CAIRT CUSTAIMÉIRÍ

2023 – 2025

Ár bhFís

Aitheanta mar lárionad bairr feabhais san earcaíocht, as a bhfuil muinín ag na daoine ar a bhfreastalaímid.

Ár Misean

Aitheanta mar lárionad bairr feabhais san earcaíocht, as a bhfuil muinín ag na daoine ar a bhfreastalaímid.

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 príomha ar iarrthóirí a chur ar fáil do róil sa Státseirbhís, na róil is sinsearaí sna hÚdaráis Áitiúla, róil cheannasaíochta agus róil do Chomhairleoirí Ospidéil i bhFSS, daoine faoi oiliúint agus arduithe céime inmheánacha don Gharda Síochána, comórtais earcaíochta do líon mór iarrthóirí ag gach leibhéal sa Státseirbhís, agus réimse de róil do Cheannairí Oifige agus de róil speisialtachta sa státseirbhís agus tseirbhís phoiblí iomlán.

Tá an Oifig seo ag iarraidh ardchaighdeáin de sheirbhís do chustaiméirí a chur ar fáil, agus tá sé mar chuspóir againn déileáil lenár gcliaint agus ár n-iarrthóirí go gairmiúil, go cothrom, agus go neamhchlaonta, agus caitheamh go múinte agus go béasach leo.

Leagann ár gCairt Custaiméirí na leibhéil seirbhíse do chustaiméirí amach, a mbaintear úsáid astu chun ár bhfeidhmíocht a mheas I dtaca lenár gcustaiméirí uilig (eagraíochtaí cliaint; iarrthóirí agus iarrthóirí ionchasacha; agus baill de bhoird roghnaithe)

Teastaíonn uainn caitheamh lenár gcliaint, ár n-iarrthóirí agus ár gcomhghleacaithe go measúil agus le dínit, agus seirbhís ghairmiúil a chur ar fáil ina ndírítear ar fheabhas a chur ar chaighdeán agus luach.

Ár nGealltanas Duit

Earcaíocht: Is féidir le hiarrthóirí ionchasacha a bheith ag súil le heispéireas atá dírithe ar chustaiméirí nuair atá deiseanna fostaíochta á lorg acu, agus beidh luas agus áisiúlacht mar phríomhchúinsí agus tallann á fhostú againn. Déanfaimid ár ndícheall réitigh nuálacha a ghlacadh le leanúint ar aghaidh le seachadadh ár seirbhísí do gach cliant.

Comhionannas, Éagsúlacht, agus Cuimsiú: Táimid tiomanta córais, polasaithe, agus próisis a chur in áit chun a chinntiú go bhfuil buíon iarrthóirí ann a léiríonn éagsúlacht an phobail.

Seachadadh Seirbhíse Earcaíochta: Is féidir linn freagra a thabhairt ar iarratais ónár gcliaint, trí mhodh le hacmhainní a chur ar fáil a chur I bhfeidhm atá solúbtha agus inscálaithe chun freastal ar éilimh.

Athchóiriú: Tacaímid go gníomhch le seachadadh leanúnach Chláir Athnuachana na Státseirbhíse agus Athchóiriú na Seirbhíse Poiblí. Tá mealladh agus coinneáil fórsa oibre atá díograiseach agus ina bhfuil éagsúlacht le brath mar phríomhthosaíocht againn chun an clár athchóirithe a sheachadadh.

Comhpháirtí ar féidir brath air: Tá sé mar chuspóir againn feidhm chomhairleach atá feasach agus bunaithe ar fhianaise a chur ar fáil le tacú le beartas poiblí a fhorbairt.

Slite Nua Oibre: Déanaimid ár ndícheall ár modh earcaíochta a láidriú agus a fhorbairt chun go mbeadh sé oiriúnach do riachtanais sholúbtha ár gcliant agus ár n-iarrthóirí i dtimpeallacht iomaíoch.

Margaíocht agus na Meáin Shóisialta: Tá sé mar chuspóir againn tuilleadh buíonta iarrthóirí éagsúla ar ardchaighdeán a mhealladh, chun ár n-eagraíochtaí cliaint a chur chun cinn agus na daoine a bhfreastalaímid orthu a chur ar an eolas faoinar ról maidir le lucht saothair na todhchaí a fhorbairt mar an t-earcaitheoir de rogha don státseirbhís agus don tseirbhís phoiblí.

Teicneolaíocht agus Láithreacht Dhigiteach: Leanfaimid ar aghaidh ag tapú deiseanna chun réitigh theicneolaíochta nuálacha agus deiseanna cumarsáide a úsáid chun a chinntiú go gcoinneoimid suas leis an dul chun cinn sciobtha sa teicneolaíocht agus pobal a bhfuil níos mó eolais acu ar theicneolaíocht.

Rialachas agus Rialú Eagraíochta: Tá struchtúir rialachais chorparáidigh agus chomhlíonta, próisis agus córais éifeachtacha in áit againn chun tacú le hobair leanúnach na heagraíochta, agus chun comhlíonadh agus dea-chleachtas a chinntiú.

Cumas Eagraíochta: Má dhéanaimid forbairt ar ár gcumas ceannasaíochta agus ár n-inniúlacht choiteann le bheith gasta, acmhainneach, díograiseach, agus ionchuimsitheach, agus má ghlacaimid le hathrú, beimid ullmhaithe chun déileáil le dúshláin amach anseo.

Úsáid Níos Fearr as Shonraí agus Meadaracht: Cuirfimid feabhas ar fheidhmíocht na heagraíochta, á meas maidir le seachadadh seirbhíse, trí anailísíocht sonraí shofaisticiúil a fhorbairt agus a úsáid.

Cad é a bheidh romhat agus tú ag plé linn:

Foireann ghairmiúil, bhéasach a chuirfidh iad féin in aithne duit, agus a chuirfidh sonraí teagmhála oiriúnacha maidir le tuilleadh cumarsáide ar fáil;

Freagra pras ar do ghlaonna gutháin laistigh d'uaireanta oifige.

Admháil maidir le gach fiosrúchán scríofa (ríomhphoist san áireamh) laistigh de 3 lá oibre, agus freagra ar d'fhiosrúchán laistigh de 10 lá.

Nuair a chuirimid eolas ar fáil:

Cuirfimid eolas cruinn agus oiriúnach ar fáil faoi chomórtas earcaíochta agus/nó d'iarrthóireacht, ag úsáid teanga atá soiléir agus simplí;

Cinnteoimid go bhfoilseofar gach eolas mar chóip chrua agus ar ár suíomh gréasáin (m.sh. Creat Rialachais, Plean Gnímh do Chustaiméirí, Tuarascáil Bhliantúil, Ráiteas Straitéise, ábhar faoi scrúduithe, srl.);

Cinnteoimid go gcuirfear eolas ar fáil, nuair a iarrtar é, i bhformáidí eile ar nós Braille, cló mór, foirm fhuaime, srl.;

Cloífimid lenár ndualgais dhlíthiúla agus rialála, go háirithe Cóid Chleachtais an CCSP (mar is cuí), reachtaíocht Saorála Faisnéise agus Cosanta Sonraí.

Agus Muid ag Obair le hEagraíochtaí Cliaint…

Cuirfimid iarrthóirí den scoth ar fáil trí mhodhanna dea-chleachtais, cleachtais earcaíochta ionchuimsitheacha, agus feabhas curtha ar mheadaracht i dtaca le hamlínte fostaithe;

Molfaimid duine ainmnithe chun teagmháil a dhéanamh leat maidir le do riachtanais;

Rachaimid i gcomhairle leat agus comórtais earcaíochta á phleanáil againn ar do shon;

Leanfaimid ar aghaidh ag forbairt ár múnla maidir le hobair le cliaint chun díriú níos mó ar chustaiméirí agus éisteacht le haiseolas ónár gcliaint le feabhas a chur ar sheachadadh ár seirbhíse;

Cuirfimid feabhsúcháin ar phróisis i bhfeidhm, agus forbróimid córais nua chun seirbhís éifeachtach ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár gcliaint;

Oibreoimid le cliaint aonair leis na hacmhainní atá ag teastáil uathu a aithint chun an múnla earcaíochta agus gníomhaíocht roghnaithe (nó seirbhísí ar leith) a chur in oiriúint leis na riachtanais sin a shásamh;

Cuirfimid earcaíocht atá éifeachtach ó thaobh costas de, réitigh roghnaithe, agus seirbhísí ceangailte ar fáil;

Buailfimid le cliaint chun an caidreamh a fhorbairt níos mó agus tuilleadh tuisceana a fháil ar na riachtanais agus dúshláin a bhíonn ag gach eagraíocht cliaint. Cuireann cruinnithe bainistíochta do chliaint spás ar leith ar fáil do chliaint inar féidir leo a riachtanais foirne (pleananna don todhchaí san áireamh) agus feachtais reatha a phlé, agus cumarsáid dhá bhealach agus aiseolas ar an tseirbhís a chuirtear ar fáil a éascú.

Soláthróimid plean tionscadail do gach feachtas le linn tréimhse chomhaontaithe;

Díreoimid aird na buíne iarrthóra is leithne ar fholúntais trí na modhanna margaíochta is cuí a úsáid, agus trí publicjobs.ie agus meáin shóisialta eile a úsáid le feachtais a fhógairt;

Roinnfimid eolas ábhartha agus nua le cliaint ar bhonn rialta trí Nuachtlitir ráithiúil do Chliaint;
Cuirfimid creat tuairiscithe nua ar stádas na bhfeachtas agus soláthar painéil i bhfeidhm.
Fobróimid córas ar líne chomh maith, a thabharfaidh cúnamh d'eagraíochtaí cliaint iarratais ar acmhainní a logáil agus dul chun cinn a rianú;

Tabharfaimid comhairle agus treoir maidir le próisis d'arduithe céime inmheánacha atá bunaithe ar fhiúntas a dhearadh agus a chur i bhfeidhm;

Cuirfimid éagsúlacht mhaith uirlisí earcaíochta agus roghnaithe ar fáil duit do róil ardbhainistíochta agus phroifisiúnta de réir dea-chleachtas (m.sh. cuardach d'feidhmeannaigh, measúnú domhain, teicnící measúnaithe sofaisticiúla);

Neartóimid ár ról mar chomhairleoir ar féidir brath air, trí threoir ábhartha a chur ar fáil sa tseirbhís phoiblí iomlán agus trí dhea-chleachtas a chur chun cinn;

Cuirfimid eachtraí cliaint ar siúl chun líonrú a éascú agus chun treoir/eolas ábhartha a scaipeadh;

Cuirfimid rochtain ar fáil ar ár gcóras um iarratais earcaíochta do gach cliant ar mhaith leo úsáid a bhaint as an gcóras iarratais seo dá riachtanais earcaíochta agus roghnaithe féin.

Ár nGealltanas dár gCliaint:

Cinnteoimid próiseas ionrach, cothrom, seasmhach, agus oscailte, ina gceaptar daoine bunaithe ar fhiúntas agus de réir dea-chleachtais trí phróisis roghnaithe infheidhme a dhéanamh de réir Chóid Chleachtais an CCSP;

Cinnteoimid ionracas, cothroime, comhsheasmhacht, agus trédhearcacht nuair a cheaptar daoine bunaithe ar fhiúntas de réir dea-chleachtais i ngach feachtas nach dtagann faoi Chóid Chleachtais an CCSP;

Forbróimid leabhráin eolais a leagfaidh amach ról, téarmaí agus coinníollacha, agus bunriachtanais an phoist;

Admhóimid go bhfuaireamar d'iarratas trí publicjobs.ie;

Cuirfimid eolas ar fáil faoi na céimeanna éagsúla den fheachtas earcaíochta agus den phróiseas roghnaithe;

Tabharfaimid fógra sásúil maidir le freastal ar/rannpháirtíocht i scrúduithe agus agallaimh;

Eiseoimid torthaí ó gach céim den phróiseas roghnaithe go pras;

Cuirfimid toradh do gach iarrthóir maidir lena rannpháirtíocht i ngach céim den phróiseas, agus tabharfaimid aiseolas dóibh nuair a iarratar orainn sin a dhéanamh;

Úsáidfimid teicnící measúnaithe atá suas chun dáta, oiriúnach don phost, agus a chloíonn le dea-chleachtas;

Cuirfimid eolas ar fáil d'iarrthóirí maidir le rochtain a fháil ar an gCód Cleachtais, nó na Treoirlínte don tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí (poistphoiblí) áit nach bhfuil na Cóid Chleachtais i bhfeidhm;

Próiseálfaimid gach iarratas ar athbhreithniú/gearáin laistigh de na hamlínte atá foilsithe ag an gCCSP, agus, nuair a nach féidir é seo a dhéanamh, coinneoimid an t-iarrthóir ar an eolas faoi stádas an athbhreithnithe;

Maidir le hiarrthóirí a chuireann in iúl dúinn go bhfuil siad faoi mhíchumas, cinnteoimid go gcuirfear socruithe réasúnta in áit dóibh;

Maidir le scrúduithe measúnaithe ó chian dona bhfuil níos mó ama ag teastáil ag iarrthóir, tabharfar am sa bhreis don iarrthóir;

Nuair a dhéantar measúnaithe ó chian, tabharfar deis don iarrthóir dul i dtaithí ar an gcóras a úsáidfidh siad.

Ár nGealltanas do Bhaill Bhoird:

Beidh Aonad um Bhaill Bhoird in áit againn le déileáil le fadhbanna a thiocfaidh chun cinn;

Cuirfimid oiliúint ábhartha agus suas chun dáta ar fáil (oiliúint a bhaineann úsáid as uirlisí ríomhchuimsithe san áireamh);

Cuirfimid oiliúint ar fáil maidir le modhanna nua do bhaill sula dtabharfar isteach iad, agus rachaimid siar ar oiliúint, más gá;

Cuirfimid cáipéisíocht ar fáil go pras;

Tabharfaimid fógra sásúil maidir le freastal ar bhoird agallaimh;

Gheobhaimid aiseolas le próisis sa todhchaí a fhorbairt agus riachtanais traenála a aithint;

Nuair a dhéantar measúnuithe ó chian, tabharfar an deis do Bhaill Bhoird dul i dtaithí ar an gcóras atá in úsáid acu.

Ar Ár Suíomh Gréasáin…

Déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil gach eolas cruinn agus suas chun dáta;

Cuirfimid eolas agus áiseanna ar líne atá oiriúnach dár ngrúpaí custaiméirí éagsúla ar fáil;

Déanfaimid ár ndícheall na caighdeáin is airde d'inrochtaineacht agus rochtain uilíoch a chur ar fáil;

Cinnteoimid go bhfuil ár suíomh gréasáin soiléir, so-úsáidte, agus faisnéiseach;

Déanfaimid iarracht i gcónaí ár suíomh gréasáin agus ardáin chumarsáide dhigiteacha a fheabhsú ionas go mbeidh luach níos fearr acu dár gcliaint agus dár n-iarrthóirí.

Comhionannas & Éagsúlacht:

We will protect and respect equality, diversity & human rights in all dealings with our customers, and within our services, procedures and processes, in accordance with Public Sector Duty principles;
Cosnóimid agus beidh meas againn ar chomhionannas, éagsúlacht, agus cearta daonna agus muid ag déileáil lenár gcustaiméirí agus inár seirbhísí, ngnáthnósanna, agus bpróisis, de réir na bprionsabal a bhaineann leis an Dualgas Seirbhíse Poiblí;

Freastalóimid ar na riachtanais uilig a bhíonn ag ár gcustaiméirí trí sheirbhís a chur ar fáil a chloíonn le reachtaíocht ábhartha, treoir, agus dea-chleachtas (reachtaíocht Chomhionannais, an tAcht Míchumais, 2005, agus an Cód Cleachtais i dtaca le Daoine faoi Mhíchumas a Fhostú i Státseirbhís na hÉireann san áireamh);

Déanfaimid ár ndícheall sprioc an rialtais d’fhostaíocht daoine le míchumais san Oifig a shárú agus modhanna dea-chleachtais a fhorbairt. Mar chuid den Straitéis *Fostaíocht Chuimsitheach do Dhaoine le Míchumais 2015 – 2024*, bhí sé beartaithe sprioc fostaíochta na seirbhíse poiblí do dhaoine faoi mhíchumas a mhéadú ar bhonn céimnithe ó 3% go dtí 6% roimh 2024;

Gheobhaimid comhairle ó ghrúpaí ionadaíochta leis an sciar d’iarrthóirí ó ghrúpaí éagsúla atá a chuireann isteach ar phoist tríd an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí a mhéadú.

Seirbhísí as Gaeilge:

Cinnteoimid gur féidir le gach ball den phobal an Ghaeilge a úsáid más mian leo;

Cinnteoimid go mbeidh na háiseanna uilig d'iarrthóirí atá ar an suíomh gréasáin publicjobs.ie dátheangach;

Cuirfimid gach foilseachán tábhachtach ar fáil as Gaeilge;

Cinnteoimid go dtabharfar freagra Gaeilge do gach comhfhreagras (scríofa/leictreonach) a fhaightear as Gaeilge.

Monatóireacht, Measúnú, agus Tuairisciú

Úsáidfimid ár dTuarascáil Bhliantúil le cur síos a dhéanamh ar na caighdeáin seirbhíse atá in áit, ar an gcaoi a ndéantar feidhmíocht a thomhais, cuirfimid in iúl ar baineadh caighdeáin amach agus príomhchéimeanna an phróisis feabhsaithe maidir le seirbhís do chustaiméirí.

Aiseolas agus Ceisteanna

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí faoinár seirbhísí agus iarraimid ar chustaiméirí dul i dteagmháil linn le haiseolas ar bith atá acu.

Déileálfar le gearáin go pras, go réasúnta, agus go cothrom de réir ár ngnásanna maidir le gearáin ó chustaiméirí.

Déan teagmháil linn trí ríomhphost ag customerfeedback@publicjobs.ie.

Meabhrúchán faoi do fhreagrachtaí mar chustaiméir

Den chuid is mó, bíonn dea-chaidreamh againn lenár gcustaiméirí agus cliaint, agus is annamh a bhíonn fadhbanna measa againn. Mar sin féin, mar chuid dár ndualgais mar fhostóir, ba mhaith linn cur i gcuimhne do chustaiméirí nach mór díobh caitheamh go béasach le foireann na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí agus duine ar bith a chuireann seirbhísí ar fáil ar ár son, agus meas a bheith agat ar a gceart dínit a bheith acu ina saol proifisiúnta. Ní ghlacfar le hiompar bagrach, maistíneacht, ciapadh, nó leithcheal de chineál ar bith agus tá ceart againn féin gníomh oiriúnach a dhéanamh más gá dúinn.

Iarraimid ort dul i dtaithí ar na Cóid Chleachtais (ar fáil ar www.cpsa.ie) sula gcuireann tú achomharc ar chinneadh atá déanta ag an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí isteach.

Iarraimid ort cloí lenár dtreoir gan úsáid a bhaint as aon trealamh taifeadta inár bhfoirgnimh nó inár n-ionaid scrúdaithe gan chead.