Rhoi gwybodaeth ar sut i uchafu incwm i gwsmeriaid

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â gallu rhoi gwybodaeth i aelodau'r cyhoedd am y mathau o geisiadau am fudd-daliadau lles sydd ar gael er mwyn uchafu incwm. Y rôl yw rhoi gwybodaeth sylfaenol, cynghori cwsmeriaid ar sut i wneud cais am gymorth, helpu gyda cheisiadau os bydd y cwsmer angen cymorth gyda TG neu gyda llythrennedd a chyfeirio cwsmeriaid at ganolfannau neu adrannau priodol sy'n darparu cyngor arbenigol.

Rydych yn debygol o weithio mewn canolfan gwasanaethau cwsmeriaid mewn awdurdod lleol neu sefydliad arall y sector cyhoeddus / trydydd sector a chi fydd y pwynt cysylltu cyntaf i gwsmeriaid.

Mae'r mathau o fudd-daliadau lles dan sylw yn yr uned hon yn cynnwys budd-daliadau nawdd cymdeithasol, budd-daliadau tai, cynlluniau gostyngiadau'r dreth gyngor, credydau treth, cronfeydd dewisol a chynlluniau lleol ar gyfer cymhorthdal incwm a chymorth o fath anariannol.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

P1 croesawu'r cwsmer gan ddefnyddio protocol y sefydliad
P2 canfod eu rhesymau dros fynd at eich sefydliad chi
P3 casglu gwybodaeth gefndir berthnasol mewn ffordd sensitif
P4 penderfynu ar eu cymhwysedd posibl i dderbyn budd-daliadau
P5 parchu cyfrinachedd a phreifatrwydd y cwsmer
P6 rhoi gwybodaeth berthnasol i'r cwsmer
P7 disgrifio ffyrdd priodol o uchafu incwm a chyllidebu
P8 esbonio'r broses ar gyfer gwneud cais, gan gynnwys yr amseriadau
P9 helpu'r cwsmer i wneud cais os bydd angen cymorth llythrennedd neu gymorth TG
P10 rhoi gwybod i'r cwsmer bod modd gwneud apeliadau
P11 cyfeirio'r cwsmer at wybodaeth ychwanegol, lle bo'n berthnasol
P12 cyfeirio'r cwsmer at asiantaethau priodol, os yw'n ofynnol
P13 cyfeirio'r cwsmer at gydweithwyr priodol mewn ffordd broffesiynol
P14 cofnodi gwybodaeth berthnasol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

K1 prif egwyddorion y fframwaith deddfwriaethol cyfredol sy'n ymwneud â cheisiadau am fudd-daliadau, grantiau a gostyngiadau
K2 y gwahaniaeth rhwng
K2.1 ceisiadau sydd â phrawf moddion
K2.2 ceisiadau heb brawf moddion
K2.3 credydau treth
K3 ymhle i gael gafael ar wybodaeth ynglŷn â sut i uchafu incwm
K4 y trefnau apelio ar gyfer herio penderfyniadau ar geisiadau am fudd-daliadau lles
K5 y cymhwysedd posibl i dderbyn yr holl fudd-daliadau, grantiau a gostyngiadau a sut maen nhw'n gymwys i wahanol grwpiau o gwsmeriaid
K5.1 anabledd
K5.2 oed
K5.3 statws mewnfudo
K5.4 strwythur y cartref
K5.5 statws tai
K6 yr ystod o fudd-daliadau nad ydynt yn cael eu hawlio'n ddigonol ar hyn o bryd a pham nad yw pobl yn eu hawlio
K7 yr asiantaethau sy'n ymwneud â gweinyddu ceisiadau am fudd-daliadau lles ar lefel genedlaethol a lleol
K8 y prosesau, y gweithdrefnau a'r terfynau amser ar gyfer gwneud ceisiadau am fudd-daliadau
K9 y cynlluniau lles ar lefel leol lle mae modd cael gafael ar gymorth ac incwm ychwanegol
K10 pryd y dylid cyfeirio cwsmeriaid at gynghorwyr arbenigol
K11 y weithdrefn ar gyfer cyfeirio cwsmeriaid at gynghorwyr mewnol
K12 at bwy i gyfeirio materion nad ydynt o fewn eich cyfrifoldeb neu'ch cylch gwaith
K13 sut i glywed am y newidiadau diweddaraf yn y ddeddfwriaeth berthnasol a sut mae hyn yn effeithio ar gyngor
K14 gweithdrefnau sefydliadol ar gyfer cofnodi gwybodaeth
K15 gweithdrefnau ar gyfer cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth ddiogelu data berthnasol

Rhoi gwybodaeth ar sut i uchafu incwm i gwsmeriaid

Datblygwyd gan	Asset Skills
Dyddiad cymeradwyo	31 Hyd 2013
Dyddiad Adolygu Dangosol	31 Maw 2017
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Asset Skills
RCU gwreiddiol	WA
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid, Cynghorwyr dyled/arian, gweithwyr llinell gymorth, cynghorwyr tai
Cyfres/Set	Gweinyddu Refeniw Lleol a Budd-daliadau
Geiriau Allweddol	Cwsmeriaid; cymorth; cofnodi; cynghori; gwybodaeth; ceisiadau am fudd-daliadau lles; cynlluniau lles lleol; uchafu incwm; apeliadau; budd-daliadau; grantiau; gostyngiadau