

Cymwyseddau Craidd

Sut rydym yn cyfathrebu - Sicrhau ein bod yn deall ein gilydd ac yn cael ein deall. Mae cyfathrebu da yn sail i lwyddiant ym mhopeth a wnawn	Gwasanaeth Cwsmer - Bod yn ymroddedig i ddarparu gwasanaeth ardderchog i gwsmeriaid er mwyn bodloni disgwyliadau a bodloni anghenion cwsmeriaid, a hyrwyddo Dull Sir Ddinbych.	Gwaith tîm a phartneriaeth - Cydweithio i ddarparu gwell gwasanaethau i gwsmeriaid a staff	Gwelliant Parhaus - Addasu i newidiadau a chyflwyno gwell dulliau o wneud pethau trwy greu syniadau a chwilio am y dull gorau o ddarparu gwasanaethau
<ul style="list-style-type: none"> • Sicrhau bod pob dull cyfathrebu yn glir ac yn hawdd i'w ddeall • Addasu cynnwys, arddull a thôn y dull cyfathrebu ar gyfer y gynulleidfa a'r sefyllfa • Yn gofyn cwestiynau sy'n procio er mwyn cael dealltwriaeth • Yn hawdd mynd ato ac yn dderbyngar • Cyfathrebu materion cyfrinachol a sensitif yn y modd priodol. • Yn trin unigolion yn deg, gyda pharch ac urddas a galluogi cyfathrebu gyda chwsmeriaid yn eu dewis o iaith/dull • Yn gwrando ar unigolion i nodi a deall eu hanghenion yn well, gwrio eu bod yn deall, a darparu gwybodaeth gywir er mwyn cael pethau yn iawn y tro cyntaf • Rhoi gwybod i unigolion am bethau trwy egluro pwy sy'n gyfrifol, beth fydd yn digwydd nesaf, pryd a sut. • Yn defnyddio iaith y corff yn briodol. 	<ul style="list-style-type: none"> • Yn croesawu'r Strategaeth Gwasanaeth Cwsmer ac yn darparu gwasanaeth cwsmer rhagorol – Dull Sir Ddinbych • Yn hyrwyddo delwedd gadarnhaol o'r Cyngor trwy fod yn gwrtais, yn broffesiynol a cheisio helpu bob amser – mynd gam ymhellach • Cymryd cyfrifoldeb am bob cwsmer trwy ymrwymo i weithredu ac addo gwneud yr hyn y gallwch ei ddarparu go iawn o fewn y terfynau amser yn unig • Croesawu adborth cwsmeriaid a hyrwyddo Polisi Eich Llais • Delio gyda chwsmeriaid anodd a chwynion mewn modd hyderus. • 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yn ddibynadwy ac yn gwneud eu cyfran nhw o'r gwaith gan ddeall sut mae eu gwaith yn effeithio ar eraill ▪ Yn ystyriol, amyneddgar a chwrtais gydag eraill ▪ Yn rhannu gwybodaeth ac arferion da ▪ Yn barod i wrando ar eraill a cheisio gweld pethau o'u safbwynt hwy ▪ Cydnabod a chynnig help a chefnogaeth pan fo angen ▪ Yn gallu cydweithredu a gweithio gydag ystod eang ac amrywiol o bobl ▪ Cynorthwyo aelodau newydd y tîm i fod yn rhan o'r tîm ▪ Cydnabod problemau a hysbysu'r rheiny sy'n debygol o gael eu heffeithio ▪ Delio gyda phwysau sy'n ymwneud â gwaith trwy fod ag iechyd da a gofyn am help pan fo angen ▪ Cynllunio a threfnu eu gwaith i ddiwallu blaenoriaethau a therfynau amser. ▪ Yn glir ynghylch eu rôl a'u cyfrifoldebau a sut gall y rhain helpu'r tîm/ gwasanaeth/ cyngor i gyflawni ei nodau ▪ Mynychu a chyfrannu at gyfarfodydd tîm ▪ Cymryd cyfrifoldeb am wneud Sir Ddinbych yn lle iach a diogel i weithio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Croesawu newid ▪ Dangos eu bod yn barod i ddysgu pethau newydd a rhoi eu dysg ar waith ▪ Nodi ffyrdd creadigol i weithio a gwella prosesau presennol ▪ Gofyn yn barhaus 'sut alla i wneud hyn yn well y tro nesaf?' ▪ Cadw gwybodaeth a sgiliau technegol/ proffesiynol yn gyfredol yn barhaus. ▪ Cyfaddef eu camgymeriadau a dysgu o'r profiad
Yr hyn nad ydym am ei weld ... <ul style="list-style-type: none"> • Yn siarad yn feiriadol am bobl eraill neu'r Cyngor yn gyhoeddus • Yn colli tymer neu'r gallu i resymu yn ddigynnwrf os nad yw trafodaethau yn mynd eu ffordd • Ddim yn gwrando, ac yn siarad dros eraill • Hel clecs • Defnyddio e-bost yn ormodol • 	Yr hyn nad ydym am ei weld ... <ul style="list-style-type: none"> ▪ Yn siarad yn ddigywilydd neu'n ymosodol ▪ Wftio pobl pan nad yw'r ymholiad yn berthnasol i'w gwasanaeth ▪ Ymddwyn yn amddiffynnol wrth ddelio â chwynion ▪ Yn dweud yn awtomatig 'Nid fy ngwaith i yw hyn' ▪ Cyrraedd yn hwyr a heb baratoi 	Yr hyn nad ydym am ei weld ... <ul style="list-style-type: none"> ▪ Codi ofn ar bobl neu'n eu gwawdio ▪ Gadael y tîm i lawr drwy fethu trosglwyddo gwybodaeth gan wneud i bobl deimlo eu bod yn cael eu hanwybyddu neu eu heithrio ▪ Anhyblyg, amharod i gefnogi eraill gyda phenllanw gweithgareddau neu gymryd ychydig o wahanol agweddau o waith. ▪ Beio pobl / gwasanaethau eraill pan fydd pethau'n mynd o chwith. ▪ Yn anaml yn monitro amserlenni a chynlluniau. Yn methu â chadw golwg ar gynnydd 	Yr hyn nad ydym am ei weld ... <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anwybyddu gweithdrefnau y cytunwyd arnynt neu weithdrefnau newydd, gan gynnwys polisiau a gweithdrefnau iechyd a diogelwch. ▪ Caniatáu cysylltiadau neu farn bersonol i amharu ar eu gwaith ▪ Amharod i ystyried syniadau newydd neu'n eu diystyru ar unwaith cyn archwilio eu potensial - credu 'na fydd byth yn gweithio' ▪ Yn deud 'dyma'r ffordd rydym bob amser wedi'i wneud'.

▪ Yn aros i gael gwybod beth i'w wneud er yn gallu gweld beth sydd angen ei wneud.

Cymwyseddau – Goruchwyliwr/ Arweinydd Tîm/ Arbenigwr (Aelod staff sydd â rôl arbenigol heb oruchwylio unrhyw staff)

Cymwyseddau Rheolwyr

<p>Sut rydym yn cyfathrebu - Sicrhau ein bod yn deall ein gilydd ac yn cael ein deall. Mae cyfathrebu da yn sail i lwyddiant ym mhopeth a wnawn</p>	<p>Gwasanaeth Cwsmer - Bod yn ymroddedig i ddarparu gwasanaeth ardderchog i gwsmeriaid er mwyn bodloni disgwyliadau a bodloni anghenion cwsmeriaid, a hyrwyddo Dull Sir Ddinbych.</p>	<p>Gwaith tîm a phartneriaeth - Cydweithio i ddarparu gwell gwasanaethau i gwsmeriaid a staff</p>	<p>Gwelliant Parhaus - Addasu i newidiadau a chyflwyno gwell dulliau o wneud pethau trwy greu syniadau a chwilio am y dull gorau o ddarparu gwasanaethau</p>	<p>Arweinyddiaeth – Mae arweinyddiaeth yn Sir Ddinbych yn ymwneud â "sut" rydym yn gwneud pethau, yr agweddau a'r ymddygiad a gyfrannwn i bob sefyllfa rydym yn wynebu, lle bynnag yr ydym a gyda phwy yn y cyngor, i ni mae hyn yn golygu:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cyfathrebu'r deilliannau strategol dymunol • Yn defnyddio amryw o dechnegau cyfathrebu i drafod, dylanwadu a pherswadio • Yn rhoi gwybod i'r bobl gywir, gyda'r lefel gywir o fanylion, gan gynnwys aelodau etholedig • Yn cynhyrchu deunydd ysgrifenedig clir, cywir a chryno • Mynd ati i ymgysylltu â budd-ddeiliaid, a sicrhau eu bod yn ymgynghori yn y ffordd fwyaf priodol • Yn cyfathrebu targedau gweithredol yn glir • Sicrhau fod amser y neges yn briodol 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicrhau fod bodlonrwydd cwsmeriaid yn sbarduno darpariaeth gwasanaeth • Yn gofyn am adborth oddi wrth yr holl gwsmeriaid a budd-ddeiliaid ac yn gweithredu arno wrth ddatblygu a darparu gwasanaethau • Rheoli gwrthdaro rhwng anghenion y cwsmer ac anghenion busnes • Yn cydweithio ar draws adrannau, a sefydliadau i wella darpariaeth gwasanaeth i'r cwsmer • Yn darparu gwasanaethau hygyrch a gwybodaeth i bob cymuned gan ddefnyddio pecynnau gwaith fel y Calendr Digwyddiadau Aelodau, Pecyn Rheoli Monitro Ymholiadau • Alinio gweithgareddau gyda nodau'r sefydliad, gwneud cysylltiadau rhwng gweithgareddau pob dydd a beth sy'n ychwanegu'r gwerth mwyaf i'r sefydliad a chwsmeriaid • Recriwtio'r bobl iawn i ddarparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid • Darparu gwasanaethau cynhwysol sy'n cydnabod a chroesawu gofynion cydraddoldeb ac amrywiaeth 	<ul style="list-style-type: none"> • Yn cynnwys aelodau tîm yn y broses o wneud penderfyniadau, gan roi eglurhad os nad yw awgrymiadau / syniadau'r tîm yn cael eu rhoi ar waith • Cefnogi ac edrych am gyfleoedd i weithio ar y cyd i gyflawni canlyniadau effeithlon • Mynd ati i adeiladu perthnasau ar gyfer gwaith partneriaeth yn y dyfodol • Yn weithgar o ran dileu rhwystrau ac yn annog mwy o weithio ar draws adrannau • Ymgysylltu'n weithredol â budd-ddeiliaid • Recriwtio'r bobl gywir • Creu amgylchedd lle cydnabyddir llwyddiant unigolion a'r tîm ac y caiff ei ddathlu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meithrin ac annog hinsawdd o welliant parhaus • Mynd ati i ymchwilio a meincnodi i gyflawni a chynnal arfer gorau / rhannu gwybodaeth a sgiliau lle bo'n briodol • Yn chwalo rhwystrau ac annog arloesi • Yn deall sut y gall datblygiadau/ deddfwriaeth mewnlol neu allanol yn y dyfodol effeithio ar ddarpariaeth gwasanaeth bresennol • Sicrhau bod canlyniadau gwerthusiad o'r newid yn bwydo i gynlluniau yn y dyfodol lle bo hynny'n briodol. • Lleihau'r risg o gamgymeriadau yn y dyfodol trwy weithredu dysgu o'r gorffennol • Rheoli newid yn dda • Creu diwylliant o rymuso, hyfforddi a mentora eraill i berfformio ar eu gorau, darparu adborth a chyfle datblygu. • Rheoli perfformiad ac adnoddau yn weithredol, gan annog atebolrwydd 	<ul style="list-style-type: none"> • Bod yn agored a gonest (Arweinyddiaeth Ddilys) • Bod yn hyblyg ac addasu i bob sefyllfa ac annog y tîm i wneud yr un fath (Arweinyddiaeth Addasol) • Croesawu Newid • Annog arloesed a chreadigrwydd • Cael Deallusrwydd Emosiynol Uchel • Dangos sgiliau rhyngpersonol rhagorol. • Bod yn optimistaidd a chadarnhaol • Bod yn fodel rôl • Cynnwys pobl a chydweithio • Yn gyfathrebu'r effeithiol. • Croesawu'r weledigaeth gorfforaethol • Bod yn wydn • Canolbwyntio ar ganlyniadau • Ymwybyddiaeth fasnachol • Bod yn deg a chyson, parhau'n amhleidiol ac yn rhydd rhag rhagfarn personol •
<p>Yr hyn nad ydym am ei weld</p> <p>...</p>	<p>Yr hyn nad ydym am ei weld</p> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yn defnyddio polisi "un maint i bawb" waeth beth yw'r angen 	<p>Yr hyn nad ydym am ei weld</p> <p>...</p>	<p>Yr hyn nad ydym am ei weld</p> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gadael i staff fwrw ymlaen â newidiadau 	

<p>Sut rydym yn cyfathrebu - Sicrhau ein bod yn deall ein gilydd ac yn cael ein deall. Mae cyfathrebu da yn sail i lwyddiant ym mhopeth a wnawn</p>	<p>Gwasanaeth Cwsmer - Bod yn ymroddedig i ddarparu gwasanaeth ardderchog i gwsmeriaid er mwyn bodloni disgwyliadau a bodloni anghenion cwsmeriaid, a hyrwyddo Dull Sir Ddinbych.</p>	<p>Gwaith tîm a phartneriaeth - Cydweithio i ddarparu gwell gwasanaethau i gwsmeriaid a staff</p>	<p>Gwelliant Parhaus - Addasu i newidiadau a chyflwyno gwell dulliau o wneud pethau trwy greu syniadau a chwilio am y dull gorau o ddarparu gwasanaethau</p>	<p>Arweinyddiaeth – Mae arweinyddiaeth yn Sir Ddinbych yn ymwneud â "sut" rydym yn gwneud pethau, yr agweddau a'r ymddygiad a gyfrannwn i bob sefyllfa rydym yn wynebu, lle bynnag yr ydym a gyda phwy yn y cyngor, i ni mae hyn yn golygu:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Yn rhoi cyfarwyddiadau clir fel bod pobl yn gwybod beth i'w wneud a gwirio fod pobl yn deall • Yn rhoi gwybod i'r bobl gywir, gyda'r lefel gywir o fanylion. • Yn codi materion anodd heb ddifrodi perthnasau gwaith • Egluro pynciau cymhleth a thechnegol yn syml ac yn diwallu canllawiau Plain English/Cymraeg Clir • Yn gosod safonau clir ar gyfer iaith ac ymddygiad • Sicrhau fod amser y neges yn briodol • Sicrhau fod pob gohebiaeth Gorfforaethol yn cael ei darparu'n briodol, gyda'r pwyslais cywir ar y neges • Egluro wrth unigolion y rhesymau am benderfyniadau, terfynau amser a newidiadau mewn ffordd y bydd pobl yn ei deall 	<ul style="list-style-type: none"> • Yn sicrhau bod y tîm/ gwasanaeth yn gweithio'n unol â'r Strategaeth Gwasanaeth Cwsmer ac yn darparu gwasanaeth cwsmer rhagorol – Dull Sir Ddinbych • Gweithredu fel model rôl wrth ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid trwy ddangos ymddygiad cadarnhaol • Hyfforddi, addysgu a datblygu staff i weithio gyda chwsmeriaid a'u rhoi wrth wraidd popeth a wnânt. • Gadael i gwsmeriaid wybod sut y mae eu hadborth wedi gwneud gwahaniaeth • Mesur bodlonrwydd cwsmeriaid ar bob cyfle • Gweld cwynion yn gyfle i wella. • Nodi a gweithredu ar faterion critigol a allai effeithio ar wasanaeth cwsmer • Hyrwyddo'r defnydd o becynnau gwaith gwasanaeth cwsmer lle bo'n briodol e.e. Calendr Digwyddiadau Aelodau, Pecyn Rheoli Monitro Ymholiad • 	<ul style="list-style-type: none"> • Adeiladu tîm/ perthnasau gwaith effeithiol, gan ddarparu nodau, amcanion ac atebolrwydd clir • Cydnabod galluoedd timau ac unigolion a cheisio uchafu effeithlonrwydd timau • Adeiladu morâl trwy gydnabod ymdrechion tîm a dathlu llwyddiant • Grymuso eraill trwy roi cyfrifoldeb iddynt a gwneud iddynt deimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi • Yn rhagdybio gwrthdaro ac yn cymryd camau priodol i ddatrys • Sicrhau/ cefnogi'r holl aelodau newydd o'r tîm i gael cyflwyniad strwythuredig i'w tîm a'u rôl • Ymgynghori gydag eraill, gwrandao arnynt ac annog syniadau oddi wrth eraill, gan werthuso eu cyfraniadau • Gweithredu fel model rôl – trwy gael agwedd 'gallaf wneud' • Cynnal cyfarfodydd un i un rheolaidd • Neilltuo amser i gefnogi eraill, wrth barhau i gydnabod yr angen i ddarparu gwasanaeth 	<ul style="list-style-type: none"> • Annog greu syniadau newydd ac arloesedd. • Yn gweld newid fel cyfle ac yn annog eraill i wneud yr un peth. • Yn barod i herio'r sefyllfa bresennol drwy nodi a chyflwyno ffyrdd gwell o weithio. • Ymateb yn hyblyg i flaenoriaethau ac anghenion newidiol. • Yn adolygu'r holl brosesau a systemau yn barhaus i sicrhau eu bod yn effeithiol ac effeithlon • Yn creu amgylchedd diogel lle caiff dysgu o gamgymeriadau ei annog • Annog atebolrwydd, rhoi adborth adeiladol ac yn barod i reoli perfformiad gwael mewn ffordd deg a chyson • Cyfrannu at lwyddiant eraill trwy hyfforddi, gan ddarparu adborth a chyfleoedd datblygu • Yn gosod safonau clir ar gyfer perfformiad 	<ul style="list-style-type: none"> • Bod yn agored a gonest (Arweinyddiaeth Ddilys) • Bod yn hyblyg ac addasu i bob sefyllfa ac annog y tîm i wneud yr un fath (Arweinyddiaeth Addasol) • Croesawu Newid • Annog arloesedd a chreadigrwydd • Cael Deallusrwydd Emosiynol Uchel • Dangos sgiliau rhyngpersonol rhagorol. • Bod yn optimistaidd a chadarnhaol • Bod yn fodel rôl • Cynnwys pobl a chydweithio • Yn gyfathrebu'r effeithiol. • Croesawu'r weledigaeth gorfforaethol • Bod yn wydn • Canolbwyntio ar ganlyniadau • Ymwybyddiaeth fasnachol • Bod yn deg a chyson, parhau'n amhleidiol ac yn rhydd rhag rhagfarn personol •
<p>Yr hyn nad ydym am ei weld</p> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ddim yn rhannu gwybodaeth, neu'n cyflwyno negeseuon cymysg gan gadw pobl yn y tywyllwch • Annog pobl eraill i beidio cyfrannu • Osgoi cyflwyno negeseuon anodd. 	<p>Yr hyn nad ydym am ei weld</p> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yn defnyddio polisi "un maint i bawb" waeth beth yw'r angen • Datblygu gwasanaethau ar wahân / dealltwriaeth gyfyngedig o anghenion defnyddwyr gwasanaeth / cwsmeriaid. • Ddim yn gweld cydweithwyr mewnol fel cwsmeriaid 	<p>Yr hyn nad ydym am ei weld</p> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yn credu bod rheoli'r tîm yn tynnu sylw oddi wrth weithgareddau gweithredol • Yn gweld partneriaid fel bygythiad ac yn amharod i helpu • Yn ymwybodol o, neu ddim yn gweithredu i fynd i'r afael â materion sy'n effeithio ar weithrediad neu harmoni'r tîm • Nid yw'n cymryd diddordeb gweithredol yn lles aelodau'r tîm (emosiynol / corfforol). • Yn beirniadu cydweithwyr neu'r Cyngor o flaen cwsmeriaid / defnyddwyr gwasanaeth. 	<p>Yr hyn nad ydym am ei weld</p> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gadael i staff fwrw ymlaen â newidiadau • Anwybyddu adborth ar wella gwasanaethau. • Mygu cyfleoedd i wella ac arloesi. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Ddim yn rhannu gwybodaeth, neu'n cyflwyno negeseuon cymysg gan gadw pobl yn y tywyllwch • Annog pobl eraill i beidio cyfrannu • Osgoi cyflwyno negeseuon anodd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Datblygu gwasanaethau ar wahân / dealltwriaeth gyfyngedig o anghenion defnyddwyr gwasanaeth / cwsmeriaid. • Ddim yn gweld cydweithwyr mewnl fel cwsmeriaid 	<ul style="list-style-type: none"> • Yn credu bod rheoli'r tîm yn tynnu sylw oddi wrth weithgareddau gweithredol • Yn gweld partneriaid fel bygythiad ac yn amharod i helpu • Yn ymwybodol o, neu ddim yn gweithredu i fynd i'r afael â materion sy'n effeithio ar weithrediad neu harmoni'r tîm • Nid yw'n cymryd diddordeb gweithredol yn lles aelodau'r tîm (emosiynol / corfforol). • Yn beirniadu cydweithwyr neu'r Cyngor o flaen cwsmeriaid / defnyddwyr gwasanaeth. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anwybyddu adborth ar wella gwasanaethau. • Mygu cyfleoedd i wella ac arloesi. 	
---	---	--	--	--