



CAIRT CUSTAIMÉARA 2017-2019



Fís

Trí ghairmiúlacht agus feabhas oibrímid i gcomhar le cliaint ag mealladh agus ag tabhairt daoine den scoth chuig seirbhís phoiblí na hÉireann.

Ár Seirbhísí

Láirionad Earcaíochta Seirbhíse Comhroinnte don tseirbhís phoiblí agus don státseirbhís is ea an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí (PAS) atá freagrach as soláthar trí earcaíocht agus trí chomórtais ardú céime. Díríonn PAS go háirithe ar iarrthóirí a lorg do róil sa Státseirbhís, do na róil is sinsearaí in Údaráis Áitiúla, do phoist ceannaireachta agus do Chomhairligh Ospidéal d'FnaSS, do dhaoine faoi oiliúint don Gharda Síochána, d'earcaíocht do phoist ina mbíonn líon mór iarratas sa Státseirbhís agus do réimse post mar Cheannaire Oifige agus róil speisialtachta sa státseirbhís agus sa tseirbhís phoiblí.

Is mian leis an Oifig seo seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí agus tá sé mar aidhm againn déileáil lenár gcliaint agus ár n-iarrthóirí go gairmiúil, go cothrom agus go neamhchlaonta, agus le cúirtéis agus meas.

Sonraínn ár gCairt Custaiméara na leibhéil seirbhíse do chustaiméirí trínar féidir ár bhfeidhmiúchán a thomhas dár gcustaiméirí ar fad (cliaint; iarrthóirí agus iarrthóirí a d'fhéadfadh a bheith ann; agus baill de bhoird roghnaithe)

Déileáil le n-ár gcliaint, iarrthóirí agus comhghleacaithe le dínit agus meas agus seirbhís ghairmiúil a sholáthar a dhíríonn ar chaighdeán agus luach ar airgead a fheabhsú.

Ár dTiomantas Duit

Agus tú ag déileáil linn ba chóir go bhfaighfeá na nithe seo:

- Baill foirne atá cairdiúil agus múinte a chuirfidh iad féin in aithne agus a thabharfaidh sonraí teagmhála duit do chumarsáid amach anseo:
- Timpeallacht ghlan, shábháilte agus chompordach ina bhfuil áiseanna do chomhrá príobháideach agus rúnda;
- Freagra gasta ar do ghlaoch teileafóin (10 soicind an sprioc atá againn);
- Admháil ar gach fiosrúchán scríofa (ríomhphoist san áireamh) taobh istigh de 3 lá oibre agus freagra ar d'fhiosrúchán taobh istigh de 10 lá;

Nuair atá muid ar tabhairt eolais déanfaidh muid na nithe seo:

- Eolas cruinn agus cuí a thabhairt faoi chomórtas earcaíochta agus/nó d'iarrthóireacht i dteanga atá soiléir agus simplí;
- A chinntiú go bhfuil gach eolas a fhoilsítear i gcóip chrua foilsithe ar ár suíomh gréasáin fosta (e.g. Creat Rialachais, Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí, An Tuarascáil Bhliantúil, An Ráiteas Straitéise, Ábhar taithíochta do thrialacha, srl);
- A chinntiú go bhfuil eolas ar fáil i leaganacha eile má lorgáítear é ar nós Braille, cló mór, leagan éisteachta srl.;
- Cloí lenár n-oibleagáidí dlí agus rialála, go háirithe Cóid Chleachtais an CCSP (más cuí), reachtaíocht i dtaca le Saoráil Eolais agus Cosaint Sonraí.

Déanfaimid na rudaí seo d'Eagraíochtaí Cliant:

- Duine ar leith a ainmniú le bheith i dteagmháil leat maidir le do chuid riachtanas;
- Bosca poist comhroinnte i seoladh ríomhphoist a sholáthar chun go dtabharfar freagra ar gach comhfhreagras agus fiosrúchán taobh istigh de thréimhse ama a chomhaontaítear;
- Dul i gcomhairle leat agus tú a bheith páirteach nuair atá comórtas earcaíochta á phleanáil ar do shon;
- Réitigh maidir le hearcaíocht agus roghnú agus ó thaobh seirbhísí eile de agus atá éifeachtach ó thaobh costas de a sholáthar;
- Plean tionscadail a sholáthar do gach comórtas taobh istigh de thréimhse ama a chomhaontaítear;
- Folúntais a chur ar an eolas don líon is mó iarrthóirí a mbeadh suim acu iontu trí mhargaíocht oiriúnach a úsáid agus trí publicjobs.ie a úsáid don chuid is mó chun gach feachtais a fhógairt;
- Comórtais atá ag teacht chun cinn a fhógairt tríd na meáin shóisialta;
- A chinntiú go bhfuil tuiscint ag gach cliant ar scileanna, saineolas agus cumas PAS mar sheirbhís earcaíochta chomhroinnte;
- Eolas chun dáta a bhaineann le comórtais ábhartha a chur amach i litreacha nuachta ráithiúla agus trí chiorcláin ríomhphoist;
- Comhairle agus treoir a thabhairt maidir le dearadh agus cur i bhfeidhm próisis ardú céime inmheánacha atá bunaithe ar chumas.
- Réimse roghanna earcaíochta agus roghnaithe a chur ar fáil duit do phoist ardbhainistíochta agus ghairmiúla chun gur féidir leat rogha a dhéanamh ó roghanna éagsúla de réir dea-chleachtas (m.sh. cuardach feidhmeannach, dian-mheasúnú, ardmhodhanna measúnaithe);
- Ár gcóras iarratas earcaíochta a chur ar fáil do gach cliant gur mian leo an córas iarratais seo a úsáid dá riachtanais earcaíochta agus roghnaithe féin.

Déanfaimid na nithe seo d'iarthóirí:

- Cinnteoidimid ionracas agus próiseas atá cothrom, seasmhach agus trédhearcach ina ndéantar ceapacháin atá bunaithe ar chumas agus de réir dea-chleachtais trí phróisis roghnaithe ábhartha a dhéanamh de réir Chóid Cleachtais an CCSP.
- Cinnteoidimid ionracas, cothroime, seasmhacht agus follasacht ina ndéantar ceapacháin atá bunaithe ar chumas agus de réir dea-chleachtais do gach comórtas nach dtagann faoi Chóid Cleachtais an CCSP.
- Forbróimid leabhráin eolais a shonraíonn ról, téarmaí agus coinníollacha agus riachtanais an phoist.
- Admhóimid i ríomhphost trí publicjobs.ie go bhfuarthas d'iarratas;
- Tabharfaimid eolas faoi na staideanna éagsúla i gceist sa chomórtas earcaíochta agus faoin phróiseas roghnaithe;
- Fógra a thabhairt in am faoi bheith i láthair ag trialacha agus ag agallaimh;
- Eiseoidimid torthaí ó gach staid den phróiseas roghnaithe in am;
- Tabharfaimid torthaí do gach iarrthóir maidir le gach staid den phróiseas, agus tabharfaimid aiseolas d'iarthóirí de réir Chóid Cleachtais an CCSP (má lorgaítear é taobh istigh de sé mhí ó thorthaí na staide ábhartha den phróiseas (eg scrúdú, gearrliostú, agallamh);
- Úsáidfimid teicnící measúnaithe cuí atá chun dáta, a oireann don phost agus atá de réir dea-chleachtais;
- Tabharfaimid eolas d'iarthóirí faoi theacht ar an Chód Cleachtais, nó ar na Treoirínte do PAS sa chás nach bhfuil na Cóid Cleachtais i gceist.
- I gcás iarrthóirí a dúirt linn go bhfuil siad faoi mhíchumas, cinnteoidimid go gcuirfimid cóiríocht réasúnta in áit.

Déanfaimid na nithe seo do Bhaill na mBord:

- Oiliúint chuí agus chun dáta a sholáthar (oiliúint ar uirlisí leictreonacha a úsáid san áireamh);
- Oiliúint faoi mhodhanna nua a sholáthar sula gcuirtear iad i bhfeidhm agus oiliúint athnuachana a thabhairt más gá;
- Soláthróimid doiciméid in am;
- Fógra a thabhairt in am faoi bheith i láthair ag boird agallaimh;
- Aiseolas a fháil do phróisis amach anseo agus riachtanais oiliúna a shainaithint.

Déanfaimid na rudaí seo don Suíomh Gréasáin:

- Cinnteoidh muid go bhfuil gach eolas cruinn agus chun dáta;
- Cuirfimid eolas agus áiseanna ar líne ar fáil a oireann do ghrúpaí custaiméirí éagsúla;
- Cinnteoidh go gcomhlíonann ár suíomh gréasáin riachtanais inrochtaineachta do chách;
- Cinnteoidh go bhfuil ár suíomh gréasáin soiléir, furasta le húsáid agus go bhfuil eolas úsáideach air;
- Forbróimid ár suíomh gréasáin agus na cainéil cumarsáide dhigiteacha go leanúnach lena luach do chliant agus d'iarrthóirí a leasú.

Comhionannas & Éagsúlacht:

- Léireoimid comhionannas agus éagsúlacht agus muid ag plé le gach custaiméir;
- Féachfaimid ar riachtanais ár gcustaiméirí ar fad trí sheirbhís a sholáthar atá de réir reachtaíochta, threoracha agus dea-chleachtais (lena n-áirítear reachtaíocht an Chomhionannais, an tAcht Míchumais agus an Cód Cleachtais chun Daoine faoi Mhíchumas a Fhostú i Státseirbhís na hÉireann.
- Cuirfimid na gníomhaíochtaí sa Phlean Gníomhaíochta Inrochtaineachta i bhfeidhm taobh istigh de chlár ama a chomhaontaítear;

Seribhísí trí Gaeilge

- Cinnteoimid go bpléifear trí Ghaeilge le gach ball den phobal má theastaíonn sin uathu;
- Cinntigh go bhfuil gach áis d'iarrthóirí ar fáil ar go dátheangach ar an suíomh gréasáin publicjobs.ie;
- Cuirfimid gach príomh-fhoilseachán ar fáil i nGaeilge;
- Tabharfar freagra trí Ghaeilge (scríofa /leictreonach) ar gach comhfhreagra a fhaightear i nGaeilge.

Monatóireacht, Measúnú agus Tuairisciú

Bainimid úsáid as an Tuarascáil Bhliantúil le tuairisciú ar na caighdeáin seirbhíse atá i bhfeidhm, conas a thomhaistear feidhmíocht, ar baineadh na caighdeáin amach agus na chéad chéimeanna eile sa phróiseas chun seirbhís do chustaiméirí a fheabhsú. Sna cásanna nár baineadh na caighdeáin amach socróidh muid conas iad a bhaint amach, amach anseo. Sa tuarascáil beidh torthaí ar gach suirbhé le custaiméirí agus líon na ngearán a fuarthas ó chustaiméirí. Sa tuarascáil cuirfear san áireamh gníomhaíochtaí ar bith a tharla de bharr mhonatóireacht ar thorthaí agus/nó ó ghearáin na gcustaiméirí.

Ráitis agus Fiosrúcháin

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí faoi nár seirbhísí agus iarraidimid ar chustaiméirí teagmháil a dhéanamh linn agus aon aiseolas atá acu a thabhairt dúinn;

Pléifear le gach gearán gan mhoill, go cothrom agus go neamhchlaonta de réir ár gcur chuige chun déileáil le gearáin ó chustaiméirí.

Déan teagmháil linn i ríomhphost ag customerfeedback@publicjobs.ie

Cur i gcuimhne faoi do fhreagrachtaí mar chustaiméir

Tá sár-chaidreamh ag an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí lenár gcustaiméirí agus ár gcliainnt agus is annamh ar fad a bhíonn ceist faoi mheas. Mar sin féin mar chuid dár ndualgais mar fhostóir, cuirimid i gcuimhne do chustaiméirí go bhfuil dualgas orthu plé le baill foirne na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí agus le haon seirbhís a dhéantar ar ár son, le meas agus go bhfuil ceart ag an duine ar dhínit ina saol oibre. Ní ghlacfar le hiompar garbh, bulaíocht, ciapadh nó idirdhealú de chineál ar bith agus tá sé de cheart againn beart cuí a dhéanamh má tá sin riachtanach.

Iarraidimid ort tú féin a chur ar an eolas leis na Cóid Chleachtais (ar fáil ar www.cpsa.ie) sula gcuireann tú isteach achomharc faoi chinneadh de chuid PAS;

Iarraidimid ort cloí lenár dtreoir nach gceadaíonn PAS aon fhearas taifeadta a úsáid ina bhfoirgneamh nó ag a n-ionaid tástála.