

Beartas faoi Eolas Inrochtana



Tús

Tá an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí (SCP) tiomanta dona chinntiú go ndéantar cumarsáid éifeachtach le lucht úsáidte na seirbhíse, custaiméirí inmheánacha agus seachtracha san áireamh. Mar chuid dár dtiomantas do chumarsáid éifeachtach, léiríonn an beartas seo an chaoi a ndéanaimid cumarsáid le custaiméirí agus baill foirne a bhfuil formáidí éagsúla ag teastáil uathu.

Tá cúig phríomhghrúpa custaiméirí ag an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí a úsáideann ár seirbhísí. Is iad sin:

- **Baill den phobal;**
- **Iarrthóirí a ghlacann páirt i bhfeachtas earcaíochta;**
- **Baill de Bhoird Agallaimh;**
- **Ionadaithe do Rannóga na gCliaint;**
- **Custaiméirí inmheánacha (Baill Foirne de chuid na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí).**

Cumarsáid

Tá PAS tiomanta do phrionsabal na mhaireachtála neamhspleáiche. Mar chuid dár ngealltanais, cinntimid, más féidir, go gcomhlíontar riachtanais uile ár gcustaiméirí agus go ndéanaimid cumarsáid éifeachtach le lucht úsáidte uile ár seirbhísí.

Beartas

Déanfaidh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí gach iarracht a chinntiú go dtugtar gach cuidiú do dhaoine chun eolas a fháil faoi réimse na seirbhísí a chuirtear ar fáil:-

- Oifigeach Rochtana a chur ar fáil a chuirfidh an t-eolas ar fáil agus an chaoi ar féidir dul i dteagmháil leo.
- Oiliúint shuntasach faoi Chomhionannas Míchumais a chur ar fáil don fhoireann ar fad chun cuidiú leo seirbhís a sholáthar do gach custaiméir.
- Is féidir le custaiméirí a ghlacann páirt inár bhfeachtas earcaíochta, ag staid an iarratais, a rogha slí cumarsáide agus aon riachtanais speisialta atá acu a shonrú. Maidir le gach custaiméir eile, is féidir dul i dteagmháil leis an Oifigeach Rochtana maidir le hiarratais (*féach ar na sonraí teagmhála thíos*). Tá liosta de shocruithe réasúnta ar fáil sa *Leabhrán Eolais faoi Sheirbhís Inrochtana do Chustaiméirí*.
- TFC a leasú ar bhonn leanúnach trí chloí le Treoirínte W3C maidir le hInrochtaineacht Ábhair Ghréasáin. Déanfar cothabháil ar agus forbrófar publicjobs.ie chun chinntiú nach gcuirfear bac ar chustaiméir ar bith agus iad ag iarraidh teacht ar ár seirbhísí. Sa chás nach bhfuil

ár TFC ar fáil do chustaiméir, cuirfimid slí eile i bhfeidhm i gcomhar le lucht úsáidte na seirbhíse.

- A chinntiú más féidir, gur féidir le custaiméirí úsáid a bhaint as teicneolaíocht ar an suíomh chun cuidiú leo a ngnó leis an oifig a dhéanamh. Moltar do bhaill foirne teicneolaíocht chabhrach a úsáid agus cumarsáid a dhéanamh trí theanga chomharthaíochta. Faoi láthair tá cumas éagsúil ag cuid de na baill foirne i gcomharthaíocht. Sa chás, áfach, go bhfuil custaiméir páirteach i bhfeachtas earcaíochta, cinnteoidh an oifig go mbeidh duine cumasach ar fáil chun an chomharthaíocht a dhéanamh chun freastal ar a riachtanais.

Doiciméid

Mar atá sonraithe sa *Leabhrán Eolais faoi Sheirbhís Inrochtana do Chustaiméirí*, is féidir linn leaganacha éagsúla inrochtana a chur ar fáil. Tá ár n-acmhainní féin againn chun an chuid is mó de na leaganacha eile a tháirgeadh. Dé ghnáth, tógann sé lá amháin orainn an chuid is mó de na leaganacha inrochtana a tháirgeadh, ach bíonn tréimhse ama níos faide i gceist maidir le leaganacha fuaimne agus leaganacha gaolmhara a tháirgeadh. I gcásanna dá leithéid, tabharfar eolas don chustaiméir faoin dáta a mbeidh an leagan ar fáil. Tá tuilleadh eolais faoi iarratais ar rochtain ar fáil inár *Leabhrán Eolais faoi Iarratas ar Cháipéisí / Eolas i bhFormáid Eile*. .

Déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Cinnteoidimid go bhfuil na príomhcháipéisí ar fáil go héasca i bhformáidí éagsúla inrochtana. Sa chás nach féidir an doiciméad ar fad a chur ar fáil i bhformáid inrochtana, tabharfar an Achoimre Feidhmiúcháin.
- Cinnteoidimid go gcomhlíontar gach cáipéis nua de réir na gcaighdeán inrochtana. Úsáidfear cáipéisí mar Threoirlínte an Údaráis Mhíchumais Náisiúnta: “Céimeanna Tosaigh chun Foilseacháin Inrochtana a chur ar Fáil” agus Threoirlínte Institiúid Náisiúnta Ríoga na nDall: “See It Right”, mar phointí teagmhála chun cáipéisí dá leithéid a ullmhú.
- Tabharfaimid treoirlínte soiléire faoi fhoráidí do gach ball foirne, mar a rinneadh chun an cháipéis seo a ullmhú agus cuirfimid ar fáil ar ár n-inlíon iad.
- Murar féidir linn leagan ar leith a tháirgeadh chun do riachtanais sa bhaile a chomhlíonadh, déanfaimid iarracht réasúnta d’iarratas a réiteach trí thríú páirtí.
- Leanfaimid orainn ag fógairt go hoscailte eolas inrochtana atá ar fáil do bhaill foirne agus dár gcustaiméirí ar fad.
- Leanfaimid orainn ag úsáid na modhanna bunaithe cumarsáide chun formáidí inrochtana a lorgáitear a chur ar fáil agus go bhfuil gach ball foirne ar an eolas faoi conas déileáil le hiarratais dá leithéid.

- A chinntiú (más féidir) go bhfuil gach eolas agus cáipéis atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin (publicjobs.ie) ar fáil i bhformáid ar féidir a úsáid i gcomhar le teicneolaíocht chabhrach. Sa chás nach féidir sin a dhéanamh, cuirfear slí eile i bhfeidhm i gcomhairle leis an té a úsáideann an tseirbhís.
- Liosta faoi sheisiúin tástála a ullmhú don eagraíocht agus a chur san áireamh conas freagra a thabhairt ar iarratais ar riachtanais speisialta.

Measúnú Beartais

Déanfar measúnú ar an mbeartas seo go rialta mar seo a leanas: -

- Súil a choinneáil ar an éileamh ar eolas i bhformáidí eile lasmuigh de na hacmhainní atá againn ar an suíomh.
- Aiseolas a lorg ó chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha a chuirfidh lenár seirbhísí.
- Leanfaidh na hOifigigh Rochtana i gcomhar leis an bhFoireann Rochtana / an gCoiste Faireacháin Comhionannais orthu ag déanamh monatóireacht ar an gcaoi a gcuirtear an beartas seo i bhfeidhm agus déanfar athbhreithniú air gach bliain.

Sonraí Teagmhála

Comhlíonadh an Achta Míchumais 2005

Chuir an tSeirbhís um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí córas aiseolais i bhfeidhm de réir an Achta Míchumais 2005. Is féidir leis an gcóras aiseolais seo cuidiú le daoine faoi mhíchumas cuidiú linn trí mholtaí a dhéanamh faoi shlite chun feabhas a chur ar an tseirbhís. Má tá tuairim agat faoinár seirbhís téigh i dteagmháil lenár nOifigeach Fiosrúcháin Emma Adams ag emma.adams@publicjobs.ie nó 01- 8587655.

Nó is féidir dul i dteagmháil lenár dTacadóir Míchumais;
Amanda Kavanagh, amanda.kavanagh@publicjobs.ie

Seoladh Poist: An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí, Áras na Caibidile, 26-30
Sráid na Mainistreach Uachtarach, Baile Átha Cliath 1