

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud ag ymateb i alwadau i'r gwasanaethau brys gan aelodau'r cyhoedd neu randdeiliaid neu wasanaethau eraill. Mae'n ymwneud â delio â'r galwadau hyn i roi gwybodaeth briodol i'r galwr, er mwyn rhoi'r help a'r cymorth gorau posibl i ddelio â'r sefyllfa y mae'n ei 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, rhanddeiliaid neu wasanaethau eraill
2. Cael a chofrestru galwadau i'r gwasanaeth brys gan aelodau'r cyhoedd, rhanddeiliaid neu wasanaethau eraill yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad
3. Sefydlu natur yr alwad gan ddefnyddio technegau holi a gwranddo 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. Gwerthuso'r wybodaeth a roddodd y galwr er mwyn penderfynu ar y protocol gorau i'w ddewis, yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad
6. Darparu cyfarwyddyd neu gyngor perthnasol ar yr help mwyaf priodol sydd ar gael, yn unol ag ymarfer a gweithdrefnau'r sefydliad
7. Ceisio cymorth gan bobl eraill berthnasol ar sefyllfaoedd anghyfarwydd neu gymhleth, yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad ac o fewn cylch gwaith eich rôl
8. 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:*