

An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

2017 - 2019

Aibreán 2017

D'fhoilsigh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí don chéad uair in 2017 don tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

2017 An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

Gach ceart ar chosaint. Ní féidir aon chuid den fhoilseachán seo a atáirgeadh, a chraoladh i bhfoirm ar bith nó ar shlí ar bith, go leictreonach nó go meicniúil, lena n-áirítear fótachóipeáil, taifeadh nó aon chóras stórála eolais nó aisghabhála gan cead scríofa ón tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí.
cead scríofa ón tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí.
Seirbhís

Tá an doiciméad seo foilsithe i nGaeilge agus tá an leagan Gaeilge ar fáil ag www.publicjobs.ie
Version is available on www.publicjobs.ie

CLÁR ÁBHAR

Réamhrá ón Phríomhfheidhmeannach

Ról na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí
Fís
Maidir leis an Oifig

Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Forbairt an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí
Ár gCustaiméirí agus na seirbhísí a sholáthraímid dóibh
Forbairtí le Déanaí maidir le Seirbhís a Sholáthar
Prionsabail na Seirbhíse ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí a Chur i bhFeidhm

Cairt Custaiméara

Aguisíní

Aguisín 1 - Sonraí Teagmhála

Aguisín 2 - Caighdeán Soláthar Seirbhíse

Aguisín 3 - Treoirínte maidir le:

Saoráil Eolais

- Déileáil le Gearáin na gCustaiméirí

- Déileáil le hachomhairc maidir le cinntí a rinneadh sa phróiseas roghnaithe

RÉAMHRÁ

Tá mé sásta an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí seo don tréimhse 2017-2019 a chur i láthair. Leagtar amach ann ár dtiomantas maidir le seirbhís earcaíochta, measúnaithe agus comhairliúcháin ar ardchaighdeán dár gcliaint agus dár n-iarrthóirí a chur ar fáil agus tá sé mar aidhm againn réimse tacaíochta agus foghlama a chur ar fáil do gach ball foirne.

Tá cúrsaí eacnamaíochta ag feabhsú le tamall agus dá bharr sin tá an t-éileamh do scileanna éagsúla ag méadú agus sa mhéid sin tá sé beartaithe ag an Phlean Gníomhaíochta seo cur le cumas na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí maidir le caighdeán na seirbhísí a sholáthraimid dár gcliaint agus do chliaint agus custaiméirí a d'fhéadfadh a bheith againn amach anseo. Tá ár bPlean Gníomhaíochta bunaithe ar ár bhfís agus trí ghairmiúlacht agus feabhas oibreoimid i gcomhar le cliaint ag mealladh agus ag tabhairt daoine den scoth chuig seirbhís phoiblí na hÉireann.

Tugann an Plean Gníomhaíochta seo i gcomhar lenár Ráiteas Straitéise 2017 - 2019 creat soiléir don tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí chun caighdeán nua a bhaint amach maidir le foinsiú, measúnú, soláthar agus gluaiseacht daoine agus iarrthóirí maithe chuig ról níos casta do chliaint éagsúla i seirbhís phoiblí atá ag éirí níos comhtháite.

Taobh thiar den Phlean Gníomhaíochta tá tréithe tábhachtacha bríocha. Leagann sé amach creat feidhmiúcháin agus spriocanna do thorthaí lena chinntiú go mbeidh ár gcliaint agus ár gcustaiméirí fíor-shásta le gach gné dár seirbhísí.

Bunófar ár rath amach anseo ar dhíriú níos mó ar nuálaíocht agus ar fhoghlaim, ar bheith níos solúbtha, níos freagrúla agus níos gairmiúla agus díreofar go háirithe ar fheabhas agus éifeachtúlacht maidir le gach rud a dhéanaimid.

Tá muid ag tnúth le bheith ag obair leis an fhoireann bhainistíochta agus le Bord PAS, le gach ball foirne de chuid PAS, agus go háirithe lenár gcliaint chun na príomh-spriocanna in ár Ráiteas Straitéise nua agus in ár bPlean Seirbhíse do Chustaiméirí a sholáthar.

Fiona Tierney
Phríomhfheidhmeannach

RÓL NA SEIRBHÍSE UM CHEAPACHÁIN PHOIBLÍ

FÍS

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

MAIDIR LEIS AN OIFIG

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

Is í an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí (PAS) an soláthraí seirbhíse comhroinnte earcaíochta agus soláthair d'eagraíochta cliaint sa státseirbhís agus sa tseirbhís phoiblí. Tá PAS freagrach as iarrthóirí den scoth a fhoinsiú, a mheas agus a sholáthar do chliaint sa tseirbhís phoiblí. Tá PAS freagrach fosta as comórtais inmheánacha áirithe ardú céime sa státseirbhís a réachtáil. Dírionn PAS go háirithe ar iarrthóirí a lorg do ról sa Státseirbhís, do na ról is sinsearaí in Údarás Áitiúla, do chomhairligh ospidéal sa tseirbhís sláinte phobail; do dhaoine faoi oiliúint don Gharda Síochána agus do phoist speisialtacha éagsúla sa státseirbhís agus sa tseirbhís phoiblí.

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 ar son ardú céime laistigh den Státseirbhís trí thrialacha roghnaithe idir-rannacha agus agallaimh ina bhfuil iomaíocht;
- cuidiú le heagraíochtaí eile san earnáil phoiblí lena gcuid riachtanas earcaíochta;
- cuidiú le cliaint na poist a theastaíonn uathu 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 sainchomhairliúcháin, a chomhlánaíonn ár seirbhísí earcaíochta agus roghnaithe lena n-áirítear na seirbhísí seo .

- comhairle agus tacaíocht faoi earcaíocht agus roghnú do chliaint agus d'eagraíochtaí poiblí eile;
- seirbhísí anailíse poist chun eolas cruinn a bhaineann le poist a fháil chun treoir a thabhairt maidir le próisis atá bunaithe ar inniúlacht atá mar chuidiú freisin d'eagraíochtaí na gcliant maidir le gníomhaíocht forbartha acmhainní daonna.
- seirbhís um thástáil roghnaithe (.i. an tástáil sa phróiseas roghnaithe a dhéanamh agus an chuid eile den phróiseas roghnaithe a fhágáil faoin chliant);
- traenáil do mheasúnóir i modhanna roghnaithe, lena n-áirítear agallaimh a chur;
- taighde a dhéanamh ar agus dea-chleachtas a roinnt leis an tseirbhís phoiblí maidir le hath-implonú, earcaíocht, measúnú agus roghnú.

PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA AR ARDCHAIGHDEÁN DO CHUSTAIMÉIRÍ

PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA AR ARDCHAIGHDEÁN DO CHUSTAIMÉIRÍ A FHORBAIRT

Forbraíodh an Plean Gníomhaíochta seo chun go gcomhtharlódh sé lenár Ráiteas Straitéise nua 2017-2019, agus lenár dtiomantas do chustaiméirí agus maidir le seirbhís a sholáthar mar atá leagtha amach sa doiciméad sin. Léiríonn ár bPlean Gníomhachta ár dtiomantas maidir le seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha. Déanfar socrúithe maidir le monatóireacht agus tuairisciú ar na tiomantais sa doiciméad seo. Cuirfear na geallúintí éagsúla maidir le seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar san áireamh i bplean gnó gach aonad agus áireofar iad i spriocanna gach ball foirne mar chuid de phróiseas CBFF (Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta).

ÁR gCUSTAIMÉIRÍ AGUS NA SEIRBHÍSÍ A SHOLÁTHRAÍMID 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 sholáthraímid do ghrúpaí custaiméirí leagtha amach thíos:

EAGRAÍOCHTAÍ NA gCLIANT

Sa ghrúpa seo tá Ranna/Oifigí Rialtais, Údarás Áitiúla, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FnaSS) agus eagraíochtaí poiblí eile agus gníomhaireachtaí neamh-thráchtála fo-stáit a bhfuil mandáid reachtaíochta ag an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí earcaíochta a dhéanamh dóibh agus a úsáideann na seirbhísí earcaíochta, roghnaithe agus comhairleacha a sholáthraímid (mar atá leagtha amach ar leathanach 5). Cuideoidh muid leo na poist a theastaíonn uathu a líonadh a fhógairt an oiread agus is féidir trí na meáin shóisialta a úsáid a thuilleadh. Is féidir go mbeimis in ann cuidiú a thabhairt do chliaint faoi ábhair eile má cheapann siad go mbeadh an saineolas atá ag PAS ina chabhair acu.

IARRTHÓIRÍ AR PHOIST sa tSEIRBHÍS PHOIBLÍ

Sa ghrúpa seo tá baill den phobal a dhéanann iarratas ar aon phost sa tseirbhís phoiblí a fhógraímid 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 cuirimid 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 faoi ullmhú d'agallamh/ triail.

SEIRSHÍSÍ D'IARRTHÓIRÍ FAOI MHÍCHUMAS

Spreagaimid iarrthóirí a bhfuil míchumas orthu iarratas a dhéanamh ar phost ar bith sa tSeirbhís Phoiblí a bhfuil na riachtanais bhunúsacha iontrála acu. Tá sé mar pholasaí againn a chinntiú go ndéantar earcaíochta agus roghnú de réir ár bprionsabail maidir le cothroime, comhionannas agus inniúlacht. Cinnteoidh muid go bpléifear le gach iarratas ó thaobh cumais, cáilíochtaí agus oiriúnacht oibre de. Tá muid sásta freisin gach iarracht a dhéanamh aon riachtanas nó riachtanas speisialta a bheadh ag iarrthóirí a shásamh chun go mbeadh iarratasóirí in ann a bheith iomlán páirteach sa phróiseas roghnaithe.

AN POBAL GINEARÁLTA

San áireamh tá baill den phobal ar féidir go mbeadh suim acu iarratas a dhéanamh ar phost sa tseirbhís phoiblí nó gur 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 dóigh a n-úsáidimid 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 cineálacha gairmeacha atá sa tseirbhís phoiblí. Tá áis ann don phobal a suim i bpoist ar leith a léiriú agus fógra ríomhphoist a fháil nuair a fhógraítear post. Cuirimid poist a fhógraítear ar publicjobs.ie chun cinn freisin trí mheáin shóisialta ar nós Facebook, Twitter agus LinkedIn.

Is iad an teileafón, ríomhphost, ár n-oifig phoiblí agus seirbhísí ar líne (publicjobs.ie, gradpublicjobs.ie, stateboards.ie agus na meáin shóisialta) ár bpríomh-chainéil do sheirbhís do chustaiméirí. Tá na sonraí ar fad fúthu seo ar fáil ar an leathanach 'Déan Teagmháil Linn' de chuid publicjobs.ie. Cé gur mian linn idirghníomhú lenár gcustaiméirí trí mheáin shóisialta, tá na hacmhainní teoranta go mór sa mhéid gur féidir linn an tslí teagmhála seo le custaiméirí a úsáid.

SEIRBHÍSÍ DO CHAINTEOIRÍ GAEILGE

Tá sé de cheart ag cainteoir Gaeilge aon ghnó atá aige/aici a dhéanamh trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach. Tá muid tiomanta ar sheirbhís iomlán den scoth a thabhairt trí Ghaeilge. Déantar gach iarracht a chinntiú go gcuirtear seirbhísí den scoth ar fáil trí Ghaeilge. De réir bheartas an Rialtais, is féidir creidiúint sa bhreis a thabhairt d'iarrthóirí ar phoist sa tseirbhís phoiblí a léiríonn go bhfuil cumas Gaeilge agus Béarla acu, le linn an phróisis earcaíochta.

BAILL NA MBORD ROGHNAITHE

Tá an oifig ag brath go mór ar an obair luachmhar a dhéanann baill na mbord. Tá sé tábhachtach gach cuidiú is féidir a thabhairt dóibh lena chinntiú gur obair dhearfach é a bheith ag obair linn.

CUSTAIMÉIRÍ INMHEÁNACHA

Creidimid 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 NUA MAIDIR LE SEIRBHÍS A SHOLÁTHAR

Tá sé mar thosaíocht ag an Oifig sár-sheirbhís a chur ar fáil do chustaiméirí. Tá na tionscnaimh seo i bhfeidhm chun caighdeán arda a bhaint amach agus a chothabháil.

CAIRT CUSTAIMÉARA

D'fhorbair muid an Chairt Custaiméara seo i gcomhar leis an Phlean Gníomhaíochta agus i gcomhairle le custaiméirí seachtracha agus le baill foirne. Leagann an Chairt Custaiméara amach an leibhéal seirbhíse ar chóir do chustaiméir a fháil ó PAS in 2017-2019. Leagann an Phlean Gníomhaíochta amach conas a bhainfear é amach. Coinneoidh muid súil go leanúnach agus déanfaimid tuairisc ar ár bhfeidhmíocht agus ar shásamh na gcustaiméirí lena chinntiú go mbainimid na caighdeáin chúí amach agus go dtugaimid seirbhís ar ardchaighdeán dár gcustaiméirí ar fad.

COMHAIRLIÚCHÁN le CUSTAIMÉIRÍ

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

Bhí ardmheas i gcónaí ag an Oifig ar thuairimí ár gcustaiméirí maidir lenár seirbhísí a fhorbairt. Mar chuid dár dtiomantas, cúram den scoth a sholáthar do chustaiméirí, úsáidimid Suirbhéanna Custaiméara lena fháil amach an bhfuil muid ag baint amach na gcaighdeán seirbhíse uile do ghrúpaí custaiméirí agus cad a cheapann siad de na seirbhísí a sholáthraimid. San áireamh sna suirbhéanna seo tá Ball de Bhord Roghnaithe, Suirbhé ar Chliaint, Baill Foirne agus Iarrthóirí. Tá na suirbhéanna seo ar fad gan ainm agus déantar iad ar líne chun gur féidir le custaiméirí freagra agus aiseolas a thabhairt faoinár seirbhísí ar bhealach níos éasca. Tar éis gach suirbhé cuirtear Plean Gníomhaíochta i bhfeidhm chun plé le aon cheist a thagann chun cinn. Mar chuid den phróiseas forbartha don Phlean Gníomhaíochta seo rinne muid athbhreithniú ar gach suirbhé custaiméara go dtí seo, agus ar gach tuairisc ráithiúil faoi chaighdeán seirbhíse chun na príomhcheisteanna a shainiú.

BAINISTÍOCHT AN CHAIDRIMH LE CLIAINT (CRM)

I lár na bliana 2016 chuir PAS modh nua Bainistíocht an Chaidrimh le Cliaint (CRM) i bhfeidhm. Bhí sé mar aidhm aige seo seirbhís níos fearr a thabhairt do chliaint trí phointe teagmhála amháin a thabhairt dóibh chun déileáil lena n-iarratais earcaíochta agus foirne agus eolas a thabhairt dóibh maidir le dul chun cinn i dtaca le comórtais agus iarratais. Aidhm eile a bhí ann ná feabhas a chur le sruth oibre agus sceideal oibre go himmheánach i PAS trí fheabhas a chur lenár dtuairim ar éileamh reatha agus amach anseo do bhaill foirne ag leibhéal éagsúla. Feidhmíonn an CRM i gcomhar le bainisteoirí na gcliant mar phríomh-chomhéadan idir PAS agus eagraíochta cliant. Bíonn cruinnithe rialta leis na cliaint mhóra chun a riachtanais foirne a phlé agus a chinntiú go bhfuil cumarsáid agus aiseolas anonn is anall faoin tseirbhís a sholáthraítear. Taifeadann foireann tacaíochta CRM gach iarratas do bhaill foirne agus do chomórtais, tugann siad an t-eolas is déanaí agus tugann siad freagra ar cheisteanna ó chliaint agus oifigí agus tugann siad tacaíocht do bhainisteoirí na gcliant ina ról trí eolas cruinn agus is déanaí a thabhairt faoin obair atá ar siúl do gach cliant. Tugtar eolas go rialta do chliaint faoi stádas na gcomórtais agus faoi phainéil atá ar fáil tríd litir nuachta CRM.

Tá modh foirmiúil nua i bhfeidhm maidir le baill foirne a lorg agus do chomórtais nua trí fhoirmeacha iarratais gur gá don chliant a chomhlíonadh agus a chur chuig bosca ríomhphoist an CRM agus chuidigh seo go mór lenár gcumas súil a choinneáil agus tuairisciú ar stádas na n-

iarratas ar fad i dtaca le soláthar foirne. Aidhm eile atá le modh nua an CRM is ea a chur ar ár gcumas caidreamh oibre níos fearr lenár gcliaint chomh maith le heolas a roinnt leo agus chun sin a dhéanamh tá sé beartaithe ag foireann an CRM roinnt eachtraí agus ceardlanna a eagrú le roinnt dár gcliaint. Tharla an chéad eachtra dá leithéid le cliaint i mí na Nollag 2016, ceardlann dar teideal ‘Preparing for Specialist Recruitment Campaigns’, agus tá sé beartaithe trí cinn mar sin a eagrú gach bliain.

COMHLÍONADH AGUS DEIMHNIÚ CÁILÍOCHTA

Comhordaíonn an tAonad um Chomhlíonadh agus Deimhniú Cáilíochta an próiseas athbhreithnithe faoi Chóid Cleachtais an CCSP a chinntíonn go bhfuil córas i bhfeidhm le plé le haiseolas ó na hathbhreithnithe seo chun go leasaítear na próisis gnó agus seirbhís do chustaiméirí i PAS ar bhonn leanúnach.

EARCAÍOCHT LEICTREONACH

Tá sé mar aidhm ag an suíomh gréasáin publicjobs.ie seo saoráid chuimsitheach ar líne den scoth a chur ar fáil, atá furasta a úsáid do chliaint agus d’iarrthóirí. Sa bhliain 2016 cuireadh tús le tionscadal chun an suíomh gréasáin publicjobs.ie a ath-dhearadh chun ardán ar líne a chur ar fáil chun ábhar nua gréasáin a chruthú go dinimiciúil le húsáid chun gach gné de dheiseanna agus de sheirbhísí a chuireann PAS ar fáil don phobal a chur chun cinn. Tá sé beartaithe go mbeidh an tionscadal i bhfeidhm i lár na bliana 2017. Tá sé mar phríomh-aidhm ag an tionscadal seo áis níos fearr agus níos úsáidí a bheith ar fáil do dhaoine a fhéachann ar ár suíomh gréasáin ar ríomhaire deisce nó ar gléas soghluaiste.

Earcaíocht, Réitigh gan Pháipéar agus Réitigh ó Chian

Sa bhliain 2016 cuireadh roinnt réitigh teicneolaíochta i bhfeidhm i PAS chun gníomhaíochtaí earcaíochta a leasú agus chun feabhas a chur le hoibríochtaí. Ina measc:

- An tríú hionad tástála níos lú ar líne curtha i bhfeidhm;
- Cumas comhdhálacha físe sa bhreis i bhfeidhm;
- Réiteach bogearra slán nua i bhfeidhm chun cabhrú lenár straitéis do bhoird gan pháipéar do bhoird gearrliostaithe agus agallaimh.

Réitigh ríomh-fhoghlama a fhorbairt mar thacaíocht d’oiliúint scileanna an Agallóra

Sa bhliain 2016 chuir PAS tús le tionscadal chun an t-ábhar oiliúna reatha ranga d’Agallóirí (Scileanna an Agallóra / Nótaí Eolais Ionadaí PAS / Nótaí Eolais do Chathaoirligh) a aistriú mar ábhar cúrsa ríomhfhoghlama suimiúil, idirghníomhach. Beidh an t-ábhar nua ina ghné thábhachtach de chlár foghlama cumaisc nua mar thacaíocht d’oiliúint agus d’fhorbairt leanúnach do bhaill foirne agallaimh. Beidh an córas nua an-éifeachtach i dtaca le teachtaireachtaí tábhachtacha a sholáthar agus léireoidh siad na modhanna is nua-aimseartha chun a leithéid a sholáthar. Cuirfear tús leis an chlár oiliúna sa bhliain 2017.

Measúnú ar Líne

Tá clár measúnaithe ar líne i bhfeidhm ag PAS a bunaíodh chun déileáil le líon mór iarrthóirí. 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 a

theacht chuig ionad réigiúnach agus trialacha a dhéanamh le peann agus páipéar. Nuair a bhí PAS ag tabhairt faoi shlí ar líne, bhí siad ar aire faoin tábhacht a bhaineann le cloí le dea-chleachtas faoi na naoi bhforas sa reachtaíocht comhionannais agus ceapadh comórtais ar líne ar shlí chun go n-úsáidfeadh réimse uirlisí measúnaithe agus chun droch-éifeacht a sheachaint; coinníonn PAS súil ghéar ar an mheasúnú ar fad ar líne sa mhéid seo. Cuireann PAS acmhainní suntasacha ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas agus tá na trialacha ar líne ina chuidiú mór sa mhéid sin.

Sa bhliain 2016 chomhlíon iarrthóirí beagnach 95,000 triail ar líne do chomórtais earcaíochta éagsúla. De réir na fianaise a bhailigh PAS éiríonn go maith le hiarrthóirí ar éirigh go maith leo sna staidéanna measúnaithe ina dhiaidh sin, agus fuair PAS aiseolas maith faoi chaighdeán na ndaoine atá á gceapadh ó chomórtais le déanaí.

Sa bhliain 2016 lean PAS ag úsáid teicneolaíochta sna comórtais d'Ionaid Measúnaithe. Tá E-tray in úsáid go rialta anois do mheasúnú sna comórtais d'Oifigeach Feidhmiúcháin agus do Phríomhoifigeach Cúnta. Cleachtadh measúnaithe dinimiciúil agus idirghníomhach ar líne is ea E-tray a dhéanann aithris ar thascanna a tharlódh san ionad oibre. Tugtar eolas d'iarrthóirí faoi chás san ionad oibre a bheadh cosúil leis na tascanna a bheadh le déanamh ag duine ina c(h)uid oibre. Le himeacht ama sa chleachtadh, cuirtear teachtaireachtaí ríomhphoist agus ar an teiléafón chucu agus ní mór dóibh freagra a thabhairt orthu in am fíor agus ní mór dóibh ábhar a scríobh a dhéantar ar líne. Tá iarrthóirí sásta leis seo agus deir siad gur slí measúnaithe dhúshlánach agus réadúil atá i gceist.

Chomh maith leis an mheasúnú foirmiúil E-tray, tá ríomhairí glúine in úsáid ag PAS chun cabhrú le hiarrthóirí freagra a thabhairt ar chleachtaidh staidéar cáis éagsúla a úsáidtear ag staid an ionaid mheasúnaithe de chomórtais earcaíochta agus tá dearcadh dearfach ag iarrthóirí a bhfuil taithí acu ar obair ar líne maidir leis.

IMRÉITEACH & SANNADH

Sa bhliain 2016 bhunaigh PAS dhá fhoireann imréitigh agus sannta a dhíríonn ar iarrthóirí a réiteach do ghráid seirbhíse ginearálta agus do phoist ghairmiúla agus theicniúla sa státseirbhís. Chuir seo caighdeán i bhfeidhm maidir leis an phróiseas réitithe agus sannta agus cuireadh bearta i bhfeidhm chun an próiseas a bhrostú.

NÓS IMEACHTA ACHOMHAIRC

Tugtar an oiread eolais agus is féidir d'iarrthóirí mar chuid de fhreagra tosaigh. Tá ball foirne freagrach as gach achomharc a chlárú chun gur féidir bainistíocht lárnach, monatóireacht agus tuairisciú a dhéanamh orthu. Léireoidh seo má tá aon cheist ar leith ag tarlú arís agus más gá tabhairt fúthu.

Tugadh oiliúint den scoth do gach ball den Aonad Achomhairc maidir le hachomhairc a reáchtáil.

SEIRBHÍSÍ GAEILGE

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

Ó am go ham reáchtálaimid feachtais earcaíochta (ag leibhéal Cléireachais agus mar Oifigeach Feidhmiúcháin) chun baill foirne a earcú atá inniúil i nGaeilge lena chinntiú gur féidir lenár gcliaint labhairt le baill foirne agus cuidiú a fháil uathu a n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Gaeilge a chomhlíonadh. Earcaímid baill foirne speisialta (m.sh. Aistriitheoir) agus baill foirne riaracháin a bhfuil cumas Gaeilge acu ar iarratas ó chliaint ar leith (m.sh. Oifig an Choimisinéara Teanga, Foras na Gaeilge). Déanaimid na próisis chun Garda faoi Oiliúint agus líofacht i nGaeilge acu fosta.

COMHIONANNAS AGUS ÉAGSÚLACHT

Tá comhionannas agus éagsúlacht tábhachtach i ndearcadh na heagraíochta. Cinntíonn PAS é seo mar seo a leanas:

- A chinntiú go bhfuil comhionannas i bhfeidhm maidir leis na modhanna measúnaithe agus roghnaithe nua;
- Monatóireacht maidir le comhionannas a dhéanamh ar gach triail ina raibh líon mór iarratas;
- An Beartas Comhionannais agus Éagsúlachta inmheánach agus an Plean Gníomhaíochta Inrochtaineachta a chur i bhfeidhm (déanann siad monatóireacht fosta ar riachtanais an Achta Míchumais a chomhlíonadh);
- San áireamh tá ceisteanna faoi Chomhionannas agus Éagsúlacht mar chuid den Chlár Corparáideach Ionduchtaithe do gach ball foirne nua; agus oiliúint maidir le Feasacht Míchumais agus Feasacht Éagsúlachta a sholáthar do bhaill foirne;
- Leabhrán dar teideal *'Accessible features and services of the Public Appointments Service' a fhorbairt*. Léiríonn an leabhrán eolais seo gnéithe éagsúla dár seirbhís earcaíochta inrochtana agus rochtain fhisiceach na hOifige i gcoitinne. Tá sé dírithe ar a chinntiú do chustaiméirí faoi mhíchumas go bhfuil na háiseanna agus na seirbhísí atá riachtanach againn chun gur féidir leo páirt a ghlacadh sa phróiseas earcaíochta is rogha leo cothrom agus neamhchlaonta. Tá an leabhrán ar fáil ar publicjobs.ie.
- Páirteach sa WAM Programme – Willing Able Mentoring Programme. Seo tionscadal socrúcháin a dhéantar i gcomhar leis an Aonad Comhionannais, An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, AHEAD agus PAS. Spreagann an clár do chéimithe socrúchán sé mhí a dhéanamh. Déanann PAS na hagallaimh don chlár seo gach bliain.

OILIÚINT AGUS DAOINE A CHUR AR AN EOLAS

Tá baint mhór ag oiliúint mar chuid dár gclár oiliúna bliantúil maidir le seirbhís ar ardchaighdeán a thabhairt do chustaiméirí. Cuireadh seisiúin eolais faoi Sheirbhís do Chustaiméirí ar fáil do bhaill foirne chun an tábhacht a bhaineann le caighdeán na seirbhíse a léiriú. Dhírigh na seisiúin seo ar sheirbhís ar ardchaighdeán a thabhairt do chustaiméirí agus áiríodh conas is féidir le gach ball foirne cur leis, cad go díreach iad na caighdeán seirbhíse agus conas is féidir aon bhac ina 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 Corparáideach do bhail foirne nua.

Cuirimid Cúrsa Scileanna Teileafóin maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí agus Cúrsa i Scríobh Éifeachtach ar fáil. Ceapadh na cláir seo go háirithe do bhaill foirne PAS agus díríonn siad ar chustaiméirí agus conas is féidir a gcuid riachtanas a chomhlíonadh.

Cuirimid an t-eolas is déanaí ar shuíomh Inlín na hoifige go rialta maidir leis na caighdeáin a bhainimid amach chomh maith le torthaí ó shuirbhéanna le custaiméirí.

SEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ INMHEÁNACHA

Sa bhliain 2016 fuair PAS creidiúnú arís i measúnú bliantúil an NSAI do Scotshseirbhís ó Scotfhostaithe (ETP).

Díríonn an ETP ar eagraíochtaí chun féachaint ar a mbaill foirne mar áis chun buntáiste a bhaint amach sa mhargadh. Cabhraíonn an tslí 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 le spriocanna na heagraíochta;
- Na torthaí is fearr a bhaint as acmhainní daonna a bhainistiú.

Tá sé phríomh-rannóg i gceist sa phróiseas chun feabhas a chur le gnó. Is iad sin:

- Pleanáil gnó agus feabhsú leanúnach;
- Cumarsáid éifeachtach agus obair na ndaoine;
- Ceannaireacht agus bainistíocht ar dhaoine;
- Pleanáil foghlama agus forbartha;
- Measúnú foghlama agus forbartha;
- Córais acmhainní daonna agus leas na bhfostaithe.

Bhí an measúnóir ar an láthair do mheasúnú, d'fhéach sé ar fhianaise scríofa maidir leis an chaighdeán nua a chomhlíonadh agus labhair sé le baill foirne áirithe san oifig. Scrúdaigh an measúnóir trí cinn de na sé réimse agus rinne sé beart de réir na moltaí a rinneadh sa mheasúnú deiridh.

Tá sé beartaithe an creidiúnú seo a choinneáil le linn shaolré an Phlean Ghníomhaíochta seo.

NA PRIONSABAIL A BHAINNEANN LE SEIRBHÍS AR ARDCHAIGHDEÁN A CHUR AR FÁIL DO CHUSTAIMÉIRÍ

SEIRBHÍS AR ARDCHAIGHDEÁN

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

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

Príomh-Gníomhaíochta

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí a fhoilsiú agus beidh sé ar fáil do gach custaiméir ar ár suíomh gréasáin;

Foilsigh agus taispeáin an Chairt Custaiméara inár n-oifigí agus ar publicjobs.ie.

Forbair sraith leasaithe agus feabhsaithe nua de Chaighdeáin maidir le Seirbhís a Sholáthar;

Ár gCairt Custaiméara agus ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí (Caighdeáin um Sholáthar Seirbhíse san áireamh) a léiriú dár mbaill foirne ar fad trí shraith de shaotharlanna chun baill foirne a spreagadh gur leo spriocanna agus aidhmeanna an Phlean seo;

Aire a dhíriú ar an Chairt an Chustaiméara i ngach Suirbhé Custaiméara;

Cárta Nóta Tráchta Custaiméara a fhágáil in áiteanna poiblí san oifig chun baill foirne a spreagadh le haiseolas a thabhairt.

Aiseolas a iarraidh ó chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin (www.publicjobs.ie).

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, claonadh gnéis, creideamh, aois, míchumas, cine, nó ballraíocht 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 ar sheirbhís a chomhlíonann reachtaíocht chomhionannais a sholáthar agus a chomhlíonann riachtanais speisialta ár gcustaiméirí uile.

Príomh-Gníomhaíochta

Comhionannas agus éagsúlacht a léiriú agus muid ag plé le gach custaiméir.

Cloíonn PAS leis an “Charter on Positive Supports for Candidates with Disabilities”. a forbraíodh le déanaí. A process map outlines the process for providing reasonable accommodations, “Reasonable Accommodations Requests – Process Flowchart” (*both documents are in a prominent position under our “Disability & Accessibility” area of www.publicjobs.ie*).

Seirbhís a sholáthar a chomhlíonann go hiomlán gach Reachtaíocht Chomhionannais, an tAcht Míchumais 2005 agus an Cód Cleachtais um Dhaoine faoi Mhíchumas a Earcú i Státseirbhís na hÉireann;

Dul ar aghaidh le cuóta 3% an Rialtais maidir le daoine faoi mhíchumas a fhostú san Oifig agus dea-chleachtas a fhorbairt.

An líon is mó iarrthóirí a spreagadh do cheapacháin sa tseirbhís phoiblí.

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

Dul ar aghaidh le hOiliúint faoi Fheasacht ar Éagsúlacht agus Míchumas do gach ball foirne;

Tacaíocht a thabhairt go gníomhach do Ranna agus Oifigí Rialtais maidir le daoine faoi mhíchumas a fhostú;

Monatóireacht a dhéanamh ar An Pholasaí Comhionannais agus Éagsúlachta agus é a chur i bhfeidhm mar chuid dár Straitéis Acmhainní Daonna ar fad.

Iníuchtaí faoi chomhionannas a dhéanamh mar chuid de shuirbhéanna lenár mbaill foirne.

ROCHTAIN FHSICEACH

Oifigí poiblí, glana, inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideachas, a shásaíonn caighdeáin ghairme agus shábháilteachta 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 shábháilteachta agus atá ar fáil do gach duine lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas.

Príomh-Gníomhaíochta

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;

Ár bPlean Gníomhaíochta Inrochtaineachta a chur i bhfeidhm taobh istigh de réimse ama a chomhaontaítear;

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

A chinntiú go gcomhlíonann ár suíomh gréasáin riachtanais inrochtaineachta; Athbhreithniú a dhéanamh ar pholasaí agus nósanna imeachta sláinte agus sábháilteachta;

A chinntiú go gcuireann Iniúchtaí Comhionannais agus polasaithe agus nósanna imeachta Comhionannais / Éagsúlachta ceistanna maidir le timpeallacht fhsiceach san áireamh.

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 chumas ar fad atá ar fáil le Teicneolaíocht Eolais agus go gcomhlíonann an t-eolas atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin na treoirlínte d'fhoilseacháin ghréasáin.

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

Cuirimid eolas cruinn, chun dáta agus cuimsitheach ar fáil faoi dheiseanna ar phoist sa státseirbhís agus faoin phróiseas roghnaithe., Tairgimid aiseolas d'iarrthóirí faoi mar a d'éirigh leo le linn an phróisis roghnaithe, má lorgaíonn siad é taobh istigh de sé mhí ó fuarthas toradh staid ábhartha an phróisis (m.sh. scrúdú, gearrliostú, agallamh). Tá sonraí faoi dheiseanna fostaíochta ar fáil ar ár suíomh gréasáin agus is féidir foirmeacha iarratais a íoslódáil ar líne.

Úsáidimid meáin shóisialta (Facebook, Twitter agus LinkedIn) chun ár seirbhísí a chur chun cinn agus chun poist atá fógartha ar publicjobs.ie a phoiblíú. Do phoist áirithe, úsáidtear Cuardach Feidhmeannach chun dul i dteagmháil le níos mó iarrthóirí ábhartha, oiriúnacha do phoist shinsearacha sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí.

Cuirimid eolas ar fáil do chliaint faoi dhea-chleachtas maidir le hearcaíocht agus roghnú.

Príomh-Gníomhaíochta

Eolas ginearálta a thabhairt faoi dheiseanna éagsúla sa tseirbhís phoiblí 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 fógraí a bhunú chun teachtaireachtaí a fháil faoi na deiseanna is déanaí sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí;

Fógra faoi fholúntais a thabhairt do líon 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 atá fógartha ar publicjobs.ie a phoiblíú.

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

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

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

Eolas a thabhairt d'iarrthóirí a mbeadh suim acu faoin phost agus an cineál 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 Chód Cleachtais agus conas is féidir athbhreithniú a dhéanamh orthu;

Leabhrán eolais faoi "ábhar taithíochta" do gach triail chun cabhrú le hiarrthóirí ar cheisteanna faoi fhormáid, bileoga freagraí, an córas marcála agus na teorainneacha ama i gceist;

Eolas chun dáta a chur ar fáil do chliant a oireann a n-ábhair spéise;

A chinntiú go bhfuil tuiscint ag gach cliant reatha agus cliant amach anseo ar scileanna, saineolas agus cumas PAS mar sheirbhís earcaíochta roinnte.

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

Trialacha féinmheasúnaithe a fhorbairt chun cabhrú le hiarrthóirí tuiscint a chur ar an chineál trialach a chabhródh leo cinneadh réalaíoch a dhéanamh;

A chinntiú go bhfuil an t-eolas ar publicjobs.ie cruinn, chun 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 slí fada a thaisteal chuig ionad tástála agus a thugann torthaí beagnach láithreach.

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

MEAS AGUS IN AM

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

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

Príomh-Gníomhaíochta

A chinntiú go dtugann ár mbaill foirne seirbhís go cairdiúil, go múinte agus in am;

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

Fógra a thabhairt in am d'iarrthóirí faoi 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 maidir le Bainistíocht an Chaidrimh le Custaiméirí a fhorbairt maidir le seirbhís do chliant trí Bhainisteoir do Chliant a shannadh do gach cliant;

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

Dul i gcomhairle le cliant agus muid ag pleanáil comórtas earcaíochta ar a son;

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

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

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

Eolas/oiliúint ábhartha a thabhairt in am do Bhaill na mBord (lena n-áirítear oiliúint ar mhodhanna nua sula dtugtar iad isteach agus oiliúint athnuachana más gá);

Oiliúint do ríomhfhoghlaim a chur ar siúl do Bhaill de Bhoird;

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 Chóid Cleachtas chuí an CPSA (ionracas a chinntiú agus próiseas comhsheasmhach agus trédhearcach ina ndéantar ceapachán de bharr cumais agus de réir dea-chleachtas);

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

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

GEARÁIN

Córas achomhairc / athbhreithnithe foirmiúil atá fógartha 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 gearáin na gcustaiméirí i dtaca le seirbhís a sholáthar agus chun déileáil le hachomhairc maidir le cinntí roghnaithe (leagtha amach in Aguisín 3).

Príomh-Gníomhaíochta

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

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

Eolas a thabhairt d'iarrthóirí faoin chóras athbhreithnithe atá i bhfeidhm;

Monatóireacht a dhéanamh ar achomhairc ag gach leibhéal;

Eolas ábhartha a sholáthar faoi iarratais thosaigh ar athbhreithniú nó ar aiseolas;

Tuairiscí eolais bainistíochta a ullmhú faoi ghearáin agus iarratais ar athbhreithniú a fuarthas (lena n-áirítear bearta a rinneadh chun líon na n-achomhairc a laghdú) chun cur le forbairt na seirbhísí amach anseo.

COMHAIRLIÚCHÁN AGUS MEASÚNÚ

Cur chuige struchtúrach a sholáthar maidir le comhairliúchán lánbhí agus an custaiméir a bheith páirteach maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a athbhreithniú. Measúnú lánbhí faoi sheirbhís a sholáthar 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 Bhainistíochta an Chaidrimh le Cliaint. Le linn dúinn a bheith ag forbairt ár gCairt Custaiméara agus na gCaighdeán um Sholáthar Seirbhíse chuaigh muid i gcomhairle le custaiméirí lena chinntiú gur socraíodh caighdeán chuí.

Cuireadh gach tionscnamh a bhaineann le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí (QCS) chun cinn trí n-ár struchtúir Comhpháirtíochta.

Chuir muid clár i bhfeidhm chun monatóireacht, measúnú, agus tuairisciú cuí a dhéanamh maidir lenár ngeallúintí a bhaint amach. Déanfaimid 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 seirbhís phoiblí níos dúshlánaí a shainaithint.

Bainfimid úsáid as an Tuarascáil Bhliantúil agus as an Ráiteas Táirgeachta Bliantúil chun tuairisciú ar na caighdeáin seirbhíse atá i bhfeidhm, conas a thomhaistear feidhmíocht, ar baineadh na caighdeáin amach agus na chéad chéimeanna eile sa phróiseas chun seirbhís do chustaiméirí a fheabhsú. Sna cásanna nár baineadh na caighdeáin amach socróimid conas iad a bhaint amach, amach anseo. Beidh torthaí shuirbhéanna na gcustaiméara ar fad agus leibhéal na ngearán uile a fuarthas sa tuarascáil; áireofar sa tuairisc aon bheart a rinneadh mar gheall ar mhonatóireacht ar thorthaí/ar ghearáin na gcustaiméirí.

Príomh-Gníomhaíochta

Leanúint ar aghaidh le suirbhéanna bliantúla a dhéanamh ar ghrúpaí de chustaiméirí tábhachtacha (Cliaint, Baill de Bhoird Roghnaithe, Suirbhéanna de Bhaill Foirne agus d'Iarrthóirí).

Leanúint le Cártaí Nótaí Tráchta chun aiseolas a fháil ó chustaiméirí a thugann cuairt ar Áras na Caibidle;

Measúnú a dhéanamh gach ráithe ar Chaighdeáin Soláthar Seirbhíse a bhaint amach.

Aiseolas ó na suirbhéanna, ó ghrúpaí fócais, ó chártaí nóta tráchta agus ó chórais monatóireachta eile a úsáid chun feidhmíocht a fheabhsú, trí cheisteanna coitianta a shainaithint agus trí bhearta a chur in áit chun déileáil leis na ceisteanna seo (agus comparáid a dhéanamh ar dhul chun cinn thar am).

A chinntiú go léirítear na gealltanais ar fad sa Phlean Gníomhaíochta seo i bplean gnó gach foirne agus i spriocanna CBFF gach duine;

Tuairiscí ráithiúla a sholáthar don Fhoireann Bhainistíochta agus do Bhord PAS faoi chaighdeáin a bhaint amach maidir le soláthar seirbhíse agus faoi bhearta atá á dtabhairt isteach chun feabhas a chur le réimsí nach bhfuil ag baint amach na gcaighdeán atá leagtha amach;

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

Ráiteas faoi dhul chun cinn maidir le Caighdeán Soláthar Seirbhíse a bhaint amach agus torthaí ar shuirbhéanna a rinneadh in ár dTuarascálacha Bliantúla agus ar an Idirlíon;

An Ráiteas Táirgeachta Bliantúil a úsáid chun tuairisciú ar na gealltanais sa Chairt Custaiméara a bhaint amach.

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 ár bhFoireann Bhainistíochta um Chaidreamh le Cliant maidir le seirbhísí earcaíochta a chur in oiriúint do riachtanais ar leith na gcliant ar bhun leanúnach. Tá ár gclár r-sheirbhísí rialtais ag méadú réimse agus cineál na seirbhísí leictreonacha atá ar fáil do gach custaiméir.

Príomh-Gníomhaíochta

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'iarrthóirí ar líne (lena n-áirítear ábhar measúnaithe do phoist sa tseirbhís ghinearálta ag leibhéal iontrála a chur ar fáil ar líne);

Áis ríomhthastála a sholáthar ar bhun leanúnach más féidir, chun gur féidir le hiarrthóirí trialacha a dhéanamh ó aon láthair dá rogha ar an idirlíon;

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

Triail a bhaint as ár slí nua tástála ar líne lena n-áirítear 'remote proctoring' agus 'asynchronous testing' agus, má éiríonn leis na trialacha, é a chur i bhfeidhm más cuí;

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

Áiseanna do chomhdháil físe agus ghutháin a sholáthar más gá;

Foireann Bhainistíochta um Chaidreamh le Cliant chun leanúint le pointe teagmhála amháin a sholáthar d'eagraíochtaí na gcliant maidir le seirbhís a sholáthar;

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

Réimse roghanna earcaíochta agus roghnaithe a chur ar fáil do chliant do phoist ardbhainistíochta agus ghairmiúla chun gur féidir leo rogha a dhéanamh ó roghanna éagsúla de réir dea-chleachtais (m.sh. Cuardach Feidhmeannach, Grinn-mheasúnú);

Tairseach an chliant a leasú ar publicjobs.ie a chuideoidh le heagraíochtaí na gcliant a bhfeachtais féin a bhainistiú.

Leanúint ar aghaidh le boird agallaimh gan pháipéar agus fearas leictreonach a úsáid in ionad páipéir do bhoird.

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 go bpléifí leo i gceachtar de na teangacha oifigiúla.

Molaimid do chustaiméirí an ceart atá acu go bpléifí leo trí Ghaeilge nó trí Bhéarla nó go dátheangach a úsáid más mian leo.

Príomh-Gníomhaíochta

Comhlíonfaidh muid ár ndualgais mar atá leagtha amach in ár Scéim faoi Acht na dTeangacha Gaeilge 2003 agus cinnteoidimid go bpléifear le gach ball den phobal trí Ghaeilge má shocraíonn siad sin.

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

Gach foilseachán tábhachtach a sholáthar go dátheangach;

Cinntigh go bhfuil gach áis d'iarrthóirí ar fáil ar go dátheangach;

Baill foirne a spreagadh agus tacaíocht a thabhairt dóibh maidir le feabhas a chur ar a scileanna Gaeilge;

Cúrsa "Seirbhísí do Chustaiméirí trí Ghaeilge" a sholáthar gach bliain do gach ball foirne a bhfuil suim acu ann.

COMHORDÚ NÍOS FEARR

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

Tríd an Aonad Bainistíochta um Chaidreamh le Cliant tá muid ag pleanáil soláthar na seirbhíse go gníomhach i gcomhar lenár gcliaint. Cuirfidh an cur chuige seo maidir le seirbhísí a chur in oiriúint do riachtanais speisialta ár gcliaint ar ár gcumas díriú ar dheiseanna i rannóga éagsúla den mhargadh agus i réimsí tíreolaíochta ar leith.

Príomh-Gníomhaíochta

Leanúint ar aghaidh le seirbhís earcaíochta don tseirbhís phoiblí;

Tacaíocht a thabhairt do Peoplepoint agus d'Ionad Seirbhísí Comhroinnte Pá (PSSC), ó thaobh AD comhroinnte de agus mar chliant de Peoplepoint/PSSC dár mbaill foirne féin;

Straitéis maidir le hearcaíocht leictreonach a chur chun cinn i gcomhar lenár gcomhpháirtithe straitéiseacha.

Feachtais earcaíochta choitianta a dhéanamh a chuireann earcaíocht ar fáil sa tseirbhís phoiblí, a éascaíonn seirbhís earcaíochta chomhroinnte de chuid PAS agus a sholáthraíonn barainneacht scála;

Cláir oiliúna chaighdeánacha chuimsitheacha a sholáthar do bhaill na mbord roghnaithe do gach eagraíocht na gcliant a bhfuil suim acu ann.

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

Nuair atá trialacha d'fheachtais idir-rannacha á n-eagrú, tabhair an deis do chliant a bhfeachtais inmheánacha ardú céime féin a reáchtáil ag an am céanna chun an deis a thabhairt dóibh triail a chur san áireamh mar chuid dá bpróiseas roghnaithe inmheánach.

Ár bpáirt maidir le daoine a roghnú le hainmniú ar Bhoird Eagraíochtaí Stáit a fhorbairt agus a mhéadú.

Seirbhísí comhairleacha / comhairliúcháin a chur ar fáil do chliant maidir le hearcaíocht;

CUSTAIMÉIR INMHEÁNACH

Cinntigh 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.

Tuigimid 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 comhpháirtíochta atá bunaithe go daingean san oifig anois, 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, lena chinntiú go soláthraítear seirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí.

Príomh-Ghníomhaíochta

Athbhreithnigh ár gCairt Chustaiméara Inmheánach trí Chomhpháirtíocht;

Trí Chomhpháirtíocht, Straitéis nua Daoine a fhorbairt mar thacaíocht don Ráiteas Straitéise 2017-2019;

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

Timpeallacht oibre atá dúshlánach, spreagthach agus pléisiúrtha a sholáthar trí Chomhpháirtíocht.

Suirbhé le Custaiméirí Inmheánacha dhéanamh gach bliain agus Plean Gníomhaíochta a ullmhú agus a chur i bhfeidhm atá bunaithe ar an aiseolas ó gach suirbhé.

A bheith páirteach i ngníomhaíochta tagarmharcála agus Creidiúnú Scothsheirbhís ó Scothdhaoine NSAI 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 sábháilte agus sár-sheirbhís a thabhairt do bhaill foirne (m.sh. Clár Folláine, Seisiúin Eolais ábhartha, Idirlíon a oibríonn i gceart);

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

Lena chinntiú gur féidir leis an Oifig seo seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí, ba chóir do chustaiméirí a thuiscint go bhfuil freagrachtaí acu fosta sa mhéid sin.

Ní mór do gach custaiméir plé go múinte le baill foirne agus ní mór dóibh meas a bheith acu ar an cheart atá ag an duine ar dhínit agus é/í 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 phróiseas 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 phróiseas iarratais agus/nó leis an phróiseas measúnaithe a léamh go cúramach sula líontar an t-iarratas nó sula ndéantar scrúdú nó agallamh;

Uimhir thagartha 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 doiciméadú tacaíochta atá riachtanach a chur isteach agus iad a chur isteach roimh an dáta dúnta 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 Cleachtais (ar fáil ar www.cpsa.ie) sula gcuireann tú isteach achomharc faoi chinneadh de chuid PAS;

Plé le baill foirne PAS le dínit agus meas;

Cloí lenár dtreoir nach gceadaíonn PAS aon fhearas taifeadta a úsáid ina bhfoirgneamh nó ag a n-ionaid tástála. Baineann sin le taifeadadh fuaime ar bith nó pictiúir shocair nó taifeadadh físeáin de chineál ar bith cé acu an bhfuil taifeadadh fuaime i gceist nó nach bhfuil agus tá gach cineál feiste a úsáidtear don chuspóir sin i gceist (tá níos mó eolais faoin treoir seo ar fáil sa Leabhrán Eolais a bhíonn le gach Fógra Poist).

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

GEARÁIN AGUS NÓTAÍ TRÁCHTA

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí faoi na seirbhísí uile (lena n-áirítear dea-scéal, ráitis ghinearálta agus gearáin) agus iarraidimid ar chustaiméirí teagmháil a dhéanamh linn agus aon aiseolas atá acu a thabhairt dúinn);

Pléifear le gach gearán gan mhoill, go cothrom agus go neamhchlaonta de réir ár gCur Chuige chun Déileáil le Gearáin na gCustaiméirí (atá in Aguisín 3); Déan teagmháil le customerfeedback@publicjobs.ie

CONAS TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LEIS AN OIFIG

Tá ár gCeanncheathrú, Stóras Gairmeacha agus an tIonad SMART lonnaithe ag:

Áras na Caibidle
26-30 Sráid na Mainistreach Uachtarach,
Baile Átha Cliath 1

Seoladh suíomh gréasáin www.publicjobs.ie: info@publicjobs.ie

Seirbhís theileafóin -
Príomhuimhir 01-8587400:
Locall 1890 449 999

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 suíomhanna gréasáin do Rannóga Rialtais éagsúla a fháil ag www.irlgov.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

Like us on Facebook : An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

Lean muid ar Twitter: @publicjobsie

leathanach LinkedIn: An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

CAIRT CUSTAIMÉARA
2017 - 2019

Fís

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

Ár Seirbhísí

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

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

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

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

Ár dTiomantas Duit

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

Baill foirne atá cairdiúil agus múinte a chuirfidh iad féin in aithne agus a thabharfaidh sonraí teagmhála duit do chumarsáid amach anseo:

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

Freagra gasta ar do ghlaoch teileafóin (10 soicind an sprioc atá againn);

Admháil ar gach fiosrúchán scríofa (ríomhphoist san áireamh) taobh istigh de 3 lá oibre agus freagra ar d'fhiosrúchán taobh istigh de 10 lá;

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

Eolas cruinn agus cuí a thabhairt faoi chomórtas earcaíochta agus/nó d'iarrthóireacht i dteanga atá soiléir agus simplí;

A chinntiú go bhfuil gach eolas a fhoilsítear i gcóip chrua foilsithe ar ár suíomh gréasáin fosta (e.g. Creat Rialachais, Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí, An Tuarascáil Bhliantúil, An Ráiteas Straitéise, Ábhar taithíochta do thrialacha, srl);

A chinntiú go bhfuil eolas ar fáil i leaganacha eile má lorgáítear é ar nós Braille, cló mór, leagan éisteachta srl.;

Cloí lenár n-oibleagáidí dlí agus rialála, go háirithe Cóid Chleachtais an CCSP (más cuí), reachtaíocht i dtaca le Saoráil Eolais agus Cosaint Sonraí.

Déanfaimid na rudaí seo d'Eagraíochtaí Cliant:

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

Bosca poist comhroinnte i seoladh ríomhphoist a sholáthar chun go dtabharfar freagra ar gach comhfhreagras agus fiosrúchán taobh istigh de thréimhse ama a chomhaontaítear;

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

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

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

Folúntais a chur ar an eolas don líon is mó iarrthóirí a mbeadh suim acu iontu trí mhargaíocht oiriúnach a úsáid agus trí publicjobs.ie a úsáid don chuid is mó chun gach feachtais a fhógairt;

Comórtais atá ag teacht chun cinn a fhógairt tríd na meáin shóisialta;

A chinntiú go bhfuil tuiscint ag gach cliant ar scileanna, saineolas agus cumas PAS mar sheirbhís earcaíochta chomhroinnte;

Eolas chun dáta a bhaineann le comórtais ábhartha a chur amach i litreacha nuachta ráithiúla agus trí chiorcláin ríomhphoist;

Comhairle agus treoir a thabhairt maidir le dearadh agus cur i bhfeidhm próisis ardú céime inmheánacha atá bunaithe ar chumas.

Réimse roghanna earcaíochta agus roghnaithe a chur ar fáil duit do phoist ardbhainistíochta agus ghairmiúla chun gur féidir leat rogha a dhéanamh ó roghanna éagsúla de réir dea-chleachtais (m.sh. cuardach feidhmeannach, dian-mheasúnú, ardmhodhanna measúnaithe);

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

Déanfaimid na nithe seo d'iarthóirí:

Cinnteoimid 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 dea-chleachtais do gach comórtas nach dtagann faoi Chóid Cleachtais an CCSP.

Forbróimid leabhráin eolais a shonraíonn ról, téarmaí agus coinníollacha agus riachtanais an phoist.

Admhóimid i ríomhphost trí publicjobs.ie go bhfuarthas d'iarratas;

Tabharfaimid eolas faoi na staideanna éagsúla i gceist sa chomórtas earcaíochta agus faoin phróiseas roghnaithe;

Fógra a thabhairt in am faoi bheith i láthair ag trialacha agus ag agallaimh;

Eiseoimid torthaí ó gach staid den phróiseas roghnaithe in am;

Tabharfaimid torthaí do gach iarthóir maidir le gach staid den phróiseas, agus tabharfaimid aiseolas d'iarthóirí de réir Chóid Cleachtais an CCSP (má lorgaítear é taobh istigh de sé mhí ó thorthaí na staide ábhartha den phróiseas (eg scrúdú, gearrliostú, agallamh);

Úsáidfimid teicnící measúnaithe cuí atá chun dáta, a oireann don phost agus atá de réir dea-chleachtais;

Tabharfaimid eolas d'iarthóirí faoi theacht ar an Chód Cleachtais, nó ar na Treoirínte do PAS sa chás nach bhfuil na Cód Cleachtais i gceist.

I gcás iarthóirí a dúirt linn go bhfuil siad faoi mhíchumas, cinnteoimid go gcuirfimid cóiríocht réasúnta in áit.

Déanfaimid na nithe seo do Bhail na mBord:

Oiliúint chuí agus chun dáta a sholáthar (oiliúint ar uirlisí leictreonacha a úsáid san áireamh);

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

Soláthróimid doiciméid in am;

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

Aiseolas a fháil do phróisis amach anseo agus riachtanais oiliúna a shainithint.

Déanfaimid na rudaí seo don Suíomh Gréasáin:

Cinntoidh muid go bhfuil gach eolas cruinn agus chun dáta;

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

Cinntoimid go gcomhlíonann ár suíomh gréasáin riachtanais inrochtaineachta do chách;

Cinntoimid go bhfuil ár suíomh gréasáin soiléir, furasta le húsáid agus go bhfuil eolas úsáideach air;

Forbróimid ár suíomh gréasáin agus na cainéil cumarsáide dhigiteacha go leanúnach lena luach do chliant agus d'iarrthóirí a leasú.

Comhionannas & Éagsúlacht:

Léireoidimid comhionannas agus éagsúlacht agus muid ag plé le gach custaiméir;

Féachfaimid ar riachtanais ár gcustaiméirí ar fad trí sheirbhís a sholáthar atá de réir reachtaíochta, threoracha agus dea-chleachtais (lena n-áirítear reachtaíocht an Chomhionannais, an tAcht Míchumais agus an Cód Cleachtais chun Daoine faoi Mhíchumas a Fhostú i Státseirbhís na hÉireann.

Cuirfimid na gníomhaíochtaí sa Phlean Gníomhaíochta Inrochtaineachta i bhfeidhm taobh istigh de chlár ama a chomhaontaítear;

Seribhísí trí Gaeilge

Cinnteoimid go bpléifear trí Ghaeilge le gach ball den phobal má theastaíonn sin uathu;

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

Cuirfimid gach príomh-fhoilseachán ar fáil i nGaeilge;

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

Monatóireacht, Measúnú agus Tuairisciú

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

Ráitis agus Fiosrúcháin

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

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

Déan teagmháil linn i ríomhphost ag customerfeedback@publicjobs.ie

Cur i gcuimhne faoi do fhreagrachtaí mar chustaiméir

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

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

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

AGUISÍNÍ

AGUISÍN 1

SONRAÍ TEAGMHÁLA

Aonad	Ainmneacha Foirne	Seirbhísí	Uimhreacha Teileafóin
Earcaíocht do Chéimithe agus Riarachán eile (Cléireachais san áireamh)	Cathriona Tumelty Marie Hayes Maura Fogarty	<i>Feachtais:</i> Oifigeach Cléireachais Sealadach Oifigeach Cléireachais Oifigeach Feidhmiúcháin Oifigeach Riaracháin Ardoifigeach Feidhmiúcháin Príomhoifigeach Cúnta Príomhoifigeach Seirbhís um Thástáil Roghnaíthe d'Eagraíochtaí Cliaint	01 8587468 01 8587494
Gardaí faoi Oiliúint, Cúltaca an Gharda agus Oifigeach Príosúin	Antoinette Fearon	<i>Feachtais:</i> Garda Faoi Oiliúint Cúltaca an Gharda Síochána Oifigeach Príosúin Altra faoi Oiliúint Daoine Fásta	01 8587526 01 8587468
Ardfheidhmeannach Earcaíocht	Niamh McGuinness	<i>Feachtais:</i> Poist Ardfheidhmiúcháin	01 8587646
Gairmiúil / Teicniúil Earcaíocht	Denise Fitzpatrick Marese Phelan	<i>Feachtais:</i> Poist Ghairmiúla & Theicniúla	01 8587519 01 8587437
Aonad Earcaíochta Meán-Mhéide	Mary Keaveney	Feachtais a reáchtáil a tharraingíonn meán-líon iarrthóirí	01 8587527

Aonad	Ainmneacha Foirne	Seirbhísí	Uimhreacha Teileafóin
Comhairleach Ospidéal Earcaíocht	Owen Lenehan	<i>Feachtais:</i> Gach post sinsearach leighis	01 8587671
Aonad na Seirbhísí Measúnaithe	Áine Gray Sarah Heywood Aoife Lyons Michelle Canny	Forbairt Measúnaithe Taighde agus Measúnú Seirbhísí Comhairleacha	01 8587413 01 8587628 01 8587629 01 8587647
Acmhainní Daonna (Inmheánach)	Colm Dorgan Emma Adams	Acmhainní Daonna agus Oiliúint agus Forbairt	01 8587702 01 8587694
Forbairt Chorparáideach	Catherine Dobbins	Pleanáil agus Gnó Straitéiseach Bainistíocht Riosca agus Iniúchadh Inmheánach, Foilseacháin Chorparáideacha, Comhpháirtíocht	01 8587516
Saoráil Eolais agus Cosaint Sonraí	Ciarán Oman	Déileáil le gach iarratas faoin Acht um Shaoráil Faisnéise agus a chinntiú go gcloítear leis an Acht Déileáil le gach iarratas agus fiosrú faoi Chosaint Sonraí	01 8587461

Aonad	Ainmneacha Foirne	Seirbhísí	Uimhreacha Teileafóin
Aonad TE	David Bolger Paul Page John Norton	Tacaíocht agus forbairt do chórais shlán TF	01 8587705 01 8587714
Tacaíocht d'Oibríochtaí	Brian Jackson	Bainistíocht Áiseanna agus Stóráil/Aisghabháil Taifead, Stóras Gairmeacha, An tIonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí, Fáiltiú	01 8587442
An tAonad Airgeadais	Joe Hanahoe Carol Black	Íocaíocht na gCuntas agus riarachán airgeadais	01 8587415 01 8587636
Taighde ar Earcaíocht Ardfeidhmeannach	Michelle Noone	Feidhmeannaigh a chuartú agus taighde gaolta	01 8587426
An tAonad Margaíochta	Sinéad Coleman	Freagrach as margaíocht chuig daoine a d'fhéadfadh a bheith ina n-iarrthóirí, earnálacha poiblí agus príobháideacha trí fhógraíocht, cur chun cinn ag eachtraí, ar na meáin shóisialta agus i bhfoilseacháin sa tionscal	01 8587419
Aonad Bainistíochta Caidrimh Cliant	Victoria Farrington	Dul i dteagmháil agus comhoibriú le Ranna/Oifigí na gCliant	01 8587451
An tAonad Imreítigh agus Sannacháin	Karen Mooney Gillian Holmes	Próiseas imreítigh na n-iarrthóirí a bhainistiú; Iarrthóirí a roghnaítear a shannadh chuig Ranna/Oifigí na gCliant	01 8587720 01 8587639
Comhlíonadh agus Deimhniú Cáilíochta	Kathleen Jordan	An próiseas athbhreithnithe faoi Chóid Cleachtais an CCSP a chomhordú agus a chinntiú go bhfuil córas i bhfeidhm le plé le haiseolas ó na hathbhreithnithe seo chun go leasaítear na próisis gnó agus seirbhís do chustaiméirí i PAS ar bhonn leanúnach.	01 8587697

AGUISÍN 2

Caighdeán Soláthar Seirbhíse 2017-2019

Seirbhís	Caighdeán	Modh agus Minicíocht na Faireachán
<p><u>Cliaint</u></p> <p>Iarrthóirí atá cáilithe a bheith ar fáil chun plé le héilimh na gcliaint do bhaill foirne riaracháin seirbhíse ghinearálta</p>	<p>Painéil in áit d'fholúntais i mBaile Átha Cliath do phoist sheirbhíse ghinearálta agus 80% d'fholúntais líonta taobh istigh de 8 seachtaine ón dáta a fuarthas iarratas ón chliant.</p>	<p>Tuairiscí Inmheánacha Ráithiúla</p>
<p>Ceapacháin chuig Poist Shinsearachá Bhainistíochta Management Positions</p> <p>Sannachán chuig Poist Ghairmiúla/Theicniúla/Speisialtachta</p> <p>Iarrthóirí fóirsteanacha a roghnú do Phoist mar Chomhairligh Ospidéal</p>	<p>90% d'fheachtais le comhlíonadh taobh istigh de 12 sheachtain ón ama ar fógraíodh iad</p> <p>90% d'fheachtais le comhlíonadh taobh istigh de 16 sheachtain ón ama ar fógraíodh iad</p> <p>90% d'fheachtais le comhlíonadh taobh istigh de 16 sheachtain ón ama ar fógraíodh iad</p>	<p>Tuairiscí Inmheánacha Ráithiúla</p>
<p>Seirbhís ar Ardchaighdeán a chur ar fáil do Chliaint</p>	<p>Sástacht de 90% leis na nithe seo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tuiscint ar riachtanais • earcaíochta na gcliaint; • Tréimhse ama an phróisis earcaíochta; • Caighdeán na mbaill foirne a sannadh/ a moladh 	<p>Suirbhé Bliantúil na gCliaint</p> <p>Taifead d'aiseolas ó chliaint a ndéantar athbhreithniú air ag cruinnithe seachtainiúla</p> <p>Cruinnithe míosúla le cliaint & bainisteoirí na gcliaint</p>

Seirbhís	Caighdeán	Modh agus Minicíocht na Faireachán
<p><u>Iarratasóirí</u></p> <p>Seirbhís ar Ardchaighdeán a chur ar fáil d'iarthóirí</p>	Sástacht le caighdeán an phróisis earcaíochta le dul thar 80%	Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí
Fógra agus torthaí a thabhairt in am faoi gach staid den phróiseas earcaíochta	80% sásta maidir le fógra agus torthaí a thabhairt	Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí
Aiseolas a thabhairt in am tar éis gach staid den phróiseas measúnaithe	80% sásta le caighdeán agus le haiseolas a bheith in am feedback	Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí
Achomhairc/iarratais ar phróiseas athbhreithnithe a sholáthar de réir an réimse 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	Tuairiscí Ráithiúla faoi achomhairc fhoirmiúla
<p><u>Baill an Bhoird</u></p> <p>Páipéir / Ábhair / Táibléid Chliste a sholáthar do bhoird Materials / Smart Tablets</p>	Cuirfear páipéir ar fáil in am chun ullmhú i gceart don Bhoird	Suirbhé Bliantúil Bhaill na mBord
Seirbhís ar Ardchaighdeán a chur ar fáil do Bhaill na mBord	<p>Sástacht de 95% leis na nithe seo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oiliúint; • Eolas/Nótaí Eolais; • Seirbhís ina hiomláine a chuir baill foirne PAS ar fáil 	Suirbhé Bliantúil Bhaill na mBord

Seirbhís	Caighdeán	Modh agus Minicíocht na Faireachán
<p><u>Inmheánach</u></p> <p>Cláir shuntasacha foghlama agus fhorbartha ar ardchaighdeán a sholáthar do gach ball foirne</p>	<p>Plean bliantúil Foghlama agus Forbartha a chur i bhfeidhm; Creidiúnú Scothsheirbhís ó Scothfhostaithe coinnithe</p>	<p>Plean bliantúil i bhfeidhm</p> <p>Creidiúnú leis an NSAI</p>
<p>An tacaíocht chuí maidir le TE a thabhairt do bhaill foirne support to staff</p>	<p>95% de bhaill foirne sásta sa réimse seo</p>	<p>Suirbhé Foirne Bliantúil</p>
<p>Seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil do Chustaiméirí Inmheánacha</p>	<p>95% de bhaill foirne sásta sa réimse seo</p>	<p>Suirbhé Foirne Bliantúil</p>
<p>Áit oibre fholláin agus shábháilte a chur ar fáil place to work</p>	<p>95% de bhaill foirne sásta sa réimse seo</p>	<p>Suirbhé Foirne Bliantúil</p>
<p><u>Gach Custaiméir</u></p> <p>Suíomh gréasáin oiriúnach, inrochtana agus lán eolais a sholáthar publicjobs.ie, gradpublicjobs.ie; stateboards.ie</p>	<p>99% ar fáil;</p> <p>Seirbhísí ar ais taobh istigh de 2 uair a chloig ó tugadh fógra faoi fhadhb; Publicjobs.ie</p> <p>85% d'larthóirí sásta agus 90% de Chliaint sásta le:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chomh héasca atá publicjobs.ie le húsáid; • Caighdeán an eolais ar publicjobs.ie 	<p>Tuairiscí Inmheánacha Ráithiúla</p> <p>Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí agus na gCliaint</p>
<p>Seirbhís in am a sholáthar maidir le ceisteanna a chuirtear ar an teileafón</p>	<p>Freagra ar ghlaonna teileafóin (aidhm 10 soic. le linn uaireanta oifige)</p>	<p>Tuairiscí Inmheánacha Ráithiúla</p>
<p>Seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil maidir le comhfhreagras</p>	<p>Freagra ar ghnáthcheisteanna taobh istigh de 3 lá;</p> <p>Freagra ar cheisteanna níos casta taobh istigh de 10 lá;</p> <p>Gach comhfhreagracht a bheith soiléir agus simplí.</p>	<p>Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí agus Suirbhé Bliantúil na gCliaint</p>

Seirbhís	Caighdeán	Modh agus Minicíocht na Faireachán
<p><u>Gach Custaiméir</u></p> <p>Seirbhís trí Ghaeilge a chur ar fáil más gá</p>	<p>Gach príomh-fhoilseachán ar fáil trí Ghaeilge</p> <p>Gach seirbhís a iarrtar trí Ghaeilge ar fáil de réir ár ngeallúintí sa Scéim na dTeangacha Oifigiúla</p>	<p>Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí</p>
<p>Seirbhís ar ardchaighdeán do gach grúpa atá faoin Reachtaíocht Comhionannais</p>	<p>Fiosraíodh gach iarratas faoi chóiríocht agus soláthraíodh gach cóiríocht a haontaíodh;</p> <p>Rinneadh gach feachtas de réir an dea-chleachtais maidir le comhionannas agus éagsúlacht</p> <p>90% d'iarrthóirí sásta leis an tseirbhís a tugadh d'iarrthóirí faoi mhíchumas;</p> <p>Plean Gníomhaíochta Inrochtaineachta curtha i bhfeidhm go hiomlán</p>	<p>Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí</p> <p>Suirbhé Bliantúil na nIarrthóirí</p> <p>Monatóireacht inmheánach a rinne an Coiste Monatóireachta Comhionannais</p>
<p>Baill foirne PAS le seirbhís ar ardchaighdeán a thabhairt do gach custaiméir</p>	<p>90% sásta le:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cúirtéis na mball foirne; • Leibhéal eolais na mball foirne, cuidiú ó bhaill foirne; • Éifeacht na mball foirne / luas na seirbhíse; • Baill foirne ar fáil chun do cheisteanna fhreagairt; • Caighdeán na comhairle a fuarthas ó bhaill foirne 	<p>Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí, na gCliaint agus Bhaill na mBord</p>
<p>Cóiríocht a chur ar fáil do gach custaiméir atá glan, sábháilte, compordach agus inrochtana</p>	<p>80% sásta leis na háiseanna a chuir PAS ar fáil</p>	<p>Suirbhéanna Bliantúla na nIarratasóirí, na gCliaint agus Bhaill na mBord</p>

AGUISÍN 3

TREOIRLÍNTE MAIDIR LE:

(A) Saoráil Eolais

(B) Déileáil le Gearáin na gCustaiméirí

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

(A) SAORÁIL FAISNÉISE

Tugann an tAcht um Shaoráil Faisnéise (FOI) an ceart do bhaill den phobal eolas atá ag comhlachtaí poiblí fúthu, a fháil. Maidir le gníomhaíocht earcaíochta a dhéanann an Oifig seo tugann an tAcht na cearta seo:

eolas oifigiúil atá againn maidir lena n-iarratais a fháil
(le roghnú i bpost atá á láimhseáil againn);

eolas dá leithéid 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-iarratais.

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 (FOI) teoranta d’iarratasóirí.

Iarratais a dhéantar faoi fhorálacha na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise do “Eolas Pearsanta”

Níl aon táille iarratais d’iarratas ina bhfuil “EOLAS PEARSANTA” amháin mar a shainmhínítear faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise.

Is féidir go mbeadh táille do “Cuardach agus Athghabháil” agus cóip de thaifid i gcásanna áirithe. Má tá sé beartaithe táille dá leithéid a ghearradh, cuirfeadh 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 “cuardach agus athghabháil” ar thaifid a dhéanamh, tabharfar an difríocht ar ais.

Iarratais a dhéantar faoi fhorálacha na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise do “Eolas Neamhphearsanta”.

Is féidir go mbeidh táille “Cuardach agus Aisghabháil” le hÍoc d’iarratais ina bhfuil taifid “neamhphearsanta”. Má tá sé beartaithe táille dá leithéid a ghearradh, cuirfeadh 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 “cuardach 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 a sholáthraítear in Aguisín1.

EOAS ATÁ AR FÁIL TAOBH AMUIGH DE SHAORÁIL FAISNÉISE SAOR IN AISCE

Tá sé mar pholasáí 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 rannóg earcaíochta atá ag próiseáil d'iarratais:

Is féidir Aiseolas a fháil faoi mar a d'éirigh leart má lorgaíonn tú é taobh istigh de sé mhí ó fuarthas toradh staid ábhartha an phróisis (m.sh. scrúdú, gearrliostú, agallamh).

(B) DÉILEÁIL LE GEARÁIN NA GCUSTAIMÉIRÍ MAIDIR LE SEIRBHÍS 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, iarraidimid ort an t-ábhar a chur faoi bhráid an aonaid nó an chomhalta foirne i gceist. Tá sé tábhachtach go ndéanfaí amhlaidh de bhrí go gcinntíonn sé go bhfuil muid ar an eolas faoin bhfadhb agus gur féidir gníomhú chun an scéal a leigheas.

Murar féidir déileáil leis an ghearán láithreach cuirfimid freagra chugat taobh istigh de seacht lá oibre ón lá a fhaightear an gearán. Murar féidir an dáta deiridh seo a shárú cuirfimid ar an eolas thú maidir le dul chun cinn sa chás agus tabharfaimid dáta comhlíonta duit.

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

Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Gearán/ (Colm Dorgan) ag customerfeedback@publicjobs.ie nó 01 8587702.

Má tá tú míshásta fós tar éis duit freagra a fháil ón Oifigeach Gearán, déan 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. Gníomhaíocht neamhspleách is ea Oifig an Ombudsmain a bunaíodh le gearáin ón phobal atá míshásta leis an tseirbhís a fuair siad ó eagraíocht san earnáil phoiblí a fhiosrú.

DÉILEÁIL LE GEARÁIN CHUSTAIMÉIRÍ MAIDIR LE HINROCHTAINÉACHT - (An tACHT MÍCHUMAIS 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 faoi bhráid an aonaid nó an chomhalta foirne i gceist. Tá sé tábhachtach go ndéanfaí amhlaidh de bhrí go gcinntíonn sé go bhfuil muid ar an eolas faoin bhfadhb agus gur féidir gníomhú chun an scéal a leigheas.

Murar féidir déileáil leis an ghearán láithreach cuirfimid freagra chugat taobh istigh de seacht lá oibre ón lá a fhaightear an gearán. Murar féidir an dáta deiridh seo a shárú cuirfimid ar an eolas thú maidir le dul chun cinn sa chás agus tabharfaimid dáta comhlíonta duit.

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

Má tá tú míshásta fós tar éis duit freagra a fháil ón Oifigeach Gearán / Fiosrúchán, déan teagmháil dhíreach leis an Oifigeach Gearán / Fiosrúchán arís agus is féidir an cheist a phlé leis 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. Gníomhaíocht neamhspleách is ea Oifig an Ombudsmain a bunaíodh le gearáin ón phobal 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 (Colm Dorgan) ag customerfeedback@publicjobs.ie nó 01 8587702.

(C) NÓS IMEACHTA NUAIR A LORGAÍONN IARRTHÓIR ATHBHREITHNIÚ AR CHINNEADH A RINNEADH I DTACA LENA N-IARRATAS

Is féidir le hiarrthóir athbhreithniú a lorg má tá sé/sí míshásta le cinneadh nó gníomh a rinne an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí (PAS). 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 cheapann siad a thaispeánann go raibh an gníomh nó cinneadh a rinneadh mícheart a chur i láthair. Is féidir go ndíúltófar iarratas ar athbhreithniú murar féidir leis an iarrthóir fíricí a chur i láthair maidir lena gcás. Molann an Coimisiún má tá an t-iarrthóir sásta, sa chás go gceapann an duine sa phost (Príomhoifigeach Feidhmiúcháin PAS sa chás seo) gur féidir an cheist a réiteach gur chóir tabhairt faoi ar bhonn neamhfhoirmiúil, sula dtugtar faoi trí athbhreithniú foirmiúil.

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 iarrthóir agus ionadaí de chuid PAS a raibh baint mhór aige/aici leis an phróiseas 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, is féidir leis/léi dul leis an mhodh oibre thíos.
- Más mian leis an iarrthóir go bpléifí leis an cheist trí athbhreithniú foirmiúil, ní mór dó/di é sin a dhéanamh laistigh de 2 lá oibre ón dáta ar fógraíodh an t-athbhreithniú neamhfhoirmiúil.

Nós imeachta d'Athbhreithniú Foirmiúil den Phróiseas Roghnaithe

- Ní mór don iarrthóir a g(h)earán maidir leis an phróiseas a chur i scríbhinn chuig an Phríomhfheidhmeannach 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 leis/léi.
- Ní foláir an toradh a chur in iúl don iarrthóir laistigh de 25 lá oibre tar éis an gearán nó an t-iarratas ar athbhreithniú a fháil.

Próiseas Gearáin

Is féidir go gceapann iarrthóir gur sháraigh PAS Cód Cleachtais an Choimisiúin a d'fhéadfadh cur as d'ionracas an chinnidh a rinneadh sa phróiseas ceapacháin. Tríd an phróiseas gearáin is féidir le hiarrthóir (nó duine a d'fhéadfadh a bheith ina iarrthóir) gearán a dhéanamh faoi **Alt 8** chuig POF PAS ar dtús agus chuig an Choimisiún 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 Phríomhfheidhmeannach ar dtús. Ní mór don ghearánaí na fíricí a cheapann siad a léiriú go raibh an próiseas mícheart a chur i láthair. Ní mór don ghearánaí an ghné den Chód a cheapann siad a sáraíodh a shainaithint agus aon doiciméad ábhartha a chabhródh lena líomhain a chur leis. Is féidir go gcaithfear amach gearán ar bith murar féidir leis an ghearánaí tacaíocht a thabhairt dá líomhaintí trí thaispeáint conas nár chomhlíon an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí prionsabail an Chóid seo.

- Nuair a fhaigheann PAS gearán is féidir go ndéanfaidh siad socrú déileáil leis an ghearánaí ar bhonn neamhfhoirmiúil.

Tá tuilleadh eolais faoin nós imeachta thuas ar fáil sa Chód Cleachtais do Cheapacháin i bPost sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí atá ar fáil ar shuíomh gréasáin an Choimisiúin um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí www.cpsa.ie

Níl aon dualgas ar PAS an próiseas ceapacháin a stad a fhad is atá siad ag plé le hathbheithniú. Bí ar an eolas i gcás gur tharla athbheithniú foirmiúil de phróiseas earcaíochta agus roghnaithe faoi Alt 7 den Chód Cleachtais, ní féidir leis an ghearánaí athbheithniú eile a lorg faoi Alt 8 seachas i gcásanna fíor-eisceachtúla ar fad a shocróidh an Coimisiún ar a dtoil.

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

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

Bí ar an eolas gur próiseas ann féin an Próiseas Athbheithnithe mar atá leagtha amach sa Chód Cleachtais agus go bhfuil tréimhse ama ar leith gur gá cloí leis i gceist. Níl sé riachtanach aiseolas a fháil chun athbheithniú 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 ath-scrúduithe.

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 staid den phróiseas.

Cód Cleachtais Sáraithe

Duine ar bith a sháraíonn na forálacha thuas, nó a chuideoidh le duine éigin eile na forálacha thuas a shárú, tá sé/sí 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 é/í mar iarrthóir agus tógfar amach as an chomórtas é/í;
- cuirfead iad as an phost inar ceapadh i bpost iad tar éis an phróisis ceapacháin.