An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí
Public Appointments Service

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ 2008 - 2010

Ár Misean

Cuirfimid seirbhísí earcaíochta, roghnúcháin agus acmhainní daonna bainteacha ardchaighdeáin ar fáil a thacóidh le fás seirbhíse poiblí den chéad scoth

Ár Seirbhísí

Is í an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí an soláthraí láraithe do sheirbhísí earcaíochta, meastóireachta agus roghnúcháin don Státseirbhís. Cuirimid seirbhísí comhairleoireachta ar fáil d'earcaíocht agus do sheirbhísí gaolmhara acmhainní daonna d'Údaráis Áitiúla, d'Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, don Gharda Síochána agus do chomhlachtaí poiblí eile de réir mar a iarrtar orainn.

Tá an Oifig seo tiomanta do na caighdeáin seirbhíse custaiméara is airde agus tá sé mar sprioc againn déileáil go gairmiúil cothrom neamhchlaonta, agus le lánchuirtéis agus le lánmheas, le gach custaiméir.

Tá ár gCairt Chustaiméirí á cur ar bun ar mhaithe leis an tseirbhís do chustaiméirí a fheabhsú trí leibhéil seirbhíse na gcustaiméirí a leagan amach agus a thomhas.

Ár dTiomantas Duitse

Is féidir leatsa a bheith ag súil leis na nithe seo a leanas agus tú ag déileáil linne:

Foireann chairdiúil chúirtéiseach a chuirfidh iad féin in aithne agus a thabharfaidh sonraí teagmhála cuí duit le haghaidh aon chumarsáide eile;

Déileálfar le do cheist/iarratas go pras;

Timpeallacht ghlan shábháilte chompordach a chur ar fáil le saoráidí do phlé príobháideach faoi rún;

Rochtain agus saoráidí a fhreastalaíonn ar gach riachtanas atá ag an gcustaiméir, custaiméirí le riachtanais speisialta san áireamh;

Freagra pras ar do ghlaoch teileafóin (10 soicind an sprioc atá againn);

Admháil ar gach fiosrú scríofa (lena n-áirítear facs agus ríomhphost) laistigh de 3 lá oibre agus freagra ar d'fhiosrú laistigh de 10 lá;

Pléifear go dáiríre le haon aiseolas uait faoinár seirbhísí.

Nuair a bhíonn faisnéis á sholáthar againn:

Cuirfimid faisnéis chruinn reatha ar fáil i dteanga shoiléir shimplí;

Cinnteoimid go bhfuil gach faisnéis ghinearálta atá ar fáil inrochtana i bhformáidí leictreonacha agus clóite (m.sh. An Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí, An Tuarascáil Bhliantúil, Ábhar taithíoch, srl);

Cinnteofar go mbeidh faisnéis ar fáil i bhformáid inrochtana, ar iarratas, do chustaiméirí le riachtanais speisialta;

Cloífear leis an reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise agus Chosaint Sonraí.

D'Eagraíochtaí Cliaint:

Soláthrófar torthaí agus seirbhísí gaolmhara earcaíochta agus roghnúcháin ar bhealach atá éifeachtach ó thaobh costais de;

Cuirfear foireann cléireachais agus riaracháin ar fáil d'fholúntais i mBaile Átha Cliath ar éileamh;

Soláthrófar réiteach oiriúnaithe do gach riachtanas earcaíochta eile laistigh de fhráma ama aontaithe;

Ainmneofar bainisteoir cuntais chun aire a thabhairt do do leasa;

Rachaimid i gcomhairle libh nuair a bhíonn comórtais earcaíochta á mbeartú ar bhur son;

Tabharfar rochtain daoibh ar fhaisnéis suas chun dáta atá oiriúnaithe do bhur leasa;

Soláthrófar sceideal d'fheachtais idir-rannacha ionas gur féidir linn feachtais inmheánacha earcaíochta a rith i gcomhar libh, más gá;

Soláthrófar réimse roghanna earcaíochta agus roghnóireachta do phoist ardbhainistíochta agus gairmiúla le cabhrú libh rogha a dhéanamh as réimse roghanna atá de réir an chleachtais is fearr (m.sh. Cuardach Feidhmeannach, Próifíliú Iarrthóirí, Sásanna Meastóireachta Ardfhorbartha);

Déanfar an cleachtas is fearr in earcaíocht agus i roghnóireacht, lena n-áirítear tuarascálacha atá tiomsaithe ag an bPainéal Comhairleach Taighde agus Seimineáir rialta/tráthúla i bhFiúntas Meastóireachta a eagrú ar féidir le gach cliant freastal orthu.

D'Iarratasóirí:

Bunóimid Ionad Seirbhíse do Chustaiméirí;

Díreofar aird daoine a d'fhéadfadh a bheith ina n-iarratasóirí ar fholúntais le fógraíocht de mhodh agus de stíl chuí;

Tabharfar fógra sásúil d'iarratasóirí chun freastal ar thrialacha agus agallaimh;

Cuirfear torthaí agus aiseolas le brí ar fáil faoi thrialacha agus agallaimh chomh luath agus is féidir;

Soláthrófar doiciméidiúchán go tráthúil (m.sh faisnéis trialacha/agallaimh);

Úsáidfear sásanna meastóireachta cuí atá suas chun dáta, oiriúnach don phost, agus de réir na gcleachtas is fearr;

Eagrófar gach próiseas earcaíochta de réir an Chóid Chleachtais ábhartha CCSP (chun ionracas agus próiseas cothrom comhsheasmhach trédhearcach a chinntiú ina ndéantar ceapachán de réir fiúntais agus de réir na gcleachtas is fearr);

Coinneofar taifid shásúla le cruthú gur stiúradh an próiseas earcaíochta agus roghnúcháin de réir an Chóid Chleachtais ábhartha;

Soláthrófar faisnéis faoina bhfreagrachtaí faoin gCód Cleachtais agus conas achomharc a dhéanamh faoi chinntí;

Soláthrófar seirbhís thráthúil phoncúil;

Leanfar le hiarrachtaí chun an próiseas iarratais a shimpliú.

Do Chomhaltaí Boird:

Cuirfear oiliúint ábhartha suas chun dáta ar fáil mar is cuí;

Soláthrófar oiliúint faoi chur chuige nua sula dtabharfar isteach é agus cuirfear cúrsaí athoiliúna ar fáil mar is gá;

Soláthrófar doiciméidiúchán go tráthúil (m.sh páipéir an Bhoird);

Tabharfar fógra sásúil chun freastal ar bhoird agallaimh;

Baileofar aiseolas mar threoir do phróisis sa todhchaí agus chun riachtanais oiliúna a aithint.

Ar ár Suíomh Idirlín:

Cinnteoimid go mbíonn gach píosa faisnéise cruinn agus suas chun dáta;

Soláthróimid faisnéis agus saoráidí ar líne a bheidh oiriúnaithe do na grúpaí éagsúla custaiméirí atá againn;

Cinnteoimid go gcloífidh ár suíomh idirlín le riachtanais rochtana do dhaoine faoi mhíchumais;

Cinnteoimid go mbeidh ár suíomh idirlín soiléir, éasca a úsáid agus go mbeidh faisnéis úsáideach ann;

Bainfear leas as an nuatheicneolaíocht chun ár seirbhísí a fheabhsú go leanúnach.

Comhionannas agus Éagsúlacht:

Beidh meas againn ar phrionsabail an chomhionannais agus na héagsúlachta gach uair a bheimid ag déileáil le custaiméirí;

Cuirfimid seirbhís ar fáil a chloíonn go hiomlán le gach reachtaíocht chomhionannais agus a fhreastalaíonn ar riachtanais shonracha gach duine dár gcustaiméirí;

Cuirfimid gach gné dár bPlean Gníomhaíochta Rochtana atá fágtha i bhfeidhm laistigh den am atá aontaithe;

Cloífar go hiomlán leis an Reachtaíocht Chomhionannais uile, le hAcht um Míchumas 2005 agus leis na Cóid Chleachtais do Dhaoine faoi Mhíchumais a Fhostú i Státseirbhís na hÉireann.

Seirbhísí trí Ghaeilge:

Comhlíonfaimid na dualgais atá imlínithe inár Scéim faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, agus cinnteoimid go n-áiseofar aon bhall den phobal ar mian leo Gaeilge a úsáid;

Beidh gach saoráid atá ar an suíomh idirlín www.publicjobs.ie d'iarratasóirí dhátheangach;

Cuirfear gach foilseachán tábhachtach ar fáil i nGaeilge;

Freagrófar gach comhfhreagras (scríofa/leictreonach), a fhaightear i nGaeilge.

Monatóireacht, Meastóireacht agus Tuairisceoireacht

Tá clár curtha ar bun againn chun monatóireacht, meastóireacht agus tuairisceoireacht chuí a chinntiú faoinár dtiomantas a bhaint amach. Déanfaimid meastóireacht ar leibhéil gnóthachtála gach tiomantais le cuntasacht a chinntiú agus chun foghlaim agus feabhsú leanúnach a áisiú. Úsáidfear na torthaí chun tiomantais seirbhíse níos dúshlánaí do chustaiméirí a aithint.

Úsáidfimid ár dTuarascáil Bhliantúil/ár Ráiteas Bliantúil Aschuir, agus gach tuarascáil ar dhul chun cinn a chuirimid chuig Grúpa Fíoraithe Feidhmíochta na Státseirbhíse (CSPVG), chun tuairisc a thabhairt faoi na caighdeáin seirbhíse atá ar bun, conas a dhéantar feidhmíocht a thomhas, ar éirigh linn na caighdeáin a bhaint amach, agus na chéad chéimeanna eile atá i bpróiseas feabhsúcháin na seirbhíse do chustaiméirí. Mura mbainfear caighdeáin amach léireoimid conas atá sé ar intinn againn na caighdeáin sin a shásamh amach anseo. Áireofar gach suirbhé custaiméara sa tuarascáil chomh maith le líon na ngearán a fuarthas ó chustaiméirí; beidh aon bheart a rinneadh de thoradh monatóireachta ar thorthaí nó ar ghearáin ó chustaiméirí áirithe sa tuarascáil seo.

Gearáin agus Barúlacha

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí faoinár seirbhísí (lena n-áirítear barúlacha moltacha, barúlacha ginearálta agus gearáin) agus tugaimid cuireadh do chustaiméirí teagmháil a dhéanamh linn le haiseolas ar bith atá acu;

Pléifear le gach gearán go pras agus go cothrom neamhchlaonta de réir ár Nósanna Imeachta um Dhéileáil le Gearáin ó Chustaiméirí;

Déan teagmháil le customerfeedback@publicjobs.ie

Na Freagrachtaí atá Ortsa

Tá sé de dhualgas ort caitheamh ar bhealach ómósach leis an bhfoireann agus a aithint go bhfuil dínit tuillte ag gach duine ina saol oibre. Ní fhulaingeofar imeaglú ná idirdhealú de chineál ar bith.

An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí
Chapter House
26-30 Sr. na Mainistreach Uacht.
Baile Átha Cliath 1
Teil: +353 1 858 7400
Lóghlao 1800-449999
www.publicjobs.ie