

CARTA DO CLIENTE

A NOSSA MISSÃO

Disponibilizamos recrutamento, selecção e recursos humanos relacionados da mais alta qualidade que apoiarão o crescimento de uma função pública de classe mundial.

OS NOSSOS SERVIÇOS

O Serviço de Recrutamento Público [Public Appointments Service] é o prestador centralizado de serviços de recrutamento, avaliação e selecção para a função pública. Fornecemos também serviços de recrutamento e de aconselhamento relacionados com recursos humanos às Autoridades Locais, Executivo do Serviço de Saúde, An Garda Síochána e outros organismos públicos, conforme as necessidades.

Este Serviço está empenhado em fornecer os padrões mais altos de serviço ao cliente, sendo o nosso objectivo tratar todos os clientes de forma profissional, justa e imparcial, sempre com o máximo de cortesia e respeito.

A nossa Carta do Cliente está a ser implementada de forma a melhorar o serviço aos clientes, definindo e avaliando os níveis de serviço ao cliente.

O NOSSO COMPROMISSO CONSIGO

Ao trabalhar connosco, pode esperar:

- ◇ Funcionários simpáticos e corteses que se identificam sempre e fornecem dados de contacto apropriados para quaisquer comunicações futuras;
- ◇ Que o seu pedido/dúvida seja tratado rapidamente;
- ◇ Um ambiente limpo, seguro e confortável, com instalações para debates privados e confidenciais;
- ◇ Acessos e instalações disponíveis para satisfazer todas as necessidades dos nossos clientes, incluindo os portadores de necessidades especiais;
- ◇ Que as suas chamadas telefónicas sejam atendidas rapidamente (o nosso objectivo é dentro de 10 segundos);
- ◇ Aviso de recepção em todas as comunicações por escrito (incluindo faxes e e-mails) no prazo de 3 dias úteis e uma resposta às suas dúvidas num prazo de 10 dias;
- ◇ Que as suas impressões sobre qualquer um dos nossos serviços sejam consideradas seriamente.



Quando damos informações:

- ◇ Damos informações exactas e actuais, utilizando uma linguagem clara e simples;
- ◇ Asseguramos que todas as informações geralmente disponíveis estão acessíveis tanto em formato electrónico como em formatos impressos (por ex^o. Plano de Acção para Clientes, Relatório Anual, material para familiarização, etc.);
- ◇ Asseguramos que a informação será disponibilizada, a pedido, num formato acessível para clientes com necessidades especiais;
- ◇ Cumprimos a legislação relativa à Liberdade de Informação e de Protecção de Dados.

Para Clientes que sejam Organizações:

- ◇ Fornecemos uma boa relação qualidade/preço em soluções de recrutamento e selecção e serviços relacionados;
- ◇ Fornecemos, mediante pedido, funcionários de secretariado e administrativos para vagas em Dublin;
- ◇ Fornecemos uma solução à medida das suas necessidades de recrutamento adicionais num prazo acordado;
- ◇ Nomeamos um gestor de conta próprio para tratar dos seus interesses;
- ◇ Consultamos e envolvemos o cliente quando estamos a planear concursos de recrutamento em nome deste;
- ◇ Damos acesso a informações actualizadas, à medida dos interesses do cliente;
- ◇ Fornecemos um calendário de campanhas inter-ministeriais planeadas com bastante antecedência para podermos executar as suas campanhas de recrutamento internas em conjugação com estas, caso seja necessário;
- ◇ Fornecemos ao cliente uma variedade de opções de recrutamento e selecção para vagas de administradores sénior e profissionais, para que o cliente possa escolher entre uma série de opções em linha com as melhores práticas (por ex^o. Procura de Executivos, Perfil dos Candidatos, Técnicas de Avaliação avançadas);
- ◇ Partilhamos as melhores práticas em recrutamento e selecção, incluindo os relatórios produzidos pelo Painel Consultivo de Pesquisa e a organização de Seminários gerais e temáticos sobre Excelência na Avaliação, aos quais todos os clientes podem assistir.

Para os Candidatos:

- ◇ Estabelecemos um Centro de Serviços ao Cliente;
- ◇ Damos a conhecer as vagas ao grupo de potenciais candidatos utilizando um método e estilo de anúncios apropriado;
- ◇ Notificamos os candidatos com antecedência adequada para os testes e entrevistas;
- ◇ Fornecemos os resultados e conclusões dos testes e entrevistas o mais rapidamente possível;
- ◇ Fornecemos documentação atempadamente (por ex^o., informações relacionadas com os testes e entrevistas);
- ◇ Utilizamos técnicas de avaliação adequadas e que estejam actualizadas, apropriadas ao cargo, e em linha com as melhores práticas;



- ◇ Conduzimos todos os processos de recrutamento e selecção de acordo com o Código de Conduta do CPSA aplicável (que assegura a probidade e um processo justo, consistente e transparente, pelo qual o preenchimento da vaga é por mérito e em linha com as melhores práticas);
- ◇ Mantemos registos adequados para provar que o processo de recrutamento e selecção foi conduzido em linha com o Código de Conduta aplicável;
- ◇ Fornecemos informações acerca das responsabilidades dos candidatos ao abrigo do Código de Conduta e sobre como recorrer das decisões;
- ◇ Fornecemos um serviço atempado e pontual;
- ◇ Continuamos a fazer esforços para simplificar o processo de candidatura.

Para os Membros do Júri:

- ◇ Fornecemos formação relevante e actualizada, se for considerado oportuno;
- ◇ Fornecemos formação sobre novas abordagens antes da sua introdução, e formação de reciclagem, caso seja necessária;
- ◇ Fornecemos documentação atempadamente (por ex^o. documentos oficiais);
- ◇ Notificamos com antecedência adequada os membros para estarem presentes nos júris das entrevistas;
- ◇ Levamos em conta os comentários e opiniões, para possível aplicação em processos futuros, e para identificar necessidades de formação.

O nosso Website:

- ◇ Garantimos que toda a informação está correcta e actualizada;
- ◇ Fornecemos informações e recursos on-line à medida dos vários grupos de clientes;
- ◇ Asseguramos que o nosso website cumpre os requisitos de acesso para pessoas portadoras de deficiência;
- ◇ Garantimos que o nosso website é claro, fácil de utilizar e que contém informações úteis;
- ◇ Dispomos de novas tecnologias para melhorar continuamente os nossos serviços.

Igualdade e Diversidade:

- ◇ Respeitamos os princípios de igualdade e diversidade em todas as relações com os nossos clientes;
- ◇ Acomodamos as necessidades específicas dos nossos clientes, fornecendo um serviço que respeita plenamente toda a legislação sobre igualdade;
- ◇ Implementamos as restantes acções do nosso Plano de Acção de Acessibilidades dentro dos prazos acordados;
- ◇ Cumprimos as leis de Igualdade, a Lei dos Deficientes [Disability Act], de 2005, e o Código de Conduta para o Emprego de Pessoas Portadoras de Deficiência na Função Pública Irlandesa.



Serviços em Irlandês:

- ◇ Cumprimos as nossas obrigações descritas no nosso Programa ao abrigo da Lei das Línguas Oficiais [Official Languages Act], de 2003, e garantimos que todos os membros do público poderão utilizar o irlandês se assim o desejarem;
- ◇ Todos os recursos para os candidatos disponíveis no website www.publicjobs.ie serão bilingues;
- ◇ Todas as publicações mais importantes estarão disponíveis em irlandês;
- ◇ Toda a correspondência (por escrito/electrónica) recebida em irlandês terá resposta em irlandês.

Monitorização, Avaliação e Comunicação

Implementámos um processo que assegura a monitorização, avaliação e comunicação apropriadas para o cumprimento dos nossos compromissos. Avaliaremos o nível de cumprimento em todos os nossos compromissos para garantir a responsabilização e para facilitar a aprendizagem e o desenvolvimento contínuo. Os resultados serão utilizados para identificar compromissos de serviço ao cliente ainda mais exigentes.

Utilizaremos o nosso Relatório Anual/Declaração de Rendimento Anual e cada relatório de progresso para o Grupo de Verificação de Desempenho da Função Pública (CSPVG) para comunicar os padrões de serviço adoptados, como medimos o desempenho, se os padrões foram atingidos, e os próximos passos no processo de desenvolvimento do serviço ao cliente. Quando os padrões não forem atingidos, identificaremos a forma como se pretende atingir esses padrões no futuro. O relatório incluirá os resultados de todos os inquéritos aos clientes e o nível de queixas recebidas dos clientes; este relatório incluirá também quaisquer acções tomadas para monitorizar resultados e queixas dos clientes.

Queixas e Comentários

- ◇ Agradecemos os comentários dos clientes sobre todos os nossos serviços (incluindo cumprimentos, comentários gerais e queixas) e convidamos os clientes a contactarem-nos com quaisquer comentários e opiniões;
- ◇ Todas as queixas serão tratadas rapidamente, de forma justa e imparcial, em linha com os nossos Procedimentos para Tratar Queixas de Clientes;
- ◇ Contacto customerfeedback@publicjobs.ie

As suas Responsabilidades

Está obrigado a tratar os funcionários de forma educada e a respeitar o direito do indivíduo à dignidade no trabalho. Qualquer forma de assédio ou de discriminação não será aceite nem tolerada por nós.

Abril de 2008



public jobs.ie



public jobs.ie