

CARTA CLIENȚILOR

MISIUNEA NOASTRĂ

Vom oferi cea mai înaltă calitate de recrutare, selecție și servicii legate de resurse umane care vor sprijini dezvoltarea unui serviciu public de clasă mondială.

SERVICIILE NOASTRE

Serviciul Întâlnirii cu Publicul este distribuitorul centralizat de recrutare, evaluare și selectare a serviciilor pentru administrația civilă. De asemenea, oferim servicii de recrutare și consiliere cu privire la serviciile de resurse umane pentru Autoritățile Locale, Serviciul Executiv de Sănătate, An Garda Síochána și alte organe publice la cerere.

Acest Birou promite cele mai înalte standarde de serviciu clienți. Scopul nostru este să-i tratăm pe toți clienții în mod profesional, corect și imparțial, cu cea mai mare curtoazie și respect.

Carta Clienților este desemnată pentru a îmbunătăți serviciul clienți prin setarea și măsurarea nivelurilor serviciului clienți.

PROMISIUNEA NOASTRĂ

Când tratați cu noi, vă puteți aștepta la:

- ◇ Personal prietenos și politicos care se va identifica & va oferi detalii de contact potrivite pentru orice alte comunicări ulterioare;
- ◇ Tratarea cu promptitudine a întrebărilor / cererilor dumneavoastră
- ◇ Un mediu curat, sigur și confortabil, cu facilități pentru discuții private & confidențiale;
- ◇ Acces & facilități disponibile să aibă grijă de toate nevoile clienților noștri, inclusiv ale celor cu nevoi speciale;
- ◇ Faptul că apelul dumneavoastră va fi preluat prompt (scopul nostru este în decurs de 10 secunde);
- ◇ O confirmare a tuturor cererilor scrise (inclusiv faxuri și e-mail) în decurs de 3 zile lucrătoare și un răspuns la cererea dumneavoastră în decurs de 10 zile;
- ◇ Fiecare părere a dumneavoastră despre oricare din serviciile noastre va fi luată în considerare, cu seriozitate.

Când dăm informații:

- ◇ Vom oferi informații precise și actualizate folosind un limbaj clar și simplu;
- ◇ Ne vom asigura ca toate informațiile disponibile în general să fie accesibile atât în formate electronice cât și imprimare (ex. Planul de Acțiune Clienți, Raportul Anual, familiarizarea materialului etc.)



- ◇ Ne vom asigura ca informațiile să fie disponibile în format accesibil, la cerere, pentru clienți cu nevoi speciale;
- ◇ Ne vom supune legislației Libertății Informației și Protecției Datelor.

Pentru Organizațiile Clienților, noi:

- ◇ Vom oferi recrutare și selectare de soluții de valoare și servicii asociate cu acestea;
- ◇ Vom oferi personal cleric și administrativ pentru locurile vacante din Dublin, la cerere;
- ◇ Vom oferi soluții potrivite pentru toate celelalte nevoi de recrutare în timpul cerut și aprobat;
- ◇ Vom nominaliza și desemna un administrator de conturi care să aibă grijă de interesele dumneavoastră;
- ◇ Vă vom consulta & implica în momentul în care plănuim competiții de recrutare în numele dumneavoastră;
- ◇ Vă vom da acces la informații de ultimă oră potrivite cu interesele dumneavoastră;
- ◇ Vă vom oferi, la cerere, un orar cu campaniile interdepartamentale plănuite în avans pentru a vă putea conduce campaniile interne de recrutare în legătură cu acestea;
- ◇ Vă vom oferi o varietate de opțiuni de recrutare și selectare pentru managementul senior și pozițiile profesionale pentru a vă permite să alegeți dintr-o gamă de opțiuni care sunt în conformitate cu cele mai bune practici (ex. Căutare Administrativă, Descrierea Candidatului, Tehnici de Evaluare avansate);
- ◇ Vom pune la dispoziție cele mai bune practici de recrutare și selectare, inclusiv rapoartele produse de către Panoul Consiliului de Cercetare și organizare a Seminarelor sistematice / tematice de Excelență în Cercetare, la care pot lua parte toți clienții.

Pentru aplicanți, noi vom:

- ◇ Stabili un Centru pentru Servicii Clienți;
- ◇ Aduce la cunoștință potențialilor aplicanți locurile vacante, folosind o metodă și un stil de promovare potrivit;
- ◇ Oferi înștiințări adecvate privind participarea la teste și interviuri;
- ◇ Furniza rezultate și reacții semnificative cu privire la teste și interviuri cât mai repede cu putință;
- ◇ Oferi documentație în timp util (ex. informații referitoare la teste / interviuri);
- ◇ Folosi tehnici adecvate de evaluare care sunt de ultimă oră, potrivite cu postul, și conform cu cele mai bune practici;
- ◇ Conduce toate procesele de recrutare și selectare conform relevantului Cod de Practică CPSA (asigurând probitate și un proces corect, consistent și transparent în care programarea este de valoare și conform cu cele mai bune practici);
- ◇ Păstra rapoarte adecvate pentru a dovedi că procesul de recrutare și selectare a decurs conform relevantului Cod de Practici;
- ◇ Oferi informații despre responsabilitățile acestora conform Codului de Practici și cum se poate face apel deciziilor;
- ◇ Oferi un serviciu în timp util și punctual;



- ◇ Continua să facem eforturi pentru a simplifica procesul de aplicare.

Pentru Membrii Consiliului de Conducere, noi vom:

- ◇ Oferi o pregătire relevantă, specifică și de ultimă oră;
- ◇ Oferi pregătire cu privire la noile abordări înaintea introducerii lor și vom oferi pregătire de perfecționare, acolo unde este cerută;
- ◇ Oferi documentație în timp util (ex. documente pentru Conducere)
- ◇ Oferi înștiințări adecvate pentru participarea la consiliile pentru interviuri;
- ◇ Captura reacții pentru a informa procesele viitoare și pentru a identifica nevoile de pregătire.

In ce privește website-ul nostru, noi:

- ◇ Ne vom asigura ca toate informațiile să fie exacte și de ultimă oră;
- ◇ Vom oferi informații și facilități online în funcție de diferitele grupuri de clienți;
- ◇ Ne vom asigura ca website-ul nostru să se conformeze cu cerințele de acces pentru persoane cu handicap;
- ◇ Ne vom asigura ca website-ul nostru să fie clar, ușor de folosit și conține informații utile;
- ◇ Vom dispune de tehnologii noi pentru a ne îmbunătăți serviciile în continuu.

Egalitate & Diversitate:

- ◇ Vom respecta principiile de egalitate & diversitate în toate relațiile cu clienții noștri;
- ◇ Vom acomoda nevoile specifice ale clienților noștri oferind un serviciu care se conformează pe deplin cu toate legislațiile de egalitate;
- ◇ Vom implementa acțiunile rămase în Planul nostru de Facilitare a Accesului în decursul timpului aprobat;
- ◇ Ne vom conforma cu legislația de Egalitate, Actul privind Persoanele Dezabilitate 2005 și Codul de Practică pentru Angajarea Oamenilor cu un Handicap în Serviciul Civil Irlandez.

Servicii în limba irlandeză:

- ◇ Ne vom îndeplini obligațiile subliniate în Proiectul nostru conform Actului de Limbi Oficiale, 2003, și ne vom asigura ca toți membrii publicului să poată folosi irlandeza dacă aceștia doresc;
- ◇ Toate facilitățile disponibile pentru candidați pe www.publicjobs.ie vor fi bilingve;
- ◇ Toate publicațiile cheie vor fi disponibile în irlandeză;
- ◇ La toată corespondența (scrisă /electronică) primită în irlandeză, i se va răspunde în irlandeză.

Monitorizarea, Evaluarea și Raportarea

Am instalat un program pentru a asigura o monitorizare, evaluare și raportare adecvată a realizării proiectelor noastre. Vom evalua nivelul realizării fiecărui proiect pentru a asigura responsabilitatea și pentru a facilita studiul și dezvoltarea continuă. Rezultatele vor fi folosite pentru a identifica proiecte și mai provocatoare legate de serviciul clienți.



Vom folosi Raportul Anual / Declarația de Venit Anual și fiecare raport de progres către Grupul Serviciului Civil de Verificare a Performanței, pentru a raporta asupra standardelor serviciilor desemnate, felul în care a fost măsurată performanța, dacă au fost atinse standardele și pașii următori în procesul de dezvoltare al serviciului clienți. Acolo unde nu au fost atinse standardele vom identifica felul în care se intenționează să se atingă acele standarde pe viitor. Raportul va include rezultatele tuturor sondajelor clienților și nivelul plângerilor primite din partea clienților; acest raport va include de asemenea orice acțiune luată ca urmare a monitorizării rezultatelor / plângerilor din partea clienților.

Plângeri & Comentarii

- ◇ Apreciem părerile clienților despre toate serviciile noastre (inclusiv complimente, comentarii generale și plângeri) și îi invităm să ne contacteze în legătură cu orice părere ar putea avea;
- ◇ Toate plângerile vor fi tratate prompt, corect & imparțial în conformitate cu Procedura de Tratare a Plângerilor Clienților;
- ◇ Contactați-ne la customerfeedback@publicjobs.ie

Responsabilitățile Dumneavoastră

Sunteți obligați să tratați personalul într-o manieră respectuoasă și ne așteptăm ca dumneavoastră să respectați dreptul la demnitate individuală la locul de muncă. Orice formă de hărțuire sau discriminare nu va fi acceptată de către noi și nu va fi tolerată.

Aprilie 2008



public jobs.ie