AN ROINN FIONTAR, TRÁDÁLA AGUS FOSTAÍOCHTA

MUNA BHFUIL TÚ SÁSTA LENÁR SEIRBHÍS…. ABAIR LINN É

PRIONSABAIL SEIRBHÍSE AR ARDCHAIGHDEÁN DO CHUSTAIMÉIRÍ
Do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí

Ina ndéileálacha leis an bpobal, déanfaidh Ranna na Státseirbhíse agus oifigí na Seirbhíse Poiblí na nithe seo a leanas:

Ardchaighdeáin Seirbhíse
Ráiteas a fhoilsiú a chuireann síos ar chineál agus ar cháilíocht na seirbhíse lenar féidir le custaiméirí a bheith ag súil, agus é a chur ar taispeáint go feiceálach ag pointe seachadta na seirbhíse.

Comhionannas / Éagsúlacht
Na cearta chun comhchoireála bunaithe ag reachtaíocht comhionannais, agus oiriúnú don éagsúlacht, a chinntiú chun go gcuirfí leis an gcomhionannas do na grúpaí a chlúdaítear faoin reachtaíocht comhionannais (ar fhorais a bhaineann le hinscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil).
Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine faoi bhochtanas agus eisiamh sóisialta, agus dóibh sin a bhfuil bacainní geografacha lena rochtain ar sheirbhísí, a aithint agus obair a dhéanamh chun fáil réidh leo.

Rochtain Fhisiceach
Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar chun príobháideachas a chinntiú, chun déanamh de réir na gcaighdeán ag an obair agus na gcaighdeán sábháilteachta agus, mar chuid de sin, rochtain a éascú do dhaoine atá faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil sainriachtanais acu.

Eolas
Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le heolas a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais daoine a bhfuil sainriachtanais acu. A chinntiú go mbaintear leas iomlán as an bhféidearthacht a thugtar le Teicneolaíocht an Eolais agus go leanann an t-eolas a bhíonn ar fáil ar láithreáin ghréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte faoi fhoilseachán gréasáin.

Leanúint den tiomáint le haghaidh simpliú rialacha, rialachán, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta.

Tráthúileacht agus Cúirtéis
Seirbhísí cáilíochta a thabhairt le cúirtéis, tuiscint agus a moill íosta, ag cothú atmaisféar cóimheasa idir soláthróirí agus custaiméirí.

Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun a chinntiú go ndéantar idirbhearta leanúnacha go héasca.

Gearáin
Córas dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí-le-húsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a sholáthraítear.

Achomhairc
Ar an dul céanna, córas foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí-le-húsáid le haghaidh achomhairc/athbhreithniú a chothabháil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

Comhairliúchán agus Measúnú

Cur chuige struchtúrtha don chomhairliúchán éifeachtach leis an gcustaiméir, agus rannpháirtíocht uaidh/uaithi, a sholáthar maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú na seirbhísí. A chinntiú go ndéantar measúnú éifeachtach ar an seachadadh seirbhíse.

Rogha
Rogha a sholáthar, nuair is féidir, sa seachadadh seirbhíse ina n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanta seachadta. Teicneolaíochtaí nua-eascartha agus reatha a úsáid chun an uasmhéid rochtana agus rogha, agus cáilíocht seachadta, a chinntiú.

Comhionannas Teangacha Oifigiúla
Seirbhísí ar ardhcaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart an rogha a bheith acu go ndéileálfaí leo trí cheann de na teangacha oifigiúla.

Comhordú Níos Fearr
Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite do sheachadadh seirbhísí poiblí a chothú.

Custaiméir Inmheánach
A chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar an tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo go cuí maidir le ceisteanna seachadta seirbhíse.

Ár dTiomántas

Tá tiomántas againn ardcháilíocht, oscailteacht agus trédhearcacht a chothú i soláthar ár seirbhísí dár gcustaiméirí, mar atá leagtha amach i bPrionsabail Seirbhíse ar Ardchaighdeán do Chustaiméara lenar ghlac an Rialtas in Iúil 2000. Tá sé ar intinn againn na caighdeáin sin a chomhlíonadh an t-am go léir. Muna bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú, áfach, nó má bhraitheann tú go mbeimís in ann feabhsuithe a chur i bhfeidhm, fáilteoimid d'aiseolas agus pléifimid leis na ráitis agus leis na gearáin go léir go hiomlán agus go cothrom.

Pléifear le haon mhíshástacht leis an gcaoi a sholáthraíonn an Roinn a cuid seirbhísí go tráthúil. Seolfar admháil agus freagra iomlán scríofa chugat laistigh de 17 lá oibre ónar glacadh leis an ngearán. Nuair atá sé riachtanach, cinnteoimid go mbeidh réiteach ar chúiseanna gearáin agus nach ndéanfar iad arís sa todhchaí.

Má tá tú míshásta fós, tabharfaimid comhairle duit maidir le do cheart reachtúil chun leanúint ar aghaidh leis agus an cheist a chur os comhair an Ombudsman.

Saincheisteanna a thagann faoi chúram Nósanna Imeachta um Ghearáin

Pléann Nósa Imeachta um Ghearáin na Roinne le gearáin a bhaineann le leibhéal agus le caighdeán na seirbhíse a sholáthraímid. Má bhraitheann tú nach bhfuil an tseirbhís a fuair tú sásúil, ba mhaith linn go rachfá i dteagmháil linn.

Má bhraitheann tú nach dtagann gníomh nó cinneadh na Roinne a théann i bhfeidhm ort lenár rialacha nó lenár mbeartais, is féidir leat na cinntí sin a achomharc leis an Roinn, leis an Ombudsman nó leis an gCoimisinéir Faisnéise

Saincheisteanna nach dtagann faoi chúram Nósanna Imeachta um Ghearáin

Tá dhá chineál gearáin nach bhfuil clúdaithe ag an nGnáthamh.

- Ba cheart gearáin a bhaineann le seirbhísí a sholáthraíonn oifigí, gníomhaireachtaí nó comhlachtaí faoi choimirce na Roinne a chur os a gcomhair go díreach. Soláthraítear sonraí iomlána teagmhála in Aguisín 1.
- Saincheisteanna atá faoi scrúdú faoi láthair. Má tá gearán déanta agat ar an tsaincheist seo, bí foighneach linn, más é do thoil é. Ní féidir linn plé le gearáin éagsúla faoin tsaincheist chéanna.

Conas a dhéanann tú gearán?

Is féidir leat gearán a dhéanamh trí dhul i dteagmháil leis an oifig i gceist

√ Go pearsanta
√ Ar an nguthán nó fasc
√ I scríbhinn
√ Trí ríomhphost
√ Tríd an bhFoirm um Ghearáin a líonadh ar an idirlíon

nó trí theagmháil a dhéanamh le hAonad Seirbhíse na Roinne do Chustaiméirí
Uimhir ghutháin: 01 – 631 2126, 631 2118, 631 2114
Ríomhphost: customerservice@entemp.ie
Facs: 01-631 2827

Má tá aon rud a chuirfeadh isteach ar do chumas chun gearán a dhéanamh, más é do thoil é, abair le hOifigeach Seirbhíse na Roinne do Chustaiméirí é agus déanfaimid gach iarracht chun cabhrú leat.

Seirbhís trí Ghaeilge

Tabharfaimíd gealltanas go ndéanfaimid gach iarracht deileáil le haon ghearán as Gaeilge má iarrtar é sin.

Cad a dhéanfaimid?

- Nuair a ghlacfar le do ghearán, seolfar cóip chrua de nósanna imeachta um ghearáin na Roinne chugat.
- Pléifidh ball foirne san Oifig chuí do ghearán sa chéad chás agus déanfaidh siad a ndícheall chun réiteach a fháil do do ghearán go tapa agus gan morán deacrachta.
- Nuair a ghlacfar le do ghearán déanfar cuntas de agus eiseofar admháil laistigh de **2** lá oibre. Eiseofar freagra iomlán laistigh de **17** lá oibre ónar glacadh le do ghearán.
- Nuair is féidir tairgfar míniú agus / nó gealltanas duit faoin gcaoi a bpléifear leis an gceist.
- Muna bhfuil tú sásta le freagra na Roinne, tabharfar comhairle duit maidir le hathbhreithniú a lorg agus pléifidh Oifigeach Rannánach Gearáin leis sin (féach Aguisín 2).
  Caithfidh tú an t-athbhreithniú sin a lorg laistigh de **17** lá oibre ón lá a fhaigheann tú an freagra bunúsach.

Conas a lorgaíonn tú athbhreithniú?

Nuair a iarrann tú athbhreithniú

√ Ba cheart duit an Fhoirm um Ghearáin atá ceagailte le hAguisín 3 a líonadh isteach, nó, ina ionad sin, tá an fhoirm le fáil ón Roinn nó ónár suíomh idirlín (www.entemp.ie/contact/complaintform.htm).

√ Ba cheart duit an fhoirm a sheoladh chuig an Roinn laistigh de **17** lá oibre ón lá a fhaigheann tú freagra ón Aonad Gnó i gceist.

√ Ba cheart duit ainm an duine, na rannóige nó an rannáin agus an dáta ar ar tharla an fhadhb a lua.

√ Ba cheart duit a léiriú an chúis go gcreideann tú gur sáraíodh caighdeán seirbhíse faoi leith, agus tabhair samplaí sonracha. Chomh maith leis sin, tugtar cuireadh duit aon eolas ábhartha breise sa chúlra a chabhróidh linn plé le do ghearán go héifeachtach a lua.

Seolfaidh an tOifigeach Rannánach Gearáin admháil chugat laistigh de **2** lá oibre agus seolfar freagra iomlán chugat laistigh de **17** lá oibre.

Athbhreithniú ag Oifigeach na Roinne um Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Má tá tú fós míshásta le freagra na Roinne, déanfaidh ár nOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí, an tUasal Jack Thompson, scrúdú breise ar an gceist agus tabharfaidh sé sé cinneadh duit. Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Uasal Thompson ar **uimhir ghutháin: 01-631 2395** nó trí **ríomhphost** ag jack_thompson@entemp.ie

Ról an Ombudsman

Muna bhfuil tú sásta leis an gcaoi ar phléigh an Roinn le do ghearán, tá ceart reachtúil agat gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman.
Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ag:

18 Sráid Chill Mochargán Íochtarach,
Báile Átha Cliath 2.
Teil: (01) 639 5600 nó 1890223030
Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.irlgov.ie
Suíomh idirlín: www.ombudsman. ie

GNÍOMHAIREACHTAÍ A THAGANN FAOI CHOIMIRCE NA ROINNE FIONTAR, TRÁDÁLA AGUS FOSTAÍOCHTA

FIONTAR ÉIREANN
Teach Pháirc Wilton, Plás Wilton, Baile Átha Cliath 2
Halla Mhuirfean, Bóthar na Trá, Dumhach Thrá, Baile Átha Cliath 4
Glas Naíon, Baile Átha Cliath 9
Teil: (01) 857 0000
Teil: (01) 808 2000
Facs: (01) 808 2020
Ríomhphost: info@enterprise-ireland.com
Suíomh Idirlín: www.enterprise-ireland.com

FÁS
27-33 Sráid an Rátha Uachtarach,
Baile Átha Cliath 4.
Teil: (01) 607 0500
Facs: (01) 607 0600
Ríomhphost: info@fas.ie
Suíomh Idirlín: www.fas.ie

FORFÁS
Teach Pháirc Wilton,
Plás Wilton, Baile Átha Cliath 2
Teil: (01) 607 3000
Facs: (01) 607 3030
Ríomhphost: info@forfas.ie
Suíomh Idirlín: www.forfas.ie

AN tÚDARÁS SLÁINTE AGUS SÁBHÁILTEACHTA
10 Plás Uí Ógáin, Baile Átha Cliath 2
Teil: (01) 614 7000
Facs: (01) 614 7020
Ríomhphost: infotel@hsa.ie
Suíomh Idirlín: www.hsa.ie

IDA ÉIREANN
Teach Pháirc Wilton,
Plás Wilton, Baile Átha Cliath 2
Teil: (01) 603 4000
Facs: (01) 603 4040
Ríomhphost: info@idaireland.com
Suíomh Idirlín: www.idaireland.com

AN tÚDARÁS UM CHAIGHDEÁIN NÁISIÚNTA NA hÉIREANN
Glas Naíon, Baile Átha Cliath 9
Teil**:** (01) 807 3800
Facs: (01) 807 3838
Ríomhphost: nsai@nsai.ie
Suíomh Idirlín: www.nsai.ie

NITRIGIN ÉIREANN TEORANTA
Teach Pháirc Wilton,
Plás Wilton, Baile Átha Cliath 2
Teil: (01) 661 2221
Facs**:** (01) 661 2235
Ríomhphost: info@nitrigin-eireann.ie

CUIDEACHTA FORBARTHA AERFORT NEAMHCHUSTAM NA SIONNA TEORANTA. (SFADCO)
Lár an Bhaile, Sionainn, Co. an Chláir
Teil: (061) 361 555
Facs: (061) 361 903
Ríomhphost: info@shannon-dev.ie
Suíomh Idirlín: www.shannon-dev.ie

AGUISÍN 2

OIFIGIGH RANNÁNACHA UM GHEARÁIN INÁR ROINN

Rannán	Oifigeach um Ghearáin
Beartas na Seirbhísí Corporáideacha agus Eacnamaíochta	An Bhean Uasail Ellen Mac Cafferty, Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2 Teil: (01) 631 2398 Ríomhphost: ellen_maccafferty@entemp.ie
Cearta Fostaíochta agus Caidreamh Tionsclaíoch	An tUasal Sean Ward, Teach Mhic Dhaibhéid, 65A Bóthar Adelaide, Baile Átha Cliath 2 Teil: (01) 631 3044 Ríomhphost: sean_ward@entemp.ie
Iomaíocht Fiontar	An Bhean Uasail Aine de Bairtiseil Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2 Teil: (01) 631 2149 Ríomhphost:Aine_deBairtiseil@entemp.ie
Beartas Fiontar, Eolaíochta agus Teicneolaíochta	An Bhean Uasail Anna Perry Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2 Teil: (01) 6312582 Ríomhphost:anna_perry@entemp.ie
Dlí Cuideachtaí agus Árachais	An tUasal Dermot Sheridan, Lárionad Earlsfort, Sráid Hatch Íochtarach, Baile Átha Cliath 2 Teil: (01) 631 2718 Ríomhphost:dermot_sheridan@entemp.ie
Forbairt an Lucht Oibre	An Bhean Uasail Deirdre O'Higgins, Teach Mhic Dhaibhéid, 65A Bóthar Adelaide, Baile Átha Cliath 2 Tel: (01) 631 3146 Ríomhphost:deirdre_ohiggins@entemp.ie
Trádáil, Iomaíocht agus Cearta Margaidh	An tUasal Michael Clarke Lárionad Earlsfort, Sráid Hatch Íochtarach, Baile Átha Cliath 2 Teil: (01) 631 2528 Ríomhphost: michael_clarke@entemp.ie

AGUISÍN 3

FOIRM UM GHEARÁIN

Uimhir Thagartha _____

Ainm:	**Uimhir Teileafóin Teagmhála**.
Seoladh:	**Seoladh Ríomhphoist**:

Más é do thoil é, tabhair achoimre ar do ghearán, ag tabhairt na ndátaí agus na gcóipeanna de dhoiciméid ar bith más chuí

Más é do thoil é, tabhair ainm na hOifige, agus más oiriúnach é, tabhair ainm an oifigigh (ainmneacha na n-oifigeach) lena raibh plé agat.

Más é do thoil é, mínigh na céimeanna a thóg tú, chomh maith leis na dátaí, chun réiteach a fháil ar do ghearán leis an Oifig i gceist

Más é do thoil é, mínigh an chúis go bhfuil tú míshásta leis an bhfreagra a fuair tú go dtí seo

Sínithe ag: .....

Dáta: .....

Má theastaíonn tuilleadh faisnéise uait, más é do thoil é, téigh i dteagmháil le:

AN tAONAD UM SHEIRBHÍS CUSTAIMÉARA
Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta
Seomra 13, Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2

Teileafón: 01 – 631 2126, 631 2118, 631 2114
Ríomhphost: customerservice@entemp.ie
Facs: 01-631 2827

PRIONSABAIL SEIRBHÍSE AR ARDCHAIGHDEÁN DO CHUSTAIMÉIRÍ
Do Chustaiméirí agus Cliaint na Seirbhíse Poiblí

Ina ndéileálacha leis an bpobal, déanfaidh Ranna na Státseirbhíse agus oifigí na Seirbhíse Poiblí na nithe seo a leanas:

Ardchaighdeáin Seirbhíse
Ráiteas a fhoilsiú a chuireann síos ar chineál agus ar cháilíocht na seirbhíse lenar féidir le custaiméirí a bheith ag súil, agus é a chur ar taispeáint go feiceálach ag pointe seachadta na seirbhíse.

Comhionannas / Éagsúlacht
Na cearta chun comhchoireála bunaithe ag reachtaíocht comhionannais, agus oiriúnú don éagsúlacht, a chinntiú chun go gcuirfí leis an gcomhionannas do na grúpaí a chlúdaítear faoin reachtaíocht comhionannais (ar fhorais a bhaineann le hinscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil). Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine faoi bhochtanas agus eisiamh sóisialta, agus dóibh sin a bhfuil bacainní geografacha lena rochtain ar sheirbhísí, a aithint agus obair a dhéanamh chun fáil réidh leo.

Rochtain Fhisiceach
Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar chun príobháideachas a chinntiú, chun déanamh de réir na gcaighdeán ag an obair agus na gcaighdeán sábháilteachta agus, mar chuid de sin, rochtain a éascú do dhaoine atá faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil sainriachtanais acu.

Eolas
Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le heolas a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais daoine a bhfuil sainriachtanais acu. A chinntiú go mbaintear leas iomlán as an bhféidearthacht a thugtar le Teicneolaíocht an Eolais agus go leanann an t-eolas a bhíonn ar fáil ar láithreáin ghréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte faoi fhoilseachán gréasáin.

Leanúint den tiomáint le haghaidh simpliú rialacha, rialachán, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta.

Tráthúileacht agus Cúirtéis
Seirbhísí cáilíochta a thabhairt le cúirtéis, tuiscint agus a moill íosta, ag cothú atmaisféar cóimheasa idir soláthróirí agus custaiméirí.

Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun a chinntiú go ndéantar idirbhearta leanúnacha go héasca.

Gearáin
Córas dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí-le-húsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a sholáthraítear.

Achomhairc
Ar an dul céanna, córas foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí-le-húsáid le haghaidh achomhairc/athbhreithniú a chothabháil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

Comhairliúchán agus Measúnú
Cur chuige struchtúrtha don chomhairliúchán éifeachtach leis an gcustaiméir, agus rannpháirtíocht uaidh/uaithi, a sholáthar maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú na seirbhísí. A chinntiú go ndéantar measúnú éifeachtach ar an seachadadh seirbhíse.

Rogha
Rogha a sholáthar, nuair is féidir, sa seachadadh seirbhíse ina n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanta seachadta. Teicneolaíochtaí nua-eascartha agus reatha a úsáid chun an uasmhéid rochtana agus rogha, agus cáilíocht seachadta, a chinntiú.

Comhionannas Teangacha Oifigiúla
Seirbhísí ar ardhcaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart an rogha a bheith acu go ndéileálfaí leo trí cheann de na teangacha oifigiúla.

Comhordú Níos Fearr
Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite do sheachadadh seirbhísí poiblí a chothú.

Custaiméir Inmheánach
A chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar an tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo go cuí maidir le ceisteanna seachadta seirbhíse.

Iúil 2000