

ХАРТИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

НАША МИССИЯ

Мы будем предоставлять высококачественные услуги по набору и подбору кадров, а также связанные с ними услуги в области кадровых ресурсов, которые будут способствовать развитию государственной службы мирового уровня.

НАШИ УСЛУГИ

«Public Appointments Service» (Служба назначения на государственные посты) -- это централизованная организация по предоставлению услуг в области найма, оценки и подбора кадров для государственной службы. Мы также предоставляем услуги по найму кадров и связанные с ними консультации в области кадровых ресурсов для органов местной власти, службы здравоохранения, полиции и других государственных организаций в соответствии с требованиями.

Наша организация берет на себя обязательство следовать наивысшим стандартам обслуживания клиентов, при этом наша цель заключается в работе со всеми клиентами на профессиональном уровне, объективно и непредвзято, а также с максимальной вежливостью и уважением.

Наша «Хартия обслуживания клиентов» вводится в действие с тем, чтобы повысить качество обслуживания клиентов путем установления и оценки уровней их обслуживания.

НАШЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО ПЕРЕД ВАМИ

Работая с нами, Вы можете ожидать:

- ◇ Приветливых и вежливых работников, которые представятся и предоставят соответствующие контактные данные для дальнейшей связи;
- ◇ Оперативное рассмотрение Вашего запроса или просьбы;
- ◇ Чистоты, безопасные и комфортабельные условия в помещениях для частных и конфиденциальных переговоров;
- ◇ Доступ и помещения, позволяющие удовлетворить все потребности наших клиентов, в том числе лиц с особыми потребностями;
- ◇ Быстрого ответа на Ваш телефонный звонок (наша цель – ответить в течение 10 секунд);
- ◇ Подтверждение всех письменных запросов (в том числе принятых по факсу и электронной почте) в течение 3 рабочих дней, а также ответ на Ваш запрос в течение 10 дней;
- ◇ Самое внимательное рассмотрение Ваших отзывов о любой из наших услуг.

Предоставляя информацию, мы обязуемся:

- ◇ Предоставлять точную, оперативную информацию, изложенную ясным и простым языком;
- ◇ Обеспечивать доступ ко всей предназначенной для общего пользования информации, как в



электронной, так и в печатной форме (например, план работы с клиентами, годовой отчет, материалы для ознакомления и т.п.);

- ◇ Обеспечивать наличие информации в доступной для клиентов с особыми потребностями форме по их просьбе;
- ◇ Соблюдать законодательство о свободе информации и защите данных.

Для наших клиентов – организаций мы обязуемся:

- ◇ Обеспечивать экономически эффективные решения по найму и подбору кадров и связанные с этим услуги;
- ◇ Обеспечивать наличие канцелярского и административного персонала для заполнения вакансий в г. Дублине по требованию;
- ◇ Предоставлять индивидуальные решения по удовлетворению всех других потребностей в найме персонала в оговоренные сроки;
- ◇ Назначать ответственного работника по обслуживанию клиентов, который будет обеспечивать удовлетворение Ваших интересов;
- ◇ Консультироваться с Вами по вопросам планирования Ваших конкурсов по найму персонала, и проводить работу вместе с Вами;
- ◇ Обеспечивать доступ к самой последней информации, подобранной в соответствии с Вашими интересами;
- ◇ Предоставлять графики заблаговременно запланированных межведомственных кампаний с тем, чтобы мы могли, при необходимости, проводить Вашу внутриведомственную кампанию по найму персонала в увязке с ними;
- ◇ Предоставлять ряд различных вариантов найма и подбора высших руководителей и специалистов на имеющиеся у Вас вакансии, что даст Вам возможность сделать выбор из широкого диапазона вариантов, соответствующих наилучшей практике (например, поиск кандидатов на руководящие должности, определение профиля кандидатов, расширенные методики оценки);
- ◇ Передавать опыт применения наилучшей практики в области найма и подбора кадров, в том числе представлять отчеты, подготавливаемые Консультативной исследовательской группой, а также организовывать регулярные, тематические семинары по совершенствованию проведения оценки, которые могут посещать все клиенты.

Для соискателей мы обязуемся:

- ◇ Открыть Центр обслуживания клиентов;
- ◇ Уведомлять круг потенциальных соискателей о вакансиях с применением соответствующих методов и стилей рекламы;
- ◇ Надлежащим образом направлять приглашения на тестирования и собеседования;
- ◇ В кратчайшие сроки сообщать результаты тестирований и собеседований, а также предоставлять объективные отзывы о них;
- ◇ Своевременно предоставлять документацию (например, информацию по тестированию и собеседованию);
- ◇ Применять надлежащие современные методы оценки, соответствующие должности и



удовлетворяющие требованиям наилучшей практики;

- ◇ Выполнять все процедуры найма и подбора персонала в соответствии с нормами и правилами Ассоциации работников государственной и коммунальной службы (CPSA) (обеспечение объективности и наличия справедливой, последовательной и ясной процедуры, при которой назначение на должность основывается на проявленных способностях и соответствует наилучшей практике);
- ◇ Вести надлежащую документацию, подтверждающую соответствие проведенной процедуры найма и подбора действующим нормам и правилам;
- ◇ Предоставлять информацию об обязанностях соискателей в соответствии с нормами и правилами, а также о порядке обжалования принятых решений;
- ◇ Предоставлять услуги своевременно и пунктуально;
- ◇ Продолжать проведение мероприятий по облегчению процедуры подачи заявлений.

Для членов правления мы обязуемся:

- ◇ Обеспечивать надлежащее, современное обучение;
- ◇ Проводить обучение в области новых подходов до их внедрения, а также, при необходимости, проводить занятия по повышению квалификации;
- ◇ Своевременно предоставлять документацию (например, документацию Правления);
- ◇ Надлежащим образом направлять приглашения членам комиссии по проведению собеседования;
- ◇ Собирать отзывы в качестве информации для внедрения будущих процедур, а также для определения потребностей в обучении.

В отношении нашей Интернет-страницы мы обязуемся:

- ◇ Обеспечивать точность и своевременное обновление всей информации;
- ◇ Обеспечивать наличие информации и средств обслуживания в режиме реального времени для разных категорий наших клиентов;
- ◇ Обеспечивать соответствие нашей Интернет-страницы требованиям по доступности для лиц с ограниченными возможностями;
- ◇ Обеспечивать понятность нашей Интернет-страницы, легкость в ее использовании и наличие полезной информации на ней;
- ◇ Применять новые технологии для постоянного повышения качества наших услуг.

Равенство и разнообразие:

- ◇ Мы обязуемся уважать принципы равенства и разнообразия при выполнении всех видов работы с нашими клиентами;
- ◇ Мы обязуемся учитывать конкретные потребности наших клиентов путем предоставления услуг, которые в полной мере соответствуют всем нормам законодательства о равенстве;
- ◇ Мы обязуемся осуществить в согласованные сроки незавершенные мероприятия в рамках нашего Плана действий по обеспечению доступности;
- ◇ Мы обязуемся соблюдать законодательство о равенстве, Закон «Об инвалидности» 2005 года, а также Нормы и правила приема лиц с ограниченными возможностями на государственную службу в Ирландии.



Услуги на ирландском языке:

- ◇ Мы обязуемся выполнять свои обязанности, предусмотренные нашим Планом, подготовленным в соответствии с Законом «Об официальных языках» 2003 года, а также способствовать использованию ирландского языка всеми представителями общественности по их желанию;
- ◇ Все услуги для соискателей, имеющиеся на Интернет-странице www.publicjobs.ie, будут предоставляться на двух языках;
- ◇ Все основные издания будут представлены на ирландском языке;
- ◇ На всю корреспонденцию (письменную, электронную), получаемую на ирландском языке, ответ будет даваться на этом же языке.

Контроль, оценка и отчетность

Нами введена в действие программа, обеспечивающая надлежащий контроль, оценку и отчетность по выполнению наших обязательств. Мы будем проводить оценку состояния дел по выполнению наших обязательств с тем, чтобы обеспечить подотчетность, приобретение знаний и постоянное совершенствование. Результаты будут использоваться для определения более высокого уровня обязательств по обслуживанию клиентов.

Мы обязуемся пользоваться своим Годовым отчетом и Отчетом о результатах работы за год, а также каждым отчетом о состоянии дел, направляемым в Группу проверки показателей работы государственной службы (CSPVG) для уведомления о веденных в действие стандартах, путях оценки показателей работы, соблюдении стандартов, а также последующих шагах процесса повышения качества обслуживания клиентов. В случае несоответствия стандартам, мы будем определять пути обеспечения соответствия их требованиям в будущем. В отчете будут также приводиться результаты всех опросов клиентов и сведения о характере полученных от них жалоб. В этом отчете также будут указаны все меры, принятые по результатам контроля и рассмотрения жалоб клиентов.

Жалобы и предложения

- ◇ Мы приветствуем отзывы клиентов о всех наших услугах (в том числе выражения признательности, общие замечания, жалобы) и предлагаем клиентам обращаться к нам с любыми отзывами, которые у них могут быть;
- ◇ Все жалобы будут рассматриваться оперативно, объективно и непредвзято, в соответствии с принятой у нас «Процедурой рассмотрения жалоб клиентов»;
- ◇ Контактный адрес customerfeedback@publicjobs.ie

Ваши обязанности

Вы обязаны относиться к персоналу с уважением и уважать право личности на сохранение ее достоинства на работе. Мы не приемлем и не потерпим любую форму преследования или дискриминации.

Апрель 2008 года

