



Plean Gnímh um Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí



An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí
Public Appointments Service

Clár na nÁbhar

Réamhrá ón bPríomhfheidhmeannach 3

Ról na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí 5

Plean Gnímh um Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí 7

Prionsabail na Seirbhíse ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí a Chur i bhFeidhm 19

Polasaí do na Meáin Shóisialta agus Dhigiteacha 39

Cairt na gCustaiméirí 41

Aguisín 1 – Sonraí Teagmhála 50

Aguisín 2 Caighdeáin Soláthair Seirbhíse 53

Aguisín III – Treoirínte 58

Saoráil Faisnéise 58

Ag déileáil le Gearáin ó Chustaiméirí 60

Ag déileáil le hAchomhairc maidir le Cinntí a Rinneadh sa Phróiseas Roghnaithe 61

Réamhrá

Tá áthas orm an Plean Gnímh do Chustaiméirí seo don tréimhse 2023-2025 a chur i láthair. Leagtar amach ann ár ngealltanais maidir le seirbhís earcaíochta, mheasúnaithe agus chomhairliúcháin ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár gcliaint agus dár n-iarrthóirí agus tá sé mar aidhm againn réimse tacaíochta agus foghlama a chur ar fáil do gach ball foirne. Tá muid tiomanta dona chinntiú go gcuirtear éiteas ina bhfuil tábhacht ar leith ag baint le seirbhís do chustaiméirí i bhfeidhm i ngach rud a dhéanann muid agus go nglacann chuile dhuine inár n-eagraíocht leis an éiteas seo.

Tá córais éagsúla in úsáid san oifig chun a chinntiú gur féidir linn caighdeán ginearálta ár seirbhíse a neartú. Inár bPlean Gnímh, déantar cur síos ar an gcaoi a soláthrófar agus ar an gcaoi a ndéanfar measúnú ar ár ngealltanais agus ár gcaighdeáin seirbhíse le linn na tréimhse 2023–2025, i dtimpeallacht oibre hibrídeach.

Tá sé mar aidhm ag an bPlean Gnímh buanna na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí maidir le caighdeán na seirbhísí a chuireann muid ar fáil dár gcliaint agus dár gcustaiméirí reatha agus ionchasacha a fhorbairt. Tá an Plean Gnímh bunaithe ar ár bhfís, .i. aitheantas a fháil mar ionad bairr feabhais san earcaíocht, as a bhfuil muinín ag na daoine ar a bhfreastalaíonn muid. Chun ár n-aidhm a bhaint amach, ní mór dúinn teagmháil a dhéanamh lenár gcustaiméirí chun daoine éagsúla a earcú don tseirbhís phoiblí, a bhfuil an tallann, an dea-cháil agus an tiomantas acu atá riachtanach chun soláthar ar son na hÉireann.

Tugann an Plean Gnímh seo, i gcomhar lenár Ráiteas Straitéise, creat soiléir don tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí chun caighdeáin nua a bhaint amach maidir le foinsiú, measúnú, soláthar agus gluaiseacht daoine agus iarrthóirí maithe do ról níos casta do chliaint éagsúla i seirbhís phoiblí chomhtháite.

Taobh thiar den Plean Gnímh, tá roinnt príomhluachanna tábhachtacha. Leagann sé amach creat feidhmiúcháin agus spriocanna do thorthaí chun a chinntiú go mbeidh ár gcliaint agus ár gcustaiméirí fíorshásta le gach gné dár seirbhísí.

Chun a chinntiú go n-éireoidh linn amach anseo, caithfidh muid díriú níos mó ar an nuálaíocht agus ar an bhfoghlaim, ar bheith níos solúbtha, níos freagrúla agus níos gairmiúla agus díreofar go háirithe ar fheabhas agus éifeachtúlacht maidir le gach rud a dhéanann muid.

Tá mé ag tnúth le bheith ag obair leis an bhfoireann bhainistíochta, lenár mbord, le gach ball foirne de chuid PAS, agus go háirithe lenár gcliaint chun na príomhspríocanna inár Ráiteas Straitéise nua agus inár bPlean Seirbhíse do Chustaiméirí a sholáthar.

Margaret McCabe

Príomhfheidhmeannach

Ról na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí

Ár nAidhm

Daoine éagsúla a earcú don tseirbhís phoiblí a bhfuil an tallann, an dea-cháil agus an tiomantas acu a bheith ag soláthar ar son na hÉireann.

Ár bhFís

Aitheantas a fháil mar ionad bairr feabhais i réimse na hearcaíochta, as a bhfuil muinín ag na daoine ar a bhfreastalaíonn muid.

Faoin tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

Bunaíodh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí i mí Dheireadh Fómhair 2004. Díscóileadh Oifig na Státseirbhíse agus Choimisinéirí na gCeapachán Áitiúil faoin Acht um Bainistíocht na Seirbhíse Poiblí (Earcaíocht & Ceapacháin) 2004. Cuireadh dhá eagraíocht éagsúil in ionad na hOifige: An Coimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí (CCSP) agus An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí.

Is í an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí an soláthraí seirbhíse earcaíochta agus acmhainní do chliaint sa státseirbhís agus sa tseirbhís phoiblí agus tá sí freagrach as iarrthóirí den scoth a fháil, measúnú a dhéanamh orthu agus iad a chur ar fáil do chliaint sa tseirbhís phoiblí. Reáchtálann muid réimse leathan de chomórtais earcaíochta ‘oscailte’ agus de chomórtais ardaithe céime ‘idir-rannacha’ do chliaint sa Státseirbhís. Díríonn ár ngníomhaíochtaí go háirithe ar iarrthóirí a aimsiú do ról sa Státseirbhís; do na ról is sinsearaí in Údaráis Áitiúla; do ról do Ghardaí faoi oiliúint agus do comóirtais ardaithe céime sa Gharda Síochána; agus do phoist éagsúla bhainistíochta, feidhmiúcháin agus speisialtachta sa státseirbhís agus sa tseirbhís phoiblí. Tá ról tábhachtach againn chomh maith maidir le daoine oiriúnacha a aimsiú do Bhoird Stáit.

Seo thíos cuid de chláir na ngníomhaíochtaí:

- poist thábhachtacha atá ceadaithe a líonadh trí earcaíocht agus ardú céime;
- earcú go hoscailte do phoist riachtanacha sa tseirbhís phoiblí;

- iarrthóirí a roghnú d'ardú céime lastigh den Státseirbhís trí thrialacha roghnaithe idir-rannacha agus agallaimh iomaíochta;
- próisis oscailte a réachtáil chun iarrthóirí oiriúnacha a chur ar fáil d'Airí chun gur féidir leo iad a mheas do cheapacháin ar Bhoird Stáit;
- cabhrú le heagraíochtaí eile san earnáil phoiblí lena gcuid riachtanas earcaíochta;
- cabhrú le cliaint na poist ar mhaith leo a chur chun cinn agus a fhógairt a líonadh, trí na meáin shóisialta agus cuardach feidhmeannach a úsáid a thuilleadh.

San áireamh sa ról tá seirbhísí oiliúna, comhairleacha agus eile, a chomhlánann ár seirbhísí earcaíochta agus roghnaithe agus atá faoinár gcúram.

Plean Gnámh um Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Forbairt an Phlean Gnámh um Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Forbraíodh an Plean Gnámh seo chun go dtiocfadh sé lenár Ráiteas Straitéise, agus lenár ngealltanais do chustaiméirí agus maidir le seirbhís a sholáthar mar atá leagtha amach sa doiciméad sin. Léiríonn sé ár dtiomantas maidir le seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha. Déanfar socrúithe maidir le monatóireacht agus tuairisciú ar na gealltanais sa doiciméad seo. Léirítear na gealltanais éagsúla maidir le seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar i bplean gnó gach aonaid agus áireofar iad i spriocanna gach baill foirne mar chuid de phróiseas CBFF (Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta).

Ár gCustaiméirí agus na seirbhísí a sholáthraíonn muid dóibh

Pléifidh muid le gach custaiméir go gairmiúil, go cothrom agus go neamhchlaonta agus le hurraim agus meas. Déanfaimid iarracht seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar go héifeachtach agus go hionraic.

Tá na seirbhísí ar leith a sholáthraíonn muid do ghrúpaí custaiméirí leagtha amach thíos:

Cliaint

Sa ghrúpa seo tá Ranna/Oifigí Rialtais, Údaráis Áitiúla, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) agus comhlachtaí poiblí eile agus gníomhaireachtaí neamhthráchtála fo-stáit a bhfuil mandáid reachtaíochta againn earcaíocht a dhéanamh dóibh agus a úsáideann na seirbhísí earcaíochta, roghnaithe agus comhairleacha a sholáthraíonn muid. Cabhróidh muid leo na poist ar mhaith leo a líonadh a fhógairt, lena n-áirítear trí na meáin shóisialta a úsáid a thuilleadh. Is féidir go mbeimis in ann cabhair a thabhairt do chliaint maidir le hábhair eile má cheapann siad go mbeadh an saineolas atá ag an tSCP ina chabhair acu.

Iarrthóirí ar Phoist sa tSeirbhís Phoiblí

Sa ghrúpa seo tá baill den phobal a dhéanann iarratas ar aon phost sa tseirbhís poiblí a reáchtálann muid agus a bhfuil sé de cheart acu go bpléifí go cothrom, go neamhchlaonta agus go héifeachtach agus go béasach leo. Mar chuid den tseirbhís earcaíochta agus roghnaithe seo cuireann muid seirbhísí ar fáil d'iarrthóirí a chuireann ar a gcumas a bheith iomlán páirteach sna próisis earcaíochta agus roghnaithe chuí, lena n-áirítear eolas faoi phoist atá ar fáil agus treoir maidir le conas ullmhúchán a dhéanamh d'agallaimh/do thrialacha.

SEIRSHÍS D'IARRTHÓIRÍ FAOI MHÍCHUMAS

Spreagann muid iarrthóirí atá faoi mhíchumas iarratas a dhéanamh ar phost ar bith sa tSeirbhís Phoiblí a bhfuil na riachtanais bhunúsacha iontrála acu dó. Tá sé mar pholasaí againn a chinntiú go ndéantar earcaíocht agus roghnú de réir ár bprionsabal maidir le cothroime, comhionannas agus hinniúlacht. Cinnteoidh muid go bpléifear le gach iarratas ó thaobh cumais, cáilíochtaí agus oiriúnachta de. Tá muid sásta chomh maith gach iarracht a dhéanamh aon riachtanas nó riachtanas speisialta a bheadh ag iarrthóirí a shásamh chun go mbeadh iarrthóirí in ann a bheith iomlán páirteach sa phróiseas roghnaithe. Tá Ceannasaí Comhionannais, Éagsúlachta agus Cuimsithe ainmnithe againn ag leibhéal ardbhainistíochta, agus bhunaigh muid foireann. Tá Tacadóir Míchumais ainmnithe ann chun tacú le gach próiseas earcaíochta agus roghnaithe.

An Pobal i gCoitinne

Sán áireamh tá baill den phobal ar féidir go mbeadh suim acu iarratas a dhéanamh ar phost sa tseirbhís phobail nó ar mhaith leo fios a bheith acu go líontar a leithéid de phoist go hoscailte agus go follasach. Tá sé de dhualgas orainn cuntas poiblí a thabhairt faoin gcaoi a n-úsáideann muid airgead poiblí agus a léiriú go gcaitear an t-airgead sin i gceart, go ciallmhar agus go bhfaightear luach ar airgead as.

Tá réimse eolais ar fáil ar publicjobs.ie maidir leis na cinealacha gairmeacha atá sa tseirbhís poiblí. Tá áis ann do bhaill den phobal a suim i bpoist ar leith a léiriú agus fógra ríomhphoist a fháil nuair a fhógraítear post. Cuireann muid poist a fhógraítear ar publicjobs.ie chun cinn chomh maith trí mheáin shóisialta.

Is iad an teileafón, ríomhphost, ár n-oifig phoiblí agus seirbhísí ar líne (publicjobs.ie, stateboards.ie agus na meáin shóisialta) ár bpríomhchainéil do sheirbhís do chustaiméirí. Tá na sonraí ar fad fúthu seo ar fáil ar an leathanach 'Déan Teagmháil Linn' ar publicjobs.ie. Rolladh ár straitéis fógraíochta is déanaí amach in 2020.

SEIRBHÍSÍ DO CHAINTEOIRÍ GAEILGE

Tá sé de cheart ag cainteoir Gaeilge aon ghnó atá acu a dhéanamh trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach. Tá muid tiomanta do sheirbhís iomlán den scoth a thabhairt trí Ghaeilge do na daoine sin a bhfuil seirbhís den chineál seo ag teastáil uathu. Déantar gach iarracht a chinntiú go gcuirtear seirbhísí den scoth ar fáil trí Ghaeilge.

Baill na mBord Roghnaithe

Tá an oifig ag brath go mór ar an obair luachmhar a dhéanann baill na mbord. Tá sé tábhachtach gach cabhair is féidir a thabhairt dóibh chun a chinntiú go mbíonn taithí dhearfach acu agus iad ag obair linn. Forbraíodh sraith modúl ríomhfhoghlama agus rolladh amach iad chun cabhrú linn oiliúint a chur ar bhaill de Bhoird Agallaimh. Clúdaíonn na modúil seo na nithe seo a leanas: cur chuige i leith na n-agallamh, reachtaíocht ábhartha, ceisteanna, measúnú, claonadh neamh-chomhfhiosach, mar aon le modúil do róil ar leith sa phróiseas, m.sh. Ionadaí na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí agus Cathaoirleach.

Custaiméirí Inmheánacha

Creideann muid gur chóir plé le baill foirne inmheánacha mar chustaiméirí agus go bhfuil sé de cheart acu, mar aon le gach custaiméir, an tseirbhís is fearr a fháil agus iad ag plé leis an eagraíocht.

Forbairtí maidir le Seirbhís a Sholáthar

Tá sé mar thosaíocht ag an Oifig seirbhís den chéad scoth a chur ar fáil do chustaiméirí. Tá na tionscnaimh seo i bhfeidhm chun caighdeán arda a bhaint amach agus a chothabháil.

Cairt na gCustaiméirí

Mar aon leis an bPlean Gnímh seo, d'fhorbair muid Cairt do Chustaiméirí. Leagann Cairt na gCustaiméirí amach an leibhéal seirbhíse ar chóir do chustaiméir a fháil uainn. Leagann an Plean Gnímh seo amach conas a bhainfear amach é. Coinneoidh muid súil go leanúnach agus déanfaidh muid tuairisc ar ár bhfeidhmíocht agus ar shásamh na gcustaiméaraí chun a chinntiú go mbaineann muid na caighdeáin chuí amach agus go dtugann muid seirbhís ar ardchaighdeán dár gcustaiméirí ar fad.

Comhairliúcháin le Custaiméirí

Tá sé an-tábhachtach don Oifig riachtanais agus ionchais ár gcustaiméirí a shásamh. Trí chomhairliúchán leanúnach, tá muid in ann a bheith i dteagmháil lenár gcustaiméirí agus tá saineolas luachmhar faighte againn faoinár seirbhís.

Bhí ardmheas i gcónaí ag an Oifig ar thuairimí ár gcustaiméirí maidir lenár seirbhísí a fhorbairt. Mar chuid dár ngealltanais maidir le cúram den scoth a chur ar fáil do chustaiméirí, úsáideann muid Suirbhéanna Custaiméara chun a fháil amach an bhfuil na caighdeáin seirbhíse uile do ghrúpaí custaiméirí á mbaint amach againn agus cén tuairim atá acu faoi na seirbhísí a sholáthraíonn muid. San áireamh sna suirbhéanna seo, tá suirbhéanna do Bhaill de Bhoird Roghnaithe, do Chliaint, do Bhaill Foirne agus d'Iarrthóirí. Cuirtear Pleananna Gnímh i bhfeidhm, nuair is cuí, chun dul i ngleic le ceisteanna a thagann chun cinn.

Foireann Bainistíochta na gCaidreamh le Cliaint

Feidhmíonn foireann bainistíochta na gcaidreamh le cliaint i gcomhar le bainisteoirí na gcliaint mar phríomhchomhéadan idir an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí agus cliaint. Le linn thréimhse an Phlean Gnímh seo, forbróidh an fhoireann BCC ár gcóras do theagmháil le cliaint chun béim ar an gcustaiméir a chur chun cinn, a chuireann an t-aiseolas a thugann ár gcliaint dúinn san áireamh chun soláthar seirbhíse a fheabhsú. Chun seo a dhéanamh, cuirfear feabhas ar phróisis agus forbrófar córais nua atá ag teastáil chun seirbhís den scoth agus éifeachtach a chur ar fáil dár gcliaint.

Feidhmíonn an fhoireann BCC mar phríomhphointe teagmhála do gach cliaint maidir le ceisteanna a bhaineann le seirbhísí a sholáthar agus tá sé mar aidhm againn freagra a thabhairt do chliaint laistigh de 3 lá – d'éirigh linn ardráta ratha a bhaint amach go dtí seo agus ba mhaith linn na caighdeáin seo a fhorbairt amach anseo. Tá an fhoireann BCC freagrach chomh maith as na hiarratais ar bhaill foirne nua agus/nó fheachtais earcaíochta nua a phróiseáil. Mar chuid den obair seo, oibríonn an fhoireann le cliaint aonair chun a riachtanais maidir le hacmhainní a aithint ionas gur féidir linn córas na ngníomhaíochtaí earcaíochta agus roghnaithe (nó seirbhísí ar leith) a chur in oiriúint chun freastal ar na riachtanais sin. Bíonn an fhoireann i dteagmháil lenár gcliaint go laethúil chomh maith, chun ceisteanna a fhreagairt agus chun an t-eolas is déanaí faoi fheachtais agus faoi iarratais a chur ar fáil. Leanfaidh muid orainn ag roinnt eolais ábhartha lenár gcliaint ar bhonn rialta trí Nuachtlitir Ráithiúil do Chliaint.

Mar chuid den obair a dhéantar chun bainistíocht a dhéanamh ar ár gcliaint, bíonn cruinnithe ar siúl le cliaint chun an caidreamh a fhorbairt agus chun tuiscint níos fearr a fháil ar na riachtanais atá ag agus ar an dúshlán atá roimh gach cliant. Sna cruinnithe bainistíochta seo, bíonn an deis ag cliaint a riachtanais foirne (lena n-áirítear pleananna don todhcháí), feachtais earcaíochta reatha a phlé, déanfar iarracht cumarsáid a éascú agus tugtar deis do chliaint aiseolas a thabhairt dúinn faoin tseirbhís a chuirtear ar fáil.

Amach anseo, díreofar go láidir ar rochtain phras a chur ar fáil do chliaint ar eolas cruinn trí chreat nua tuairiscithe a chur i bhfeidhm maidir le stádas na bhfeachtas agus maidir le painéil. Mar chuid dár n-

athchóiriú digiteach, tá sé mar aidhm againn córas ar líne a chur i bhfeidhm a chabhróidh lenár gcliainnt iarratais a chur isteach agus dul chun cinn a rianú.

Mar aon le hearcaíocht, measúnú agus roghnú, tá muid freagrach as seirbhís chomhairleach a chur ar fáil maidir le ceisteanna earcaíochta. Beidh béim ar neartú na gné seo dár ról, trí threoir chuí a chur ar fáil sa tseirbhís phoiblí (lena n-áirítear modúil ríomhfhoghlama) agus trí dhea-chleachtas a roinnt trí Ghréasáin Earcaitheoirí na Seirbhíse Poiblí. Tá sé i gceist againn imeachtaí do chliainnt a eagrú chomh maith chun cabhrú leo aithne a chur ar a chéile agus chun an treoir/an t-eolas cuí a scaipeadh.

Coinneoidh muid súil ar ár bhfeidhmíocht agus ar shásamh na gcustaiméirí chun a chinntiú go mbaineann muid na caighdeáin chuí amach agus go gcuireann muid seirbhís ar ardchaighdeán ar fáil dár gcliainnt.

Comhlíonadh agus Rialachas Corparáideach (lena n-áirítear nósanna athbhreithnithe)

Cód Cleachtais an CCSP

Déanann ár nAonad Comhlíonta bainistíocht ar an bpróiseas athbhreithnithe trí Chóid Chleachtais an CCSP agus cinntíonn sé go bhfuil córas i bhfeidhm chun beart a dhéanamh bunaithe ar aiseolas ó na hathbhreithnithe seo chun feabhas a cur ar na próisis ghnó agus ar an tseirbhís do chustaiméirí san eagraíocht go leanúnach.

Sa phróiseas athbhreithnithe, déantar athbhreithniú ar gach eolas ábhartha, chun a chinntiú go gcuirtear eolas tábhachtach ar fáil, agus chun tuiscint a fhorbairt ar an bpróiseas atá i gceist sa chomórtas áirithe atá faoi athbhreithniú. Déantar comhairliúcháin le baill de bhoird roghnaithe sa chuid is mó de chásanna. Is féidir leis an Athbhreithneoir, ó am go ham, moltaí a dhéanamh bunaithe ar thoradh an athbhreithnithe. De ghnáth, déantar moltaí don Riarachán Caighdeáin inmheánach agus/nó don Bhainisteoir Earcaíochta.

Saoráil Faisnéise agus Cosaint Sonraí

Tá beirt Déantóirí Cinnidh maidir le Saoráil Faisnéise againn chomh maith le hAthbhreithneoir Inmheánach amháin (agus ionadaí amháin do gach ról sa chás go mbeadh Déantóir Cinnidh/Athbhreithnitheoir Inmheánach as láthair nó páirteach san ábhar ar dhóigh ar bith). Comhordaíonn an Déantóir Cinnidh maidir le Saoráil Faisnéise gach iarratas a dhéantar maidir le Saoráil Faisnéise.

Comhordaíonn agus freagraíonn an tOifigeach um Chosaint Sonraí gach iarratas a dhéantar maidir le Cosaint Sonraí. Forbraíodh réimse doiciméad inar cuireadh san áireamh dualgais faoin Reachtaíocht um

Chosaint Sonraí (an Rialachán Ginearálta um Chosaint Sonraí agus an tAcht um Chosaint Sonraí 2018) agus foilsíodh iad ar an suíomh gréasáin publicjobs.ie i mí na Bealtaine 2018. Déantar leasuithe ar na doiciméid seo gach sé mhí agus foilsítear an t-eolas is déanaí ar an suíomh gréasáin.

Tá an córas do Mheasúnuithe Riosca i dtaca le Cosaint Sonraí i bhfeidhm agus baintear úsáid as sula gcuirtear tús le haon tionscadal nua nó sula gcuirtear modhanna nua chun sonraí a phróiseáil i bhfeidhm chun a chinntiú go bhfuil na sonraí a bhailíonn muid riachtanach agus chun líon na sonraí a bhailíonn muid a laghdú agus chun a chinntiú nach gcoimeádtar iad nuair nach bhfuil sé riachtanach agus nach mbainfear úsáid mhíchuí astu.

Tá taifead de ghníomhaíocht phróiseála i bhfeidhm chomh maith.

Tá Oifigigh Teagmhála um Chosaint Sonraí i ngach Aonad, agus tá na hOifigigh seo freagrach as a chinntiú go gcloítear le reachtaíocht chosanta sonraí i ngach réimse den eagraíocht. Cuirtear oiliúint speisialtacha ar fáil do na róil seo, agus do gach ball foirne maidir le gach gné den chosaint sonraí agus maidir le príobháideacht agus sonraí pearsanta na ndaoine a phléann lenár n-eagraíocht a chosaint.

Chun a chinntiú go gcloítear go hiomlán lenár ndualgais reachtúla agus muid ag dul i dtraithí ar an gciánobair agus ar an obair hibrideach, rinne an tOifigeach um Chosaint Sonraí Measúnú Tionchair Cosanta Sonraí maidir le teicneolaíocht físe agus modhanna nua chun cruthúntas céannachta a dheimhniú agus eolas a fháil ó iarrthóirí a úsáid mar chuid den phróiseas agallaimh ó chian, agus treoir maidir le bainistíocht taifead. Ina theannta sin, roinn sí eolas le Ranna eile, m.sh. nodanna d'agallaimh ó chian, nodanna faoin teicneolaíocht a úsáid san obair agus nodanna maidir le sárú ar shonraí a sheachaint agus iad ag obair ón mbaile. Freastalaíonn an tOifigeach um Chosaint Sonraí ar chruinnithe le Gréasáin d'Oifigigh um Chosaint Sonraí go rialta chun dea-chleachtas a roinnt.

Athchóiriú Digiteach

Tá sé mar aidhm ag an suíomh gréasáin publicjobs.ie seo áis chuimsitheach ar líne a chur ar fáil, a bhfuil sé éasca do chliant agus d'iarrthóirí í a úsáid.

Tá an teicneolaíocht fíorthábhachtach maidir lena chinntiú go gcuirtear seirbhís den scoth, phras agus fhreagrúil ar fáil do chliant agus d'iarrthóirí. Tugann muid tacaíocht do, déanann muid cothabháil ar agus cuireann muid feabhas ar ár n-ardán earcaíochta ar líne (STAR), córas atá mar bhonn faoin bpróiseas earcaíochta ó thús deireadh. In 2019, cuireadh tús le hobair ar scóip chlár athruithe straitéisigh ilbhlianta a mheas agus ar an gclár seo a shainmhíniú chun córas nua a chur i bhfeidhm in ionad STAR agus chun próisis

ghnó agus struchtúir eagraíochta a athdhearadh chun dea-chleachtais earcaíochta agus roghnaithe agus taithí den scoth don úsáideoir a chinntiú.

Is gné shuntasach den straitéis ghinearálta mhargaíochta digití agus chumarsáide, agus den aidhm atá againn buíon iarrthóirí ar ardchaighdeán ina bhfuil éagsúlacht le brath, í an tacaíocht a thugtar do agus an fhorbairt a dhéantar ar ár bpríomhshuíomh gréasáin.

Tugtar tús áite do shlándáil ár gcóras agus na sonraí a stóráilann muid. Chuir muid réitigh nua teicneolaíochta i bhfeidhm chun ár gcórais a chosaint i gcoinne cibearbhagairtí. Tá muid tiomanta do réitigh nuálacha teicneolaíochta a chur ar fáil chun cuíchóiriú a dhéanamh ar phróisis ghnó agus chun taithí na mball foirne, na n-iarrthóirí agus na gcliant a fheabhsú. Tá an tSCP ag féachaint chomh maith ar na féidearthachtaí atá ann maidir leas a bhaint as cumhacht na Néalríomhaireachta maidir leis na seirbhísí a chuireann muid ar fáil a sholáthar, agus déanfaidh muid na féidearthachtaí sin a fhiosrú le linn thréimhse ár Straitéise nua.

Glacann muid páirt ghníomhach sa tionscnamh ‘Tóg agus Roinn’, atá ag croílár Straitéis TFC na Seirbhíse Poiblí agus rinne muid dul chun cinn ar roinnt tionscadal, lena n-áirítear an tInlíon do bhaill foirne, eRisk, agus córais ticéadaithe a úsáid.

Earcaíocht, Réitigh gan Pháipéar agus Réitigh ó Chian

Cuirtear réitigh teicneolaíochta nua i bhfeidhm san eagraíocht go leanúnach chun próisis earcaíochta a fheabhsú agus chun éifeachtacht agus éifeachtúlacht oibríochtaí a mhéadú. Forbraíodh agus athdhearadh córais earcaíochta chun seirbhísí a chur ar fáil chun freastal ar leibhéal éilimh nach rabhthas ag súil leo ar ghráid bhunleibhéal. Rinneadh obair shuntasach chun úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí nua chun iarrthóirí a mheas. Baintear úsáid as agallaimh aisioncronacha do chomórtais ina mbíonn líon mór iarratas agus do chomórtais ina mbíonn líon measartha mór iarratas, ina ndéantar iarrthóirí a ghearrliostú bunaithe ar fhísagallamh taifeadta. Tá feitheoireacht ó chian in úsáid chomh maith i gcomórtais éagsúla.

Le déanaí, chuir muid cóas earcaíochta agus oibríochta hibrideach i bhfeidhm.

Réitigh ríomhfhoghlama a fhorbairt mar thacaíocht d’oiliúint ar scileanna d’Agallóirí

Forbraíodh sraith modúl ríomhfhoghlama agus rolladh amach iad chun cabhrú linn oiliúint a chur ar bhaill de Bhoird Agallaimh. Clúdaíonn na modúil seo na nithe seo a leanas: cur chuige i leith na n-agallamh, reachtaíocht ábhartha, ceisteanna, measúnú, mar aon le modúil do róil ar leith sa phróiseas, m.sh. Ionadaí na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí agus Cathaoirleach. Rolladh amach modúl ríomhfhoghlama bunaithe

ar an gClonadh Neamh-Chomhfhiosach chomh maith, mar aon le modúl bunaithe ar agallaimh a dhéanamh le hiarrthóirí atá faoi mhíchumas. Tá na modúil seo fós á rolladh amach agus tá rannpháirtithe an-sásta leo. Cuireann muid leis na hacmhainní atá ar fáil chun tacú le daoine a oibríonn ar na boird agallaimh go leanúnach. Tá na modúil ríomhfhoghlama ar fáil do chliant chomh maith, chun gur féidir leo cur lena gcumas maidir le dea-chleachtas i réimse na hearcaíochta.

Measúnú ar Líne

Tá clár measúnaithe ar líne i bhfeidhm againn a bunaíodh mar mhodh cuí agus éifeachtach chun líon mór iarrthóirí a bhainistiú. De réir an aiseolais a fuarthas ó iarrthóirí agus ó bhaill foirne, slí chothrom atá ann chun trialacha a dhéanamh agus is fearr le hiarrthóirí trialacha a dhéanamh nuair a oireann sé dóibh seachas teacht chuig ionad réigiúnach agus trialacha a dhéanamh le peann agus páipéar. Nuair a bhí muid ag tabhairt faoi chur chuige ar líne, thuig sí an tábhacht a bhaineann le cloí le dea-chleachtas faoi na naoi bhforas sa reachtaíocht chomhionannais agus deartar comórtais ar líne chun úsáid a bhaint as réimse uirlisí measúnaithe agus chun drochthionchar a sheachaint; coinníonn muid súil ghéar ar an measúnú ar fad ar líne sa mhéid seo. Cuireann muid acmhainní suntasacha ar fáil do dhaone faoi mhíchumas agus tá na trialacha ar líne ina gcabhair mhór sa mhéid sin. Tá measúnú ar líne curtha chun tosaigh mar mhodh cuí agus éifeachtach chun líon mór iarrthóirí a bhainistiú agus chun ligean dúinn iarrthóirí a mheas ó chian.

Tá úsáid bainte againn chomh maith as teicneolaíocht físe chun agallaimh a dhéanamh ó chian agus baineann sí úsáid as agallaimh aisioncronacha ina ndéantar iarrthóirí a ghearrliostú bunaithe ar fhísagallamh taifeadta. Ina theannta sin, chuir muid trialacha i bhfeidhm ar féidir iad a dhéanamh ar fhón póca m.sh. triail de réir ócáide atá bunaithe ar chóras teachtaireachta. De réir na fianaise, meallann na teicnící seo iarrthóirí mar go dtagann siad lena dtaithí oibre. Mar fhocal scoir, baintear úsáid anois as teicneolaíocht físe agallaimh agus as feitheoireacht ar líne chun ionad measúnaithe fíorúla a chur i bhfeidhm agus chun cleachtaí éagsúla a dhéanamh a rinneadh aghaidh ar aghaidh roimhe seo.

Seiceálacha Réamhfhostaíochta

Déanann dhá fhoireann imrétigh agus ceapachán ar leith seiceálacha réamhfhostaíochta ar iarrthóirí do ghráid ghinearálta agus do phoist ghairmiúla agus theicniúla. Cinntíonn sé seo go bhfuil caighdeánú i bhfeidhm maidir leis an bpróiseas seiceála réamhfhostaíochta agus maidir le bearta a chur i bhfeidhm chun an próiseas a bhrostú .

Teagmháil le Baill de Bhoird

Chun an cur chuige maidir le teagmháil a dhéanamh le agus oiliúint a chur ar fáil do bhaill de bhoird agallaimh, bunaíodh Aonad Bhaill na mBord i mí an Mhárta 2020. Is í aidhm an Aonaid oibriú le baill ár mBord agus lenár nAonaid Earcaíochta chun a chinntiú go bhfaigheann Baill de Bhoird oiliúint chuí, go bhfuil siad solúbtha agus in ann iarrthóirí ar ardchaighdeán, a léiríonn éagsúlacht na sochaí, a sholáthar, a theastaíonn ónar gcliaint, agus dúshláin dhigiteacha atá roimh an eagraíocht agus roimh ár gcliaint, roimh bhaill de Bhoird agus roimh iarrthóirí á gcur san áireamh.

Seirbhísí Gaeilge

Tá muid tiomanta do theagmháil a dhéanamh lenár gcustaiméirí trí Ghaeilge nó trí Bhéarla, cé acu is fearr leo. Cuireann muid réimse deiseanna oiliúna ar fáil do bhaill foirne chun gur féidir leo teagmháil a dhéanamh le custaiméirí sa teanga oifigiúil is fearr leo.

Cinntíonn muid go bhfuil tuiscint ag na baill foirne a oibríonn mar fháilteoirí agus i réimse na tacaíochta d'iarrthóirí, a fheidhmíonn de ghnáth mar an gcéad phointe teagmhála leis an bpobal, ar bheannachtaí bunúsacha i nGaeilge agus go mbaineann siad úsáid astu. Tá socruithe i bhfeidhm san Oifig chun baill den phobal a chur i dteagmháil, gan mhoill, le ball foirne cuí atá in ann déileáil lena ngnó i nGaeilge nó i mBéarla, cé acu is fearr leo. Tá liosta de na baill foirne a bhfuil cumas sa Ghaeilge acu ar fáil do na fáilteoirí agus ag oibríthe i réimse na tacaíochta d'iarrthóirí agus cuirfear daoine a ghlaonn ar an oifig i dteagmháil leo siúd. Tá an liosta seo ar fáil ar Inlín na hOifige chomh maith. Tá dóthain Gaeilge ag roinnt Ball Foirne san Aonad Tacaíochta d'iarrthóirí chun ceisteanna a fhreagairt agus chun treoir a thabhairt d'iarrthóirí agus pléifidh siad le gach ceist a thagann isteach chuig info@publicjobs.ie.

Bíonn sraith Ghaeilge ar leith i bhfeidhm i gcuid mhaith dár gcomórtas ginearálta ag leibhéal an Oifigh Chléreachais agus ag leibhéal an Oifigh Feidhmiúcháin, nó réachtáiltear comórtais ar leith chun freastal ar éilimh ar chainteoirí líofa Gaeilge sa státseirbhís. Réachtálann muid na próisis chun Gardaí faoi Oiliúint a bhfuil líofacht sa Ghaeilge acu chomh maith. Réachtáiltear próisis earcaíochta agus roghnaithe chomh maith chun poist speisialtacha a líonadh, ina bhfuil líofacht sa Ghaeilge riachtanach, nuair a iarrann cliaint ar an tSCP seo a dhéanamh.

Comhionannas, Éagsúlacht agus Cuimsiú

Tá an Comhionannas, an Éagsúlacht agus an Cuimsiú fíorthábhachtach i gcultúr na heagraíochta. Tá muid tiomanta do chur chuige nua uailmhianach, ina gcuirtear an Comhionannas, an Éagsúlacht agus an Cuimsiú

chun tosaigh san obair a dhéanann muid. Sa chaoi seo, léirigh an eagraíocht go bhfuil sí tiomanta dár luachanna, go háirithe na luachanna sin a bhaineann le comhionannas agus cearta an duine agus do Dhualgas na hEarnála Poiblí maidir leis an gComhionannas agus Cearta an Duine a chur i bhfeidhm. Cé go ndearna muid measúnú ar cheisteanna maidir le cearta an duine agus maidir leis an gcomhionannas a bhaineann lenár ról nuair a bhí a céad Straitéis Chomhionannais, Éagsúlachta agus Chuimsithe, 2021-2023, á forbairt, agus cé go bhfuil muid sásta go bhfuil ár ndualgas seirbhíse poiblí, atá leagtha amach san Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, á chomhlíonadh againn, aithníonn an eagraíocht an ról lárnach atá aici mar cheannaire i réimse an Cé&C. Léiríonn roinnt beart - m.sh. ceapadh Ceannasaí Cé&C, bunaíodh feidhm Cé&C agus forbraíodh an chéad Straitéis Chomhionannais, Éagsúlachta agus Chuimsithe - go bhfuil an eagraíocht tiomanta do chearta an duine agus do phrionsabail an chomhionannais a chur chun cinn.

Ceapadh ár gCeannasaí Cé&C (ag leibhéal ardbhainistíochta) agus cuireadh foireann le chéile chun tacú leis an gCeannasaí an tionchar is mó a imirt. Bhí béim ar leith ar dtús ar straitéis Cé&C a fhorbairt atá mar chuid thábhachtach de agus atá ag teacht leis an straitéis chorparáideach. Fobraíonn an Straitéis Cé&C na héachtaí agus na tionscnaimh a baineadh amach le linn thréimhse na straitéise corparáidí a bhí i bhfeidhm roimpi. Tá sé mar aidhm againn aitheantas a fháil don earnáil phoiblí mar ionad oibre fuinniúil, ina nglactar leis an gcomhionannas, an éagsúlacht agus an gcuimsiú agus a fhaigheann fuinneamh ó fhostaithe a léiríonn éagsúlacht ó gach carn den tsochaí, rud a chiallaíonn go gcuirfear polasaithe, cláir agus seirbhísí níos freagrúla agus níos ionchuimsithí i bhfeidhm.

Bhí próiseas cuimsitheach comhairliúcháin i gceist maidir le forbairt na straitéise Cé&C, lena áiríodh aiseolas ó eagraíochtaí státseirbhíse agus seirbhíse poiblí, ó eagraíochtaí neamhbhrabúis a phléann le daoine ó chúlraí éagsúla, ó chliaint, ó bhaill de bhoird agallaimh agus ó bhaill foirne, a fuarthas trí mhodhanna éagsúla, m.sh. grúpaí fócais, aighneachtaí scríofa agus ardán ar líne. Thug Bord Comhairleach, ar a raibh saineolaithe inmheánacha agus seachtracha ó réimsí éagsúla, lena n-áirítear earcaíocht, cleachtas agus taighde Cé&C, comhionannas agus cearta an duine, an státseirbhís agus an tseirbhís phoiblí, tacaíocht d'fhobairt na straitéise chomh maith agus modheolaíochtaí teagmhála chun dul i dteagmháil le grúpaí éagsúla. Bhí trí chruinniú i gceist agus cheistigh agus neartaigh an Bord Comhairleach ár dtuiscint ar an gCé&C agus ár n-aidhmeanna agus lig sé dúinn machnamh a dhéanamh ar an gcaoi ar féidir linn an leas is fearr a bhaint as ár dtionchar maidir le Cé&C, agus na struchtúir rialachais agus forfheidhmithe a bhaineann leis, a éascú. Cuireann an straitéis seo le agus tugann sí treoir do ghníomhaíochtaí na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí.

Thug muid treoir maidir le comhpháirtíocht a dhéanamh le Tithe an Oireachtais ar Chlár Oibre Foghlama an Oireachtais (OWL), clár feidhmeach foghlama, forbartha agus sóisialaithe do dhaoine fásta atá faoi

mhíchumas intleachtúil. Tugann sé deis ar leith d'oiliúnaithe taithí oibre phraiticiúil a fháil le linn tréimhse de 11 mhí, agus oiliúint fhoirmiúil á déanamh acu tríBhord Oideachais agus Oiliúna Chathair Bhaile Átha Cliath chun cáilíocht DCC ag Leibhéal 3 a bhaint amach. Thosaigh beirt chéimithe OWL san eagraíocht i mí Dheireadh Fómhair 2019. Forbraíodh treoir maidir le hearcaíocht ionchuimsitheach, i gcomhar le Tithe an Oireachtais, chun an clár OWL a chur chun cinn, rud a chinntigh gur tháinig méadú ar líon na n-eagraíochtaí comhpháirtíochta sa tseirbhís phoiblí.

Oibríonn muid fosta i gcomhar leis an Roinn Caiteachais Phoiblí, Sheachadadh PFN agus Athchóirithe agus le REFORM agus AHEAD i dtaca leis an gclár Willing Able Mentoring (WAM) do Dhaoine faoi Mhíchumas, clár taithí oibre do chéimithe a mhaireann deich mí, agus tá i bhfeidhm anois mar chonair i dtreo buaine.

Oiliúint agus Daoine a chur ar an Eolas

Tá an oiliúint ag croílár ár gcláir oiliúna bhliantúil maidir le seirbhís ar ardchaighdeán a thabhairt do chustaiméirí. Chun béim a leagan ar thábhacht ár gcaighdeán seirbhíse, forbraíodh seisiúin eolais faoi Sheirbhísí do Chustaiméirí mar mhodúl ar líne ata ar fáil do bhaill foirne. Dhírigh na seisiúin seo ar sheirbhís ar ardchaighdeán a thabhairt do chustaiméirí agus áiríodh an chaoi ar féidir le gach ball foirne cur leis, cad go díreach iad na caighdeáin seirbhíse agus an chaoi ar féidir aon bhac ina n-aghaidh sin a sháru. Tá baint amach na gcaighdeán seirbhíse agus seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí mar chuid de mhodúl i gClár Ullmhúcháin do bhaill foirne nua.

Tá tacaíocht oiliúna ar fáil do bhaill foirne trí chatalóg One Learning chun scileanna na mball foirne a fhorbairt maidir lena bheith ag plé le custaiméirí ag gach leibhéal den eagraíocht. Tá na cúrsaí seo a leanas san áireamh: Seirbhís Den Scoth do Chustaiméirí a Chur ar Fáil, Scríbhneoireacht Eifeachtach i dtaca le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí agus Scileanna Teileafóin.

Toisc gur tháinig an chianobair chun cinn, leag muid béim ar oiliúint a chur ar fáil dár bhfoirne chun cur lena scileanna maidir le hagallaimh físe, cumarsáid fhíoruil agus cur i láthair fíoruil a úsáid, toisc go dtéann muid i dteagmháil lenár gcustaiméirí ar líne den chuid is mó anois. Tá tábhacht ar leith ag baint le muinín a chothú maidir le modhanna cumarsáide nua san athrú leanúnach seo. Cuirtear seimineáir ghréasáin eolais ar fáil do bhaill foirne i réimsí éagsula ionas go mbeidís in ann tuiscint níos fearr a fháil ar riachtanais ár gcustaiméirí i réimse an chomhionannais, na héagsúlachta agus an chuimsithe.

Seirbhís do Chustaiméirí Inmheánacha

Rinneadh athmheasúnú orainn do chreidiúnú an Údaráis um Chaighdeán Náisiúnta na hÉireann don Bharr Feabhais Trí Dhaoine (ETP) agus bhain sí caighdeán ETP1000:2017 (platanam) amach in 2023. Is í aidhm an ETP eagraíochtaí a spreagadh chun féachaint ar a mbaill foirne mar fhoinse thábhachtach maidir le buntáiste iomaíoch. Cabhraíonn an córas seo le heagraíochtaí feabhas a bhaint amach i ngnó mar seo a leanas:

- Na córais acmhainní daonna chearta a chur i bhfeidhm chun na torthaí oibre is fearr a fháil ó bhaill foirne;
- Cleachtais i dtaca le daoine a chur in oiriúint do spriocanna na heagraíochta;
- Na torthaí is fearr a bhaint as acmhainní daonna a bhainistiú.

Seo thíos na réimsí ar pléadh leo:

- Pleanáil Ghnó agus Feabhsú Leanúnach;
- Cumarsáid agus Comhoibriú;
- Ceannaireacht agus Bainistíocht Daoine;
- Foghlaim agus Forbairt;
- Córais AD agus Folláine na bhFostaithe.

Tá sé beartaithe an creidiúnú seo a choimeád do thréimhse an Phlean Gnímh seo.

12 Phrionsabal maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí a Chur i bhFeidhm

Ardchaighdeán Seirbhíse

Ráiteas a léiríonn cineál agus caighdeán na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag tnúth leis a fhoilslú agus é a thaispeáint san ionad ina soláthraítear an tseirbhís.

Leis an gCairt do Chustaiméirí, tá muid tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán a thabhairt dár gcustaiméirí. Foilseoidh muid ár gCairt do Chustaiméirí chun a chinntiú go bhfuil gach custaiméir ar an eolas faoi leibhéal na seirbhíse atá ar fáil dóibh. Chomh maith leis an gCairt do Chustaiméirí, léiríonn ár bPlean Gnímh do Chustaiméirí conas a sholáthrófar agus a dhéanfar measúnú ar na gealltanais maidir le seirbhís sna trí bliana amach romhainn.

Príomhphointí Gnímh

Plean Gnímh do Chustaiméirí a fhoilsiú a bheidh ar fáil do gach custaiméir ar ár suíomh gréasáin;

Chairt do Chustaiméirí a fhoilsiú agus a thaispeáint inár n-oifigí agus ar publicjobs.ie;

Sraith leasaithe agus feabhsaithe nua de Chaighdeáin maidir le Seirbhís a Sholáthar a fhorbairt;

Ár gCairt do Chustaiméirí agus ár bPlean Gnímh do Chustaiméirí (Caighdeáin um Sholáthar Seirbhíse san áireamh) a léiriú dár mbaill foirne ar fad chun baill foirne a spreagadh chun glacadh le spriocanna agus le haidhmeanna an Phlean seo;

Modhanna a úsáid a ligfidh do chustaiméirí aiseolas a thabhairt dúinn go leanúnach.

Comhionannas/Éagsúlacht:

Na cearta a bunaíodh trí reachtaíocht chomhionannais a chinntiú agus éagsúlacht a spreagadh, chun cur le comhionannas do na grúpaí faoi reachtaíocht chomhionannais (mar gheall ar ghnéas, stádas pósta, stádas clainne, chlaonadh gnéis, chreideamh, aois, mhíchumas, chine, nó bhallraíocht den Lucht Siúil).

Iarracht a dhéanamh deireadh a chur le baic ar sheirbhísí do dhaoine bochta agus do dhaoine atá gearrtha amach go sóisialta agus ó thaobh tíreolaíochta de.

Tá muid tiomanta do sheirbhís a chomhlíonann reachtaíocht chomhionannais a sholáthar agus a chomhlíonann riachtanais speisialta ár gcustaiméirí uile.

Príomhphointí Gnímh

Cosnóidh muid agus léireoidh muid meas ar an gcomhionannas, ar an éagsúlacht agus ar chearta an duine agus muid ag plé lenár gcustaiméirí, agus laistigh dár seirbhísí, dár nósanna agus dár bpróisis, de réir phrionsabail Dhualgas na Seirbhíse Poiblí.

Cloíonn muid leis an “gCairt maidir le Tacaíochtaí Dearfacha d’Iarrthóirí faoi Mhíchumas”. Tá plean ann ina leagtar amach an próiseas maidir le cóiríocht réasúnta a chur ar fáil, “Cóiríocht Réasúnta – Sreabhchairt maidir leis an bPróiseas” (*tá an dá cháipéis le feiceáil go soiléir sa rannán “Míchumas agus Inrochtaineacht” ar publicjobs.ie*).

Seirbhís a chur ar fáil a chloíonn le Reachtaíocht Chomhionannais, le Dualgas na Seirbhíse Poiblí um Chomhionannas agus um Chearta an Duine (Alt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014), leis an Acht um Míchumas, 2005, agus leis an gCód Cleachtais maidir le Daoine faoi Mhíchumas a Fhostú i Státseirbhís na hÉireann;

Dul ar aghaidh leis an sprioc atá ag an Rialtais maidir le daoine faoi mhíchumas a fhostú san Oifig (3%) agus dea-chleachtas a fhorbairt. Mar chuid den *Straitéis Chuimsitheach Fostaíochta do Dhaoine faoi Mhíchumas 2015 – 2024*, tá sé beartaithe líon na ndaoine atá faoi mhíchumas a fhostaítear sa tseirbhís phoiblí a mhéadú, de réir a chéile, ó 3% go 6% roimh 2024;

Leanúint orainn ag obair chun sprioc an Rialtais maidir le himircigh a fhostú (1%) a bhaint amach agus cur chuige bunaithe ar dhea-chleachtas a fhorbairt;

Leanúint orainn ag dul i ngleic le polasaithe náisiúnta agus bearta a leagtar amach i straitéisí náisiúnta maidir le ceisteanna CÉ&C a bhaineann le hinscne, heitneacht (an Lucht Siúil agus Romaigh), le himircigh, leis an bpobal LADTI+ agus le daoine faoi mhíchmas a chur i bhfeidhm.

An líon is mó iarrthóirí is féidir a spreagadh chun cur isteach ar cheapacháin sa tseirbhís phoiblí;

Feasacht Chomhionannais a chur chun cinn maidir le hoiliúint a thugtar maidir le hearcaíocht agus roghnú;

Dul ar aghaidh le hOiliúint Feasachta ar an gComhionannas, an Éagsúlacht agus an Míchumas a chur ar fáil do gach ball foirne;

Dul i dteagmháil lenár gcustaiméirí (cliaint agus iarrthóirí) chun tuiscint níos fearr ar an gCÉ&C sa státseirbhís agus sa tseirbhís phoiblí a chur chun cinn, chun eolas a roinnt agus chun comhoibriú maidir le ceannaireacht ionchuimsitheach agus dea-chleachtas;

Tacaíocht a thabhairt go gníomhach do Ranna agus d'Oifigí Rialtais maidir le daoine ó chúlraí éagsúla a fhostú;

Gach beart a thagann ón Straitéis CÉ&C agus gach iniúchadh a bhaineann leis an gCÉ&C a chur i bhfeidhm.

Rochtain Fhisiúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideachas, a shásaíonn caighdeáin ghairme agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, rochtain a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu.

Cuirfear seirbhísí earcaíochta agus roghnaithe ar fáil in oifigí glana, inrochtana a chinntíonn príobháideachas, go gcomhlíontar caighdeáin ghairme agus sábháilteachta agus atá ar fáil do gach duine, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas.

Rinneadh dul chun cinn suntasach maidir leis na háiseanna in Áras na Caibidle a uasghrádú, chun foirgneamh níos inrochtana a chinntiú, mar aon le íomhá dhearfach den tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí a leiriú mar léargas ar Sheirbhís Phoiblí na hÉireann. Dearadh é chun seirbhís phoiblí nua-aimseartha a chur chun cinn, a chuireann ‘gairmeacha fiúntacha’ ar fáil.

Príomhphointí Gnímh

Timpeallacht ghlan, shábháilte agus chompordach a sholáthar ina bhfuil áiseanna do chomhrá príobháideach agus rúnda;

Rochtain agus áiseanna a chur ar fáil a shásóidh riachtanais uile na gcustaiméirí, cóiríocht réasúnta san áireamh;

A chinntiú i gcónaí go bhfuil cóiríocht oifige ann inár féidir le custaiméirí gluaiseacht gan stró;

A chinntiú go bhfuil rochtain ar ardchaighdeán ar fáil i ngach áit ina gcuirtear seirbhís ar fáil m.sh. ionaid tástála, aontaí earcaíochta, oiliuint sheachtrach srl.;

Iarracht a dhéanamh na caighdeáin is airde inrochtaineachta agus rochtana uilíche a chur ar fáil;

A chinntiú go gcuirtear rochtain fhisiúil san áireamh i bpolasaithe agus i nósanna sláinte agus sábháilteachta;

A chinntiú go gcuirtear cúinsí sa timpeallacht fhisiúil san áireamh ina n-iomláine inár gcur chuige i leith an CÉ&C.

Eolas

A bheith gníomhach maidir le heolas a thabhairt atá soiléir, cruinn agus in am, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a shásaíonn riachtanais na ndaoine a bhfuil riachtanais speisialta acu. A chinntiú go mbaintear úsáid as an gcumas ar fad atá ar fáil le Teicneolaíocht Faisnéise agus go gcomhlíonann an t-eolas atá ar fáil ar ár suíomh greasáin na treoirlínte d'fhoilseácháin ghréasáin.

Gach iarracht a dhéanamh maidir le rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

Cuireann muid eolas cruinn, cothrom le dáta agus cuimsitheach ar fáil faoi dheiseanna maidir le poist sa státseirbhís agus faoin bpróiseas roghnaithe. Cuireann muid aiseolas ar fáil d'iarrthóirí faoina bhfeidhmíocht le linn an phróisis roghnaithe. Tá sonraí faoi dheiseanna fostaíochta ar fáil ar ár suíomh greasáin agus is féidir le hiarrthóirí iarratais a chur isteach ar líne. Tugtar eolas d'iarrthóirí faoina gcearta maidir le hathbheithniú a lorg ar chinneadh a rinneadh maidir lena n-iarrthóireacht nó maidir le gearán a dhéanamh faoin bpróiseas faoin gCód Cleachtais.

Tá muid tiomtanta d'aitheantas níos láidre a fháil don tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí agus do publicjobs.ie i measc an phobail. Sa mhéid sin, rinneadh infheistíocht mhór i gclár margaíochta agus cumarsáide agus i dtionscnaimh chun éagsúlacht na n-iarrthóirí a fheabhsú. Bhí cur chun cinn agus margaíocht i dtaca le feachtais i gceist, mar aon le freastal ar aontaí gairme agus comhdhálacha, agus úsáid na meán sóisialta. Cuireadh grúpaí fócais ar siúl le daoine nár chuir iarratas isteach ar phoist seirbhíse poiblí tríd an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí riamh cheana chun tuiscint a fháil ar na tuairimí atá acu faoi ghairmeacha seirbhíse poiblí agus faoin bpróiseas earcaíochta. Tá an t-aiseolas a fuarthas lárnach inár Straitéis agus inár modhanna Margaíochta.

Úsáideann muid na meáin shóisialta chun ár seirbhísí a chur chun cinn agus chun poist a fhógraítear ar publicjobs.ie a phoibliú. Do phoist áirithe, úsáidtear Cuardach Feidhmeannach chun dul i dteagmháil le níos mó iarrthóirí ábhartha, oiriúnacha do phoist shinsearacha sa Statseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí.

Príomhphointí Gnímh

Eolas ginearálta a thabhairt faoi dheiseanna éagsúla sa tseirbhís poiblí chun eolas a thabhairt do chuairoteoirí nua chuig publicjobs.ie.

Áis a chur ar fáil do bhaill den phobal clárú ar publicjobs.ie agus stateboards.ie chun foláirimh a shocrú chun teachtaireachtaí a fháil faoi na deiseanna is déanaí sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí;

Eolas faoi fholúntais a thabhairt d'iarrthóirí a mbeadh suim acu iontu trí mhargaíocht chuí a úsáid;

Meáin shóisialta a úsáid chun an Státseirbhís agus an tSeirbhís Phoiblí a chur chun cinn agus chun poist a fhógraítear ar publicjobs.ie a phoibliú.

A chinntiú go bhfuil an t-eolas a thugtar i dtaca le gach post cruinn, cothrom le dáta, soiléir agus sothuigte.

A chinntiú go bhfuil gach eolas atá ar fáil go ginearálta ar fáil go leictreonach agus i gcló (m.sh. Plean Gnímh do Chustaiméirí, Tuarascáil Bhliantúil, ábhar Taithíochta srl.);

Eolas cuimsitheach a thabhairt faoi gach staid de gach feachtas agus faoi na himpleachtaí d'iarrthóirí;

Eolas a thabhairt d'iarrthóirí a mbeadh suim acu faoin bpost agus faoin gcineál duine a theastaíonn a léiríonn riachtanais an phoist go cruinn;

A chinntiú go bhfuil eolas inrochtana ar fáil d'iarrthóirí ar iarratas, má iarrann siad a leithéid;

Iarracht a dhéanamh go leanúnach an próiseas iarratais a shimpliú.

Eolas a thabhairt d'iarrthóirí faoina ndualgais faoin gCód Cleachtais agus faoin gcaoi ar féidir athbhreithniú a dhéanamh orthu;

Leabhrán eolais ina bhfuil "ábhar taithíochta" a chur ar fáil do gach triail chun cabhrú le hiarrthóirí a bhfuil ceisteanna acu faoi leagan amach na trialach; faoi bhileoga freagraí; faoin gcóras scórála; agus na treorainneacha ama atá i gceist;

Eolas cothrom le dáta a chur ar fáil do chliant a oireann dá n-ábhair spéise;

A chinntiú go bhfuil tuiscint ag gach cliant reatha agus cliant ionchasacha ar scileanna, shaineolas agus chumas na heagraíochta mar sheirbhís earcaíochta chomhroinnte.

Feabhas a chur go leanúnach ar ár suíomh gréasáin chun go mbeidh níos mó seirbhísí ar fáil;

Glacadh le haiseolas ó chliaint agus ó iarrthóirí chun tuiscint a fháil ar a gcuid riachtanas;

A chinntiú go bhfuil an t-eolas ar publicjobs.ie cruinn, cothrom le dáta agus úsáideach agus go n-oireann sé do riachtanais na gcustaiméirí éagsúla;

Ríomhthástáil a chur ar fáil chun nach mbeidh sé riachtanach d'iarrthóirí turas fada a dhéanamh chuig ionad tástála agus a thugann torthaí beagnach láithreach;

Taibléid chliste a úsáid d'agallaimh ar an láthair. Chomh maith le cúrsaí a fheabhsú do Bhaill de Bhoird agus a bheith ag brath níos lú ar pháipéar, tá an cumas aige sin feabhas a chur ar an rialú a dhéantar ar shonraí pearsanta.

Leanúint orainn ag baint úsáid as teicneolaíocht físe chun agallaimh a dhéanamh ó chian;

Aiseolas fiúntach a thabhairt d'iarrthóirí maidir leis an bpróieas roghnaithe.

Tapúlacht agus Meas

Seribhísí maithe a sholáthar go múinte, le meas agus gan mhoill chun go mbeidh meas ag an soláthraí agus ag an gcustaiméir ar a chéile.

Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun gur féidir idirbhearta a dhéanamh go héasca.

Príomhphointí Gnímh

A chinntiú go gcuireann ár mbaill foirne seirbhís ar fáil go cairdiúil, go múinte agus in am;

A chinntiú go dtugann baill foirne a n-ainmneacha nuair a fhreagraíonn siad nó nuair a dhéanann siad glaonna teileafóin;

A chinntiú go gcuirtear sonraí teagmhála ar fáil i ngach cumarsáid;

Ní mór duine a (h)ainm a chur le gach cumarsáid;

Doiciméid a thabhairt d'iarrthóirí in am (m.sh. eolas faoi thrialacha/agallaimh);

Fógra a thabhairt in am d'iarrthóirí maidir lena bheith i láthair ag trialacha agus ag agallaimh;

Torthaí agus aiseolas úsáideach faoi thrialacha agus agallaimh a thabhairt d'iarrthóirí chomh luath agus is féidir;

Ár gcur chuige i dtaca le Bainistíocht an Chaidrimh le Custaiméirí a fhorbairt agus a neartú maidir le freastal ar ár gcliaint; baill foirne ainmnithe den fhoireann CRM a chur ar fáil a bheadh in ann déileáil le ceisteanna. Cuireann muid Bainsiteoir Cliaint ag obair leis na cliaint sin a mbíonn teagmháil againn leo ar bhonn leanúnach;

Réitigh maidir le hearcaíocht agus roghnú agus ó thaobh seirbhísí eile de agus atá éifeachtach ó thaobh costas de a sholáthar do chliaint;

Dul i gcomhairle le cliaint agus comórtas earcaíochta á phleanáil againn ar a son;

Leanúint ar aghaidh le cur chuige córasach maidir le tionscadail a phleanáil agus a bhainistiú i ngach feachtas;

Leanúint orainn ag forbairt na n-uirlisí agus na modhanna measúnaithe inmheánacha;

Leanúint ar aghaidh le monatóireacht a dhéanamh ar mhodhanna roghnaithe agus a n-éifeachtacht agus a n-éifeachtúlacht;

Eolas/oiliúint/ríomhfhoghlaim a chur ar fáil in am do Bhaill na mBord de réir mar is cuí (lena n-áirítear oiliúint ar mhodhanna nua sula dtugtar iad isteach más gá);

Fógra a thabhairt in am do Bhaill na mBord faoi fhreastal ar bhoird agallaimh agus doiciméid do bhaill na mbord a sholáthar in am (m.sh. Páipéir do Bhoird);

Próisis earcaíochta agus roghnaithe a phróiseáil de réir Chód Cleachtais cuí an CCSP (ionracas a chinntiú agus próiseas comhsheasmhach agus trédhearcach ina ndéantar ceapachán de bharr cumais agus de réir dea-chleachtais);

Taifid chuí a choinneáil chun a chruthú go ndearnadh na próisis earcaíochta agus roghnaithe de réir an Chóid Chleachtais chuí.

Monatóireacht a dhéanamh ar shásamh na gcustaiméirí maidir le tapúlacht agus le meas na mball foirne.

Gearáin

Córas aiseolais/gearán foirmiúil atá fógraithe go maith, atá trédhearcach agus éasca a úsáid, a chothabháil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí i dtaca le seirbhísí.

Tá córais fhoirmiúla i bhfeidhm againn chun déileáil le haiseolas/gearáin ó chustaiméirí i dtaca le seirbhís a sholáthar (*leagtha amach in Aguisín 3*). Tá nasc dar teideal “Déan Teagmháil Linn” in dhá áit ar gach leathanach dár suíomh gréasáin. Tá nasc chuig “An Chairt do Chustaiméirí” ar gach leathanach dár suíomh gréasáin agus ar an leathanach dar teideal “Déan Teagmháil Linn”.

Príomhphointí Gnímh

A chinntiú go bhfuil ár gcóras maidir le gearáin na gcustaiméirí agus maidir le nótaí tráchta ar eolas go leathan agus ar fáil dár gcliainnt / gcustaiméirí;

Baill foirne a chur ar an eolas faoi na cúiseanna a ndéantar gearáin agus faoi ghearáin a láimhseáil go héifeachtach;

Tuairiscí eolais ar ghearáin a ullmhú don lucht bainistíochta chun cur le seirbhísí a fhorbairt amach anseo.

Achomhairc

Córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil atá fógraithe go maith, atá trédhearcach agus éasca a úsáid, a chothabháil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí i dtaca lena n-iarratas nó a chreideann gur sáraíodh an Cod Cleachtais agus gur chuir an sárú seo isteach ar ionracas an phróisis earcaíochta agus roghnaithe.

Tá córais fhoirmiúla i bhfeidhm againn chun déileáil le hiarratais ar athbhreithniú maidir le cinntí roghnaithe nó gearáin ina dtugtar le fios gur cuireadh isteach ar ionracas an phróisis earcaíochta agus roghnaithe (*leagtha amach in Aguisín 3*). Tá nasc dar teideal “An Próiseas Athbhreithnithe” ar gach leathanach dár suíomh gréasáin agus mínítear an Próiseas Athbhreithnithe sa Leabhrán Eolais a bhaineann le gach feachtas.

Príomhphointí Gnímh

Eolas a thabhairt d’iarrthóirí faoin bpróiseas athbhreithnithe atá i bhfeidhm in Leabhráin Eolais agus i gCiorcláin;

Iarratas a shoiléiriú le hiarrthóirí más gá;

Athbhreithniú láidir a dhéanamh, agus gach eolas cuí a chur san áireamh;

Bunachar sonraí a choimeád chun sonraí cuí a thaifeadadh chun tuairisciú a éascú;

Cloí le hamlínte a chuirtear ar fáil sa Chód Cleachtais agus athbhreithniú á dhéanamh;

Tuairiscí eolais ar iarratais ar athbhreithniú a ullmhú don lucht bainistíochta chun cur le seirbhísí a fhorbairt amach anseo.

Comhairliúchán agus Measúnú

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán fiúntach agus an custaiméir a bheith páirteach maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus maidir le hathbhreithniú a dhéanamh orthu.

Measúnú fiúntach ar sholáthar seirbhíse a chinntiú.

Le linn dúinn a bheith ag forbairt ár seirbhísí, bhain muid úsáid luachmhar as aiseolas ár gcustaiméirí. Téann an oifig i gcomhairle go rialta le cliaint faoi sheirbhís a fhorbairt agus a sholáthar trí Fhoireann Bhainistíocht na gCaidreamh le Cliaint. Le linn dúinn a bheith ag forbairt ár gCairt do Chustaiméirí agus na gCaighdeán um Sholáthar Seirbhíse, bhain muid úsáid as na suirbhéanna le Custaiméirí chun a chinntiú gur leagadh amach na caighdeáin chuí.

Chuir muid clár i bhfeidhm chun monatóireacht, measúnú, agus tuairisciú cuí a dhéanamh maidir lenár ngeallúintí a bhaint amach. Déanfaidh muid measúnú ar an leibhéal a baineadh amach maidir lenár ngeallúintí chun freagracht a bhaint amach, chun foghlaim a éascú agus chun feabhsú go leanúnach. Bainfear úsáid as na torthaí chun geallúintí seirbhíse poiblí níos dúshlánaí a shainiú.

Bainfidh muid úsáid as an Tuarascáil Bhliantúil chun tuairisciú ar aiseolas ó chustaiméirí; ar an gcaoi a dtomhaistear feidhmíocht; agus na chéad chéimeanna eile sa phróiseas chun seirbhís do chustaiméirí a fheabhsú.

Príomhphointí Gnímh

Leanúint ar aghaidh le suirbhéanna rialta a dhéanamh le grúpaí de chustaiméirí tábhachtacha (Cliaint, Baill de Bhoird Roghnaithe, Baill Foirne agus Iarrthóirí);

Measúnú a dhéanamh ar Chaighdeáin Soláthair Seirbhíse a bhaint amach;

Aiseolas ó na suirbhéanna, ó ghrúpaí fócais, ó chártaí nóta tráchta agus ó chórais mhonatóireachta eile a úsáid chun feidhmíocht a fheabhsú, trí cheisteanna coitianta a shainiú agus trí bhearta a chur i bhfeidhm chun déileáil leis na ceisteanna seo (agus monatóireacht a dhéanamh ar dhul chun cinn le himeacht aimsire).

A chinntiú go léirítear na gealltanais ar fad sa Phlean Gnímh seo i bpleananna gnó cuí agus i spriocanna CBFF gach duine;

Tuairiscí rialta a sholáthar don Bhord Bainistíochta agus don Bhord faoi chaighdeán a bhaint amach maidir le soláthar seirbhíse agus faoi bhearta atá á dtabhairt isteach chun feabhas a chur ar réimsí nach bhfuil ag baint amach na gcaighdeán atá leagtha amach;

Tuairiscí a thabhairt don Bhord Bainistíochta nó don Fhoireann Ardbhainistíochta agus don Bhord tar éis gach suirbhé custaiméara faoin aiseolas a fuarthas agus faoi na bearta a moladh mar thoradh ar an eolas fuarthas;

Ráiteas faoi dhul chun cinn maidir le Caighdeán Soláthair Seirbhíse a bhaint amach agus torthaí ó shuirbhéanna a rinneadh inár dTuarascálacha Bliantúla a fhoilsiú;

Creat nua tuairiscithe a thabhairt isteach maidir le stádas na bhfeachtas agus maidir le painéil;

Treoir chúí a thabhairt sa tseirbhís phoiblí, mar aon le dea-chleachtas a roinnt;

Imeachtaí do chliaint a eagrú chun cabhrú leo aithne a chur ar a chéile agus chun an treoir/an t-eolas cúí a scaipeadh.

Rogha

Rogha a thabhairt, más féidir, maidir le seirbhís a sholáthar, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na n-ionad teagmhála, uaireanta oscailte agus uaireanta soláthair. Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn a úsáid chun an rochtain agus rogha is mó agus caighdeán soláthair a chinntiú.

Tá ról tábhachtach ag Foirne Earcaíochta maidir le seirbhísí earcaíochta a chur in oiriúint do riachtanais ar leith na gcliant ar bhonn leanúnach.

Príomhphointí Gnímh

Leanúint ar aghaidh le próiseas iarratais ar líne maidir le gach feachtas agus torthaí a thabhairt chomh maith le comhfhreagras eile a bhaineann le feachtais d'iarrrthóirí ar líne (lena n-áirítear ábhar measúnaithe do phoist sa tseirbhís ghinearálta ag leibhéal iontrála a chur ar fáil ar líne);

Áis ríomhthástála a sholáthar ar bhonn leanúnach más féidir, chun gur féidir le hiarrthóirí trialacha a dhéanamh ó aon láthair dá rogha;

An suíomh gréasáin a fhorbairt chun seirbhísí breise a chur ar fáil;

Ár meáin shóisialta a fhorbairt go leanúnach chun eolas a chur ar fáil agus chun idirghníomhú le custaiméirí/cliaint más féidir;

Áiseanna do chomhdháil físe agus ghutháin a sholáthar más gá;

Leanfaidh Foireann Bhainistíocht na gCaidreamh le Cliaint uirthi chun pointe teagmhála amháin a sholáthar do chliaint maidir le seirbhís a sholáthar;

Seirbhísí (nó seirbhísí i bpáirt) earcaíochta agus roghnaithe ar leith a sholáthar do chliaint ar iarratas;

Réimse roghanna earcaíochta agus roghnaithe a chur ar fáil do chliaint do phoist ardbhainistíochta agus ghairmiúla, de réir dea-chleachtais;

Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas go bhfuil an ceart acu plé a dhéanamh linn i gceachtar den dá theanga oifigiúla.

Molann muid do chustaiméirí go bhfuil sé de cheart acu go bpléifí leo trí Ghaeilge nó trí Bhéarla nó go dátheangach más mian leo.

Príomhphointí Gnímh

Comhlíonfaidh muid ár ndualgais mar atá leagtha amach inár Scéim faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus cinnteoidh muid go bpléifear le gach ball den phobal trí Ghaeilge má tá sé sin ag teastáil uathu;

A chinntiú go dtugtar freagra trí Ghaeilge (scríofa /leictreonach) ar chomhfhreagras a fhaightear i nGaeilge;

Gach foilseachán a chur ar fáil go dátheangach, de réir mar a leagtar amach inar Scéim Teanga;

A chinntiú go bhfuil gach áis d'iarrthóirí ar fáil ar www.publicjobs.ie sa dá theanga;

Baill foirne a spreagadh agus tacaíocht a thabhairt dóibh maidir le feabhas a chur ar a scileanna Gaeilge trí chúrsaí do Ghlantosaitheoirí, chúrsaí Meánleibhéil agus chúrsaí Ardleibhéil.

Comhordú Níos Fearr

Seirbhísí poiblí a sholáthar ar bhealach níos comhordaithe agus níos comhtháite.

Tríd an Aonad um Chaidreamh le Cliant a Bhainsitiú agus trí Fhoirne Earcaíochta aonair, tá soláthar na seirbhíse á phleanáil againn go gníomhach i gcomhar lenár gcliainnt. Cur chuige a chur i bhfeidhm ina gcuirtear ár seirbhísí in oiriúint chun freastal ar riachtanais áirithe na gcliainnt.

Príomhphointí Gnímh

Leanúint ar aghaidh le seirbhís earcaíochta don tseirbhís phoiblí;

Seirbhísí earcaíochta agus soláthair freagrúla, ar ardchaighdeán agus prasa a sholáthar dár bpríomhchliainnt sa tseirbhís phoiblí;

Ár gcóras do theagmháil le cliainnt a fhorbairt chun béim ar an gcustaiméir a chur chun cinn, a chuireann an t-aiseolas a thugann ár gcliainnt dúinn san áireamh chun soláthar seirbhíse a fheabhsú;

Feabhas a chur ar phróisis agus córais nua a fhorbairt atá ag teastáil chun seirbhís den scoth agus éifeachtach a chur ar fáil dár gcliainnt;

Oibriú le cliainnt aonair chun a riachtanais maidir le hacmhainní a aithint ionas gur féidir linn córas na ngníomhaíochtaí earcaíochta agus roghnaithe (nó seirbhísí ar leith) a chur in oiriúint chun freastal ar na riachtanais sin.

Tacaíocht a thabhairt don Oifig Náisiúnta um Sheirbhísí Comhroinnte, maidir le seirbhísí AD agus mar chliainnt den Oifig dár mbaill foirne féin;

Feachtas earcaíochta a chónascadh do chliainnt éagsúla más féidir, chun nach mbeidh ar iarrthóirí dul faoin bpróiseas earcaíochta ach uair amháin le bheith incháilithe do cheapachán do roinnt post/ionad;

Ár ról mar chomhairleoir iontaofa a neartu, trí threoir chuí a thabhairt don tseirbhís phoiblí agus trí dhea-chleachtas a roinnt trí ghréasáin agus imeachtaí.

Leanúint orainn a bheith páirteach i ndaoine a mholadh do cheapacháin ar Bhoird Eagraíochtaí Stáit.

Custaiméirí Inmheánacha

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha, go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo faoi cheisteanna a bhaineann le seirbhís a sholáthar.

Tuigeann muid go maith go bhfuil baint mhór ag caighdeán na seirbhíse a thugtar do chustaiméirí inmheánacha le sásamh ár mbaill foirne féin san eagraíocht ina bhfuil siad ag obair.

Tugann struchtúir chomhpháirtíochta atá i bhfeidhm go daingean san oifig, slí úsáideach do bhaill foirne maidir le dul i gcomhairle agus a bheith páirteach. Tabharfar an tacaíocht chuí do bhaill foirne, lena n-áirítear oiliúint agus forbairt, chun a chinntiú go soláthraítear seirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí.

Príomhphointí Gnímh

Athbhreithniú a dhéanamh ar ár gCairt do Chustaiméirí Inmheánacha trí Chomhpháirtíocht;

Straitéis nua Daoine a fhorbairt, trí Chomhpháirtíocht, mar thacaíocht don Ráiteas Straitéise 2023-2026;

Ceannaireacht a thabhairt i ngach réimse den eagraíocht chun baill foirne a spreagadh agus treoir, spreagadh agus tacaíocht shoiléir a thabhairt chun a chinntiú go gcuirtear feabhas go leanúnach ar na seirbhísí a sholáthraíonn muid.

Timpeallacht oibre atá dúshlánach, sgreagthach agus taitneamhach a sholáthar trí Chomhpháirtíocht;

Suirbhé le Custaiméirí Inmheánacha a dhéanamh go rialta agus Plean Gnímh a ullmhú agus a chur i bhfeidhm atá bunaithe ar an aiseolas ó gach suirbhé;

A bheith páirteach i ngníomhaíochtaí tagarmharcála agus Creidiúnú de chuid Údarás um Chaighdeán Náisiúnta na hÉireann do Bharr Feabhais trí Dhaoine a choinneáil;

Tacaíocht riachtanach a thabhairt do bhaill foirne roimh aon athrú mór i gcláir;

Tacaíocht leanúnach a thabhairt do bhaill foirne chun gur féidir leo a ndualgais a chomhlíonadh i dtimpeallacht shláintiúil agus shábháilte agus sár-sheirbhís a thabhairt do bhaill foirne (m.sh. Clár Folláine, Seisiúin Eolais ábhartha, Inlíon a oibríonn i gceart);

Córas éifeachtach Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta a chothabháil a chinnteoidh go dtuigeann baill foirne na dualgais atá orthu, go bhfuil na háiseanna acu chun spriocanna a bhaint amach agus go ndéantar measúnú orthu de réir táscairí feidhmíochta deacra.

Oiliúint agus forbairt a chur ar fáil do bhaill foirne chun gur féidir leo a spriocanna a bhaint amach agus forbairt phearsanta a chinntiú;

Cultúr nuálach a fhorbairt a chuirfidh feabhas ar na próisis agus a sholáthróidh seirbhísí níos éifeachtaí agus níos lú acmhainní á n-úsáid.

Cumarsáid éifeachtach a chinntiú ar fud na heagraíochta.

Do Fhreagrachtaí

Chun a chinntiú gur féidir leis an Oifig seo seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí, ba chóir do chustaiméirí a thuiscint go bhfuil freagrachtaí orthu chomh maith sa mhéid sin. Ní mór do gach custaiméir plé go mínte le baill foirne agus ní mór dóibh meas a bheith acu ar an gceart atá ag an duine ar dhínit agus iad ag obair. Ní ghlacfar le ciapadh nó leithcheal de chineál ar bith.

Ní féidir le hiarrthóirí eolas bréagach a sholáthar go feasach nó go meargánta, duine ar bith a chanbhasáil le mealladh nó gan mhealladh, nó cur isteach ar an bpróiseas earcaíochta/roghnaithe nó é a cur i mbaol ar bhealach ar bith.

Bheimis buíoch dá ndéanfadh iarrthóirí na nithe seo:

Gach doiciméad tacaíochta a bhaineann leis an bpróiseas iarratais agus/nó leis an bpróiseas measúnaithe a léamh go cúramach sula líontar an t-iarratas nó sula ndéantar scrúdú nó agallamh;

Uimhir tagartha an iarrthóra a lua i ngach comhfhreagras agus / nó cumarsáid leis an Oifig seo;

A chinntiú go gcomhlíontar na foirmeacha iarratais go hiomlán, go cruinn agus go soléite, aon doiciméad tacaíochta atá riachtanach a chur isteach agus iad a chur isteach roimh an spriocdháta ar leith;

Eolas ceart a thabhairt in aon chomhfhreagras leis an Oifig seo;

Fógra a thabhairt don Oifig seo chomh luath agus is féidir murar féidir leo freastal ar agallamh atá socraithe.

Tú féin a chur ar an eolas faoi na Cóid Chleachtais (ar fáil ar www.cpsa.ie) sula gcuireann tú achomharc ar chinneadh ar aghaidh chugainn;

Plé le baill foirne le dínit agus meas;

Cloí lenár dtreoir nach gceadaíonn muid aon fhearas taifeadta a úsáid agus/nó uirlisí cosúil le AI/ChatGPT a úsáid le linn measúnaithe. Leagtar seo amach go mionsonraithe sa Leabhrán Eolais.

Maidir le hiarrthóirí faoi mhíchumas, abair linn chomh luath agus is féidir má tá aon riachtanas ar leith agat don triail nó don agallamh.

Gearáin & Nótaí Tráchtá

Cuireann muid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí faoi na seirbhísí uile (lena n-áirítear dea-scéal, ráitis ghinearálta agus gearáin) agus iarrann muid 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 Nósanna Imeachta chun Déileáil le Gearáin ó Chustaiméirí (atá in Aguisín 3). Déan teagmháil le customerfeedback@publicjobs.ie

Conas Teagmháil a Dhéanamh leis an Oifig

Tá ár nOifig lonnaithe in

Áras na Caibidle,

26-30 Sráid na Mainistreach Uachtarach,

Baile Átha Cliath 1.

Is é seo a leanas seoladh ár suímh gréasáin www.publicjobs.ie: ríomhphost: info@publicjobs.ie

Seirbhís teileafóin -

Príomhuimhir: **01-8587400**

Tá sonraí teagmhála agus uimhreacha na mball foirne atá freagrach as na seirbhísí a úsáidtear go minic ar fáil in Aguisín 1.

Conas is féidir liom Tuilleadh Eolais a fháil?

Tá eolas faoi dheiseanna reatha do phoist ar fáil ar ár suíomh gréasáin www.publicjobs.ie

Is féidir na suíomhanna gréasáin do Rannóga Rialtais éagsúla a fháil ag www.gov.ie

Tá cóipeanna eile den phlean seo chomh maith le foilseacháin Oifige ar fáil má iarrann tú iad agus is féidir féachaint orthu freisin ar ár suíomh gréasáin www.publicjobs.ie.

Clliceáil ar 'Is Maith Liom' ar ár leathanach Facebook. An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

Lean muid ar Twitter: @publicjobsie

Polasaí maidir leis na Meáin Shóisialta agus Dhigiteacha

Cé muidne?

Is í an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí an comhlacht neamhspleách lárnach earcaíochta, measúnaithe agus roghnaithe don Státseirbhís, don tSeirbhís Sláinte, d'Údarás Áitiúla, don Garda Síochána, don tSeirbhís Príosún agus do chomhlachtaí seirbhíse poiblí eile.

Leagtar amach sna treoirlínte seo do chritéir maidir lena bheith páirteach i bpostálacha agus nótaí tráchta foilsithe ar ardáin mheán sóisialta na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí.

Ár nGníomhaíochtaí Meán Sóisialta:

Baineann muid úsáid as na meáin shóisialta chun eolas a roinnt lenár bpobal. Déanann baill foirne a bhfuil an t-údarás cuí acu ár n-ardáin Meán Sóisialta a bhainisítú le linn na ngnáthuaireanta oibre. Cé go gcuireann muid fáilte roimh do thuairimí agus do smaointe, bainfidh muid tráchtanna nó ábhar ina bhfuil na nithe seo a leanas ó na hardáin meán sóisialta:

- Ábhar gáirsiúil nó ciníoch
- Ábhar maslach
- Ráiteas ar féidir a bheith clúmhillteach
- Ábhar ina bhfuil bradaíl i gceist
- Sonraí príobháideacha, pearsanta a fhoilsítear gan chead
- Bolscaireacht tráchtála nó turscar
- Postálacha nó tráchtanna polaitiúla.

Facebook

Baineann muid úsáid as Facebook chun na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- Eolas faoi phoist ar publicjobs.ie a phostáil
- Imeachtaí a mbeidh muid ag freastal orthu a fhógairt, m.sh. Aontaí Gairme agus GradIreland
- Ceisteanna ó bhaill den phobal a fhreagairt
- Ábhar a roinnt faoin Státseirbhís agus faoin tSeirbhís Phoiblí

Twitter

Baineann muid úsáid as Twitter chun na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- Eolas faoi phoist ar publicjobs.ie a athphostáil
- Eagraíochtaí agus daoine a bhfuil baint acu leis an Státseirbhís agus leis an tSeirbhís Phoiblí a leanúint agus a atvuíteáil
- Grianghraif agus físeáin ónar n-imeachtaí a phostáil
- Fógraí a eisiúint faoi chúinsí seachtracha a d'fhéadfadh cur isteach ar ghnáthoibríochta, m.sh. cúinsí a bhaineann leis an aimsir

LinkedIn

Baineann muid úsáid as LinkedIn chun na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- Eolas faoi phoist ar publicjobs.ie agus stateboards.ie a phostáil
- Postálacha urraithe do róil speisialtacha agus do róil in earnálacha ar leith a chur suas
- Imeachtaí a mbeidh muid ag freastal orthu a fhógairt, m.sh. Aontaí Gairme agus GradIreland
- Eolas a thabhairt faoin eagraíocht

Cuireann muid fáilte roimh aiseolas agus smaointe ónar leantóirí uilig, agus déanfaidh muid iarracht páirt a ghlacadh sa chomhrá más féidir. Is féidir nach mbeidh muid in ann gach teachtaireacht nó trácht a fhaigheann muid a fhreagairt, áfach.

Má sheolann tú teachtaireacht chugainn ar na meáin shóisialta, ní hionann sin is a rá go ndeachaigh tú i dteagmháil leis an oifig go hoifigiúil agus ní bheidh sé de dhualgas orainn monatóireacht a dhéanamh ar iarratais ar eolas nó iad a fhreagairt trí na meáin shóisialta. Bain úsáid as an seoladh ríomhphoist info@publicjobs.ie chun ceist a sheoladh chugainn.

CAIRT DO CHUSTAIMÉIRÍ

2023 – 2025

Ár bhFís

Ár Misean

Aitheantas a fháil mar ionad bairr feabhais san earcaíocht, a bhfuil muinín ag na daoine ar a bhfreastalaíonn muid asainn.

Ár Seirbhísí

Tá an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí freagrach as acmhainní a chur ar fáil trí chomórtais earcaíochta agus ardaithe céime. Díríonn ár ngníomhaíochtaí go háirithe ar iarrthóirí a lorg do róil sa Státseirbhís, do na róil is sinsearaí in Údarás Áitiúla, do phoist cheannaireachta agus do Chomhairligh Ospidéal d’FSS, do dhaoine faoi oiliúint agus d’arduithe céime 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 plé lenár gcliainnt agus ár n-iarrthóirí go gairmiúil, go cothrom agus go neamhchlaonta, agus le cuirtéis agus meas.

Sonraíonn ár gCairt do Chustaiméirí na leibhéil seirbhíse do chustaiméirí trínar féidir ár bhfeidhmíocht a thomhas dár gcustaiméirí ar fad (cliainnt; iarrthóirí agus iarrthóirí ionchasacha; agus baill de bhoird roghnaithe)

Plé le n-ár gcliainnt, n-iarrthóirí agus gcomhghleacaithe le dínit agus meas agus seirbhís ghairmiúil a sholáthar a dhíríonn ar chaighdeán agus luach ar airgead a fheabhsú.

Ár nGealltanais Duit

Earcaíocht: Is féidir le hiarrthóirí ionchasacha a bheith ag súil le heispéireas atá dírithe ar an gcustaiméir agus iad ag teacht ar dheiseanna gairme, agus bíonn tábhacht ar leith ag baint le luas agus le héascaíocht

an tsoláthair maidir le tallann a mhealladh. Glacfaidh muid le gach deis chun teacht ar réitigh nuálacha chun leanúint orainn ag cur ár seirbhísí ar fáil dár gcliaint uilig.

Cothromaíocht, Éagsúlacht agus Cuimsiú: Tá muid tiomanta do chórais, pholasaithe agus phróisis a chur i bhfeidhm chun a chinntiú go mbeidh buíon iarrthóirí ionchasacha againn ar léiriú í ar ár ndaonra ilchineálach.

Seirbhísí Earcaíochta a Sholáthar: Tá muid in ann iarratais ó chliaint a fhreagairt ar bhealach cuí, agus glacadh le múnla inscálaithe solúbtha maidir le hacmhainní a chur ar fáil, chun éilimh a láimhseáil.

Athchóiriú: Tugann muid tacaíocht ghníomhach do sholáthar leanúnach chlár Athnuachana na Státseirbhíse agus chlár Athchóirithe na Seirbhíse Poiblí. Tá tábhacht ar leith ag baint le lucht saothair a bhfuil éagsúlacht ann agus atá díograiseach a mhealladh agus a choinneáil maidir leis an gclár athchóirithe a sholáthar.

Páirtí ar féidir Brath air: Tá sé mar aidhm againn feidhm chomhairleach atá bunaithe ar eolas agus ar fhianaise a chur ar fáil chun tacaíocht a thabhairt d'fhorbairt bheartais poiblí.

Modhanna Oibre Nua: Déanann muid iarracht ár múnla earcaíochta a neartú agus a fhorbairt ionas gur féidir linn déileáil le riachtanais ár gcliant agus ár n-iarrthóirí, a bhíonn ag síorathrú, i dtimpeallacht iomaíoch.

Margaíocht agus na Meáin Shóisialta: Tá sé mar aidhm againn buíonta iarrthóirí a bhfuil níos mó éagsúlachta iontu agus atá an-chumasach a mhealladh, lenár gcliaint a chur chun cinn agus eolas a thabhairt do na daoine a bhfreastalaíonn muid orthu faoin ról atá againn maidir le hionad oibre a fhorbairt don todhchaí mar earcaitheoir de rogha don státseirbhís agus don tseirbhís poiblí.

Teicneolaíocht agus Láithreach Dhigiteach: Leanfaidh muid orainn ag baint úsáid as deiseanna chun réitigh teicneolaíochta agus modhanna cumarsáide nuálacha a úsáid chun a chinntiú go bhfuil muid cothrom le dáta le forbairtí sa teicneolaíocht, a thagann chun cinn go sciobtha, agus le daonra a bhfuil tuiscint mhaith aige ar an teicneolaíocht.

Rialachas agus Rialú Eagraíochtaí: Tá struchtúir, próisis agus córais éifeachtacha i bhfeidhm againn don rialachas agus don chomhlíonadh corparáideach le hobair leanúnach na heagraíochta, rud a chinntíonn comhlíonadh agus dea-chleachtas.

Cumas Eagraíochta: Má dhéanann muid forbairt ar ár gcumas a bheith solúbtha, acmhainneach, tiomanta, fiosrach agus sásta glacadh le hathruithe, beidh muid réidh le dul i ngleic le dúshláin a thiocfaidh chun cinn amach anseo.

Úsáid Níos Fearr A Bhaint As Sonraí agus Méadracht: Tá sé mar aidhm againn feidhmíocht eagraíochta a fheabhsú, í a mheas i dtéarmaí na seirbhíse a sholáthraítear, trí anailísíocht sonraí shofaisticiúil a fhorbairt agus a úsáid.

Agus tú ag plé 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:

Déantar do ghlaonna teileafóin a fhreagairt gan mhoill laistigh de na huaireanta oifige.

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 ag tabhairt eolais, déanfaidh muid na nithe seo a leanas:

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 foilisthe ar ár suíomh gréasáin chomh maith (m.sh. Creat Rialachais, Plean Gnímh 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 ndualgais dlí agus rialála, go háirithe Cóid Chleachtas an CCSP (más cuí), reachtaíocht i dtaca le Saoráil Faisnéise agus Cosaint Sonraí.

Déanfaidh muid na rudaí seo a leanas do Chliaint:

Iarrthóirí cumasacha a chur ar fáil trí chur chuige a chloíonn le dea-chleachtas, trí chleachtas earcaíochta ionchuimsitheacha agus tríd an am a thógann sé orainn duine a earcú ó chuireann siad isteach ar ról a fheabhsú;

Duine ar leith a ainmniú le bheith i dteagmháil leat maidir le do chuid riachtanas;

Dul i gcomhairle leat agus a chinntiú go mbíonn tú páirteach nuair atá comórtas earcaíochta á phleanáil ar do shon;

Ár gcóras do theagmháil le cliaint a fhorbairt chun béim ar an gcustaiméir a chur chun cinn, a chuireann an t-aiseolas a thugann ár gcliaint dúinn san áireamh chun soláthar seirbhíse a fheabhsú;

Feabhas a chur ar phróisis agus córais nua a fhorbairt atá ag teastáil chun seirbhís den scoth agus éifeachtach a chur ar fáil dár gcliaint;

Oibriú le cliaint aonair chun a riachtanais maidir le hacmhainní a aithint ionas gur féidir linn córas na ngníomhaíochtaí earcaíochta agus roghnaithe (nó seirbhísí ar leith) a chur in oiriúint chun freastal ar na riachtanais sin.

Réitigh maidir le hearcaíocht agus roghnú agus ó thaobh seirbhísí eile de agus atá éifeachtach ó thaobh costas de a sholáthar;

Bualadh le cliaint chun an caidreamh a fhorbairt agus chun tuiscint níos fearr a fháil ar na riachtanais atá ag agus ar an dúshlán atá roimh gach cliaint. Sna cruinnithe bainistíochta seo, bíonn an deis ag cliaint a riachtanais foirne (lena n-áirítear pleananna don todhchaí), feachtais earcaíochta reatha a phlé, déanfar iarracht cumarsáid a éascú agus tugtar deis do chliaint aiseolas a thabhairt dúinn faoin tseirbhís a chuirtear ar fáil.

Plean tionscadail a sholáthar do gach comórtas taobh istigh de thréimhse ama a chomhaontaítear;

An líon is mó iarrthóirí is féidir a chur ar an eolas faoi fholúntais a bheadh oiriúnach dóibh trí úsáid a bhaint as modhanna margaíochta oiriúnacha agus trí úsáid a bhaint as publicjobs.ie agus as na meáin shóisialta chun feachtais a fhógairt;

Eolas ábhartha a roinnt lenár gcliaint ar bhonn rialta trí Nuachtlitir Ráithiúil do Chliaint;

Creat nua tuairiscithe a thabhairt isteach maidir le stádas na bhfeachtas agus maidir le painéil; Ina theannta sin, forbróidh muid córas ar líne, a chabhróidh lenár gcliaint iarratais a chur isteach agus dul chun cinn a rianú;

Comhairle agus treoir a thabhairt maidir le próisis ardaithe céime inmheánacha atá bunaithe ar chumas a dhearadh agus a chur i bhfeidhm;

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-chleachtais (m.sh. cuardach feidhmeannach, dian-mheasúnú, ardmhodhanna measúnaithe);

Ár ról mar chomhairleoir iontaofa a neartu, trí threoir chuí a thabhairt don tseirbhís phoiblí agus trí dheachleachtas a roinnt.

Imeachtaí do chliant a eagrú chun cabhrú leo aithne a chur ar a chéile agus chun an treoir/an t-eolas cuí a scaipeadh;

Ár gcóras iarratais earcaíochta a chur ar fáil do gach cliant ar mhian leo an córas iarratais seo a úsáid dá riachtanais earcaíochta agus roghnaithe féin.

Déanfaidh muid na nithe seo a leanas d'iarrrthóirí:

Cinnteooidh muid 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.

Cinnteoimid ionracas, cothroime, seasmhacht agus follasacht ina ndéantar ceapacháin atá bunaithe ar chumas agus de réir deachleachtais do gach comórtas nach dtagann faoi Chóid Cleachtais an CCSP.

Forbróidh muid leabhraí eolais a shonraíonn ról, téarmaí agus coinníollacha agus riachtanais an phoist.

Admhóidh muid i ríomhphost trí publicjobs.ie go bhfuarthas d'iarrratas;

Tabharfaidh muid eolas faoi na staidéanna éagsúla atá i gceist sa chomórtas earcaíochta agus faoin bpróiseas roghnaithe;

Fógra a thabhairt in am maidir lena bheith i láthair ag/páirt a ghlacadh i dtrialacha agus in agallaimh;

Eiseoidh muid torthaí ó gach staid den phróiseas roghnaithe in am;

Toradh a thabhairt do gach iarrthóir ag gach staid den phróiseas agus aiseolas a chur ar fáil d'iarrthóirí má iarrann siad orainn sin a dhéanamh;

Teicnící measúnaithe cuí a úsáid atá cothrom le dáta, a oireann don phost agus atá de réir dea-chleachtais;

Tabharfaidh muid eolas d'iarrthóirí faoi theacht ar an gCód Cleachtais, nó ar na Treoirínte don tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí sa chás nach bhfuil na Cód Cleachtais i gceist.

Gach iarratas ar athbhreithniú/gearáin a phróiseáil laistigh d'amlínte a fhoilsíonn an CCSP agus, sa chás nach féidir linn sin a dhéanamh, an t-iarrthóir a choimeád ar an eolas faoi stádas an athbhreithnithe;

I gcás iarrthóirí a deir linn go bhfuil siad faoi mhíchumas, cinnteoidh muid go gcuirfidh muid cóiríocht réasúnta i bhfeidhm;

I gcás go gceaptar go mbeadh sé oiriúnach níos mó ama a thabhairt d'iarrthóirí tástáil a dhéanamh ó chian, déanfar sin;

Maidir le tástálacha atá ar siúl ó chian, tabharfar deis d'iarrthóirí taithí a fháil ar an gcóras atá in úsáid;

Déanfaidh muid na nithe seo do Bhail na mBord:

Beidh Aonad Bhail na mBord i bhfeidhm chun déileáil le ceistanna a thagann chun cinn;

Oiliúint chúil agus cothrom le dáta a chur ar fáil (oiliúint ar uirlisí leictreonacha a úsáid san áireamh);

Oiliúint faoi mhodhanna nua a chur ar fáil sula gcuirtear iad i bhfeidhm agus oiliúint athnuachana a thabhairt más gá;

Soláthróidh muid doiciméid in am;

Fógra a thabhairt in am maidir lena bheith i láthair ag boird agallaimh;

Aiseolas a fháil do phróisis amach anseo agus riachtanais oiliúna a shainaitheint;

Maidir le tástálacha atá ar siúl ó chian, tabharfar deis do Bhaill na mBord taithí a fháil ar an gcóras atá in úsáid.

Déanfaidh muid na rudaí seo don Suíomh Gréasáin:

Cinntoidh muid go bhfuil gach eolas cruinn agus cothrom le dáta;

Cuirfidh muid eolas agus áiseanna ar líne ar fáil a oireann do ghrúpaí custaiméirí éagsúla;

Iarracht a dhéanamh na caighdeáin is airde inrochtaineachta agus rochtana uilíche a chur ar fáil;

Cinntoidh muid go bhfuil ár suíomh gréasáin soiléir, so-úsáidte agus go bhfuil eolas úsáideach air;

Forbróidh muid ár suíomh gréasáin agus na cainéil chumarsáide dhigiteacha go leanúnach chun a luach do chliaint agus d'iarrthóirí a fheabhsú.

Comhionannas & Éagsúlacht:

Cosnóidh muid agus léireoidh muid meas ar an gcomhionannas, ar an éagsúlacht agus ar chearta an duine agus muid ag plé lenár gcustaiméirí, agus laistigh dár seirbhísi, dár nósanna agus dár bpróisis, de réir phrionsabail Dhualgas na Seirbhíse Poiblí.

Freastalóidh muid ar riachtanais ár gcustaiméirí ar fad trí sheirbhís a sholáthar atá de réir reachtaíochta, treoracha agus dea-chleachtais (lena n-áirítear reachtaíocht an Chomhionannais, an tAcht Míchumais agus an Cód Cleachtais maidir le Daoine faoi Mhíchumas a Fhostú i Státseirbhís na hÉireann);

Dul ar aghaidh le sprioc an Rialtais maidir le daoine faoi mhíchumas a fhostú san Oifig (3%) agus dea-chleachtas a fhorbairt. Mar chuid den *Straitéis Chuimsitheach Fostaíochta do Dhaoine faoi Mhíchumas 2015*

– 2024,tá sé beartaithe líon na ndaoine atá faoi mhíchumas a fhostáítear sa tseirbhís phoiblí a mhéadú, de réir a chéile, ó 3% go 6% roimh 2024;

Dul i gcomhar le grúpaí ionadaíochta chun líon na n-iarrthóirí ó ghrúpaí éagsúla a chuireann isteach ar phoist tríd an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí a mhéadú.

Seribhísí trí Ghaeilge

Cinntoidh muid go bpléifear trí Ghaeilge le gach ball den phoabl a dteastaíonn sin uathu;

Cinntoidh muid go bhfuil gach áis d'iarrthóirí ar fáil go dátheangach ar an suíomh gréasáin publicjobs.ie;

Cuirfidh muid gach príomhfhoilseachán ar fáil i nGaeilge;

Tabharfar freagra trí Ghaeilge (scríofa /leictreonach) ar gach comhfhreagras a fhaightear i nGaeilge.

Monatóireacht, Measúnú agus Tuairisciú

Bainfidh muid úsáid as an Tuarascáil Bhliantúil chun tuairisciú ar na caighdeáin seirbhíse atá i bhfeidhm, ar an gcaoi a dtomhaistear feidhmíocht, ar baineadh na caighdeáin amach agus na príomhchéimeanna eile sa phróiseas chun seirbhís do chustaiméirí a fheabhsú.

Ráitis agus Fiosrúcháin

Cuireann muid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí faoinár seirbhísí agus iarrann muid 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 gcuir chuige chun déileáil le gearáin ó chustaiméirí.

Déan teagmháil linn i ríomhphost ag customerfeedback@publicjobs.ie

Meabhrúchán: do fhreagrachtaí mar chustaiméir

Tá sárchaidreamh againn lenár gcustaiméirí agus ár gcliaint agus is annamh ar fad a bhíonn ceist faoi mheas. Mar sin féin, mar chuid dár ndualgais mar fhostóir, cuireann muid 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, bullaíocht, ciapadh nó leithcheal de chineál ar bith agus tá sé de cheart againn beart cuí a dhéanamh má tá sin riachtanach.

Iarrann muid ort tú eolas a fháil faoi na Cóid Chleachtais (ar fáil ar www.cpsa.ie) sula gcuireann tú isteach achomharc faoi chinneadh de chuid na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí.

Iarrann muid ort cloí lenár dtreoir nach gceadaíonn muid aon fhearas taifeadta a úsáid ina bhfoirgneamh nó inaa n-ionaid tástála.

AGUISÍN 1 - Sonraí Teagmhála

Seoladh:

An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí, Áras na Caibidle, 26/30 Sráid na Mainistreach Uachtarach, Baile

Átha Cliath 1. Eircode: D01 C7W6.

Príomhuimhir Theileafóin:

Guthán: 01 858 7400 - Dé Luain- Déardaoin: 9r.n. - 5:30i.n.; Dé hAoine: 9r.n. - 5:15i.n.

Príomhsheoladh ríomhphoist: info@publicjobs.ie

Nóta: Ní modh slán é an ríomhphost chun eolas íogair agus pearsanta a aistriú. Chun cabhrú leat, is féidir go n-iarrfaidh muid ort eolas ar leith fút féin a dheimhniú trí mheán an ríomhphoist. Ní dhéanfaidh muid teagmháil leat chun iarraidh ort do shonraí pearsanta a dheimhniú ach amháin má tá tú i dteagmháil leis an oifig cheana féin chun d'iarrthóireacht nó do chuntas a phlé.

Uaireanta Oscailte na hOifige: Dé Luain-Dé hAoine 8r.n. - 5i.n.

Tá sonraí agus réimsí cúraim an Bhoird Bhainistíochta ar fáil ar publicjobs.ie faoin teideal “Cuir Aithne ar ár bhFoireann”. Tá sonraí teagmhála don fhoireann ardbhainistíochta agus na réimsí cúraim cuí leagtha amach thíos.

Réimse Cúraim de réir Príomhoifigigh	Ainmneacha	Sonraí Teagmhála
Seirbhísí Measúnaithe agus Aonad na mBall Boird	Aoife Lyons, Síceolaí Sinsearach Martina Rooney, Síceolaí Sarah Heywood, Síceolaí Karen Lopez, Síceolaí Sarah O'Neill, Síceolaí Julie McCafferty, Síceolaí	01 8587629 01 8587413 01 8587628 01 8587753 01 8587561 01 8587402 ASU@publicjobs.ie
Seirbhís Ghinearálta Státseirbhíse agus Earcaíocht Ghairmiúil agus Theicniúil	Sandra Cairns Dermot Doherty Hilary Dolan	01 8587455 01 8587673 01 8587746 Ceisteanna faoi Fheachtais d'Oifigigh Chléireachais- CORecruitment@publicjobs.ie Ceisteanna faoi Fheachtais d'Oifigigh Chléireachais Shealadacha- TCORecruitment@publicjobs.ie Ceisteanna faoi Fheachtais do Phríomhoifigigh agus do Phríomhoifigigh Chúnta - largevolume3@publicjobs.ie Ceisteanna faoi Fheachtais do Chéimithe-graduate@publicjobs.ie

		Ceisteanna faoi Fheachtais d'Oifig Feidhmiúcháin agus d'Ardoifig Feidhmiúcháin - LargeVolumeRecruitment5@publicjobs.ie
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Réimse Cúraim de réir Príomhoifigigh	Ainmneacha	Sonraí Teagmhála
Seirbhísí Corparáideacha	Catherine Dobbins Fiona Morgan, Aonad na nDaoine agus an Chultúir Aileen Tuliani, Aonad Airgeadais Sinéad Dolan, DPO, Comhlíonadh, Cáilíocht agus Rialachas	01 8587516 01 8587763 01 8587465 01 8587576 foi@publicjobs.ie foi@publicjobs.ie
Seirbhísí Digiteacha agus Forbairt Straitéise (lena n-áirítear TF, Seirbhísí Tionscadal agus Tionscadail Straitéiseacha)	Rosemarie O'Mahony Paul Page John Norton Stephen Buckley Andrea Wilson	01 8587660 01 8587714 01 8587640 01 8587487 01 8587601
Rannpháirtíocht sa Mhargadh (lena n-áirítear Comhionannas, Éagsúlacht agus Cuimsiú agus Margaíocht agus Cumarsáid)	Niall Leavy Siobhán McKenna Áine Gallagher	01 8587404 01 8587463 01 8587415
Earcaíocht Seirbhíse Poiblí, lena n-áirítear Earnáil an Chirt, FSS agus Earcaíocht d'Údaráis Áitiúla	Sinéad Coleman Karan Nesbitt Louise McEntee	01 8587632 01 8587491 01 8587436
Oibríochtaí Earcaíochta, lena n-áirítear Tacaíocht Ghnó agus Saoráidí, Imréiteach agus Ceapacháin, Caidreamh le Custaiméirí agus Tacaíochtaí Gaeilge	Eimear O'Connor Brian Jackson Julie Hoey Catherine Morris Amy Mitchell	01 8587537 01 8587630 01 8587451 01 8587431 01 8587467
Earcaíocht d'Fheidhmeannaigh Shinsearacha agus do Bhoird Stáit agus Cuardach d'Fheidhmeannaigh	Michelle Noone Niamh McGuinness Ciarán Oman	0879294208 01 8587709 01 8587495 executivesearch@publicjobs.ie

AGUISÍN 2 - Caighdeán Sólathair Seirbhíse 2021-2023

<i>Seirbhís</i>	<i>Caighdeán</i>	<i>Modh agus Minicíocht na Monatóireachta</i>
<p>Cliant</p> <p>Iarrthóirí atá cáilithe a bheith ar fáil chun héilimh na gcliant do bhailll foirne riaracháin seirbhíse ghinearálta a chomhlíonadh</p>	Líonfar 85% d'fholúntais laistigh de 10 seachtaine ón dáta ar chuir an cliant iarratas isteach (nuair nach bhfuil gá le himréiteach slándála sa bhreis)	Tuairiscí Inmheánacha - gach ráithe
<p>Ceapacháin i bPoist Shinsreacha Bhainistíochta Poist Bhainistíochta</p> <p>Ceapacháin i bPoist Ghairmiúla/Theicniúla/Speisialtachta</p> <p>Ceapacháin i bPoist Speisialtachta</p>	85% d'fheachtais le comhlíonadh laistigh den amscála a comhaontaíodh	Tuairiscí Inmheánacha – gach ráithe
Seirbhís ar Ardchaighdeán a chur ar fáil do Chliant	Rátaíl sásaimh de 90% leis na seirbhísí a chuirtear ar fáil agus 85% sásaimh le caighdeán na n-iarrthóirí a ceapadh	Suirbhé do Chliant Cruinnithe míosúla le cliant agus bainisteoirí na gcliant

<i>Seirbhís</i>	<i>Caighdeán</i>	<i>Modh agus Minicíocht na Monatóireachta</i>
<p><u>Iarrthóirí</u></p> <p>Seirbhís ar Ardchaighdeán a chur ar fáil d'Iarrthóirí</p>	85% sásta leis an tseirbhís a chuirtear ar fáil	Suirbhéanna Rialta d'Iarrthóirí
Aiseolas a thabhairt in am tar éis gach céime den phróiseas measúnaithe	Próiseas i bhfeidhm chun aiseolas a sheoladh chuig iarrthóirí	Monatóireacht Imheánach ar an mBainistíocht
Achomhairc/iarratais ar phróiseas athbhreithnithe a sholáthar de réir na tréimhse ama atá leagtha amach i gCód Cleachtais an CCSP	Admháil eisithe taobh istigh de 3 lá oibre Toradh tugtha taobh istigh de 25 lá oibre	Monatóireacht Imheánach ar an mBainistíocht
<p><u>Baill de Bhoird</u></p> <p>Páipéir / Ábhair / Táibléid Chliste a sholáthar do bhoird materials</p>	Cuirfear páipéir ar fáil in am chun gur féidir leis an mbord ullmhú i gceart	Suirbhéanna Rialta le Baill na mBord
Seirbhís ar Ardchaighdeán a chur ar fáil do Bhaill na mBord	Rátáil sásaimh de 95% leis an tseirbhís ghinearálta a chuireann ár mBaill Foirne ar fáil	Suirbhéanna Rialta le Baill na mBord

Seirbhís	Caighdeán	Modh agus Minicíocht na Monatóireachta
<p><u>Inmheánach</u></p> <p>Cláir shuntasacha foghlama agus forbartha ar ardchaighdeán a sholáthar do gach ball foirne</p>	<p>Plean bliantúil Foghlama agus Forbartha a chur i bhfeidhm; Creidiúnú don Bharr Feabhais trí Dhaoine Scothsheirbhís a choinneáil.</p>	<p>Plean Bliantúil i bhfeidhm</p> <p>Creidiúnú leis an Údarás um Chaighdeán Náisiúnta na hÉireann</p>
<p>An tacaíocht chuí maidir le TF a thabhairt do bhaill foirne</p>	<p>95% de bhaill foirne sásta sa réimse seo</p>	<p>Suirbhé TF Bliantúil do Bhaill Foirne</p>
<p>Seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil do Chustaiméirí Inmheánacha</p>	<p>95% de bhaill foirne sásta sa réimse seo</p>	<p>Suirbhéanna Rialta do Bhaill Foirne</p>
<p>Áit oibre fholláin agus shábháilte a chur ar fáil</p>	<p>95% de bhaill foirne sásta sa réimse seo</p>	<p>Suirbhéanna Rialta do Bhaill Foirne</p>
<p><u>Gach Custaiméir</u></p> <p>Suíomhanna gréasáin oiriúnach, inrochtana agus lán eolais a sholáthar - publicjobs.ie, gradpublicjobs.ie; stateboards.ie</p>	<p>99% ar fáil;</p> <p>Freagra tacaíochta laistigh de 2 uair an chloig ó chuirtear briseadh in iúl;</p> <p>90% d'Iarrthóirí sásta</p> <p>Freagra ar ghnáthcheisteanna taobh istigh de 3 lá;</p> <p>Freagra ar cheisteanna níos casta taobh istigh de 10 lá;</p>	<p>Monatóireacht Inmheánach ar an TF</p> <p>Suirbhéanna Rialta d'Iarrthóirí</p>
<p>Seirbhís phras a sholáthar maidir le ceisteanna</p>	<p>Gach comhfhreagras a bheith soiléir le teanga shimplí agus cáipéisí caighdeánaithe i bhfeidhm.</p>	<p>Monatóireacht ar an mBainistíocht Áitiúil</p>
<p>Seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil maidir le comhfhreagras</p>		

		Monatóireacht ar an mBainistíocht Áitiúil agus Iniúchtaí Cáilíochta Amach Anseo
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------

<i>Seirbhís</i>	<i>Caighdeán</i>	<i>Modh agus Minicíocht na Monatóireachta</i>
<p><u>Gach Custaiméir</u></p> <p>Seirbhís trí Ghaeilge a chur ar fáil más gá</p>	<p>Gach príomhfhoilseachán ar fáil i nGaeilge;</p> <p>Gach seirbhís a iarrtar trí Ghaeilge ar fáil de réir ár ngeallúintí i Scéim na dTeangacha</p>	<p>Monatóireacht tríd an Aistritheoir agus tríd an mbainistíocht áitiúil</p>
<p>Seirbhís ar ardchaighdeán do gach grúpa atá faoin Reachtaíocht Chomhionannais</p>	<p>Fiosraíodh gach iarratas ar chóiríocht agus soláthraíodh gach cóiríocht a aontaíodh;</p> <p>Rinneadh gach feachtas de réir an dea-chleachtais maidir le comhionannas agus maidir le héagsúlacht</p>	<p>Monatóireacht inmheánach trí ASU agus CÉ&C</p>
<p>Áiseanna a chur ar fáil do gach custaiméir atá glan, sábháilte, compordah agus inrochtana</p>	<p>Níor tháinig aon cheist nó ghearán chun cinn</p>	<p>Monatóireacht tríd an Aonad Saoraidí agus tríd an mbainistíocht áitiúil</p>

AGUISÍN 3 - Treoirínite maidir le:

(A) Saoráil Faisnéise

(B) Déileáil le Gearáin ó Chustaiméirí

(C) Déileáil le hachomhairc maidir le cinntí a rinneadh sa phróiseas roghnaithe

Saoráil Faisnéise

Tugann an tAcht um Shaoráil Faisnéise an ceart do bhaill den phobal eolas atá ag comhlachtaí poiblí a fháil. Maidir le gníomhaíocht earcaíochta a dhéanann an Oifig seo, tá sé de chead ag iarrthóirí na nithe seo a leanas a dhéanamh faoin Acht:

- eolas oifigiúil atá ag an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí a fháil;
- eolas pearsanta a leasú sa chás nach bhfuil sé críochnaithe, go bhfuil sé mícheart nó míthreorach;
- cúiseanna a fháil faoi chinntí a bhfuil tionchar acu ar a n-iarratas.

Luaitear an tAcht um Shaoráil Faisnéise 1997 anois mar “An tAcht um Shaoráil Faisnéise 2014”. Ó tháinig an tAcht um Shaoráil Faisnéise i bhfeidhm ar an 21 Aibreán 1998, tá an oifig tiomanta do gach iarratas ar eolas a shásamh an oiread agus is féidir gan cur isteach ar chothroime agus ionracas an phróisis roghnaithe.

Tabhair faoi deara nach bhfuil eolas faoi fhorálacha na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise teoranta d’iarrthóirí.

Iarratais a dhéantar faoi fhorálacha na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise maidir le “Sonraí Pearsanta”

Níl aon táille i gceist más iarratas ar “EOLAS PEARSANTA” amháin atá i gceist, mar a shainmhínítear sna hAchtanna.

Is féidir go mbeadh táille do “Chuardach agus Athghabháil” agus do chóip de thaifid i gceist i gcásanna áirithe. Má tá sé beartaithe táille dá leithéid a ghearradh, cuirfear tú ar an eolas faoi agus tabharfar meastachán duit faoi chostas sula dtosófar ar chuardach. Is féidir go n-iarrfar ort éarlais a íoc. Ní thabharfar

an t-eolas go dtí go n-íocfar an costas iomlán. Má chosnaíonn sé níos lú ná an meastachán tosaigh do “chuardach agus athghabháil” ar thaifid a dhéanamh, tabharfar an difríocht ar ais.

Iarratais a dhéantar faoi fhorálacha na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise maidir le “Sonraí Neamhphearsanta”

Is féidir go mbeidh táille do “Chuardach agus Aisghabháil” le híoc d’iarratais ina bhfuil taifid “neamhphearsanta” i gceist. Má tá sé beartaithe táille dá leithéid a ghearradh, cuirfear tú ar an eolas faoi agus tabharfar meastachán duit faoi chostas sula dtosófar ar chuardach. Is féidir go n-iarrfar ort éarlais a íoc. Ní thabharfar an t-eolas go dtí go n-íocfar an costas iomlán. Má chosnaíonn sé níos lú ná an meastachán tosaigh do “chuardach agus athghabháil” ar thaifid a dhéanamh, tabharfar an difríocht ar ais.

Tá sonraí faoin teagmhálaí a phléann le hiarratais ar Shaoráil Faisnéise i liosta na dteagmhálaithe in Aguisín 1.

Eolas atá ar fáil saor in aisce taobh amuigh den Acht um Shaoráil Faisnéise

Tá sé mar pholasaí ag an oifig seo a bheith oscailte agus trédhearcach maidir le heolas “pearsanta” a bhaineann le hiarratas an duine a bheith ar fáil. Tá eolas faoi d’iarratas (nótaí agallaimh mar shampla) ar fáil má iarrann tú é, ón aonad earcaíochta atá ag próiseáil d’iarratais:

Is féidir Aiseolas a fháil faoin gcaoi ar éirigh leat má lorgaíonn tú é taobh istigh de sé mhí ó fuarthas toradh ón staid ábhartha den phróiseas (*m.sh. scrúdú, gearrliostú, agallamh*).

Déileáil le Gearáin ó Chustaiméirí maidir le Seirbhísí a Sholáthar

Tá sé mar aidhm againn scothsheirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar fad. Má tá tú míshásta, ar chúis ar bith, le gné ar bith den tseirbhís a chuirtear ar fáil duit, iarraimid ort an t-ábhar a chur in iúl don aonad nó don bhall foirne cuí. Tá sé tábhachtach go ndéantar amhlaidh de bhrí go gcinntíonn sé go bhfuilimid ar an eolas faoin bhfadhb agus gur féidir linn bearta a chur i bhfeidhm chun an scéal a réiteach.

Murar féidir déileáil leis an ngearán láithreach cuirfidh muid freagra chugat taobh istigh de seacht lá oibre ón lá a bhfaightear an gearán. Murar féidir cloí leis an spriocdháta seo, cuirfidh muid ar an eolas thú maidir le dul chun cinn sa chás agus tabharfaidh muid dáta comhlíonta duit.

Má tá tú míshásta leis an bhfreagra, is féidir leat do ghearán a chur chuig an Oifigeach Gearán agus gheobhaidh tú freagra uaithe taobh istigh de seacht lá oibre.

Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Gearán (Emma Adams) ag customerfeedback@publicjobs.ie.

Má tá tú míshásta fós tar éis duit freagra a fháil ón Oifigeach Gearán, deán teagmháil dhíreach leis an Oifigeach Gearán arís agus is féidir an cheist a phlé leis chun an fhadhb a réiteach.

Is féidir le custaiméirí gearán a dhéanamh leis an Ombudsman am ar bith. Gníomhaireacht neamhspleách is ea Oifig an Ombudsmain a bunaíodh le gearáin ón bpobal atá míshásta leis an tseirbhís a fuair siad ó eagraíocht san earnáil phoiblí a fhiosrú.

Déileáil le Gearáin ó Chustaiméirí maidir le hInrochtaineacht (An tAcht um Mhíchumas 2005)

Tá sé mar aidhm againn scothsheirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar fad. Má tá tú míshásta, ar chúis ar bith, le gné ar bith den tseirbhís a chuirtear ar fáil duit, iarraimid ort an t-ábhar a chur in iúl don aonad nó don bhall foirne cuí. Tá sé tábhachtach go ndéantar amhlaidh de bhrí go gcinntíonn sé go bhfuilimid ar an eolas faoin bhfadhb agus gur féidir linn bearta a chur i bhfeidhm chun an scéal a réiteach.

Murar féidir déileáil leis an ngearán láithreach cuirfidh muid freagra chugat taobh istigh de seacht lá oibre ón lá a bhfaightear an gearán. Murar féidir cloí leis an spríocdháta seo, cuirfidh muid ar an eolas thú maidir le dul chun cinn sa chás agus tabharfaidh muid dáta comhlíonta duit.

Má tá tú míshásta leis an bhfreagra is féidir leat do ghearán a chur chuig an Oifigeach Gearán/Fiosrúchán agus gheobhaidh tú freagra uathu taobh istigh de seacht lá oibre.

Má tá tú míshásta fós tar éis duit freagra a fháil ón Oifigeach Gearán/Fiosrúchán, deán teagmháil dhíreach leis an Oifigeach Gearán/ Fiosrúchán arís agus is féidir an cheist a phlé leo chun an fhadhb a réiteach.

Cuirfear tuairisc faoi do ghearán agus ar cibé socruithe atá á gcur i bhfeidhm chun déileáil leis na ceisteanna a tháinig chun cinn dá bharr, chuig an bPríomhfheidhmeannach mar chuid den phróiseas.

Is féidir le custaiméirí gearán a dhéanamh leis an Ombudsman am ar bith. Gníomhaireacht neamhspleách is ea Oifig an Ombudsmain a bunaíodh le gearáin ón bpobal atá míshásta leis an tseirbhís a fuair siad ó eagraíocht san earnáil phoiblí a fhiosrú.

Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Gearán/Fiosrúcháin ag customerfeedback@publicjobs.ie

Nós imeachta nuair a lorgaíonn iarrthóir Athbhreithniú ar Chinneadh

Is féidir le hiarrthóir athbhreithniú a lorg má tá siad míshásta le cinneadh nó gníomh a rinne an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí. Déanfaidh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí iarratais ar athbhreithniú a mheas de réir fhorálacha **Alt 7** na gCód Cleachtais do Phoist sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí atá foilsithe ag an gCoimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí. Nuair a dhéantar iarratas ar athbhreithniú, ní mór don iarrthóir na fíricí a léiriú, dar leo, go raibh an gníomh nó cinneadh a rinneadh mícheart a chur i láthair. Is féidir go ndiúltófar d'iarratas ar athbhreithniú murar féidir leis an iarrthóir fíricí a chur i láthair maidir lena gcás.

Sa chás go gceapann an duine sa phost (an Príomhoifigeach Feidhmiúcháin sa chás seo) gur féidir an cheist a réiteach, molann an Coimisiún gur chóir tabhairt faoi ar bhonn neamhfhoirmiúil, sula dtugtar faoi trí athbhreithniú foirmiúil, má aontaíonn an t-iarrthóir.

Nós imeachta d'Athbhreithniú Neamhfhoirmiúil

- Ní mór iarratas ar Athbhreithniú Neamhfhoirmiúil a dhéanamh taobh istigh de 5 lá oibre ó fuarthas toradh an chinnidh, agus de ghnáth ba chóir go dtarlódh sé idir an t-iarrthóir agus ionadaí de chuid na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí a raibh baint mhór acu leis an bpróiseas roghnaithe.
- Sa chás go mbaineann an cinneadh le staid eatramhach den phróiseas roghnaithe, caithfear an t-iarratas ar athbhreithniú neamhfhoirmiúil a fháil laistigh de 2 lá oibre ón dáta a bhfuarthas an cinneadh.
- Sa chás go bhfuil an t-iarrthóir míshásta fós tar éis díospóireacht neamhfhoirmiúil a bheith acu, is féidir leo tabhairt faoi na nósanna imeachta thíos.
- Más mian leis an iarrthóir go bpléifí leis an gceist trí athbhreithniú foirmiúil, ní mór don iarrthóir é sin a dhéanamh laistigh de 2 lá oibre ón dáta a bhfaigheann siad fógra faoi thoradh an t-athbhreithniú neamhfhoirmiúil.

Nós imeachta d'Athbhreithniú Foirmiúil ar Phróiseas Roghnaithe

- Ní mór don iarrthóir a g(h)eará(i)n maidir leis an bpróiseas a chur i scríbhinn chuig an bPríomhfheidhmeannach, ag léiriú na bhfíricí a thaispeánann go raibh gníomh nó cinneadh mícheart.
- Ní mór gearán nó iarratas ar athbhreithniú a dhéanamh laistigh de 10 lá oibre tar éis fhógra an chéad chinnidh. Sa chás go mbaineann an cinneadh le céim eatramhach den phróiseas earcaíochta, ní mór an t-iarratas a fháil laistigh de 4 lá oibre.
- Ní féidir síneadh ar na teorainneacha ama seo a cheadú ach amháin i gcás imthosca atá neamhchoitianta ar fad agus is é an Príomhfheidhmeannach amháin a dhéanfaidh an cinneadh, mar is toil leo.

- Ní foláir an toradh a chur in iúl don iarrthóir laistigh de 25 lá oibre tar éis dúinn an gearán nó an t-iarratas ar athbhreithniú a fháil.

Próiseas Gearáin

Is féidir go gceapann iarrthóir gur sháraigh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí Cód Cleachtais an Choimisiúin ar bhealach a bhfhéadfadh cur as d'ionracas an chinnidh a rinneadh sa phróiseas ceapacháin. Tríd an bpróiseas gearáin is féidir le hiarrthóir (nó duine a d'fhéadfadh a bheith ina iarrthóir) gearán a dhéanamh faoi **Alt 8** chuig an bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin ar dtús agus chuig an gCoimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí ina dhiaidh sin ar achomharc sa chás go bhfuil siad míshásta fós.

- Ba chóir líomhaintí faoi shárú na gCód Cleachtais a chur i scríbhinn agus gan mhoill chuig an bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin ar dtús. Ní mór don ghearánaí na fíricí a léiríonn, dar leo, go raibh an próiseas mícheart a chur i láthair. Ní mór don ghearánaí an ghné den Chód a sáraíodh, dar leo, a shainathint agus aon doiciméad ábhartha a chabhródh lena líomhain a chur leis. Is féidir go gcaithfear amach gearán ar bith murar féidir leis an ngearánaí tacaíocht a thabhairt dá líomhaintí tríd an gcaoi nár chomhlíon an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí prionsabail an Chóid seo a léiriú.
- Nuair a fhaigheann muid gearán is féidir go ndéanfaidh siad socrú déileáil leis an ngearánaí ar bhonn neamhfhoirmiúil.

Tá tuilleadh eolais faoin nós imeachta thuas ar fáil sa Chód Cleachtais maidir le *Ceapacháin i bPoist sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí atá ar fáil ar shuíomh gréasaín an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí www.cpsa.ie*

Níl aon dualgas orainn an próiseas ceapacháin a stad a fhad is atá siad ag plé le hathbhreithniú. Bí ar an eolas: i gcás gur tharla athbhreithniú foirmiúil ar phróiseas earcaíochta agus roghnaithe faoi Alt 7 den Chód Cleachtais, ní féidir leis an ngearánaí athbhreithniú eile a lorg faoi Alt 8 seachas i gcásanna fóireisceachtúla ar fad a shocróidh an Coimisiún ar a dtoil.

Iarratais ar Aiseolas/Torthaí Trialacha a Athscrúdú (*más cuí*)

Tá aiseolas maidir leis an bpróiseas roghnaithe ar fáil má lorgáítear é. Níl aon tréimse ama ar leith i gceist maidir le haiseolas a fháil maidir le hath-scrúdú.

Tabhair faoi deara gur próiseas éagsúil an Próiseas Athbhreithnithe mar atá leagtha amach sa Chód Cleachtais agus go bhfuil tréimhse ama ar leith ar gá cloí léi i gceist. Níl sé riachtanach aiseolas a fháil chun athbhreithniú a lorg. Ní gá d'iarrthóir cás mionsonraithe a chur le chéile sula gcuirtear tús le hachomharc. Ní féidir an tréimhse ama atá leagtha amach i gCód an CCSP a shíneadh ar chúis ar bith, lena n-áirítear aiseolas agus/nó torthaí athscrúduithe.

Dualgais na nIarrthóirí:

Níl cead ag iarrthóirí sa phróiseas earcaíochta:

- eolas bréagach a thabhairt go feasach nó go meargánta
- duine ar bith a chanbhasáil, le haslú nó gan aslú
- cur isteach ar an bpróiseas ar aon bhealach nó cur as dó

Níl cead ag tríú páirtí iarrthóir a phearsanú ag aon chéim den phróiseas.

Cód Cleachtais a Shárú

Duine ar bith a sháraíonn na forálacha thuas, nó a chuideoidh le duine éigin eile na forálacha thuas a shárú, tá siad ciontach i gcion. Is féidir fíneáil agus/nó príosúnacht, a chur ar dhuine atá ciontach i gcion.

Ina theannta sin, i gcás gur iarrthóir i bpróiseas earcaíochta a bhí nó atá sa duine a fuarthas ciontach i gcion,

- dícháileofar iad mar iarrthóir agus tógfad ar an gcomórtas iad;
- cuirfear iad as an phost inar ceapadh i bpost iad tar éis an phróisis ceapacháin.