

ميثاق خدمة العملاء

رسالتنا

سوف نقدم أعلى مستوى من خدمات التعيين والاختيار وخدمات الموارد البشرية ذات الصلة، التي من شأنها أن تساعد على تنمية دوائر حكومية ذات مستوى عالمي.

خدماتنا

إن هيئة الوظائف الحكومية **Public Appointments Service** هي الهيئة المركزية التي تقدم خدمات التعيين والتقييم والاختيار للإدارة المدنية. ونحن نقدم أيضا خدمات التعيين والخدمات الاستشارية الخاصة بالموارد البشرية ذات الصلة للهيئات المحلية، والمكتب التنفيذي للخدمات الصحية، وقوات الشرطة، وغيرها من الهيئات الحكومية حسب الطلب.

يلتزم هذا المكتب بأعلى المعايير الخاصة بخدمة العملاء، ونهدف إلى التعامل مع جميع العملاء على نحو احترافي، ومنصف، ونزيه، وبأعلى قدر من اللطف والاحترام.

ويتم تطبيق هذا الميثاق لخدمة العملاء من أجل تحسين خدمة العملاء، من خلال تحديد وقياس مستويات خدمة العملاء.

التزاماتنا نحوك

عند تعاملك معنا، يمكنك أن تتوقع ما يلي:

- ◇ التعامل مع موظفين يتحلون بالمودة ودمائة الأخلاق، سوف يعرفونك بأنفسهم ويقدمون لك بيانات الاتصال اللازمة لإجراء أي اتصال آخر بهم؛
- ◇ الرد على سؤالك/طلبك على وجه السرعة؛
- ◇ بيئة نظيفة، وأمنة، ومريحة، مزودة بالوسائل اللازمة لإجراء مناقشات خاصة وسرية؛
- ◇ توفر التجهيزات اللازمة لتلبية جميع احتياجات عملائنا، بمن فيهم ذوو الاحتياجات الخاصة؛
- ◇ الرد على مكالماتك التليفونية على وجه السرعة (هدفنا أن يتم ذلك خلال 10 ثوان)؛
- ◇ إرسال ما يفيد وصول جميع الاستفسارات المكتوبة (بما في ذلك الفاكسات ورسائل البريد الإلكتروني) خلال 3 أيام عمل، والرد على استفسارك خلال 10 أيام؛
- ◇ الاهتمام الجاد بما تبديه من تعليقات على خدماتنا.



عند تقديمنا للمعلومات، فإننا سوف:

- ◇ نقدم معلومات دقيقة وحديثة باستخدام لغة سهلة واضحة؛
- ◇ نضمن أن تكون المعلومات المتاحة بوجه عام متاحة في كلتا الصورتين الإلكترونية والمطبوعة (على سبيل المثال، خطة عمل العملاء، التقرير السنوي، المواد التعريفية، إلخ)؛
- ◇ نضمن أن تكون المعلومات متاحة في صورة يمكن الوصول إليها، حسب الطلب، من أجل العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة؛
- ◇ نلتزم بالتشريعات الخاصة بحرية المعلومات وحماية البيانات.

بالنسبة للعملاء من المؤسسات، فإننا سوف:

- ◇ نقدم حلولاً للتعيين والاختيار والخدمات ذات الصلة بما يكفل ارتفاع العائد؛
- ◇ نوفر موظفين كتابيين وإداريين للوظائف الشاغرة في مدينة دبلن حسب الطلب؛
- ◇ نقدم حلاً تم وضعه خصيصاً لكم لتلبية جميع الاحتياجات الأخرى المتصلة بالتعيين خلال إطار زمني متفق عليه؛
- ◇ نرشح مدير حسابات يتولى مهمة الاعتناء بمصالحكم؛
- ◇ نتشاور معكم ونشركم في التخطيط لمسابقات التعيين التي نجرها بالنيابة عنكم؛
- ◇ نتيح لكم الحصول على معلومات محدثة يتم إعدادها خصيصاً وفقاً لمصالحكم؛
- ◇ نقدم جدولاً زمنياً للحملات التي تقام بين الإدارات قبل ذلك بفترة زمنية طويلة، بحيث يمكننا إدارة حملات التعيين الداخلية لمؤسستك بالتزامن مع تلك الحملات، إذا دعت الحاجة.
- ◇ نوفر لكم تشكيلة من خيارات التعيين والاختيار لشغل مناصب الإدارة العليا والمناصب التخصصية في مؤسستكم، لإتاحة الفرصة لكم للاختيار من نطاق من الخيارات التي تتفق مع أفضل الممارسات المتبعة (على سبيل المثال، البحث عن المديرين التنفيذيين، وتحديد ملامح المرشحين، وتقنيات التقييم المتقدمة)؛
- ◇ نتقاسم أفضل الممارسات المتبعة في التعيين والاختيار، بما في ذلك التقارير التي تصدرها الهيئة الاستشارية للبحوث، وتنظيم ندوات منتظمة/مرتبطة بالأحداث الجارية تتناول التفوق في التقييم، يمكن لجميع العملاء حضورها.

بالنسبة للمتقدمين للوظائف، فإننا سوف:

- ◇ ننشئ مركزاً لخدمة العملاء؛
- ◇ نسترعي انتباه المتقدمين المحتملين للوظائف إلى الوظائف الشاغرة عن طريق استخدام طريقة وأسلوب مناسبين للإعلان؛
- ◇ نقدم إشعاراً لحضور الاختبارات والمقابلات قبل إجرائها بوقت كافٍ؛
- ◇ نقدم نتائج وتعليقات هادفة حول الاختبارات والمقابلات بأسرع ما يمكن؛
- ◇ نقدم الوثائق في الوقت المناسب (على سبيل المثال، المعلومات المتصلة بالاختبارات/المقابلات)؛
- ◇ نستخدم التقنيات المناسبة للتقييم، التي تتسم بأنها محدثة، ومناسبة للوظيفة، وتتفق مع أفضل الممارسات المتبعة؛
- ◇ نقوم بعمل جميع إجراءات التعيين والاختيار على نحو يتفق مع قواعد الممارسات ذات الصلة، الصادرة عن رابطة



الهيئات المدنية والحكومية (التي تكفل الاستقامة، وإنجاز الإجراءات على نحو منصف وموحد وشفاف يتم التعيين فيه على أساس الجدارة وبما يتفق مع أفضل الممارسات المتبعة)؛

- ◇ نحفظ بسجلات كافية لإثبات أن عملية التعيين والاختيار قد أُجريت على نحو يتفق مع قواعد الممارسات ذات الصلة؛
- ◇ نقدم معلومات للمتقدمين للوظائف عن مسؤوليتهم بموجب قواعد الممارسات وكيفية استئناف القرارات؛
- ◇ نقدم خدمة دقيقة وفي الوقت المناسب؛
- ◇ نواصل بذل الجهود لتبسيط إجراءات تقديم الطلبات.

بالنسبة لأعضاء مجلس الإدارة، فإننا سوف:

- ◇ نقدم تدريباً محدثاً وذا صلة بمجال عملهم حسبما يكون ملائماً؛
- ◇ نقدم تدريباً على الأساليب الجديدة قبل تطبيقها، كما نقدم تدريباً منشطاً للذاكرة يكفل إبقاءهم على اتصال مستمر بالتطورات الجديدة في مجال عملهم، عند الحاجة إلى ذلك؛
- ◇ نقدم الوثائق في الوقت المناسب (على سبيل المثال، وثائق مجلس الإدارة)؛
- ◇ نقدم إشعاراً لحضور اجتماعات مجلس الإدارة قبل موعدها بوقت كافٍ؛
- ◇ نسجل التعليقات لتوفير الخلفية المعلوماتية للإجراءات المستقبلية، ولتحديد الاحتياجات التدريبية.

فيما يتصل بموقعنا على الإنترنت، فإننا سوف:

- ◇ نضمن أن تكون جميع المعلومات دقيقة ومحدثة؛
- ◇ نقدم معلومات، وتسهيلات عبر الموقع، معدة خصيصاً لتناسب المجموعات المختلفة لعملائنا؛
- ◇ نضمن أن يلتزم موقعنا على الإنترنت بالمتطلبات اللازمة لإتاحة دخوله لذوي الإعاقات؛
- ◇ نضمن أن يكون موقعنا على الإنترنت واضحاً، وسهل الاستخدام، ومشملاً على معلومات مفيدة؛
- ◇ نستفيد من التكنولوجيا الجديدة لتحسين خدماتنا بشكل مستمر.

المساواة والتنوع:

- ◇ سوف نحترم مبادئ المساواة والتنوع في كل التعاملات مع عملائنا؛
- ◇ سوف نلبي الاحتياجات الخاصة لعملائنا عن طريق تقديم خدمة تلتزم بشكل كامل بالتشريعات الخاصة بالمساواة؛
- ◇ سوف ننفذ الإجراءات المتبقية في خطة العمل الخاصة بالوصول إلينا في الإطار الزمني المتفق عليه؛
- ◇ سوف نلتزم بالتشريعات الخاصة بالمساواة، وقانون الإعاقة لعام 2005، وقواعد الممارسات الخاصة بتوظيف ذوي الإعاقة في الإدارة المدنية الأيرلندية.

خدمات باللغة الأيرلندية:

- ◇ سوف نفي بالتزاماتنا المحددة في برنامجنا بموجب قانون اللغات الرسمية لعام 2003، ونضمن أن يتم تيسير استخدام اللغة الأيرلندية لجميع أفراد الشعب إذا اختاروا ذلك؛
- ◇ جميع التسهيلات الخاصة بالمرشحين المتاحة على الموقع التالي: www.publicjobs.ie سوف تكون ثنائية اللغة؛



- ◇ جميع المطبوعات الرئيسية سوف تتاح باللغة الأيرلندية؛
- ◇ جميع المراسلات (المكتوبة/الإلكترونية) التي يتم تلقيها باللغة الأيرلندية سوف يتم الرد عليها باللغة الأيرلندية.

المراقبة، والتقييم، والعرض

لقد وضعنا برنامجاً لضمان مراقبة وتقييم وعرض إنجاز التزاماتنا. وسوف نقيّم مستوى إنجاز جميع الالتزامات لضمان المحاسبة على ذلك ولتيسير التعلم والتحسين المستمر. وسوف تستخدم النتائج لتحديد التزامات أكبر في ميدان خدمة العملاء.

سوف نستخدم التقرير السنوي/بيان الناتج السنوي الخاص بنا، وأي تقرير عن سير العمل يتم تقديمه إلى مجموعة التحقق من أداء الإدارة المدنية (Civil Service Performance Verification Group (CSPVG)، لبيان معايير الخدمة المطبقة، والأسلوب الذي تم به قياس الأداء، وما إذا كان قد تم تحقيق المعايير، والخطوات القادمة في عملية تحسين خدمة العملاء. وحيثما يتبين عدم الوفاء بأي معايير، فسوف نحدد الأسلوب الذي نعتزم أن نفي به بهذه المعايير في المستقبل. وسوف يتضمن هذا البيان نتائج جميع الدراسات التي أجريت على العملاء ومستوى شكاوى العملاء التي تم تلقيها؛ وسوف يتضمن هذا التقرير أيضا أي إجراءات تم اتخاذها بناءً على نتائج المراقبة/شكاوى العملاء.

الشكاوى والتعليقات

- ◇ إننا نرحب بالتعليقات التي يبديها العملاء حول جميع خدماتنا (بما في ذلك عبارات الإطراء، والتعليقات العامة، والشكاوى)، وندعو العملاء إلى الاتصال بنا لإبداء أي تعليقات لديهم؛
- ◇ سوف تتم معالجة جميع الشكاوى على وجه السرعة، وعلى نحو منصف ونزيه، وفقا لإجراءات معالجة شكاوى العملاء المطبقة لدينا؛
- ◇ اتصل بنا على العنوان التالي: customerfeedback@publicjobs.ie

مسؤولياتك

أنت ملزم بمعاملة الموظفين باحترام، ويُتوقع منك أن تحترم حق الفرد في الشعور بالكرامة في حياته العملية. وإننا لن نقبل أو نتسامح مع أي صورة من صور المضايقات أو التمييز.

أبريل 2008

