

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â dosbarthu'r ymateb cyflymaf, mwyaf priodol, i ddelio â sefyllfaoedd a digwyddiadau brys. Gall aelodau'r cyhoedd neu wasanaethau brys eraill alw ar yr ymateb hwn pan fydd angen cyngor a chymorth arnynt ar gyfer argyfyngau.

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 cyfarwyddyd neu'r wybodaeth ddiweddaraf 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 gydweithwyr, partneriaid neu aelodau'r cyhoedd
2. Casglu digon o wybodaeth fanwl a pherthnasol am natur y sefyllfa
3. Asesu'r wybodaeth a ddarparwyd, blaenoriaethu a phenderfynu ar y dull gweithredu mwyaf priodol yn unol â chylch gwaith eich rôl a gweithdrefnau'r sefydliad
4. Darparu gwybodaeth fanwl am y sefyllfa frys i'r bobl a fydd yn bresennol, yn unol â gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a gweithdrefnau'r sefydliad
5. Dosbarthu adnoddau priodol i'r sefyllfa frys yn amserol, yn unol â gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a gweithdrefnau'r sefydliad
6. Ceisio cymorth gan bobl berthnasol eraill ar gyfer sefyllfaoedd anghyfarwydd neu gymhleth, yn unol â gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a gweithdrefnau'r sefydliad
7. Ymgysylltu â chydweithwyr neu bartneriaid i gael diweddariad ar yr ymateb i'r digwyddiad er mwyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r bobl berthnasol eraill, yn unol â gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a gweithdrefnau'r sefydliad
8. Atgyfeirio sefyllfaoedd sydd y tu hwnt i'ch cylch gwaith chi i bobl briodol eraill yn unol â gofynion cyfreithiol a rheoleiddiol, a gofynion y sefydliad
9. Cofnodi manylion y digwyddiad a gwybodaeth ddosbarthu yn unol â gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a gweithdrefnau'r sefydliad
10. Storio rhyngweithiadau â galwyr 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. Ble i gael cymorth yn dilyn galwad neu sefyllfa arbennig o anodd neu heriol
7. Pam mae'n bwysig rhoi amser i chi'ch hun fyfyrion ar alwadau neu sefyllfaoedd anodd neu heriol
8. Gweithdrefnau uwchgyfeirio a phryd i uwchgyfeirio
9. Sut i weithredu systemau teleffoni a chyfrifiadurol pwrpasol sy'n berthnasol i'ch sefydliad
10. Polisïau a gweithdrefnau'r sefydliad ar gyfer delio â galwadau ffug a niwsans
11. Y cyfraddau amser sy'n ofynnol ar gyfer delio â digwyddiadau
12. Sefyllfaoedd a gweithdrefnau'r sefydliad ar gyfer dosbarthu adnoddau a gwasanaethau brys i ddigwyddiadau
13. Pryd ac ym mha sefyllfa y mae'n gywir ac yn briodol dosbarthu adnoddau i ddigwyddiadau
14. Sut i ddosbarthu adnoddau, cynnal cyfathrebu a meithrin perthynas gydag ymatebwyr
15. Pwysigrwydd rhoi gwybodaeth glir a pherthnasol i ymatebwyr wrth ddosbarthu adnoddau i ddigwyddiadau
16. Y math o wybodaeth y mae angen i chi ei rhoi i ymatebwyr wrth ddosbarthu adnoddau i ddigwyddiadau, gan gynnwys unrhyw wybodaeth gritigol am ddiogelwch
17. Yr ystod o adnoddau sydd ar gael i'w dosbarthu a sut i'w dosbarthu
18. Sut i wrando'n weithredol ar y wybodaeth y mae galwyr yn ei darparu a pha wybodaeth allweddol y mae angen i chi ei chofnodi a gweithredu arni
19. Diben ymarfer myfyriol a gwerthuso a sut mae'n llywio'ch ymarfer
20. Gofynion y sector a chanllawiau arfer da ar gyfer datblygu a chynnal gwybodaeth, sgiliau a chymhwysedd
21. Gofynion a gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a rhai'r sefydliad, ar gyfer cofnodi, storio ac adalw cofnodion

-
22. Sut i weithredu systemau teleffoni a chyfrifiadurol sy'n berthnasol i'ch sefydliad
 23. Ble i roi gwybod am unrhyw ddigwyddiadau technolegol yn gysylltiedig â systemau teleffoni a chyfrifiadurol

SFJCD203

Dosbarthu adnoddau i ymateb i sefyllfaoedd a digwyddiadau brys



Datblygwyd gan	Skills for Justice
Dyddiad cymeradwyo	29 Mai 2021
Dyddiad Adolygu Dangosol	29 Mai 2026
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Skills for Justice
RCU gwreiddiol	SFJCD203
Galwedigaethau perthnasol	Y sector cyfiawnder a chymunedau mwy diogel
Cyfes/Set	Cyfiawnder Cymunedol
Geiriau Allweddol	Galwad; cyngor, digwyddiadau; asesu; sefyllfaoedd; rheoleiddiol; cyfrinachedd; perthynas; galwadau heriol; empathi; cwestiynau; dosbarthu; anfon; adnoddau
