Cairt na gCustaiméirí

an roinn fiontar, trádála agus fostaíochta
department of enterprise, trade and employment

Tá an Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta tiomanta don chaighdeán seirbhíse is airde a thabhairt dár gcustaiméirí agus d'fheabhas leanúnach a chinntiú sa chaighdeán seirbhíse a chuirimid ar fáil.

Ag Déanamh Teagmhála Linn

Déileálfaimid le do cheist chomh luath agus is féidir agus, inár n-iompar ar fad leat, beimid cabhrach, béasach agus cúirtéiseach.

nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón, bíonn sé mar aidhm againn:

- 90% de ghlaonna a fhreagairt taobh istigh de 20 soicind
- Muid féin a chur in aithne duit nuair a fhreagraímid
- Déileáil le do cheist láithreach nó socrú a dhéanamh chun glaoch ort nuair atá an t-eolas ar fáil
- Freagairt go luath nuair a fhaighimid glórphost
- É a dhéanamh éasca duit teagmháil a dhéanamh linn trí sheirbhís lo-call a chur ar fáil ag 1890 220222.

nuair a sheolann tú litir nó ríomhphost chugainn, bíonn sé mar aidhm againn:

- Freagra iomlán a chur ar fáil taobh istigh de 15 lá oibre i 90% de chásanna. Munar féidir é seo a dhéanamh, eiseoimid freagra sealadach a inseoidh duit cathain is féidir leat bheith ag súil le freagra iomlán
- Teanga shoiléir a úsáid
- Ainm teagmhála, uimhir teileafóin agus seoladh a chur ar fáil sa chomhfhreagras ar fad.

nuair a thagann tú féin chun bualadh linn, bíonn sé mar aidhm againn:

- Bualadh leat go poncúil ag an am socraithe nuair atá coinne déanta
- Oifigí poiblí atá glan, inrochtana agus fáiltiúil a chur ar fáil a chomhlíonann caighdeáin sláinte agus sábháilteachta
- Éascaíocht a dhéanamh do rochtain do dhaoine le míchumas agus do dhaoine eile le riachtanais ar leith.

Láithreán Gréasáin

Cuireann láithreán gréasáin na Roinne ag www.entemp.ie eolas ar fáil, ar bhealach atá dírithe ar an gcustaiméir, ar ghníomhaíochtaí na Roinne. Is iad ár n-aidhmeanna don láithreán gréasáin:

- go mbeidh sé inrochtana do chách agus do dhaoine le míchumas ina measc
- go soláthróidh sé preasráitis agus foilseacháin go luath tar éis a bhfoilsithe, ar féidir iad a íoslódáil
- áiseanna a chur ar fáil le haghaidh ceisteanna, tuairimí agus gearán
- sonraí teagmhála úsáideacha a chur ar fáil.

Comhionannas / Éagsúlacht

Ardóimid an mheabhraíocht atá sa Roinn ar chomhionannas agus éagsúlacht le traenáil, eolas agus cumarsáid. Inár bplé le custaiméirí, cinnteoimid go seasfar na cearta chun comhionannais atá bunaithe ag reachtaíocht chomhionannais.

Gearáin

Oibreoimid córas follasach, atá éasca le húsáid, chun déileáil le gearáin fhoirmeálta i dtaobh chaighdeán na seirbhíse a cuireadh ar fáil. Nuair a fhaightear gearán clárófar é, eiseofar admháil taobh istigh de 2 lá oibre, agus eiseofar freagra iomlán taobh istigh de 17 lá oibre.

Nuair is féidir, déanfaimid iarracht na deacrachtaí a réiteach ag an gcéad líne teagmhála. Sa chás nach féidir gearán a réiteach ag an leibhéal seo féadfaidh tú an gearán a leanacht le duine ainmnithe ag leibhéal Roinne nó, de rogha air sin, le hOifigeach Seirbhísí Custaiméirí na Roinne.

Tabharfaimid tuairiscí bliantúla ar líon agus ar chineál na ngearán a fuarthas faoin nós imeachta seo.

Teangacha Oifigiúla

Nuair a iarrann tú go bpléifear leat trí mheán na Gaeilge, déanfaimid ár ndícheall chun éascaíocht a dhéanamh duit. Déanfaimid:

- freagra a thabhairt i nGaeilge nuair a fhaightear comhfhreagras i nGaeilge
- cáipéisí mórthábhachtacha de chuid na Roinne a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla ag an am céanna.

Ag Cur Isteach Iarratas

Nuair a chuireann tú isteach iarratas faoin Acht um Shaoráil Faisnéise bíonn sé mar aidhm again

- d'iarratas a admháil chomh luath agus is féidir. Freagra a thabhairt ar d'iarratas taobh istigh de 20 lá oibre tar éis é a fháil, nó teagmháil a dhéanamh leat nuair nach féidir é seo a dhéanamh.

Nuair a chuireann tú isteach iarratas ar Íocaíochtaí Iomarcaíochta, bíonn sé mar aidhm againn

- cnapshuimeanna a íoc le fostaithe taobh istigh de 4 seachtaine tar éis éileamh bailí a fháil.
- lacáistí d'fhostóirí a phróiseáil taobh istigh de 10 seachtaine tar éis iarratas bailí a fháil.

Nuair a chuireann tú isteach iarratas ar Íocaíochtaí Dócmhainneachta, bíonn sé mar aidhm againn

- iarratais ar íocaíochtaí dócmhainneachta a phróiseáil taobh istigh de 4 seachtaine tar éis éileamh bailí a fháil.

Nuair a chuireann tú isteach iarratas ar Cheadúnas Oibre, bíonn sé mar aidhm againn

- cinneadh agus, nuair is cuí, ceadúnas oibre a eisiúint taobh istigh de 8 seachtaine tar éis iarratas bailí a fháil.

Nuair a chuireann tú isteach iarratas ar Cheadúnas Iompórtála, bíonn sé mar aidhm againn

- ceadúnas iompórtála a phróiseáil taobh istigh de 2 lá oibre tar éis iarratas bailí a fháil.

Nuair a chuireann tú isteach iarratas ar Cheadúnas Easpórtála le haghaidh táirgí déúsáide, bíonn sé mar aidhm againn

- ceadúnas easpórtála a eisiúint taobh istigh de 1 seachtain tar éis iarratas bailí a fháil nuair nach mbíonn aon dul i gcomhairle ag teastáil.

Cabhraigh Linn Chun Cabhrú Leatsa Trí

- Gach foirm iarratais a líonadh go cúramach
- Eolas iomlán agus cruinn a chur ar fáil nuair a dhéanann tú teagmháil linn
- Scéala a chur chugainn roimh ré mura mbíonn tú in ann coinne a chomhlíonadh
- Tuairimí nó moltaí a thabhairt faoi na seirbhísí a fhaigheann tú
- Caitheamh lenár bhfoireann le cúirtéis agus le meas

Eolas Breise

Tá ár gCairt Custaiméirí ar fáil trí Ghaeilge agus i bhformáid leictreonach ar ár láithreán gréasáin ag www.entemp.ie

Sonraí Teagmhála

Is féidir teagmháil dhíreach a dhéanamh leis an Jack Thompson, an tOifigeach um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí ag:
An tAonad um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí
An Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta, Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2
Teileafón: (01) 631 2114 nó 631 2126
Ríomhphost: customerservice@entemp.ie

Teagmhálacha Úsáideacha Eile

Eolas ar Chearta Fostaíochta
Teileafón: (059) 917 8990
Lo-Call: 1890 80 80 90
Ríomhphost: info@employmentrights.ie

Eolas ar Cheadúnais Fostaíochta
Teileafón: (01) 417 5333
Lo-Call: 1890 20 16 16
Ríomhphost: employmentpermits@entemp.ie

Úsáideann na Rannóga seo córas scuaine teileafóin.

Le haghaidh tuilleadh eolais ar na seirbhísí agus caighdeáin ar féidir leat bheith ag súil leo ó na hOifigí seo a leanas de chuid na Roinne Fiontair, Trádála agus Fostaíochta, déan teagmháil leis an Oifig atá i gceist le do thoil.

An Oifig um Chlárú Cuideachtaí	www.cro.ie
An tÚdarás Iomaíochta	www.tca.ie
An Binse Achomairc Fhostaíochta	www.eatribunal.ie
An Chúirt Oibreachais	www.labourcourt.ie
An Coimisiún um Chaidreamh Oibreachais	www.lrc.ie
National Employment Rights Authority	www.employmentrights.ie
Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach	www.odce.ie
Oifig an Chláraitheora um Chumainn Chairdiúla	
Oifig na bPaitinní	www.patentsoffice.ie