

KARTA PRAW KLIENTA

NASZA MISJA

Świadczenie najwyższego poziomu usług rekrutacyjnych, selekcyjnych oraz innych usług pracowniczych, które przyczynią się do budowy administracji publicznej na światowym poziomie.

NASZE USŁUGI

Urząd ds. Mianowań Publicznych to scentralizowana jednostka zajmująca się rekrutacją, oceną oraz selekcją kandydatów na stanowiska w administracji publicznej. Świadczymy także usługi rekrutacyjne oraz doradztwo w kwestiach pracowniczych dla lokalnych samorządów, służby zdrowia, An Garda Síochána (policji irlandzkiej) oraz innych organów państwowych w zależności od zapotrzebowania.

Nasz urząd zobowiązuje się przestrzegać najwyższych standardów w zakresie obsługi klienta, a naszym celem jest obsługa wszystkich klientów w profesjonalny, sprawiedliwy, obiektywny i uprzejmy sposób oraz traktowanie wszystkich interesantów z należnym szacunkiem.

Karta Praw Klienta została przygotowana, aby poprawić obsługę klienta poprzez określenie oraz ocenę poziomu obsługi klienta.

NASZE ZOBOWIĄZANIA WOBEC CIEBIE

Czego możesz oczekiwać w kontaktach z nami:

- ◇ Miły i uprzejmy urzędnik przedstawi się oraz skieruje do odpowiedniej osoby kontaktowej w przypadku dalszych pytań;
- ◇ Personel bezzwłocznie zajmie się Twoim pytaniem/prośbą;
- ◇ Oferujemy czyste, bezpieczne i wygodne pomieszczenia oraz możliwość poufnej rozmowy na osobności;
- ◇ Wejścia oraz obiekty przystosowane są do potrzeb wszystkich klientów, również tych o specjalnych wymaganiach;
- ◇ Szybko odbieramy telefony (nasz cel to 10 sekund);
- ◇ Wysyłamy potwierdzenie otrzymania pisemnego zapytania (włączając fakсы i pocztę elektroniczną) w ciągu 3 dni roboczych, a na zapytanie odpowiadamy w ciągu 10 dni;
- ◇ Wszelkie komentarze na temat naszych usług są poważnie rozpatrywane.



public jobs.ie

Udzielanie informacji:

- ◇ Udzielamy prawidłowych i aktualnych informacji używając jasnego i prostego języka;
- ◇ Zapewniamy, że wszystkie ogólnodostępne informacje można otrzymać zarówno w formie elektronicznej, jak i drukowanej (np. Plan Działania – Klienci, Raport Roczny, materiały informacyjne itp.)
- ◇ Zapewniamy, że na żądanie informacje udostępniamy w formacie przystępnym dla osób o specjalnych wymaganiach;
- ◇ Przestrzegamy ustawodawstwa o wolności informacji oraz ochronie danych.

Dla organizacji, które są naszymi klientami:

- ◇ Oferujemy opłacalne rozwiązania rekrutacyjne, selekcji kandydatów i inne powiązane usługi;
- ◇ Oferujemy na żądanie personel biurowy i administracyjny na wolne stanowiska w Dublinie;
- ◇ Oferujemy dopasowane rozwiązania, które spełnią wszystkie inne potrzeby rekrutacyjne w uzgodnionych ramach czasowych;
- ◇ Wyznamy kierownika projektu, który będzie dbał o Twoje interesy;
- ◇ Skonsultujemy się z Tobą oraz zaangażujemy Cię w planowanie konkursów rekrutacyjnych w Twoim imieniu;
- ◇ Udostępnimy aktualne informacje stosowne dla Twojej działalności;
- ◇ Udostępnimy z dużym wyprzedzeniem harmonogram naszych międzywydziałowych kampanii rekrutacyjnych, abyśmy mogli przeprowadzić Twoje wewnętrzne kampanie rekrutacyjne w połączeniu z nimi, jeżeli będzie taka potrzeba;
- ◇ Oferujemy różnorodność możliwości rekrutacyjnych i selekcyjnych na stanowiska kierownicze wyższego szczebla oraz stanowiska wymagające wyższych kwalifikacji zawodowych, tak abyś mógł wybierać spośród różnych metod rekrutacji, z których wszystkie spełniają zalecenia dotyczące najlepszych praktyk (np. poszukiwanie bezpośrednio Executive Search, profilowanie kandydata, zaawansowane techniki oceny);
- ◇ Dzielimy się informacjami na temat najlepszych praktyk w dziedzinie rekrutacji i selekcji, włącznie z raportami przygotowanymi przez grupę doradczą oraz organizujemy regularne seminaria na aktualne tematy z cyklu „Doskonałość w ocenie”, w których mogą uczestniczyć wszyscy nasi klienci.

Dla kandydatów:

- ◇ Tworzymy centrum obsługi klienta;
- ◇ Korzystając z odpowiednich metod i stylu ogłoszeń rekrutacyjnych zwracamy uwagę potencjalnej puli kandydatów na konkretne stanowiska;
- ◇ Z odpowiednim wyprzedzeniem powiadamiamy o terminach testów i rozmów kwalifikacyjnych;
- ◇ Ogłaszamy wyniki testów i rozmów kwalifikacyjnych wraz ze zrozumiałymi komentarzami możliwie jak najwcześniej;
- ◇ Udostępniamy dokumentację z odpowiednim wyprzedzeniem (np. informacje na temat testu/rozmowy kwalifikacyjnej);



- ◇ Korzystamy z odpowiednich, aktualnych technik oceny, które są adekwatne dla danego stanowiska oraz spełniają zalecenia najlepszych praktyk;
- ◇ Przeprowadzamy wszystkie procesy rekrutacyjne i selekcyjne zgodnie z odpowiednim kodeksem postępowania CPSA (zapewniając rzetelność oraz uczciwy, konsekwentny i przejrzysty proces rekrutacji, zgodnie z którym kandydat przyjmowany jest na stanowisko tylko na podstawie wyników oraz zgodnie z najlepszymi praktykami);
- ◇ Zachowujemy odpowiednią dokumentację, aby udowodnić, że proces rekrutacji i selekcji był przeprowadzony zgodnie z danym kodeksem postępowania;
- ◇ Dostarczamy informacji o obowiązkach kandydata wynikających z kodeksu postępowania oraz na temat tego, w jaki sposób można odwołać się od decyzji;
- ◇ Oferujemy punktualną obsługę;
- ◇ Kontynuujemy starania mające na celu uproszczenie procesu zgłoszeniowego.

Dla członków komisji:

- ◇ Oferujemy stosowne i aktualne szkolenie w zależności od potrzeb;
- ◇ Oferujemy szkolenie z nowych metod rekrutacji przed ich wprowadzeniem oraz oferujemy szkolenie doszkalające, w zależności od potrzeb;
- ◇ Udostępniamy dokumentację z odpowiednim wyprzedzeniem (np. dokumenty komisji);
- ◇ Powiadamiamy z wyprzedzeniem o terminach obecności w komisji rekrutacyjnej;
- ◇ Zbieramy komentarze, aby udoskonalić przyszłe procesy rekrutacji oraz zidentyfikować potrzeby szkoleniowe.

Strona internetowa:

- ◇ Staramy się, aby wszystkie informacje były prawidłowe i aktualne;
- ◇ Udostępniamy informacje oraz materiały na stronie internetowej dopasowane do różnych grup klientów;
- ◇ Staramy się, aby nasza strona internetowa była zgodna z wymaganiami dostępu dla osób z niepełnosprawnościami;
- ◇ Staramy się, aby nasza strona internetowa była jasna, prosta w użyciu oraz aby zawierała przydatne informacje;
- ◇ Wykorzystujemy nowe technologie do ciągłej poprawy naszych usług.

Równość i różnorodność:

- ◇ Będziemy szanować zasady równości i różnorodności we wszelkich kontaktach z klientami;
- ◇ Dopasujemy się do konkretnych potrzeb naszych klientów poprzez świadczenie usług, które są całkowicie zgodne z ustawodawstwem dotyczącym równości;
- ◇ Wdrożymy pozostałe działania z naszego Planu Działania ds. Przystępności w ustalonych ramach czasowych;
- ◇ Będziemy przestrzegać ustawodawstwa na temat równości, Ustawy o Niepełnosprawności z 2005 roku oraz Kodeksu Postępowania ds. Zatrudnienia Osób z Niepełnosprawnościami w Irlandzkich Służbach Publicznych.



Usługi w języku irlandzkim:

- ◇ Spełnimy wymagania opisane w planie zgodne z Ustawą o Językach Urzędowych z 2003 roku oraz zapewnimy, aby wszyscy obywatele mogli bez przeszkód używać języka irlandzkiego, jeżeli będą tego chcieli;
- ◇ Wszystkie materiały dla kandydatów dostępne na stronie www.publicjobs.ie będą dostępne w dwóch językach;
- ◇ Wszystkie kluczowe publikacje będą dostępne w języku irlandzkim;
- ◇ Na wszelką korespondencję (pismną/elektroniczną) napisaną po irlandzku odpowiemy po irlandzku.

Monitoring, ocena oraz raporty

Wdrożyliśmy program, który zapewnia odpowiedni monitoring, ocenę oraz przygotowanie raportów na temat realizacji naszych zobowiązań. Ocenimy poziom realizacji wszystkich zobowiązań, aby zapewnić rozliczenie z wykonania nałożonych obowiązków, a także ułatwić wyciąganie wniosków oraz dalsze doskonalenie. Wyniki oceny będą użyte do identyfikacji trudniejszych zobowiązań w kwestiach obsługi klienta.

Wykorzystamy nasz Roczny Raport/Roczne Sprawozdanie Finansowe oraz raport dotyczący postępów przekazywany Grupie ds. Weryfikacji Wyników Służb Publicznych (CSPVG) do przygotowania zestawienia na temat istniejących standardów, sposobów oceny wyników, osiągnięcia zamierzonych standardów oraz kolejnych kroków zmierzających do usprawnienia procesu obsługi klienta. W sytuacjach, w których zamierzone standardy nie zostały osiągnięte, opiszemy planowany sposób ich osiągnięcia w przyszłości. Raport będzie zawierał wyniki wszystkich ankiet klientów oraz poziom otrzymanych skarg. Raport będzie także zawierał wszelkie działania przedsięwzięte w kwestiach monitorowania wyników/skarg klientów.

Skargi i komentarze

- ◇ Cieszymy się z każdych uwag klientów na temat naszych usług (w tym z wyrazów uznania, ogólnych uwag oraz skarg) oraz zachęcamy do kontaktowania się z nami w tych sprawach;
- ◇ Wszelkie skargi będą załatwiane niezwłocznie, sprawiedliwie i obiektywnie zgodnie z naszymi procedurami rozpatrywania skarg klientów;
- ◇ Skontaktuj się z: customerfeedback@publicjobs.ie

Twoje obowiązki

Jesteś zobowiązany traktować personel z szacunkiem oraz szanować prawo każdej osoby do godnego traktowania w miejscu pracy. Nie będziemy akceptować ani tolerować żadnej formy napastowania oraz dyskryminacji.

Kwiecień 2008



public jobs.ie