

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud ag asesu, blaenoriaethu a rheoli galwadau brys a galwadau nad ydynt yn rhai brys gan aelodau'r cyhoedd. Mae'n ymwneud â delio â'r galwadau hyn i roi cyngor a gwybodaeth briodol i'r galwr er mwyn rhoi'r help a'r cymorth gorau posibl i ddelio â'r sefyllfa sy'n eu hwynebu.

Bydd y bobl sy'n ymdrin â galwadau'n delio ag ymholiadau a cheisiadau am help a chymorth o natur amrywiol. Dylai pobl sy'n ymdrin â galwadau ateb galwyr gyda pharch ac urddas, gan gynnig y cyngor neu'r cyfarwyddyd diweddaraf oll, a sicrhau eu bod yn dilyn y gweithdrefnau a'r protocolau priodol ar gyfer eu gwasanaeth.

## Meini prawf perfformiad

### *Rhaid i chi allu:*

1. Gweithredu systemau teleffoni a chyfrifiadurol priodol wrth dderbyn galwadau gan aelodau'r cyhoedd, cydweithwyr neu bartneriaid
2. Cael a chofrestru galwadau â'r gwasanaeth brys gan aelodau'r cyhoedd, cydweithwyr neu bartneriaid yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad
3. Sefydlu natur yr alwad gan ddefnyddio technegau holi a gwrandio cydnabyddedig a chasglu gwybodaeth yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Ymateb i alwyr mewn ffyrdd sy'n briodol i'r sefyllfa a'i brys, ac sy'n bodloni anghenion y galwr yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Asesu'r sefyllfa ar sail y wybodaeth a ddarparwyd er mwyn penderfynu ar y dull gweithredu cywir
6. Ailgyfeirio galwadau at bobl eraill pan fydd hi'n briodol gwneud hynny, yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad
7. Darparu cyfarwyddyd neu gyngor cynhwysfawr, priodol a chyfredol ar eu sefyllfa, gan helpu ar yr un pryd i leihau risg niwed i'r galwr a phobl berthnasol eraill
8. Rheoli disgwyliadau'r galwr a chynghori bod help wedi'i drefnu, gan sicrhau diogelwch y galwr ar yr un pryd
9. Cadarnhau bod y galwr yn deall beth sy'n digwydd a beth yw'r camau nesaf mewn ffyrdd sy'n bodloni'i anghenion
10. Ceisio cymorth gan bobl berthnasol eraill ar sefyllfaoedd anghyfarwydd neu gymhleth, yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad ac o fewn cylch gwaith eich rôl
11. Cyfeirio'r alwad at bobl briodol eraill yn dibynnu ar eich asesiad chi o'r sefyllfa, a dilyn prosesau uwchgyfeirio
12. Cofnodi a storio rhyngweithiadau â galwyr ac eraill yn unol â gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a gweithdrefnau'r sefydliad

## Gwybodaeth a dealltwriaeth

### *Mae angen i chi wybod a deall:*

1. Y gofynion cyfreithiol, sefydliadol a pholisi sy'n berthnasol i'ch rôl, rôl pobl eraill yn eich sefydliad a'r gweithgareddau a wneir
2. Y canllawiau, polisïau a gweithdrefnau cenedlaethol a lleol perthnasol sydd ar gael a sut a phryd y dylid mynd atynt
3. Y ddyletswydd i roi gwybod am unrhyw wybodaeth a allai fod yn niweidiol i unigolion, i chi'ch hun, i gydweithwyr neu i'ch sefydliad
4. Cylch gwaith a chyfyngiadau eich rôl a'ch cyfrifoldebau a chyfyngiadau eich awdurdod
5. Rolau a chyfrifoldebau pobl eraill er mwyn penderfynu ar y dull gweithredu gorau sydd ei angen
6. Yr amserlen ar gyfer delio â digwyddiadau
7. Ble i gael cymorth yn dilyn galwad neu sefyllfa arbennig o anodd neu heriol
8. Pam mae'n bwysig rhoi amser i chi'ch hun fyfyrir ar alwadau neu sefyllfaoedd anodd neu heriol
9. Sut i adnabod digwyddiadau mawr a chritigol a'r camau priodol i'w cymryd
10. Sut i atgyfeirio galwadau neu gynnwys eraill pan na fyddwch yn gallu delio â'r alwad eich hun
11. Sut a phryd y mae angen uwchgyfeirio digwyddiadau i wasanaethau eraill a'r ystod o gamau ac ymatebion y gellid eu cymryd
12. Yr ystod o wybodaeth i'w chasglu a sut i ymateb
13. Polisïau a gweithdrefnau'r sefydliad ar gyfer delio â galwadau ffug a niwsans
14. Technegau cyfathrebu effeithiol i'w defnyddio wrth ddelio â galwyr, gan gynnwys:
15. Sut i gynnal asesiad o'r sefyllfa er mwyn deall pa opsiynau sydd ar gael a pha gamau i'w cymryd
16. Sut i flaenoriaethu digwyddiadau a delio â nhw mor gyflym â phosibl
17. Canllawiau a gwybodaeth berthnasol a chyfredol sy'n briodol i'ch sefydliad, er mwyn cynorthwyo galwyr â'r sefyllfa a all eu hwynebu
18. Gweithdrefnau'r sefydliad ar gyfer darparu cyngor a gwybodaeth i alwyr a phartneriaid yn berthnasol i'w sefyllfa ac i'ch sefydliad
19. Technegau gwneud penderfyniadau, gan gynnwys sut i wneud penderfyniadau mewn sefyllfaoedd critigol yn unol â'ch rôl a gweithdrefnau'r sefydliad
20. Sut i roi cyngor a pha gyngor sy'n berthnasol i'w roi i alwyr, yn unol â'ch cylch gwaith a'ch gwasanaeth

21. Sut i roi cyfarwyddyd clir a chywir i alwyr a gwirio'u dealltwriaeth o'r wybodaeth a roddwyd iddynt
22. Pryd i geisio cyngor gan eraill
23.  
Digwyddiadau sy'n berthnasol i'ch sector, gan gynnwys dealltwriaeth o:
24.  
Diben ymarfer myfyriol a gwerthuso a sut mae'n llywio'ch ymarfer
25. Gofynion y sector a chanllawiau arfer da ar gyfer datblygu a chynnal gwybodaeth, sgiliau a chymhwysedd
26. Y cyngor a'r ddeddfwriaeth iechyd a diogelwch perthnasol i'w dilyn i sicrhau bod y risg i alwyr yn cael ei lleihau, yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad
27. Gofynion a gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a rhai'r sefydliad, ar gyfer cofnodi, storio ac adalw cofnodion
28. Ble i roi gwybod am unrhyw ddigwyddiadau technolegol yn gysylltiedig â systemau telefoni a chyfrifiadurol

<b>Datblygwyd gan</b>	Skills for Justice
<b>Dyddiad cymeradwyo</b>	29 Mai 2021
<b>Dyddiad Adolygu Dangosol</b>	29 Mai 2026
<b>Dilysrwydd</b>	Ar hyn o bryd
<b>Statws</b>	Gwreiddiol
<b>Sefydliad cychwynnol</b>	Skills for Justice
<b>RCU gwreiddiol</b>	SFJCD202
<b>Galwedigaethau perthnasol</b>	Y sector cyfiawnder a chymunedau mwy diogel
<b>Cyfes/Set</b>	Cyfiawnder Cymunedol
<b>Geiriau Allweddol</b>	Galwad; cyngor, cyfarwyddyd; digwyddiadau; asesu; sefyllfaoedd; rheoleiddiol; cyfrinachedd; perthynas; galwadau heriol; empathi; argyfwng; cyngor; blaenoriaethu; cyfathrebu