

SWYDD DDISGRIFIAD

TEITL SWYDD	Swyddog Cyswllt
YMATEBOL I:	Rheolwr Prosiect / Rheolwr Gwasanaeth / Rheolwr Safle
Adran:	Cyfarwyddiaeth Eiddo
CYFLOG (£):	Gradd 7

PRIF BWRPAS Y SWYDD

Trafod a chefnogi'r tîm Eiddo gyda chyfrifoldebau allweddol am y meysydd canlynol:

- Bod yn bwynt cyswllt i denantiaid bob amser
- Rheoli syrjeri/diwrnodau agored ymgynghori gyda tenantiaid a phrydleswyr
- Ymdrin â chwynion a phryderon sydd gan breswylwyr yn ystod gwaith
- Ymrwymo tenantiaid i waith gwella gan ddarparu cyngor a dealltwriaeth o'r gwaith sy'n cael ei wneud.
- Cynorthwyo i reoli Data Eiddo
- Trefnu a rheoli'r cynllun talebau addurno
- Rheoli data o ran gwaith gwella stoc
- Darparu cyngor ynni a chefnogaeth i denantiaid

Darparu rôl gydlynol yn y Gyfarwyddiaeth Rheoli Eiddo ar gyfer cyflawni'r Rhaglen Fuddsoddi Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) a Buddsoddiad Cyfalaf, gwith cynnal a chadw ymatebol ac ar dai gwag.

Hybu effeithlonrwydd ynni a rhoi cyngor ar draws Adra gan gynnwys gweithio gyda tenantiaid a chymunedau lleol a rhanddeiliaid eraill.

CYFRIFOLDEBAU ALLWEDDOL**Cyffredinol**

- Dirprwyo ar gyfer y Syrfêwr Eiddo / Goruchwyliwr Safle pan fydd gofyn.
- Cynorthwyo'r Syrfêwr Eiddo / Goruchwyliwr Safle gyda mesurau y safle ag i baratoi prisiadau wrth i'r gwaith symyd ymlaen
- Paratoi gwybodaeth ar weithgareddau gwaith a mynychu cyfarfodydd fel bo'r gofyn yn galw.
- Sicrhau bod eich gwaith o fewn paramedrau polisi a gweithdrefnau Iechyd, Diogelwch, Ansawdd a'r Amgylchedd (IDAA) Adra.
- Cynorthwyo i reoli rhestrau cyfeiriadau a'i rhoi i gontractwyr
- Cynorthwyo i gasglu data priodol gan gontractwyr i gynnal cofnodion eiddo yn unol â'r gweithdrefnau.
- Cadw cofnodion, clir, cryno ac archwiliedig o bob arolygiad ar safle.
- Cynorthwyo i ddatrys unrhyw ddiffyg cydymffurfio ar safle gyda'r Syrfêwr Eiddo / Goruchwyliwr Safle dan sylw.
- Cyfeirio materion sy'n achosi pryder yn syth i'r Syrfêwr Eiddo / Goruchwyliwr Safle er mwyn ei ddatrys.

- Gweithio gyda bob aelodau perthnasol o'r tîm prosiect i sicrhau bod y prosiect yn cwrdd â'i amcanion.
- Sicrhau bod mynediad yn cael ei ddarparu i gartrefi fel y gellir sicrhau bod gwaith adnewyddu yn mynd ymlaen yn effeithlon.
- Cynnal arolygiadau ar ran y tîm Eiddo ar gyfer ffrydiau gwaith neu anghenion eraill fel bydd gofyn.
- Creu a rheoli gweithdrefnau sy'n berthnasol i rôl y Swyddog Cyswllt.
- Cynnal ymweliadau safle, cynghori a chefnogi cwsmeriaid a darparu pwynt cyswllt ar gyfer ar gyfer ymholiadau Adra yn y dyfodol.
- Cynnal adolygiadau o feysydd lle nad yw cwsmeriaid yn hapus i adnabod tueddiadau penodol, prif feysydd sy'n achosi problemau a chynhyrchu adroddiadau ar gyfer rheolwyr yn fisol.
- Cynorthwyo i gasglu gwybodaeth Dangosydd Perfformiad Allweddol.
- Cyfrifol am gynorthwyo tenantiaid gydag addasiadau bach ac i roi cymorth i reoli'r broses cyfeirio SATC / THG wedi ei gynllunio gan gynnwys trafod gyda'r Therapydd Galwedigaethol a sicrhau trafod yn effeithiol o fewn Adra.
- Cyfrifol am drafod y Ddeddf Diwygio Lles gyda'n tenantiaid pan fo'n ofynnol

Rheolaeth Ariannol

- Gwirio anfonebau a chasglu costau sy'n ymwneud â materion tenantiaid a all godi.

Datblygiad Busnes

- Bod yn llysgennad teilwng a chynrychioli'r Cwmni bob amser gan gynnwys mewn unrhyw ddigwyddiadau/cyfarfodydd.
- Meithrin perthnasau gweithio adeiladol gyda rhanddeiliaid a sefydliadau sy'n bartneriaid.

Darparu Gwasanaeth

- Hybu datblygu diwylliant sy'n canolbwyntio ar y cwsmer o fewn y Tîm Eiddo a Chytundeb gan sicrhau bod cwsmeriaid yn fwy na bodlon lle bynnag bod hynny yn bosib.
- Hybu ymrwymiad tenantiaid a rhanddalwyr yng ngwaith y Tîm Eiddo a Cytundeb gan sicrhau bod barn ac anghenion y tenant yn cael eu hystyried yn llawn gan gymryd i ystyriaeth unrhyw dargyfeiriadau.
- Darparu adroddiadau cynnydd interim ar brosiectau penodol yr ydych yn ymwneud â nhw ar gyfer y Rheolwr Prosiect / Rheolwr Gwasanaeth / Rheolwr Safle
- Cysylltu gyda phob Asiantaeth sy'n ymwneud a'r tenantiaid sy'n cael eu heffeithio gan gynlluniau gwella stoc tai.
- I uchafu cyfranogiad tenantiaid ac i sicrhau bod boddhad pob tenant unigol yn cael ei optimeiddio.
- Bod yn bwynt cyswllt rhwng Asiantaethau/ Tenantiaid a Chyfarwyddiaeth Eiddo Adra wrth ddecantio eiddo.
- Annog Tenantiaid i gwblhau'r holiaduron boddhad ar bob ffrwd gwaith.
- Bod y pwynt cyswllt cyntaf i roi gwybodaeth i gwsmeriaid ar gyfer Adra gan gynnwys cydlynu gwasanaeth cynhwysfawr a sicrhau trafod yn effeithiol.
- Trafod gyda chwsmeriaid ar gynlluniau buddsoddi ar gyfer prosiectau gan roi cyngor iddynt, bydd hyn yn cynnwys mynychu syrjeri misol Partner Adeiladu, diwrnodau agored a digwyddiadau corfforaethol eraill pan fydd gofyn.

- Ymchwilio i ymholiadau gan gwsmeriaid ar amryw o faterion i ddatrys problemau cwsmeriaid gan gynnwys cyfweld partïon perthnasol ac adrodd am ddirgwyddiadau yn ysgrifenedig ac ar lafar i'r Tîm Prosiect.
- Sicrhau bod cwynion cwsmeriaid, materion dim mynediad a gwrthodiadau yn derbyn sylw yn unol â gweithdrefnau.

Rheoli Risg

- Hybu diwylliant ymwybyddiaeth risg o fewn y tîm Ased a Chytundeb.

Rôl Gorfforaethol

- Cymryd rhan yn y gwaith o osod a monitro amcanion y tîm a'r Dangosyddion Perfformiad Allweddol fel sy'n briodol (gan ddefnyddio gwybodaeth feincnodi).
- Bod yn aelod gweithredol ac effeithiol o'r tîm gan gysylltu ag aelodau o'r Tîm Rheoli ar bob mater a datblygu a hyrwyddo amcanion a gwerthoedd y Cwmni.
- Sicrhau bod holl Bolisiau Corfforaethol Adra yn cael eu gweithredu a'u hyrwyddo o fewn y Tîm Eiddo
- Cynorthwyo'r Tîm Prosiect i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan Gyngorwyr, Tenantiaid, Ymgynghorwyr, Contractwyr ac adrannau eraill.

Perfformiad ac Ansawdd

- Sicrhau ymdrin â chwynion yn effeithiol ac effeithlon.
- Defnyddio a chyfrannu tuag at ddatblygu systemau TG er mwyn gwella perfformiad yn barhaus yn ogystal ag effeithlonrwydd y gwasanaeth.
- Cynorthwyo i gasglu gwybodaeth, ei fod yn gywir a rheoli Dangosyddion Perfformiad Allweddol yn amserol gan bob contractwr sy'n berthnasol i faes cyfrifoldeb y timau darparu.
- Bydd disgwyl i ddeilydd y swydd ymgymryd â hyfforddiant Cynhesrwydd Fforddiadwy, dulliau effeithlonrwydd ynni o fewn eiddo presennol ac arfer gorau mewn perthynas â materion ynni ar gyfer ein tenantiaid.

Ni all unrhyw swydd ddisgrifiad ymdrin â phopeth a all godi fel rhan o'r swydd ar wahanol adegau. Er mwyn cynnal gwasanaeth effeithiol efallai bydd disgwyl i chi ymgymryd â thasgau eraill rhesymol, sy'n cyfateb i raddau helaeth â'r rhai a geir yn y ddogfen hon fel y pennir gan eich Cyfarwyddwr.

MANYLEB PERSON		HANFODOL / DYMUNOL
CYMHWYSTERAU		
Cymhwyster NVQ Lefel 3 mewn Gwasanaeth Cwsmer neu profiad perthnasol		H
Profiad o ddatblygiad personol proffesiynol parhaus		D
Asesydd Ynni Domestig Achrededig (Gall fod yn gweithio tuag at neu'n barod i wneud)		H

PROFIAD, GWYBODAETH A SGILIAU	
Profiad o weithredu mewn swydd debyg mewn sefydliad tai neu debyg neu sefydliad o faint, sgôp a chymhlethdod tebyg.	H
Profiad Gwasanaethau Cwsmer, yn enwedig delio â'r cyhoedd mewn amgylcheddau cymhleth a dan straen	H
Profiad helaeth o ymdrin â'r cyhoedd mewn amgylchiadau cymhleth a phan fydd pwysau arnoch	H
Y gallu i ddangos sgiliau cyfathrebu wyneb yn wyneb effeithiol a dros y ffôn wrth ymdrin ag ystod eang o gwsmeriaid gan gynnwys tenantiaid, adrannau eraill ayb.	H
Profiad o ymdrin â nifer o flaenoriaethau'r un pryd.	H
Profiad o weithio mewn amgylchedd adeiladu	D
Profiad o weithio gyda chontractwyr allanol	D
Profiad o defnyddio Microsoft Office a chronfeydd data i gynhyrchu llythyrau, adroddiadau, ystadegau ayb.	H
Profiad o Feddalwedd Rheoli Ased.	D
Y gallu i ysgrifennu adroddiadau clir ar faterion technegol	D
Sgiliau rhifedd, ysgrifennu a geiriol sy'n ddigonol i'r swydd	H
Y gallu i ymdrin â materion y mae cwsmeriaid yn eu codi mewn ffordd effeithiol a chadarnhaol.	H
Gwybodaeth a'r gallu i weithio o fewn deddfwriaeth Diogelu Data gan gadw cyfrinachedd ar bob achlysur	H
Wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth cefnogi gwych i'r gymuned	H
Parodrwydd i weithio tu allan i oriau swyddfa arferol pryd fydd ofyn	H
ARALL	
Sgiliau rhyngpersonol da a'r gallu i gyfathrebu yn effeithiol ar bob lefel	H
Goddefgarwch, tact, diplomyddiaeth a pharch tuag at sensitifrwydd gwybodaeth.	H
Rheoli amser a sgiliau trefnu	H
Y gallu i ddarparu gwasanaethau o safon ac i gynyddu boddhad cwsmer	H
Yn meddu ar drwydded yrru lawn	H
GOFYNNION IEITHYDDOL	
Y gallu i gyfathrebu (siarad ac ysgrifennu) yn rhugl yn Gymraeg a Saesneg	H