

Beartas faoi Eolas Inrochtana

**Do dhaoine a bhfuil riachtanais speisialta
acu**



**An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí
Public Appointments Service**

Tús

Tá an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí (PAS) tiomanta ar chinntiú go bhfuil cumarsáid éifeachtach le lucht úsáidte na seirbhíse, custaiméirí inmheánacha agus seachtracha san áireamh. Mar chuid dár dtiomantas do chumarsáid éifeachtach, léiríonn an beartas seo conas a dhéanaimid cumarsáid le custaiméirí agus baill foirne a bhfuil riachtanais speisialta acu.

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

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

Cumarsáid

Tá PAS tiomanta don phrionsabal um mhaireachtáil neamhspleách. Mar chuid dár ngealltanais, cinntimid más féidir, go bpléitear le riachtanais uile ár gcustaiméirí agus go ndéanaimid cumarsáid éifeachtach le lucht úsáidte uile ár seirbhísí.

Beartas

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

- Oifigeach Eolais a chur ar fáil a chuirfidh an t-eolas ar fáil agus conas is féidir dul i dteagmháil leo.
- Oiliúint shuntasach faoi Chomhionannas Míchumais a sholáthar faoi chlár DORAS (Disability Orientated Recruitment Assessment Service) don fhoireann ar fad chun cuidiú leo seirbhís a sholáthar do chustaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu.
- Is féidir le custaiméirí a ghlacann páirt inár bhfeachtais earcaíochta, ag staid an iarratais, a rogha slí cumarsáide agus aon riachtanas speisialta atá acu a shonrú. Maidir le gach custaiméir eile, is féidir dul i dteagmháil leis na hOifigigh Eolais maidir le hiarratais (*féach ar na sonraí teagmhála thíos*). Tá liosta faoi chóiríocht ar fáil sa *Leabhrán Eolais faoi Sheirbhís Inrochtana do Chustaiméirí*.
- TEC a leasú ar bhun leanúnach trí chloí le W3C webcontent Accessibility Guidelines. Déanfar cothabháil agus forbrófar publicjobs.ie lena chinntiú nach gcuirfear bac ar chustaiméir ar bith theacht ar ár seirbhísigh. Sa chás nach bhfuil ár TEC ar fáil do chustaiméir, cuirfimid slí eile i bhfeidhm i gcomhar le lucht úsáidte na

seirbhíse.

- Ríomhairí ar fáil sa Stóras Gairme do chustaiméirí gur mian leo clárú / iarratas a dhéanamh ar fheachtas earcaíochta. Cinnteoidh muid go mbeidh teirminéal amháin ar a laghad ar fáil do gach duine a úsáideann an tseirbhís. Tá tuilleadh eolais ar fáil ón Oifigeach Eolais.
- A chinntiú más féidir, gur féidir le custaiméirí úsáid a bhaint as teicneolaíocht ar an suíomh chun cuidiú leo a ngnó leis an oifig a dhéanamh. Moltar do bhaill foirne teicneolaíocht chabhrach a úsáid agus cumarsáid a dhéanamh trí theanga chomharthaíochta. Faoi láthair tá cumas éagsúil ag roinnt de na baill foirne i gcomharthaíocht. Sa chás áfach go bhfuil custaiméir páirteach i bhfeachtas earcaíochta, cinnteoidh an oifig go mbeidh duine cumasach ar fáil chun an chomharthaíocht a dhéanamh chun freastal ar a riachtanais.

Doiciméid

Mar a tá sonraithe sa Leabhrán Eolais um Sheirbhís Inrochtana do Chustaiméirí, is féidir linn leaganacha éagsúla inrochtana a chur ar fáil. Tá ár n-acmhainní féin againn chun an chuid is mó de na leaganacha eile a tháirgeadh. Dé ghnáth tógann sé lá amháin an chuid is mó de na leaganacha inrochtana a tháirgeadh, ach tógann sé níos faide leaganacha eile a tháirgeadh. I gcásanna dá leithéid, tabharfar eolas don chustaiméir faoin dáta a mbeidh an leagan ar fáil. Tá tuilleadh eolais faoi iarratais ar rochtain ar fáil in ár *Request for Documentation / Information In An Alternative Format Brochure*.

Déanfaimid na nithe seo:

- Cinnteoidimid go bhfuil na príomh-dhoiciméid ar fáil go héasca i bhformáidí éagsúla inrochtana. Sa chás nach féidir an doiciméad ar fad a chur ar fáil i bhformáid inrochtana, tabharfar an Achoimre Feidhmiúcháin.
- Cinnteoidimid go mbeidh gach doiciméadú nua comhlíonta de réir na gcaighdeán inrochtana. Úsáidfear doiciméid ar nós ‘the National Disability Authority (NDA) Guidelines “First Steps in Producing Accessible Publications” and the Royal National Institute of Blind People (RNIB) “See it Right” Guidelines, mar phointí teagmhála chun doiciméid dá leithéid a ullmhú.
- Tabharfaimid treoirínte soiléire faoi fhormaid do gach ball foirne, mar a rinneadh chun an doiciméad seo a ullmhú agus iad a chur ar fáil ar ár n-inlín.
- Murar féidir linn leagan ar leith a tháirgeadh chun do riachtanais sa bhaile a chomhlíonadh, déanfaimid iarracht réasúnta d’iarratas a

réiteach trí thríú páirtí.

- Leanfaimid ag fógairt go hoscailte eolas inrochtana atá ar fáil do bhaill foirne agus dár gcustaiméirí ar fad.
- Leanfaimid ag úsáid na modhanna bunaithe cumarsáide chun formáidí inrochtana a lorgáitear a chur ar fáil agus go bhfuil gach ball foirne ar an eolas faoi conas déileáil le hiarratais dá leithéid.
- A chinntiú (más féidir) go bhfuil gach eolas agus doiciméad atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin (publicjobs.ie) ar fáil i bhformáid is féidir a úsáid i gcomhar le teicneolaíocht chabhrach. Sa chás nach féidir sin a dhéanamh, cuirfear slí eile i bhfeidhm i gcomhairle leis an té a úsáideann an tseirbhís.
- Liosta faoi sheisiúin tástála a ullmhú don eagraíocht agus a chur san áireamh conas freagra a thabhairt ar iarratais ar riachtanais speisialta.

Measúnú Beartais

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

- Súil a choinneáil ar an éileamh ar eolas i bhformáidí eile seachas na hacmhainní atá againn laistigh.
- Aiseolas a lorg ó chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha a chuirfidh lenár seirbhísí.
- Leanfaidh na hOifigigh Eolais, i gcomhar leis an Fhoireann Eolais / an Coiste Faireacháin Comhionannais ag faire conas a chuirtear an beartas seo i bhfeidhm agus déanfar athbhreithniú air gach bliain.

Sonraí Teagmhála

Comhlíonadh an Acht Míchumais 2005

Cuirfidh an tSeirbhís um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí córas aiseolais i bhfeidhm de réir an Acht Míchumais 2005. Is féidir leis an chóras aiseolais seo cuidiú le daoine faoi mhíchumas cuidiú linn trí mholtaí a dhéanamh faoi shlite chun feabhas a chur ar an tseirbhís. Má tá tuairim agat faoi n-ár seirbhís téigh i dteagmháil le n-ár ag info@publicjobs.ie nó 01- 8587655.

Nó is féidir dul i dteagmháil le n-ár nOifigeach Eolais;
Amanda Kavanagh, amanda.kavanagh@publicjobs.ie

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