

KUNDENCHARTA

UNSERE MISSION

Wir erbringen bestmögliche Personaldienstleistungen und tragen dadurch zu einem Staatsdienst der Spitzenklasse bei. Dabei konzentrieren wir uns auf das Einstellungs- und Auswahlverfahren sowie auf artverwandte Personaldienstleistungen.

UNSERE DIENSTLEISTUNGEN

Beim Public Appointments Service handelt es sich um den zentralen Anbieter von Dienstleistungen für das Einstellungs-, Auswertungs- und Auswahlverfahren im öffentlichen Dienst. Auf Anfrage stehen wir darüber hinaus auch Kommunalbehörden, dem Gesundheitswesen (Health Service Executive), der Polizei (An Garda Síochána) und anderen öffentlichen Stellen in Personalfragen wie dem Einstellungsverfahren beratend zur Seite.

Das Personal unserer Behörde hat sich hervorragendem Kundendienst verschrieben, und wir haben es uns zum Ziel gesetzt, Kunden gegenüber professionell, fair und vorurteilsfrei aufzutreten sowie ihnen das höchste Maß an Freundlichkeit und Respekt entgegenkommen zu lassen.

Durch unsere Kundencharta möchten wir den Kundendienst verbessern, indem wir in ihr das zu erwartende Maß festlegen und uns daran messen.

UNSER VERSPRECHEN IHNEN GEGENÜBER

Kontakt mit unserer Behörde

- ◇ Unser freundliches, höfliches Personal wird sich namentlich vorstellen und Ihnen Kontaktangaben mitteilen, damit Sie sich an die entsprechende Stelle wenden können.
- ◇ Ihre Anfrage wird umgehend bearbeitet.
- ◇ Unsere Büroräume sind sauber, sicher und angenehm, und es stehen Zimmer für persönliche, vertrauliche Gespräche zur Verfügung.
- ◇ Zugang und Einrichtungen sind auf die Anforderungen all unserer Kunden abgestimmt, einschließlich Behinderter.
- ◇ Telefongespräche werden umgehend beantwortet (Ziel: innerhalb von 10 Sekunden).
- ◇ Auf schriftliche Anfragen (einschließlich Fax und E-Mail) wird innerhalb von 3 Werktagen eine Eingangsbestätigung und innerhalb von 10 Tagen eine Antwort erteilt.
- ◇ Feedback über unsere Dienstleistungen wird ernst genommen und berücksichtigt.



Erteilen von Informationen

- ◇ Wir erteilen genaue, aktuelle Informationen und verwenden dabei klare, deutliche Formulierungen.
- ◇ Wir sorgen dafür, dass sämtliche allgemein verfügbare Informationen sowohl in elektronischem Format als auch gedruckt vorhanden sind (z. B. Kundenaktionsplan, Jahresbericht und Einweisungsmaterial).
- ◇ Wir sorgen dafür, dass Informationen auf Anfrage in einem von Behinderten verwendbaren Format zur Verfügung stehen.
- ◇ Wir halten die Gesetze für Informationsfreiheit und Datenschutz ein.

Kundenorganisationen

- ◇ Wir erbringen im Hinblick auf das Einstellungs- und Auswahlverfahren sowie auf artverwandte Personalfragen kosteneffiziente Dienstleistungen.
- ◇ Für Büro- und Verwaltungstätigkeiten in Dublin stellen wir im Bedarfsfall Personal zur Verfügung.
- ◇ Wir bieten für andersartige Anforderungen im Hinblick auf das Einstellungsverfahren innerhalb des vereinbarten Zeitraums eine maßgeschneiderte Lösung an.
- ◇ Wir ernennen einen Kundenbetreuer, der sich ausschließlich um Ihre Interessen kümmert.
- ◇ Beim Planen von Einstellungsverfahren freuen wir uns darüber, wenn Sie Ihre Meinung äußern und sich beteiligen.
- ◇ Wir erteilen aktuelle Informationen, die genau auf Ihre Interessen abgestimmt sind.
- ◇ Wir senden Ihnen den Zeitplan der für Ihr Ministerium durchgeführten Kampagnen zu (weit im Voraus geplant), damit wir Ihre internen Einstellungsverfahren bei Bedarf an diese Kampagnen anpassen können.
- ◇ Für höhere Führungspositionen und Fachkräfte bieten wir Ihnen unterschiedliche Einstellungs- und Auswahloptionen an, damit Sie aus bewährten Verfahren eine Auswahl treffen können (z. B. Suche nach Führungskräften, Erstellen von Bewerberprofilen und fortschrittliche Auswertungstechniken).
- ◇ Wir informieren über bewährte Einstellungs- und Auswahlverfahren. Dazu zählen die Berichte der Beratergruppe für Forschungsfragen (Research Advisory Panel) und das regelmäßige Organisieren von zeitgemäßen Seminaren zum Thema „Erstklassige Auswertungsverfahren“, an denen unsere Kunden teilnehmen können.

Bewerber

- ◇ Wir richten ein Kundendienstzentrum ein.
- ◇ Wir informieren potenzielle Bewerbergruppen über zu besetzende Stellen und verwenden bei der Ausschreibung eine angemessene Methode und einen passenden Stil.
- ◇ Wir informieren Bewerber rechtzeitig über Termine für Prüfungen und Vorstellungsgespräche.
- ◇ Wir geben das Ergebnis von Prüfungen und Vorstellungsgesprächen so früh wie möglich bekannt und erteilen relevantes Feedback.
- ◇ Wir händigen Dokumente rechtzeitig aus (z. B. Informationen über Prüfungen und Vorstellungsgespräche).



- ◇ Wir verwenden angemessene Auswertungstechniken, die zeitgemäß und an die Stelle angepasst sind sowie bewährten Verfahren gerecht werden.
- ◇ Wir führen Einstellungs- und Auswahlverfahren unter Berücksichtigung des relevanten CPSA-Verhaltenskodex durch (und sorgen so für Integrität und dafür, dass das Verfahren gerecht, einheitlich und transparent durchgeführt wird sowie die Einstellung nach dem Verdienstprinzip und unter Berücksichtigung bewährter Verfahren erfolgt).
- ◇ Wir bewahren entsprechende Unterlagen auf, um nachweisen zu können, dass beim Einstellungs- und Auswahlverfahren der relevante Verhaltenskodex eingehalten wurde.
- ◇ Wir erteilen Informationen über die aus dem Verhaltenskodex hervorgehenden Pflichten von Bewerbern und darüber, wie Entscheidungen angefochten werden können.
- ◇ Wir erbringen unsere Dienstleistungen rechtzeitig und pünktlich.
- ◇ Wir bemühen uns darum, das Bewerbungsverfahren weiter zu vereinfachen.

Gremiumsmitglieder

- ◇ Wir bieten bei Bedarf relevante, zeitgemäße Schulungen an.
- ◇ Wir bieten vor der Einführung neuer Verfahrensweisen Schulungen an und helfen Ihnen bei Bedarf auch dabei, Ihre Kenntnisse aufzufrischen.
- ◇ Wir händigen Dokumente rechtzeitig aus (z. B. Gremiumsunterlagen).
- ◇ Wir informieren Gremiumsmitglieder rechtzeitig über Termine für Vorstellungsgespräche.
- ◇ Wir erfassen Feedback, das in künftige Verfahrensweisen eingeht und uns hilft, Schulungsbedarf zu identifizieren.

Website

- ◇ Wir gewährleisten, dass sämtliche Informationen genau und aktuell sind.
- ◇ Wir stellen Informationen und Onlinehilfsmittel bereit, die auf die Anforderungen unterschiedlicher Kundengruppen abgestimmt sind.
- ◇ Wir sorgen dafür, dass unsere Website den Anforderungen an behindertengerechten Zugang gerecht wird.
- ◇ Unsere Website soll klar und benutzerfreundlich sein sowie nützliche Informationen enthalten.
- ◇ Wir nutzen neue Technologie, um unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Gleichberechtigung und Vielfalt

- ◇ Beim Parteiverkehr beherzigen wir stets die Prinzipien der Gleichberechtigung und Vielfalt.
- ◇ Wir werden den besonderen Anforderungen unserer Kunden gerecht, indem beim Erbringen unserer Dienstleistungen die Gesetze für Gleichberechtigung in allen Aspekten beherzigt werden.
- ◇ Wir werden die noch ausstehenden Maßnahmen unseres Zugangsaktionsplans innerhalb des festgelegten Zeitrahmens ergreifen.
- ◇ Wir halten die Gesetzgebung für Gleichberechtigung, das Behindertengesetz aus dem Jahr 2005 und den Verhaltenskodex für die Beschäftigung von Behinderten im irischen Staatsdienst ein.



Dienstleistungen auf Irisch

- ◊ Wir kommen unseren Verpflichtungen im Rahmen des Programms, das auf Grundlage des Amtssprachengesetzes aus dem Jahr 2003 entworfen wurde, nach und sorgen dafür, dass Mitglieder der Öffentlichkeit die Möglichkeit haben, mit uns auf Irisch zu kommunizieren.
- ◊ Auf der Website www.publicjobs.ie sind sämtliche Informationen für Bewerber zweisprachig.
- ◊ Alle wichtigen Publikationen stehen auf Irisch zur Verfügung.
- ◊ Korrespondenz (schriftlich/elektronisch), die auf Irisch eingeht, wird auch auf Irisch beantwortet.

Überprüfung, Auswertung und Berichterstattung

Wir haben ein Programm zur entsprechenden Überprüfung, Auswertung und Berichterstattung ins Leben gerufen, durch das festgestellt werden soll, ob wir unseren Verpflichtungen nachkommen. Dabei werten wir auch aus, in welchem Umfang unsere Ziele erreicht werden. So übernehmen wir Verantwortung, lernen aus unserer Erfahrung und können künftig für Verbesserungen sorgen. Die Ergebnisse werden verwendet, um noch anspruchsvollere Kundendienstverpflichtungen aufzustellen.

Wir verwenden unseren Jahresbericht bzw. unsere Jahresergebnisaussage und die Fortschrittberichte an die Leistungsprüfgruppe für den Staatsdienst (CSPVG; Civil Service Performance Verification Group), um über derzeitige Dienstleistungsstandards sowie darüber zu berichten, wie Erfolge gemessen werden, ob Standards erreicht werden und welche Schritte im Rahmen der Kundendienstverbesserung als nächstes auszuführen sind. Wenn Standards nicht eingehalten werden, erklären wir, wie wir diesen Standards in Zukunft gerecht werden wollen. Dieser Bericht enthält die Ergebnisse aller Kundenumfragen und den Umfang der erhaltenen Kundenbeschwerden. Darüber hinaus sind sämtliche Maßnahmen aufgeführt, die aufgrund von Überprüfungsergebnissen oder Kundenbeschwerden ergriffen wurden.

Beschwerden und Kommentare

- ◊ Wir stehen Kundenfeedback über die von uns erbrachten Dienstleistungen offen gegenüber (einschließlich Komplimenten, allgemeinen Kommentaren und Beschwerden) und bitten Kunden, uns diesbezüglich zu kontaktieren.
- ◊ Beschwerden werden stets umgehend bearbeitet, und wir handeln dabei gerecht und unvoreingenommen sowie unter Einhaltung des Verfahrens zum Bearbeiten von Kundenbeschwerden.
- ◊ Unsere E-Mail-Adresse lautet customerfeedback@publicjobs.ie.

Ihre Verpflichtungen

Wir erwarten von Ihnen, dass Sie unserem Personal gegenüber respektvoll auftreten und das Recht jeder Person auf Würde am Arbeitsplatz achten. Wir lehnen jegliche Form der Belästigung oder Diskriminierung ab und tolerieren derartiges Verhalten nicht.

April 2008



public jobs.ie