



An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha
Department of Communications, Energy and Natural Resources

PLEAN GNÍMH SEIRBHÍSÍ CUSTAIMÉARA

2009 – 2011

PRIONSABAIL SEIRBHÍSÍ ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ

do Chustaiméirí agus Chliaint na Seirbhíse Poiblí

Agus iad ag déileáil leis an bpobal, soláthróidh Ranna na Státseirbhíse agus an tSeirbhís Phoiblí:

- **Ardchaighdeán Seirbhíse**

Ráiteas a fhoilsiú ina ndéantar cur síos ar nádúr agus ar chaighdeán na seirbhíse a mbíonn custaiméirí ag súil leis, agus sin léirithe go feiceálach ag an bpointe ag a sholáthraítear an tseirbhís.

- **Comhionannas/Éagsúlacht**

Na cearta maidir le cóireáil chomhionann arna mbunú leis an reachtaíocht comhionannais a chinntiú agus freastal ar éagsúlacht, sa chaoi is go bhféadfar cabhrú le comhionannas dos na grúpaí dá foráiltear san reachtaíocht comhionannais (i leith inscne, stádas pósta, stádas teaghlai, claonadh gnéis, creidimh, aoise, míchumas, cine agus daoine den Lucht Siúil). Na bacainní ar rochtain maidir le seirbhísí do dhaoine atá faoi bhochtanas nó scoite ón sochaí agus dóibh siúd a bhfuil bacainní geografacha ar sheirbhísí ag cur as dóibh a aithint agus oibriú chun deireadh a chur leo.

- **Rochtain Fhisiciúil**

Oifigí poiblí glana inrochtana a sholáthar a chinntiú príobháideachas, a chomhlíonann caighdeán oibre agus sábháilteachta agus, mar chuid de sin rochtain orthu a éascú do dhaoine le míchumais agus do dhaoine eile le riachtanais ar leith.

- **Faisnéis**

Cur chuige forghníomhach a ghlacadh le heolas atá soiléir, tráthúil agus cruinn a sholáthar, é a bheith ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus go bhfreastalaíonn sé ar éilimh dhaoine le riachtanais ar leith. A chinntiú de go mbainfeadh leas as an deis a sholáthraíonn Teicneolaíocht na Faisnéise agus go bhfuil an t-eolas atá ar fáil ar láithreáin ghréasáin na seirbhíse poiblí ag cloí leis na treorlíní maidir le foilsiú ar ghréasán. Leanúint den bhfeachtas chun rialacha, rialúchán, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a simpliú.

- **Tráthúlacht agus Cúirtéis**

Seirbhísí ardchaighdeán a sheachadadh le cúirtéis, íogaireacht agus gan mórán moille agus cóimheas idir an soláthróir agus an custaiméir a chothú.

Ainmneacha teagmhála a thabhairt le gach scéala chun sofhaighteacht a chinntiú maidir le hidirbheartaíocht leanúnach.

- **Gearáin**

Cothabháil a dhéanamh ar an gcóras ina bpléitear le gearáin faoin gcaighdeán seirbhíse a chuirtear ar fáil, córas a bheidh dea-fhógartha, fáil air, trédhearcach agus éasca lena úsáid.

- **Achomhairc**

Ar an tslí chéanna cothabháil a dhéanamh de réir chóras atá curtha ar bhonn fhoirmiúil, a bheidh á fhógairt go maith, inrochtaine, trédhearcach agus éasca le húsáid

d'achomhairc/athbhreithniú custaiméirí a bhíonn míshásta le cinní maidir le seirbhísí.

- **Comhairliúchán agus Measúnú**

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar do chomhairliúcháin a mbíonn brí leo agus ina mbíonn rannpháirtíocht ón gcustaiméir maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú na seirbhíse. Meastóireacht a bhfuil brí léi ó thaobh sheachadadh seirbhíse a chinntiú.

- **Rogha**

Rogha a sholáthar, nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, láthair na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta.

Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn a úsáid chun an t-uasleibhéal rochtana agus rogha agus caighdeán seirbhíse a chinntiú.

- **Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla**

Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar i nGaeilge agus/nó sa dá theanga agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart an rogha bheith acu go ndéileálfaí leo trí cheann de na teangacha oifigiúla.

- **Comhordú Níos Fearr**

Cur chuige níos comhordaithe agus comhtháite maidir le seachadadh seirbhísí poiblí a chothú.

- **Custaiméir Inmheánach**

A chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfuil an tacaíocht chuí ar fáil dóibh agus go rachfar i gcomhairliúchán leo maidir le cúrsaí seachadta seirbhíse.

CLÁR

	Réamhrá ón Ard-Rúnaí	4-5
Cuid I:	Leagan Amach Ábhair: An Roinn agus a cuid Feidhmeanna, Seirbhísí agus Custaiméirí	6-7
Cuid II:	Prionsabail Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a chur i bhfeidhm	8-16
Cuid III:	An Bealach Romhainn	17

AGUISÍNÍ

A:	Sonraí Teagmhála Oifigiúla na Roinne	18
B:	Pointí Teagmhála do na Príomhsheirbhísí	19-23
C:	Caighdeáin Seirbhísí do Chustaiméirí go Ginearálta	24-25
D:	Sainchaighdeáin Seirbhíse	26
E:	Cód Cleachtais maidir le hÚsáid Teileafóin	27-28
F:	Cód Cleachtais chun Déileáil le Comhfhreagras	29-30
G:	Cód Cleachtais chun Déileáil le Glaoiteoirí Pearsanta	31
H:	Gnáthaimh Gearáin/Athchomhairc	32-33
I:	Cairt Seirbhíse Custaiméara	34-37
J:	Comhlachtaí NeamhThráchtála faoi Choimirce na Roinne	38

RÉAMHRÁ

Tá áthas orm an Plean Gnímh Seirbhísí Custaiméirí seo a chur i láthair, plean ina ndéantar cur síos ar conas atá sé ar intinn againn san Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha ár gcuid aidhmeanna a bhaint amach, mar a leagtar síos sa Ráiteas Straitéise 2008 – 2010, agus tionscnamh Seirbhísí Custaiméirí Ardchaighdeáin (SAC) an Rialtais mar chreat.

Dearbhaíonn an plean, a cuireadh le chéile agus a forbraíodh faoi mhaoirseacht Choiste Comhpháirtíochta na Roinne, go bhfuil an Roinn tiomanta chun seirbhís custaiméirí den scoth a chur ar fáil dár gcuid custaiméirí. Bhí tionchar ar an bplean ag comhairliúchán forleathan le custaiméirí inmheánacha agus seachtracha.

Leagann an plean síos caighdeáin seirbhísí ginearálta agus cinn ar leith atá dúshlánach ach a bhfuil ár gcustaiméirí ag súil leo uainn agus leagtar síos réimse de tháscairí feidhmíochta, mar aon le gníomhartha agus tionscnaimh shonracha, lena chinntiú go gcuireann an Roinn i bhfeidhm na Prionsabail Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí dár cheadaigh an Rialtas i 2000. Tá Cairteanna Seirbhíse Custaiméirí Inmheánacha agus Seachtracha foilsithe againn chomh maith, ina gcuirtear síos ar na leibhéil seirbhísí is féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo uainn. Aithníonn an Chairt Seirbhísí Custaiméirí Inmheánacha gurb í an fhoireann an achmhainn is tábhachtaí ag an Roinn.

Tá dul chun cinn suntasach déanta maidir le coincheap na Seirbhísí Ardchaighdeáin Custaiméirí a neadú ónár chumadh ár bPlean Gnímh deiridh 2004-2006. Déanfar faireachán ar an dul chun cinn maidir le seachadadh na ngníomhartha agus na dtionscnamh a leagadh amach sa Phlean seo agus déanfar tuairisciú air i dTuarascálacha Bliantúla na Roinne. Is féidir le custaiméirí, más mian leo, moltaí a sheoladh ar aghaidh chugainn ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraimid. Tá moltaí mar sin ríluachmhar agus tabharfaidh siad cúnamh réimsí a aithint ina bhféadfaí feabhsúcháin a dhéanamh agus seachadadh seirbhíse a fheabhsú iontu. Ceann de na príomhréimsí a chlúdaítear sa phlean ná an nós imeachta ina láimhseáiltear Gearáin agus Achomhairc ó Chustaiméirí.

Mar Roinn, táimid tiomanta cothabháil agus feabhsú a dhéanamh ar ár dtiomantas chun seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar agus a sheachadadh. I ndeireadh na dála, tá caighdeán ár seirbhíse custaiméara ag brath ar cé chomh maith is a chuirimid ár Ráiteas Straitéise, Pleananna Gnó agus Plean Gnímh Seirbhísí Custaiméirí i bhfeidhm. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an bhfoireann as a dtiomantas agus as a ndíograis ag tacú leis na caighdeáin seirbhíse sonracha a shonraítear sa Phlean Gnímh seo. Tá mé lánchinnte gur féidir linn, le chéile, na spriocanna ar fad atá leagtha síos a bhaint amach.



Aidan Dunning,
Ard-Rúnaí

Meán Fómhair 2009

CUID 1

LEAGAN AMACH ÁBHAIR: AN ROINN AGUS A FEIDHMEANNA, SEIRBHÍSÍ AGUS CUSTAIMÉIRÍ

Ár Misean agus Feidhmeanna

Is é Misean na Roinne, mar atá leagtha amach inár Ráiteas Straitéise 2008 – 2010, ná:

“Forbairt bonneagair agus margáí cumarsáide agus fuinnimh a chuireann leis an bhforbairt eacnamaíoch inbhuanaithe a chur chun cinn agus lenár n-acmhainní nádúrtha a shaothrú ar bhealach táirgiúil atá freagrach ó thaobh an chomhshaoil de.”

Ceapadh ár Ráiteas Misin mar choimriú ar an raon rólanna, feidhmeanna agus cuspóirí a bhfuil cúram ar an Roinn iad a cur ar aghaidh, go díreach nó trí na comhlachtaí nó gníomhaireachtaí Stáit atá faoina scáth. Leagadh amach é i gcomhthéacs an pholasaí náisiúnta a fhéachann ar chuspóirí sóisialta agus eacnamaíocha mar ghnéithe a threisíonn a chéile. D’fhéadfaí ár bpríomhdhualgais i réimsí cumarsáide, fuinnimh agus acmhainní nádúrtha a choimriú mar seo a leanas:

Cumarsáid

- Tacú le fás eacnamaíoch inbhuanaithe, iomaíocht agus nuálaíocht agus chinntiú go mbeidh Éire sa riocht is fearr chun leas a bhaint as na deiseanna a éiríonn as forbairt na hearnála cumarsáide leictreonaí.
- A chinntiú go mbaineann custaiméirí in Éirinn, teaghlaigh agus custaiméirí gnó araon, sásamh as seirbhísí poist ar ardchaighdeán ag praghas iomaíoch ar chomhchéim leis na caighdeáin cháilíochta is airde sna príomhghuilleagair chomparáideacha nach í san AE.
- Soláthar leanúnach earnáil craoltóireachta na hÉireann a chinntiú, go háirithe trí chraoltóireacht seirbhíse poiblí, um chlos-ábhar agus ábhar closamhairc agus sceidil a fhreastalaíonn ar riachtanais lucht éisteachta na hÉireann.
- Iarracht a dhéanamh rochtain a choinneáil ar réimse ábhar agus

sceideal den sórt sin ar bhonn uilíoch agus saor go haer.

- Timpeallacht a chruthú a spreagfaidh fás, forbairt agus rathúlacht in earnáil na gclosmheán agus na meán closamhairc in Éirinn.

Fuinneamh

- Slándáil agus leanúnachas maidir le soláthar fuinnimh a chinntiú don eacnamaíocht agus do thomhaltóirí.
- Inbhuanaitheacht maidir le Soláthar agus Usáid Fuinnimh a chur chun cinn.
- Iomaíocht sna Margáí Fuinnimh a fheabhsú.

Soláthraíonn an earnáil na seirbhísí seo a leanas don phobal:

- Tacaíocht fhadtéarmaeach (10-15 bliana) a leithroinnt do thionscadail nua chun leictreachas a ghiniúint le fuinnimh inathnuaite, tionscadail a roghnaíodh i gcláir thacaíochta AER/REFIT.

Acmhainní Nádúrtha

- Go mbainfidh Éire an leas is fearr as taiscéalaíocht faoi choinne ár n-acmhainní dúchasacha ola agus gáis agus as a dtáirgeadh agus a chinntiú, san am céanna, go ndéantar gníomhaíochtaí go sábháilte ach aird chuí á thabhairt ar an tionchar atá acu ar an timpeallacht agus ar úsáideoirí eile talún/farraige.
- Go gcuideoidh an earnáil mianadóireachta an méid agus is féidir leis an eacnamaíocht, ach aird chuí á thabhairt ar an tionchar sóisialta agus eacnamaíochta atá aici agus go ndéanfar feabhsúchán na seansuíomhanna mianadóireachta a éascú, i gcásanna a mbíonn ról inaitheanta agus sainaitheanta ag an Aire.

- Go mbainfidh Éire an leas is fearr as eolas GeoEolaíochta ar ardchaighdeán a bhaineann le riachtanais na tíre agus a chuirtear ar fáil ar bhealach atá éifeachtach ó thaobh costais de.
- Na hacmhainní iascaigh intíre a chaomhnú trí rialú corparáide éifeachtach a dhéanamh ar ghníomhaireachtaí a fheidhmíonn faoi choimirce na Roinne agus saothrú acmhainní a éascú ar bhonn cothromasach inbhuanaithe.

Cuimsíonn na feidhmeanna atá againn sna réimsí freagrachta seo, forbairt agus athbheithniú polasaí, forbairt earnála, rialúchán, bainistiú acmhainní poiblí agus rialachas corparáideach.

Soláthraíonn an earnáil na seirbhísí seo a leanas don phobal:

- Ceadúnú agus léasú faoi na hAchtanna Forbartha Mianraí 1940 go 1999 agus na hAchtanna um Fhorbairt Pheitriiliam agus Mianraí Eile, 1960 go 1995.
- Léarscáileanna, tuairiscí agus bunachair shonraí a chuireann síos ar gheolaíocht na mórtíre agus na mara, agus ar thírdhreacha na hÉireann, chomh

maith le bainistiú éifeachtach a cuid uiscí agus na n-acmhainní nádúrtha.

Ár gCustaiméirí

Léiríonn bonn custaiméirí na Roinne go dtagann raon forleathan earnálacha agus gníomhaíochtaí faoinár réimse freagrachta. I measc ár gcustaiméirí tá an tAire agus an tAire Stáit, comhaltaí eile den Oireachtas, ionadaithe poiblí áitiúla, na comhlachtaí poiblí faoinár gcoimirce, comhlachtaí ionadaíochta a bhíonn páirteach sna hearnálacha a bhfuilimid freagrach astu, daoine aonair agus cuideachtaí lena bhfuil caidreamh díreach gnó againn leo, Ranna Rialtais eile agus comhlachtaí poiblí, an tAontas Eorpach, eagraíochtaí idirnáisiúnta, na meáin agus grúpaí deonacha a bhíonn i dteagmháil leis an Roinn ach go háirithe. Baineann ár dtiomantas chun oibriú de réir caighdeáin arda seirbhíse do chustaiméirí lenár gcustaiméirí ar fad, lena n-áirítear ár bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha.

Chun teagmháil a dhéanamh leis an Roinn feictear na sonraí in Aguisín A ar an doiciméad seo.

Tá pointí teagmhála maidir le roinnt dár bpríomhsheirbhísí le fáil in Aguisín B.

CUID II

PRIONSABAIL SEIRBHÍSÍ ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ A CHUR I BHFEIDHM

Léiríonn an chuid seo dár bPlean Gnímh an tslí a bhfuil sé i gceist againn an dá Phrionsabal déag maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeáin don Chustaiméir a ghlacadh ar láimh agus iad a fheidmiú idir seo agus 2011, agus na cuspóirí agus na spriocanna atá roghnaithe againn i leith na bPrionsabal.

Ardchaighdeáin Seirbhíse

Táimid tiomanta seirbhís ar ardchaighdeán a thairiscint dár gcustaiméirí uile. Dá réir sin, in Aguisín C, sainmhínítear na caighdeáin seirbhíse is féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo má chuireann siad glao ar an Roinn, má scríobhann nó má chuireann siad r-phost chugainn, nó má thugann siad cuairt ar ár n-oifigí. In Aguisín D, freisin, leagtar amach na sainchaighdeáin seirbhíse atá ann do phríomhsheirbhísí na Roinne.

Tá go leor de na seirbhísí a chuireann an Roinn ar fáil, lena n-áirítear na feidhmeanna ceadúnaithe atá againn, de chineál casta. B'fhéidir go mbeadh i gceist, mar shampla, cearta rannpháirtíochta ag tríú páirtithe, nó breithniú idir dearcaidh éagsúla. Cé gur gá go nglacadh na próisis seo am, táimid tiomanta na caighdeáin dhúshlánacha seirbhíse a shainítear in Aguisíní C agus D a bhaint amach. Nuair a bheidh struchtúir agus oibríochtaí na Roinne á n-athbhreithniú againn, breithneoidimid an scóip atá ann chun na córais agus na próisis atá againn a shruthlíniú agus a bhrostú.

Tá na caighdeáin seirbhíse in Aguisín C dírithe go príomha ar an am chun seachadta. Forbróimid, mar phríomhchuid den fhorbairt leanúnach ar phróisis phleanála ghnó na Roinne, táscairí feidhmíochta breise le haghaidh na ngnéithe eile dár seirbhísí custaiméara.

Fógróimid ár ngealltanais maidir le caighdeáin seirbhíse, tríd an bPlean Gnímh seo a chur ar fáil in ionaid fáiltithe sna hoifigí poiblí againn agus ar láithreán gréasáin na Roinne www.dcenr.gov.ie

Tá Cairt Custaiméara foilsithe againn leis an bPlean Gnímh seo. Ráiteas gearr atá sa Chairt Custaiméara a chuireann síos ar

na leibhéal seirbhíse is féidir le custaiméir a bheith ag súil leo ón Roinn. Is doiciméad soléite é i bhfoirm Bileoige agus cuireann sé leis an bPlean Gnímh seo, ina bhfuil níos mó sonraí faoin tslí a ndéanaimid caighdeáin na Cairte a sheachadadh. Cuirfear an Chairt Custaiméara ar fáil in ionaid fáiltithe sna hoifigí poiblí againn agus ar láithreán gréasáin na Roinne www.dcmnr.gov.ie Cuirfear cóipeanna ar fáil, freisin, dár gcustaiméirí rialta. Tá cóip dár gCairt Custaiméara ar fáil in Aguisín I.

Tá nósanna imeachta á mbunú againn le faireachán rialta a dhéanamh ar an dul chun cinn a dhéantar chun caighdeáin seachadta na seirbhísí atá againn a chur i gcrích agus cuirfimid síos air i ngach Tuarascáil Bhliantúil de chuid na Roinne.

Comhionannas/Éagsúlacht

Geallann an Roinn go ndéileálfar le gach custaiméir ar an gcuma chéanna, agus go gcinnteofar ag an am céanna go bhfuil comhionannas deise, rochtana agus toraidh ann faoi na naoi bhforas, .i. inscne, stádas pósta, stádas teaghlach, aois, míchumas, cine, gnéaschlaonadh, a bheith ar dhuine den lucht siúil agus creideamh. Tacaímid go hiomlán le cuimsitheacht shóisialta daoine faoi mhíchumas faoin Acht um Míchumas 2005. Déanfaimid foráil chuí don éagsúlacht riachtanas agus imthosca. Dá bhrí sin, leagfar amach ár bpolasaithe agus ár seirbhísí lena chinntiú go n-aithnítear go hiomlán na cearta a bunaíodh faoin reachtaíocht chomhionannais agus faoin Acht um Míchumas. Oibreoimid chun aghaidh a thabhairt ar aon deacrachtaí um rochtain ar ár seirbhísí a d'fhéadfadh daoine faoi mhíchumas nó daoine a mbíonn deacrachtaí acu de bharr bochtanais/eisiaimh shóisialta teacht orthu agus aon bhacainní geografacha atá ann teacht ar ár seirbhísí.

Laistigh den Roinn déanfaimid:

- an fheasacht faoi cheisteanna comhionannais/éagsúlachta a ardú sa Roinn, trí eolas a

- scaipeadh agus trí chainteanna oideachasúla a chur ar fáil;
- a chinntiú nach bhfuil aon bhac roimh pháirt a ghlacadh sna comórtais d'arduithe céime;
- obair i dtreo an “Chód Cleachtas” nua a d’fhoilsigh an tAonad Comhionannais den Roinn Airgeadais a fheidhmiú go hiomlán maidir le daoine faoi mhíchumas a fhostú i Státseirbhís na hÉireann;
- comhlíonadh reatha na sprioc 3% ag an Rialtais maidir le fostaíocht ball foirne faoi mhíchumas a chothú agus a fheabhsú; agus a chinntiú lenár gclár ionduchtúcháin, leár bpolasáí sannta agus le seirbhísí ár nOifigigh Tadhail um Mhíchumas:

- go n-aithneofar riachtanais na mball foirne faoi mhíchumas agus go ndéanfar freastal orthu;
- go ndéanfar na baill den fhoireann atá faoi mhíchumas a imeascadh trí fhoireann oibre na Roinne agus ar fud na Rannán;
- go mbeidh soghluaisteacht agus nochtadh do raon taithí oibre ar fáil don bhfoireann go léir, fostaithe atá faoi mhíchumas san áireamh;
- nach mbeidh míchumas an duine ina bhac ar dheiseanna forbartha gairme;
- Plean Gnímh Comhionannais na Roinne a thabhairt cothrom le dáta.

Déanfaimid faireachán ar éifeachtacht ár gcuid seirbhísí chun déileáil le saincheisteanna comhionannais, éagsúlachta agus míchumais go príomha trí na socrúithe feabhsuithe d’idirchaidreamh agus aiseolas custaiméirí atáimid ag cur i bhfeidhm.

Rochtain Fhisiciúil

Déanfaimid iarracht a chinntiú de go leanfar leis na hardchaighdeán seirbhíse a bhfuil custaiméirí a thugann cuairt ar ár n-oifigí i dteideal bheith ag súil leo. Táimid tiomanta chun chinntiú go bhfuil na h-oifigí poiblí atá á soláthar aici glan agus sábháilte agus go bhfuil rochtain iomlán

orthu ag daoine, gan aird ar a gcumas, de réir an Achta um Míchumas 2005 agus do chaighdeán na n-oifigí seo ó thaobh compoird agus príobháideachais do chustaiméirí.

Cinnteoimid go gcomhlíonfar An tAcht um Shábháilteacht, Sláinte & Leas ag an Obair 2005 agus na Rialacháin um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair (Feidhm Ghinearálta) 2007. Oibreoimid chun faireachán a dhéanamh ar nósanna imeachta agus iad a fhorbairt agus a chur in iúl chun timpeallacht oibre shábháilte agus sláinte a chinntiú don fhoireann, do chuiditheoirí agus do chonraitheoirí.

Chomh maith leis sin, déanfaimid:

- Cód Cleachtas na Roinne a chomhlíonadh nuair a thagann glaoiteoirí ar cuairt chun na Roinne;
- a chinntiú go mbíonn inár n-oifigí poiblí:
 - cosáin, rampaí srl. atá inrochtana ón gcarrchlós go dtí an doras;
 - bealach isteach poiblí amháin, ar a laghad, do chathaoirí rotha;
 - ardaitheoir paisinéirí cuí i bhfoirgnimh atá os cionn méid áirithe;
 - áiseanna cumarsáide cuí do dhaoine le laigí éisteachta in áiteanna ar nós seomraí cruinnithe agus comhdhála;
 - cló mór agus Braille ar chomharthaí chun cabhrú le daoine le mallachar amhairc;
 - gnéithe sábháilteachta dóthanacha le haghaidh cásanna éigeandála;
- ár gcóiríocht a choinneáil ar chaighdeán atá inghlactha ag baill foirne agus custaiméirí araon;
- a chinntiú go bhfuil Ráitis Sláinte & Sábháilteachta ann agus iad cothrom le dáta maidir le hoifigí uile na Roinne.

Faisnéis

Táimid tiomanta faisnéis shoiléir, chruinn, chuimsitheach, nuashonraithe a sholáthar ó thaobh na bpolasaithe, scéimeanna agus seirbhísí atá againn. Cinnteoimid go

mbeidh an t-eolas seo ar fáil ag gach ionad teagmhála agus déanfaimid gach iarracht is féidir linn, é a sholáthar i bhformáidí a oireann do chustaiméirí le riachtanais speisialta nó atá faoi mhíchumas.

Chomh maith leis sin:

- nuair is féidir agus nuair a iarrtar, cuirfimid foilsíúcháin ar fáil i bhfoirm a oireann do dhaoine le mallachar amhairc agus do dhaoine a bhfuil laigí éisteachta ag dul dóibh;
- cinnteoidimid nuair is praiticiúil go mbeidh rochtain ar eolas i bhfoirm leictreonach ag daoine le mallachar amhairc a bhfuil teicneolaíocht oiriúnaithe ar fáil dóibh;
- cinnteoidimid nuair is féidir go mbeidh eolas a fhoilsítear agus a bhaineann le daoine faoi mhíchumas intleachtúil i dteanga shoiléir atá éasca le tuiscint;
- cinnteoidimid nuair is praiticiúil go ndéanfar an raon leathan bileog, pacáí eolais agus doiciméid eile, a thugann faisnéis faoi na seirbhísí agus scéimeanna atá againn, a athbhreithniú agus a nuashonrú de réir mar is gá le linn thréimhse an Phlean Gnímh seo;
- déanfaimid, freisin, san amscála céanna, athbhreithniú iomlán ar gach foirm iarratais a chuireann an Roinn ar fáil. Beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfuil ár bhfoirmeacha so-úsáidte, go bhfuil teanga shoiléir shimplí in úsáid iontu, go bhfuil dea-leagan amach orthu agus nach gcuireann siad ach na ceisteanna atá ábhartha;
- cuirfimid, freisin, ábhar/treoirínte mínithe atá cuimsitheach ar fáil maidir le seirbhísí eile, nuair is cuí, i dtreo go mbeidh raon iomlán faisnéise ann atá inrochtana agus so-úsáidte ag ár gcustaiméirí;
- leanfaimid ag foilsíú raon leathan d'fhoirmeacha iarratais in-íoslódálacha ar ár láithreán gréasáin www.dcmnr.gov.ie maraon le faisnéis faoi na seirbhísí uile a sholáthraíonn an Roinn;
- cuirfear áiseanna ar fáil i 2009 a chuirfidh ar chumas custaiméirí iarratas a dhéanamh ar líne ar

cheadúnais agus údaruithe eile faoi na hAchtanna Forbartha Mianraí, agus cuirfear scrúitthe den chineál céanna i bhfeidhm le haghaidh seirbhísí eile, le linn thréimhse an Phlean seo;

- cuirfimid ár bhfoilseacháin oifigiúla uile ar fáil ar an láithreán gréasáin www.dcenr.gov.ie
- féachfaimid chuige leis an úsáid is fearr a bhaint as an Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide nuair a bheidh faisnéis agus seirbhísí á soláthar againn;
- beidh ár láithreán gréasáin www.dcenr.gov.ie cothrom le dáta, ábhartha, éasca le húsáid agus beidh rochtain ag ár gcustaiméirí ar fad air, lena n-áirítear daoine le mallachar amhairc. Cinnteoidh an struchtúr agus an t-ábhar go mbeidh na custaiméirí in ann an leas is fearr a bhaint as;
- a oiread agus is praiticiúil tá sé i gceist againn scrúitthe a bhunú laistigh den Roinn chun athbhreithniú rialta a dhéanamh ar rialacha agus rialacháin, d'fhonn iad a shimpliú an oiread agus is féidir. Beidh aon mholtaí maidir le rialacha nua a thabhairt isteach faoi réir ghrinnscrúdú Rialúchán Cáilíochta.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

Táimid tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán a sheachadadh dár gcustaiméirí ar fad trína chinntiú go gcaitear lenár gcustaiméirí go cuirtéiseach, go híogair agus lena laghad moille agus is féidir. Tá sé mar aidhm againn atmaisféar cóimheasa a chothú idir an Roinn agus an custaiméir.

Tá:

- na caighdeáin seirbhíse a bhfuil custaiméirí i dteideal bheith ag súil leo, leagtha amach againn in Aguisín C.

Beimid:

- ár n-iompar féin ar bhealach atá oiriúnach don timpeallacht gnó agus beimid béasach agus cuirtéiseach agus muid ag déileáil le comhghleacaithe agus le custaiméirí;

- ag déanamh faireacháin ar an tslí a chomhlíontar caighdeáin seirbhíse na Roinne i leith na bhfeidhmeanna atá againn maidir le ceadúnú agus deontais i gcabhair, agus ag tuairisciú ar a bhfeidhmiú sna Tuarascálacha Bliantúla;
- ag cinntiú go bhfuil córas rianaithe comhfhreagrais iontaofa i ngach aonad gnó a chomhlíonann na caighdeáin seirbhíse;
- ag iarraidh feabhsuithe a chur ar na caighdeáin seirbhíse in aghaidh na mblianta;
- ag leanúint ag cur modúl um Sheirbhísí Custaiméirí ar Ardchaighdeán mar chuid de chúrsaí ionduchtúcháin d'iontrálaithe nua.

Gearáin agus Achomhairc

Cé gurb í ár n-aidhm seirbhís ar ardchaighdeán a sheachadadh dár gcustaiméirí, tuigimid go dtarlóidh cúinsí ina mbeidh custaiméir míshásta leis an tslí ar dhéileáil an Roinn leis nó léi. B'fhéidir go mbainfidh sé sin le caighdeán na seirbhíse a tugadh (mar shampla, moill ar fhreagra don chustaiméir). Ar an láimh eile de, b'fhéidir go mbainfeadh sé le míshásamh faoi chinneadh na Roinne, má chreideann an custaiméir nach raibh an cinneadh ag teacht le rialacha, cleachtais nó polasaí na Roinne.

Dá bhrí sin, tá nós imeachta Gearán/Achomharc leagtha amach againn in Aguisín H. Baineann seo le gach cás maidir le **caighdeán seirbhíse**, agus is féidir tarraingt air freisin i gcás **cinntí** nach bhfuil an ceart reachtúil ann achomharc a dhéanamh ina leith. Feidhmíonn ceart achomharc reachtúil, mar shampla, i gcás cinntí na nAirí.

Geallaimid déileáil le gach gearán agus achomharc go cothrom agus go hoibiachtúil de réir fhírí an cháis. Tabharfaimid poiblíocht leathan don nós imeachta gearán/achomharc, trínár láithreán gréasáin www.dcenr.gov.ie agus Cairt Seirbhíse Custaiméirí atá á fhoilsiú againn leis an bPlean Gnímh seo.

Déanfaimid dlúth-fhaireachán ar líon agus ar nádúr na ngearán a gheofar agus na n-achomharc a n-iarfar, agus bainfimid úsáid as an eolas seo nuair a bheidh aon

fheabhsú riachtanach á dhéanamh againn ar sheirbhísí agus ar ár gcuid cinnteoireachta.

Comhairliúchán agus Measúnú

Tá aiseolas ó chustaiméirí riachtanach má táimid lenár sprioc a bhaint amach maidir le seirbhís ar ardchaighdeán a sheachadadh ar bhonn imthosca agus riachtanas na gcustaiméirí. Dá réir sin, táimid tiomanta forbairt agus feabhsú a dhéanamh ar na socruithe atá ann cheana chun comhairle a ghlacadh le custaiméirí.

Tá:

- fógartha againn dár gcustaiméirí (le fógraí sna nuachtáin laethúla náisiúnta agus ar an láithreán gréasáin) go bhfuilimid ag lorg a dtuairimí faoinár gcaighdeáin seirbhíse, atá léirithe in Aguisín C den Phlean Gnímh seo agus inár gCairt Custaiméara;
- na tuairimí a fuaireamar curtha san áireamh agus bailchríoch á chur againn ar ár gcaighdeáin seirbhíse;
- cinntithe againn go bhfuil na ceisteanna faoi Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí mar mhíreanna seasta ar chlár oibre na bhfóram tadhaill le custaiméirí d'fhonn cuidiú lenár gcustaiméirí ról éifeachtach a ghlacadh i bhforbairt, seachadadh agus athbhreithniú na seirbhísí;
- roinnt fóram ar líne bunaithe againn chun aiseolas agus imchainteanna a fháil ó chustaiméirí maidir le moltaí faoi pholasaí agus reachtaíocht;
- roinnt Comhaontuithe Leibhéal Seirbhíse (CLSanna) curtha i bhfeidhm againn le comhlachtaí faoi choimirce na Roinne agus comhlachtaí eile.

Beimid:

- ag cinntiú go n-aithneofar na baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha, go dtacófar leo agus go rachfar i gcomhairle leo mar is cuí faoi sheachadadh seirbhíse don chustaiméir seachtrach;
- ag aithint go bhfuil sé de cheart ag an gcustaiméir inmheánach a

- bheith ag súil le hardchaighdeán seirbhíse ó gach cearn eile den Roinn, agus go háirithe ó na haonaid tacaíochta atá sa Roinn;
- ag forbairt agus ag feabhsú na socruithe atá i bhfeidhm cheana féin chun dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí, trína chinntiú go bhfanann gach aonad gnó sa Roinn i dteagmháil agus i gcomhairle lena gcliaint agus le comhlachtaí ionadaíocha, d'fhonn chomhairle a chur orthu agus dul i gcomhairle leo faoi fhorbairt polasaithe agus tionscnamh nua, sula ndéantar athruithe ar chórais agus ar ghnáthaimh;
- ag bunú CLS agus/nó fóraim tadhaill, mar is gá, chun an comhairliúchán lenár gcustaiméirí a fheabhsú a thuilleadh;
- ag úsáid teicneolaíochtaí atá ann cheana agus iad a thiocthaidh chun cinn, chun an próiseas comhairliúcháin agus an measúnú ar sheachadadh na seirbhísí a éascú;
- ag measúnú ár gcuid feidhmíochta trí sheachadadh na seirbhíse a thomhas, ag baint úsáid as rianú comhfhreagrais;
- ag cinntiú go bhfaighidh gach ball foirne, ní hamháin iadsan atá sa líne tosaigh ag idirfheidhmiú le custaiméirí, oiliúint i seachadadh seirbhíse ardchaighdeán do chustaiméirí. Cuirfear na modúil seo san áireamh i gCláir Thraenála agus Forbartha Bhliantúla na Roinne.

Rogha

Táimid tiomanta, agus muid ag dearadh agus ag seachadadh seirbhísí, an oiread de rogha agus is féidir a thabhairt dár gcustaiméirí. Tá na roghanna a thairgimid ag brath go criticiúil ar a bhfuil á lorg ag ár gcustaiméirí uainn.

Déanfaimid:

- aird ar leith a thabhairt ar “conas, cathain agus cá háit” ó thaobh seachadadh seirbhíse agus muid i mbun pleanála do sheirbhísí custaiméirí nua nó ag athbhreithniú na seirbhísí atá ann cheana féin;

- lánaird a thabhairt ar thuairimí a ndírítear ar n-aird orthu maidir le modúlachtaí nó uainiú sheachadadh na seirbhíse, agus go háirithe maidir le conas is féidir gnó a dhéanamh linn ar shlí atá níos éasca agus níos oiriúnaí;
- seirbhís glór-phoist a fheidhmiú lasmuigh de ghnáthuaire oifige;
- comhairle a thabhairt do chustaiméirí maidir leis an uimhir LoCall a cheadóidh dóibh glao a chur ar ár n-oifigí i mBaile Átha Cliath agus sa Chabhán ó aon áit sa tír ar chostas glao áitiúil (d'fhéadfadh go ngearrfadh soláthróirí seirbhísí éagsúla rátaí éagsúla as úsáid na huimhreach 1890);
- lánúsáid a bhaint as na teicneolaíochtaí nua atá ag teacht chun cinn chun seirbhísí a sholáthar ar bhonn leictreonach, d'fhonn níos mó eolais agus rogha níos fearr a thabhairt dár gcustaiméirí.

Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Tá an Roinn tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh linn trí Ghaeilge, agus cinnteoidimid go dtuigfidh custaiméirí go bhfuil sé de cheart acu an rogha a bheith acu go ndéileálfaí leo trí cheann de na teangacha oifigiúla.

Is trí Ghaeilge a fhreagrófar gach comhfhreagras a fhaightear trí Ghaeilge.

Déanfaimid:

- gach iarracht freastal ar chustaiméirí a chuireann glaoch nó a thugann cuairt ar an Roinn agus a dteastaíonn uathu gnó a dhéanamh trí Ghaeilge gan dochar a dhéanamh do luas ná do chaighdeán na seirbhíse atá á cur ar fáil;
- a chinntiú go bhfuil gach comhartha inár n-oifigí poiblí i nGaeilge agus i mBéarla araon. Foilseofar fógraíocht agus fógraí go dátheangach nó i nGaeilge agus i mBéarla a mhéid agus is féidir;
- na doiciméid a shainaithint a chuirfear ar fáil sa dá theanga nó

go dátheangach thar tréimhse an Phlean Gnímh seo, mar chuid dár n-athbhreithniú leanúnach ar bhileoga eolais agus ar fhoirmeacha iarratais;

- leaganacha dátheangacha a chur ar fáil de roinnt príomhdhoiciméad na Roinne, lena n-áirítear ár Ráiteas Straitéise agus ár dTuarascáil Bhliantúil. Foilseofar an Plean Gnímh seo i nGaeilge agus i mBéarla. Beidh ábhar i nGaeilge, freisin, ar láithreán gréasáin na Roinne www.dcenr.gov.ie
- an fhoireann a spreagadh chun freastal ar chúrsaí oiliúna Gaeilge mar chuid dá gclár forbartha.

Chomh maith leis sin, leanfaimid ar aghaidh ag cur ár scéim reachtúil i bhfeidhm faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, a ullmhaíodh i gcomhairle leis an Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta, agus a shonraíonn na seirbhísí a chuirfimid ar fáil

- trí mheán na Gaeilge
- trí mheán an Bhéarla, agus
- trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla

agus na bearta agus an fráma ama sonraithe i gcás seirbhísí nach bhfuil ar fáil trí Ghaeilge, go gcuirfear ar fáil amhlaidh iad.

Comhordú níos fearr

Chun seirbhís atá chomh héifeachtach agus is féidir a chinntiú dár gcustaiméirí, tá sé mar pholasaí ag an Roinn comhordú níos fearr a dhéanamh. I gcás seirbhísí a bhaineann le níos mó ná aonad gnó amháin den Roinn, nó a éilíonn idirchaidreamh le Ranna nó le comhlachtaí eile, tabharfaimid tosaíocht don eolas a mhalartú go pras éifeachtach.

Déanfaimid:

- rannpháirtíocht leanúnach a ghlacadh sna gréasáin éagsúlacha idir-rannacha agus idir-rannánacha;
- nuair is gá, oibriú chun Comhaontuithe um Leibhéal Seirbhísí a fheidhmiú le comhlachtaí eile d'fhonn seirbhís an "ionaid ilfheidhme" a sholáthar dár gcustaiméirí.

Custaiméirí Inmheánacha

Aithnítear gurb í foireann na Roinne an phríomhacmhainn atá ag an Roinn.

Tá sé thar a bheith tábhachtach, ar mhaithe le feidhmiú cuí na Roinne agus seachadadh na seirbhíse ar ardchaighdeán don phobal, go dtabharfadh baill foirne seirbhís ar ardchaighdeán dá chéile. Bíonn an fhoireann ag brath ar sholáthar faisnéise, chomhairle theicniúil, sheirbhísí, acmhainní agus cineálacha eile cúnamh óna gcomhghleacaithe chun a ngnó laethúil a dhéanamh, agus bítear ag brath orthusan, faoi seach, chun seirbhísí den sórt sin a thabhairt dá gcomhghleacaithe féin. Táimid tiomanta chun ár bhfoireann d'fheiscint mar chustaiméirí inmheánacha agus a aithint go bhfuil ról tábhachtach acu i leith rath leanúnach na Roinne.

Tá tionscnaimh ar bun cheana againn maidir le:

- oiliúint foirne a fheabhsú (tríd an gCóras um Bhainistiú agus Fhorbairt Feidhmíochta - CBFF);
- feabhsuithe ar an timpeallacht oibre;
- teicneolaíocht faisnéise agus cumarsáide níos fearr a sholáthar;
- faisnéis a sholáthar don fhoireann (m.sh. tríd an Inlín);
- coistí agus grúpaí oibre éagsúla a bhunú, tríd an Chomhpháirtíocht den chuid is mó, a bhfuil sé de dhualgas orthu comhairle a thabhairt ar shaincheisteanna a bhaineann go díreach le comhaltaí foirne.

Beimid:

- ag cothú go leanúnach, eiteas cultúir na cúirtéise, cairdeasa, comhurraime, fáilteachais, gairmiúlachta, comhair agus seachadadh pras seirbhísí, i ngach idirphlé i measc baill foirne duine ar duine;
- ag déanamh tuilleadh scrúduithe ar mheicníochtaí a d'fheabhsódh sásamh oibre na foirne, agus ar chomhairliúcháin leanúnacha leis an bhfoireann maidir leis an gcur chuige is fearr chun Seirbhísí ar Ardchaighdeán don Chustaiméir a sholáthar;

- ag cinntiú go sainaitheofar riachtanas oiliúna bhaill aonair na foirne trí CBFF;
- ag cinntiú go bhfaigheann na baill foirne nua ar fad oiliúint ó thaobh seirbhíse ar ardchaighdeán don chustaiméir agus déileáil leis an gcustaiméir inmheánach;
- ag feidhmiú go forchémneach Straitéis Acmhainní Daonna na Roinne (a foilsíodh i mí Iúil 2003) thar thréimhse an Phlean Gnímh seo; cuireadh tús le hobair ar athbhreithniú na Straitéise Acmhainní Daonna don Roinn ag teacht le forbairtí ag Líonra na nOifigeach Pearsanra agus treoirlínte ón Roinn Airgeadais maidir le saincheisteanna Acmhainní Daonna éagsúla; meastar go ndéanfar an dréacht deiridh den straitéis a chomhaontú agus a fhoilsiú faoi dheireadh na bliana;
- ag críochnú athbhreithnithe ar thionchar na bpolasaithe faoin chothromaíocht idir Obair agus Beatha (lena n-áirítear postroinnt) ar sheachadadh gnó go ginearálta, agus ar na straitéisí is gá chun éifeacht agus éifeachtúlacht a chinntiú. Tá polasaithe cothromais idir Obair agus Beatha faoi athbhreithniú i láthair na huairé i gcomhthéacs na scéimeanna éagsúla sábhála costais a fógraíodh sa Bhuiséad;
- ag athbhreithniú na gcleachtas um Uaireanta Inathraithe Oibre. Tá athbhreithniú ar chleachtas um Uaireanta Inathraithe Oibre ar siúl go leanúnach faoi láthair i gcomhthéacs an Pholasaí um Bhainistíocht Tinrimh atá an Rannán Acmhainní Daonna ag dréachtú faoi láthair;
- leanúint den gClár Ríomhoibrithe a riaradh agus faireachán a dhéanamh air;
- ag glacadh comhairle le baill foirne maidir le caighdeán na seirbhíse a thugtar dóibh chun a ngnóthaí laethúla a chur i gcrích. Tabharfar aird speisialta ar an bhfoireann “túsline” a mbíonn an t-idirphlé is minicí acu leis an bpobal agus an spleáchas is mó acu ar bhaill foirne eile agus iad i mbun a gcuid oibre;
- ag cothú go gníomhach i meon na foirne an smaoineamh faoin gcustaiméir inmheánach. Spreagfar cruinnithe rannáin, inar féidir leis an bhfoireann na ceisteanna a chuireann isteach ar fheidhmíocht na hoibre a phlé, cruinnithe idir-Rannógacha idir custaiméirí inmheánacha agus soláthróirí seirbhíse, Comhaontuithe um Leibhéal Seirbhíse, agus nuálaíochtaí eile a chothaíonn feachtas faoi leibhéal na seirbhíse don chustaiméir inmheánach agus feabhsuithe air;
- ag cinntiú go mbeidh an tseirbhís don chustaiméir mar chuid de na Pleananna Gnó Bliantúla ag gach aonad gnó sa Roinn;
- ag cur an Chairt do Chustaiméirí Inmheánacha chun cinn, cairt a thugann léiriú cruinn ar ár dtiomantais maidir leis an tseirbhís do chustaiméirí inmheánacha.

CUID III

AN BEALACH ROMHAINN

Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí a Neadú

Tá ár dtiomantas don tSeirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí leagtha amach i Ráiteas Straitéise 2008-2010 na Roinne agus léirítear freisin é sna Pleananna Gnó Rannánacha a d'ullmhaigh aonaid gnó ceann ar cheann. Cuirfear béim bhreise ar an tiomantas seo agus neartófar é sna Pleananna Gnó Rannánacha do 2009 agus na blianta ina dhiaidh sin. Beidh an tSeirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí ina ghné lárnach den fhaireachán agus den athbhreithniú a dhéanfar go leanúnach ar fheidhmiú na bPleananna Gnó Rannánacha.

Cinnteoimid, freisin, go léiríonn an Córas um Bhainistiú agus Fhorbairt Feidhmíochta buntábhacht na Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí ó thaobh na Roinne de, trí bhainisteoirí agus bhaill foirne a dhíriú ar an ról fíorthábhachtach atá acu maidir le seachadadh seirbhísí ar shárchaighdeán agus sainaithne a chur ar an oiliúint a theastaíonn chun an ról a chomhlíonadh go héifeachtach. Tá soláthar an na hoiliúna seo ag croílár Straitéise Acmhainní Daonna na Roinne.

Comhlachtaí faoinár gCoimirce

Sonraítear na comhlachtaí neamh-thráchtála atá faoi chúram na Roinne in Aguisín J. Oibreoidimid go gníomhach leis na comhlachtaí seo lena chinntiú go léireofar Prionsabail na Seirbhísí ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí go cuí ina gcuid próiseas straitéise agus pleanála gnó.

Faireachán ar Dhul Chun Cinn

Sonraítear san Phlean Gnímh seo na caighdeáin ghinearálta agus na caighdeáin shainiúla seirbhíse a éilíonn ár gcustaiméirí uainn, agus rianaíonn sé, freisin, an raon sainghníomhaíochtaí agus saintionscnamh a chinnteoidh go gcuirfidh an Roinn Prionsabail na Seirbhíse ar Ardchaighdeán don Chustaiméirí i bhfeidhm go héifeachtach. I dTuarascálacha Bliantúla na Roinne cuirfear tuairisc ar fáil faoin dul chun cinn

atá á dhéanamh ar an gclár oibre dúshlánach tábhachtach seo. Tá ceisteanna a bhaineann le Seirbhís ar Ardchaighdeán don Chustaiméir, freisin, ag croílár an Phlean Gnímh maidir le nuachóiriú, solúbthacht agus athrú leanúnach.

AGUISÍN A:
SONRAÍ TEAGMHÁLA MAIDIR LE HOIFIGÍ NA ROINNE

Suíomh

Oifig an Cheannárais: **29 – 31 Bóthar Adelaide, Baile Átha Cliath 2.**

Tor an Bhacaigh, Bóthar Haddington, Baile Átha Cliath 4.

Teach an Leamháin, Bóthar Ghleann an Iarla, An Cabhán.

Teileafón

Uaireanta Oibríthe

Teil: 01-678 2000	Lua-Déa	8.45 r.n. go 5.45 i.n.
	Aoi	8.45 r.n. go 5.30 i.n.

Chun glaoch gutháin díreach a chur ar bhall foirne dialligh (01) 678+ uimhir folíne más eol duit é.

Uimhir LoCall: 1890 44 99 00 (Tabhair ar aird go bhféadfadh soláthróirí seirbhísí éagsúla rátaí éagsúla a ghearradh as úsáid na huimhreach LoCall)

Faics: (01) 6783057

Láithreán Gréasáin: <http://www.dcenr.gov.ie>

Ríomhphost Foirne: ainm.sloinneadh@dcenr.gov.ie

Bainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí:

Teil: (01) 678 2070

Faics: (01) 678 3058

Ríomhphost: customer.service@dcenr.gov.ie

AGUISÍN B

POINTÍ TEAGMHÁLA DO NA PRÍOMHSHEIRBHÍSÍ

Tabhair ar Aird: D'fhéadfadh athruithe a theacht ar ainmneacha pearsan agus ar uimhreacha teileafóin.

Seirbhís ar Fáil	Teagmhálaí	Rannán
Próiseáil comhfhreagrais / uiríolla chuig an Aire.	Colm Ó Conaill Rúnaí Príobháideach Teil: (01) 678 2004 Faics: (01) 678 2029 R-phost: colm.oconail@dcenr.gov.ie	Oifig an Aire 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Próiseáil comhfhreagrais / uiríolla chuig an Aire Stáit.	Ciara Byrne Rúnaí Príobháideach Teil: (01) 678 2024 Faics: (01) 661 0061 R-phost: ciara.byrne@dcenr.gov.ie	Oifig an Aire Stáit 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Idirchaidreamh leis na méain agus le baill an phobail.	John Twomey Oifigeach na Meán & na Faisnéise Teil: (01) 678 2441 Faics: (01) 678 2739 R-phost: john.twomey@dcenr.gov.ie	Oifig na Meán agus na Faisnéise 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath.
Próiseáil iarratas ar fhaisnéis faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 1997 agus 2003.	Mary Rabbitte Teil: (01) 678 2903 Faics: (01) 678 3057 Ríomhphost: Mary.rabbitte@dcenr.gov.ie	An tAonad um Shaoráil Faisnéise Teach an Leamháin Bóthar Ghleann an Iarla An Cabhán.
Faisnéis agus iarratais ar cheadúnais taiscéalaíochta mianraí agus Shaoráidí Mianadóireachta Stáit.	Diarmuid O'Connor Teil: (01) 678 2663 Faics: (01) 660 9627 Ríomhphost: diarmuid.oconnor@dcenr.gov.ie	Rannán Taiscéalaíochta agus Mianadóireachta Tor an Bhacaigh Bóthar Haddington Baile Átha Cliath 4.
Faisnéis agus iarratais ar oibríochtaí taiscéalaíochta agus forbartha ola agus gáis.	Jim Whelan Teil: (01) 678 2691 Faics: (01) 678 2619 Ríomhphost: jim.whelan@dcenr.gov.ie	Rannán Gnóthaí Peitrlíam 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.

Seirbhís ar Fáil	Teagmhálaí	Rannán
<u>Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann</u>	Teil: (01) 678 2000 Faics: (01) 668 1782 R-phost: www.gsi.ie	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann Tor an Bhacaigh Bóthar Haddington Baile Átha Cliath 4.
Oifig Phoiblí	Frank Fagan Teil: (01) 678 2868	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Ceathartha/Geoiteicniúil	John Butler Teil: (01) 678 2785	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Clár Druileála an Aigéin	Koen Verbruggen Teil: (01) 678 2864 Brian McConnell Teil: (01) 678 2850	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Suirbhéireacht Náisiúnta ar Ghrinneall na Farraige	Koen Verbruggen Teil: (01) 678 2864	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Buncharraig	Brian O'Connell Teil: (01) 678 2850	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Oidhreacht/Turasóireacht	Sarah Gately Teil: (01) 678 2837	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Screamhuisce	Monica Lee Teil: (01) 678 2784	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Sonraí Digiteacha, GIS, Láithreán Gréasáin	Koen Verbruggen Teil: (01) 678 2864	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Mianraí	Gerry Stanley Teil: (01) 678 2863	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Rochtain ar an gCroistóras / Airithintí Léachtlainne	Tom McIntyre Teil: (01) 678 2883	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Carlann	Sarah Gately Teil: (01) 678 2837	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Leabharlann	Frank Fagan Teil: (01) 678 2868	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann
Cuntais Iníochta	Margaret Nolan Teil: (01) 678 2820	Suirbhéireacht Gheolaíochta Éireann

PRÍOMHSHEIRBHÍSÍ/FHEIDHMEANNA EILE

Soláthraíonn roinnt Rannán/Rannóga eile sa Roinn seirbhísí nach ionann agus an méid a luadh cheana, sa mhéid nach gá go seachadtar iad go díreach chuig custaiméirí ach go gcuirtear ar fáil iad mar bhunchuid d'oibreacha ginearálta na Roinne. Cuimsítear sna seirbhísí/feidhmeanna sin an méid seo a leanas:

Seirbhís ar Fáil	Teagmhálaí	Rannán
Cumarsáid		
Infheistíocht in infrastruchtúir teileachumarsáide den scoth a chur chun cinn agus tacú léi.	Cathy O'Connor Teil: (01) 678 2726 Faics: (01) 678 2126 R-phost: cathy.oconnor@dcenr.gov.ie	Rannán Cumarsáide (Forbairt) 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Ceapadh polasaí agus reachtaíochta maidir le hearnáil teileachumarsáide na hÉireann. Rialachas corparáideach ComReg.	Philip McMahon Teil: (01) 678 2944 Faics: (01) 678 2919 R-phost: Philip.mcmahon@dcenr.gov.ie	Rannán Beartas Cumarsáide 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Saincheisteanna rialachais chorparáidigh maidir le Gníomhaireacht Forbartha an Mhoil Dhigitigh; Dualgais maorsithe maidir le Saotharlann Meán na hEorpa.	Yvonne McCarthy Teil: (01) 678 3187 Faics: (01) 678 2126 R-phost: yvonne.mccarthy@dcenr.gov.ie	Rannán Cumarsáide (Forbairt) 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Saincheisteanna rialachais chorparáidigh agus scair-shealbhóra maidir leis An bPost; Polasaí maidir le léirscaoileadh agus rialú Earnáil an Phoist.	John Rice Teil: (01) 678 2074 Faics: (01) 678 2919 R-phost: john.rice@dcenr.gov.ie	Rannán an Phoist 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Polasaí craoltóireachta a cheapadh i gcomhthéacs náisiúnta agus Eorpach.	Joe Meleady Teil: (01) 678 3094 Faics: (01) 678 3099 R-phost: joe.meleady@dcenr.gov.ie	Rannán an Pholasaí Craoltóireachta 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Fuinneamh		
Saincheisteanna rialachais chorparáidigh agus scairshealbhóra maidir le Bord Gáis Éireann.	Breda Holly Teil: (01) 678 2963 Faics: (01) 678 2969 R-phost: breda.holly@dcenr.gov.ie	Rannán Corpartha Gáis 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Saincheisteanna rialachais chorparáidigh agus scairshealbhóra maidir le Bord na Móna plc.	Breda Holly Teil: (01) 678 2963 Faics: (01) 678 2969 R-phost: breda.holly@dcenr.gov.ie	Rannán Gáis (Corparáideach) 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Saincheisteanna rialachais chorparáidigh agus scairshealbhóra maidir le Bord Soláthair an Leictreachais (BSL).	Carmel Fields Teil: (01) 678 2941 Faics: (01) 678 2939 R-phost: carmel.fields@dcenr.gov.ie	Rannán Leictreachais (Corparáideach) 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.

Seirbhís ar Fáil	Teagmhálaí	Rannán
Saincheisteanna rialachais chorparáidigh agus scairshealbhóra maidir le Corparáid Náisiúnta Pheitriam na hÉireann (INPC); Saincheisteanna rialachais chorparáidigh maidir leis an nGníomhaireacht Chúltaca Ola Náisiúnta.	Maura Begley Teil: (01) 678 2055 Faics: (01) 678 2969 R-phost: maura.begley@dcenr.gov.ie	Rannán Soláthair Ola 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Rialachas Corparáideach maidir le Fuinneamh Inmharthana Éireann.	Margaret McCarthy Teil: (01) 678 3205 Faics: (01) 678 2089 R-phost: margaret.mccarthy@dcenr.gov.ie	Rannán Fuinnimh Inmharthana 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Saincheisteanna scarshealbhóra maidir leis an nGníomhaireacht Chúltaca Ola Náisiúnta (GCON); Tobhach GCON; Comhaontuithe Déthaobhach Stocáirimh Ola; Socruithe Pleanála Teagmhasacha chun déileáil le ganntanais sa soláthar ola.	Kevin Broderick Teil: (01) 678 2964 Faics: (01) 678 2969 R-phost: kevin.broderick@dcenr.gov.ie	Rannán Soláthair Ola 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Sceideal an Tobhaigh Soláthair; Soláthar tuairiscí don AE agus don Ghníomhaireacht Idirnáisiúnta Fuinnimh; Cothú an bhonn staitisticí mar thaca le tuairimí eolasacha faoi shaincheisteanna ola a bhaineann le cinnteoireacht náisiúnta um éigeandáil.	Danny Lennon Teil: (01) 678 2966 Faics: (01) 678 2969 R-phost: danny.lennon@dcenr.gov.ie	Rannán Soláthair Ola 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Ceapadh polasaí agus reachtaíochta maidir le margadh gáis nádúrtha na hÉireann.	Eileen Walsh Teil: (01) 678 3134 Faics: (01) 678 2089 R-phost: eileen.walsh@dcenr.gov.ie	Rannán um Rialú Leictreachais & Gáis 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.

Seirbhís ar Fáil	Teagmhálaí	Rannán
Ceapadh agus forfheidhmiú, mar is cuí, polasaí maidir le léirscaoileadh agus rialú earnáil an leictreachais; Saincheisteanna rialachais corparáidigh maidir leis an gCoimisiún um Rialú Fuinnimh.	Ken Cleary Teil: (01) 678 2933 Faics: (01) 678 3139 R-phost: ken.cleary@dcenr.gov.ie	Rannán um Rialú Leictreachais & Gáis 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Rialachas Corparáideach EirGrid.	Karen Egan Teil: (01) 678 2278 Faics: (01) 678 2969 R-phost: karen.egan@dcenr.gov.ie	Rannán EirGrid (Corparáideach) 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Acmhainní Nádúrtha		
Anailís earnála, cumadh, forbairt agus feidhmiú straitéise agus polasaí maidir le caomhnú ghnáthóga iasc agus stoic iascaigh intíre, go príomha trí rialachas corparáideach na mbord iascaigh agus Ghníomhaireacht na Lochanna.	Tom McGrath Teil: (01) 678 2384 Faics: (01) 678 2539 R-phost: tom.mcgrath@dcenr.gov.ie	Rannán Iascaigh Intíre 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Tacaíocht d'fhorbairt na h-earnála acmhainní nádúrtha trí thaighde éifeachtach agus forbairt na teicneolaíochta.	Taiscéaladh Mianraí agus Mianadóireacht: John Pyne Teil: (01) 678 2674 Faics: (01) 660 9627 R-phost: john.pyne@dcenr.gov.ie Taiscéaladh agus Forbairt Ola agus Gáis: Des Byrne Teil: (01) 678 2693 Faics: (01) 678 2619 R-phost: des.byrne@dcenr.gov.ie	Rannán Taiscéalaíochta agus Mianadóireachta Tor an Bhacaigh Bóthar Haddington Baile Átha Cliath 4. Rannán Gnóthaí Peitrlíam 29-31 Bóthar Adelaide Baile Átha Cliath 2.
Cúrsaí Airgeadais		
Íoc sonrasc, deontas srl. Íoc pinsean áirithe.	Carmel Denning Teil: 01-678 2114 Faics: 01-678 2137 Ríomhphost: carmel.denning@dcenr.gov.ie	Brainse na gCuntas Teach an Leamháin Bóthar Ghleann an Iarla An Cabhán.

AGUISÍN C **CAIGHDEÁIN SEIRBHÍSÍ DO CHUSTAIMÉIRÍ GO GINEARÁLTA**

Seirbhís Teileafóin

Má chuireann tú glaoch teileafóin orainn:

- tabharfaimid freagra ar do ghlaio a luaithe is féidir – is é ár n-aidhm gach glao a fhreagairt laistigh de 20 soicind;
- beimid cúirtéiseach, agus cuirfimid muid féin agus ár réimse oibre in aithne duit;
- tabharfaimid duit an oiread cúnamh agus is féidir a sholáthar agus eolas soiléir cruinn ;
- glacfaimid sonraí uait agus, murar féidir déileáil le d'iarratas láithreach, glaofaimid ar ais ag am a oireann duitse;
- tabharfaimid sonraí faoi ainm agus uimhir gutháin an té a bhfuil do ghlaio le haistriú chuige/chuici más gá é a aistriú chuig ball foirne eile nó chuig cearn eile den Roinn;
- tabharfaimid freagra pras ar gach teachtaireacht glórphoist agus, mar ghnáth nós, féachaint le freagra a thabhairt an lá dár gcionn ar a dhéanaí.

Tá Cód Cleachtais le haghaidh úsáid an teileafóin ullmhaithe agus curtha i bhfeidhm againn agus tá cóip den Chód le fáil in Aguisín E.

Comhfhreagras leis an Roinn

Má scríobhann tú chugainn nó má sheolann tú faics nó r-phost, déanfaimid:

- admháil a chur chugat laistigh de 3 lá oibre tar éis do chomhfhreagras a fháil;
- freagra deifínideach a chur chugat, más féidir, laistigh de 20 lá oibre;
- freagra eastramhach a chur chugat, ag léiriú cathain is féidir a bheith ag súil leis an bhfreagra deiridh, murar féidir freagra deifínideach a chur laistigh den tréimhse seo;
- leagan soiléir a úsáid agus téarmaí teicniúla neamhchoitianta a mhíniú;
- a chinntiú de go mbeidh ainm teagmhálaí, uimhir gutháin, uimhir faics agus seoladh r-phoist i ngach comhfhreagras uainn.

Tá Cód Cleachtais ullmhaithe agus curtha i bhfeidhm againn maidir le comhfhreagras a láimhseáil agus tá cóip den Chód le fáil in Aguisín F. Tionscnóimid córais rianaithe comhfhreagrais i ngach aonad gnó den Roinn, chun an faireachán ar chomhlíonadh na gcaighdeán seirbhíse seo atá againn a éascú.

Cuairt ar an Roinn

Má thugann tú cuairt ar ár Roinn:

- casfaimid leat go poncúil, má bhíonn coinne agat;
- déanfar tréaniarracht freastal ort, mura mbíonn coinne agat;
- pléifear leat go cúirtéiseach, cuideofar leat chomh maith agus is féidir agus léireofar ómós do do chuid príobháideachas.

Tá Cód Cleachtais ullamh agus seolta againn maidir le freastal ar dhaoine a thagann chugainn go pearsanta - tá cóip den Chód le fáil in Aguisín G.

AGUISÍN D

SAINCHAIGHDEÁIN SEIRBHÍSE

Seirbhís a sholáthraítear	Ar na Custaiméirí tá -	Caighdeáin Seirbhíse	Táscairí Feidhmíochta
Ceadúnais agus Údaráis Taiscéalaíochta Peitriiliam	Cuideachtaí a mbaineann a ngnó le taiscéaladh, sirtheoireacht nó gníomhaíochtaí táirgeachta peitriiliam	Cinneadh ar iarratais laistigh de 2 mhí.	An cion iarratas arna bpróiseáil go cinneadh laistigh de 2 mhí.
Ceadúnais sirtheoireachta mianraí	Cuideachtaí mianadóireachta agus taiscéalta, baill den mhórphobal	Cinneadh ar iarratais laistigh de 4 mhí.	An cion iarratas arna bpróiseáil go cinneadh laistigh de 4 mhí.
Áiseanna Mianadóireachta Stáit	Cuideachtaí a bhfuil ceadúnais reatha sirtheoireachta acu	Cinneadh ar iarratais laistigh d'amscála a aontaítear idir na hiarratasóirí agus an Roinn	An cion iarratas arna bpróiseáil go cinneadh laistigh den amscála comhaontaithe
Faisnéis agus comhairle geolaíochta	Cuideachtaí, comhlachtaí leathstáit, ranna rialtais, údaráis áitiúla, eagraíochtaí idirnáisiúnta, institiúidí acadúla, baill den phobal	Comhairle láithreach ar an teileafón, nuair is cuí, tacaíocht eile ar fáil laistigh de mhí amháin.	An cion iarratas arna bpróiseáil go cinneadh laistigh den spriocam.
Leithroinnt tacaíocht fhadtéarma (10-15 bliain) ar thionscadail leictreachas nua faoi thiomáint fuinnimh in-athnuaite a roghnaíodh sna cláir tacaíochta AER/REFIT	Cuideachtaí atá ag forbairt monarchana giniúna leictreachais nua faoi thiomáint fuinnimh in-athnuaite le leictreachas a dhíol sa mhargadh leictreachais mhórdhíola	Comhairle láithreach ar an teileafón agus tacaíocht eile ar fáil. Cinneadh foirmeálta laistigh de dhá mhí i ndiaidh don eolas riachtanach uilig a bheith ar fáil	An cion iarratas arna bpróiseáil go cinneadh laistigh den amscála ata leagtha síos

AGUISÍN E

CÓD CLEACHTAIS MAIDIR LE HÚSÁID TEILEAFÓIN

Freagairt an teileafóin

- Freagraítear gach glao laistigh de 20 soicind.
- Nuair a fhreagraíonn sé glao tabharfaidh an ball foirne a ainm agus sloinneadh in iomlán agus ainm na rannóige.
- Beidh an ball foirne foighneach, cúntach agus cúirtéiseach i gcónaí.
- Murar féidir déileáil le hiarraidh láithreach, tairgfidh an ball foirne ainm agus uimhir an ghlaiteora a ghlacadh agus glaoch ar ais air nó uirthi agus luafaidh cathain a ghlaofar.
- Má fhaightear iarratas ó ghlaiteoir nach féidir a fhágáil ag Oifigeach láithreach, nó glao míthreoraithe, tabharfaidh an ball foirne ainm, rannóg agus uimhir gutháin an té a dhéileálann leis an ngnó agus aistrefar an glao chuig an duine sin. Mura mbeidh an ball foirne cinnte faoin duine a dhéileálann leis an ngnó, áfach, tairgfidh sé/sí uimhir a ghlacadh agus a iarraidh ar an Oifigeach ceart glaoch ar ais, ag lua cathain a ghlaofar.
- Tá custaiméirí i dteideal a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Bhéarla. Murar féidir le ball foirne sin a dhéanamh socróidh sé/sí le comhghleacaí é a dhéanamh. Mura mbeidh sin indéanta tráth an ghlaio, tairgfidh an ball foirne a shocrú go rachaidh comhghleacaí i dteagmháil leis an gcustaiméir a luaithe is féidir nó ag am a chomhaontófar eatarthu.

Foireann an lasc-chláir

- Tabharfaidh siad ainm iomlán na Roinne nuair a bheidh glaoiteoirí á bhfreagairt acu.

Ag Aistriú Glaonna

- Agus glaonna á n-aistriú tabharfaidh an ball foirne ainm iomlán, uimhir gutháin agus an rannóg a bhfuil an glao á aistriú chucu don ghlaiteoir.
- Agus glaonna á n-aistriú chuig rannóg eile aige tabharfaidh an ball foirne oiread eolais agus is féidir don Oifigeach lena chinneadh an dósan atá an glao.

Glórphost

- Nuair a bheidh baill foirne le bheith as láthair ón oifig nó óna dheisc, is cóir dó a ghlaonna a aistriú chuig Glórphost nó, más cuí, chuig comhghleacaí.
- Is cóir an Glórphost a athshocrú de réir mar is gá. Is cóir don bhall foirne a ainm iomlán, rannóg agus fad a n-asláithreachais a lua, agus a lua cathain a mbeidh sé in ann glaonna a aisthfreagairt. Más féidir, fágfar malairt uimhreach trínar féidir teagmháil leis an duine atá i gceist nó le comhghleacaí.
- Seiceálfad an ball foirne an Glórphost nuair a fhillfidh sé nó sí ar an oifig.

AGUISÍN F

CÓD CLEACHTAIS CHUN DÉILEÁIL LE COMHFHREAGRAS

- Is cóir gach comhfhreagras (r-phost san áireamh) a oscailt agus a stampáil le leis an dáta (mar is cuí) a luaithe agus a fhaightear é agus é a sheoladh chuig an mball foirne cuí lena fhreagairt.
- Is cóir gach comhfhreagras, trí ríomhaire, faics nó post, a admháil laistigh de 3 lá oibre tar éis é a fháil.
- Is cóir gach comhfhreagras a fhreagairt go cuimsitheach laistigh de 20 lá oibre. Murar féidir freagairt laistigh de 20 lá oibre, is cóir freagra eatramhach a chur chuig an gcustaiméir ag rá go bhfuil cúram cuí á dhéanamh den ábhar, ag tabhairt ainm agus sloinneadh agus sonraí teagmhála an duine atá ag plé leis agus ag rá go ndéanfar teagmháil an athuir faoi dháta ar leith.
- Is cóir gach comhfhreagras a fhreagairt agus an faighteoir in aigne, ag baint úsáide as caint shoiléir agus ag míniú téarmaí teicniúla nach mbeadh ar eolas aige.
- Cinntigh go bhfuil sonraí faoin teagmhálaí, uimhir gutháin (uimhir LÓGhlaio san áireamh), uimhir thagartha (más cuí), uimhir faics agus seoladh r-phoist le gach comhfhreagras.
- Tá custaiméirí i dteideal a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Bhéarla. Is cóir custaiméirí a fhreagairt sa teanga a úsáideann siad agus iad i dteagmháil leis an Roinn.
- Is cóir a bheith cúramach le haon ábhar (m.sh. bundoiciméid nó cóipeanna) a thagann le comhfhreagras chun na Roinne, lena chinntiú nach ndéanfar damáiste dó, agus, más cuí, is cóir é a chóipeáil agus a chur ar ais chuig an gcustaiméir le freagra eatramhach nó deiridh na Roinne.
- I gcás foirmeacha iarratais ar dheontais, cheadúnais nó eile, a chuirtear amach mar fhreagra ar chomhfhreagras, is cóir go luafaí an t-amscála ina ndéanfar próiseáil orthu.
- Is cóir déileáil le r-phost de réir na gcritéar a leagtar amach sna Polasaithe um Theicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) atá ag an Roinn. Ina theannta san:
 - Is cóir r-phost a sheiceáil gach lá;
 - Freagra tráthúil a dhéanamh ar gach teachtaireacht r-phoist a éilíonn freagra;
 - Murar féidir freagra pras sonraithe a chur, cuir r-phost gearr ag admháil go bhfuarthas an teachtaireacht agus tabhair meastachán den fhad a ghlacfaidh sé freagra sonracha a chur;
 - Smaoinigh ar chrua-chóipeanna a choinneáil de r-phoist thábhachtacha a chuirtear agus a fhaightear.
- I gcás comhfhreagrais chun cinneadh na Roinne a chur in iúl, is cóir na cúiseanna leis an gcinneadh a chur in iúl don chustaiméir, chomh maith leis an meicníocht achomhairc atá ann i leith an chinnidh. Má thagraíonn comhfhreagras do thoradh achomhairc, is cóir a chur in iúl do chustaiméirí go bhfuil an ceart acu achomharc eile a dhéanamh leis an Ombudsman. Is cóir sonraí teagmhála don Ombudsman a iniámh, freisin.
- Is cóir rianú a dhéanamh ar ghach comhfhreagras laistigh de na Rannáin. Sa tuairisc beidh ainm an duine; an dáta a fuarthas agus a admháladh an comhfhreagras; nádúr an chomhfhreagrais; uimhir thagartha an chomhaid; an té atá ag déileáil leis an gcomhfhreagras agus an dáta ar freagraíodh é.
- Cuirtear gach comhfhreagras i gcomhad cuí. I gcás na Rannán a mbíonn an-lear comhfhreagrais tharlódh gurbh éasca comhad comhfhreagrais ginearálta a choinneáil; má bhaineann an comhfhreagras le ceist shainiúil (i.e. cinneadh polasaí, ceadúnas srl.), áfach, is gá é a chur sa chomhad faoi leith sin.

AGUISÍN G

CÓD CLEACHTAIS CHUN DÉILEÁIL LE GLAOITEOIRÍ PEARSANTA

- Déileálar le gach cuairteoir le hurraim agus le cúirtéis, ag cinntiú nach ndéantar leithcheal ar bhonn inscne, stádais phósta, stádas teaghlaigh, claonta gnéis, creideamh, aois, míchumais, cine nó a bheith ar dhuine den lucht siúil.
- Cuirtear in iúl don fhoireann fáiltithe ainm, eagraíocht, sonraí agus aon sainriachtanais a bheidh ag glaoiteoirí a bhfuil súil leo agus an t-am a dtiocfaidh siad.
- Fágtar sonraí teagmhála beirt bhall foirne leis an bhfoireann fáiltithe, i dtreo go gcuirfidh siad in iúl duit nuair a bheidh do ghlaioiteoir tagtha.
- Castar go pras le glaoiteoirí nuair a chuirfear in iúl do bhaill foirne go bhfuil siad tagtha.
- Mura mbeidh duine ar fáil chun casadh le cuairteoir, déantar socrú le ball foirne eile le déileáil leis an gcustaiméir thar do cheann.
- Síníodh gach glaoiteoir a (h)ainm ag an tuldeisc.
- Déantar an chuid is mó den chomhairliúchán le glaoiteoirí sna seomraí cruinnithe, más féidir é. Mura bhfuil seomra ar fáil, féachtar an bhfuil oifig oiriúnach saor. Is féidir déileáil le mionfhiosrúcháin in ionad suite an tseomra fáiltithe. Má bhíonn rúndacht riachtanach, áfach, is cóir cruinniú príobháideach a shocrú.
- Is cóir do na baill foirne a bheith gléasta go cuí nuair a chasann siad le glaoiteoirí nó nuair a fháiltíonn siad rompu. Tagann glaoiteoirí faoi chúrsaí gnó agus bíonn siad ag súil go mbeidh cuma gnó ar an Roinn.
- Déantar socrú go mbeidh tae agus caife agus/nó uisce ar fáil ag aon chruinniú a mheastar a leanfaidh uair a chloig nó níos mó.
- Cinntítear roimh ré go mbeidh an seomra cruinnithe glan, geal agus aeraithe go maith (osclaítear fuinneoga má bhíonn an seomra plúchta, dúntar má bhíonn fuar).
- Nuair a chríochnófar cruinniú, cinntigh go dtionlacann tú féin nó ball foirne eile an glaoiteoir ar ais chuig an tuldeisc.

AGUISÍN H

GNÁTHAMH GEARÁIN/ACHOMHAIRC

Baineann an gnáthamh seo le gach cás faoin gcaighdeán seirbhíse a thugann an Roinn, agus is féidir é a úsáid, freisin, i gcás cinntí nach bhfuil ceart achomhairc reachtúil ann ina leith. Ciallaítear leis an téarma 'gearán' an mhíshástacht a chuireann custaiméir in iúl don Roinn faoi chaighdeán seirbhíse a fuarthas nó faoi chinneadh de chuid na Roinne a bhain leis an gcustaiméir.

Tabhair faoi deara nach gcuimsíonn an gnáthamh seo nithe atá ina n-ábhair dhlíthíochta, nithe a bhaineann le hiarrataí ar Shaoráil Faisnéise nó ábhair atá faoi bhráid an Ombudsman nó an Choimisinéara Faisnéise.

- Má tá gearán agat, is cóir é a chur in iúl d'fhoireann an Rannáin nó na Seirbhíse i gceist, ó bhéal nó i scríbhinn. Déanfaidh an fhoireann ansin iarracht an cás a réiteach gan mhoill agus tabharfaidh siad freagra duit laistigh de 20 lá ar a mhéid tar éis an gearán a fháil.
- Má bhíonn tú míshásta leis an bhfreagra a thugtar ar do ghearán, is cóir an cás a thógáil le:

An Bainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí,
An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Achmhainní Nádúrtha,
Teach an Leamháin
Bóthar Ghleann an Iarla
An Cabhán

Teileafón: (01) 678 2070; LoGhlao: 1890 44 99 00 (d'fhéadfadh go ngearrfadh soláthróirí seirbhísí éagsúla rátaí éagsúla as úsáid na huimhreach 1890).

Faics: (01) 678 3058

R-phost: customer.service@dcenr.gov.ie

Láithreán Gréasáin: www.dcenr.gov.ie

- Cuideoidh sé linn déileáil go pras le do ghearán má thugann tú an t-eolas seo a leanas:
 - d'ainm agus do sheoladh;
 - sonraí maidir le d'ábhar míshásaimh (aon uimhreacha tagartha cuí san áireamh);
 - má easaontaíonn tú le cinneadh, na cúiseanna a mheasann tú é a bheith mícheart nó éagórach;
 - ainm an Rannáin agus, más cuí, an t-oifigeach/na hoifigigh lena raibh tú ag déileáil; agus
 - d'uimhir gutháin lae, má tá tú sásta go ndéanfaí teagmháil gutháin leat – d'fhéadfadh sé cabhrú linn chun an t-ábhar a réiteach go gasta.
- Má tá sainriachtanais agat a chuirfeadh isteach ar do chumas leanúint den ghearán, cuir sin in iúl dúinn go luath, le do thoil. Déanfaimid gach iarracht cuidiú leat.
- Cuirfear admháil ar gach gearán a fhaigheann an Bainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí laistigh de 3 lá oibre. Go ginearálta, pléifimid le gearáin chuig an mBainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí laistigh de 20 lá oibre. Tharlódh sé, áfach, go nglacfaidh cásanna casta tamall níos faide. I gcás dá leithéid, déanfaimid teagmháil leat, ag míniú na cúise agus ag lua an dáta faoin a mbeidh scrúdú ar an ngearán críochnaithe.
- Scrúdóimid do ghearán go cothrom neamhclaonta. Socróidh an Bainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí, mar thús, go ndéanfaidh Oifigeach den Roinn nach raibh baint aige leis cheana, do ghearán a scrúdú go cúramach, ag glacadh comhairle más gá le Coiste Bainistíochta na Roinne.
- Má ghlactar le do ghearán, réiteofar an dearmad, más féidir ar chor ar bith é, agus béarfaimid míniú iomlán agus leithscéal duit ina thaobh.

- Tá an ceart ag custaiméirí, freisin, dul chuig an Ombudsman, atá le fáil ag:

Oifig an Ombudsman
18 Sráid Chill Mhacargáin Íochtarach
Baile Átha Cliath 2

Teileafón: (01) 639 5600
LoGhlao: 1890 22 30 30 (d'fhéadfadh go ngearrfadh soláthróirí seirbhísí éagsúla rátaí éagsúla as úsáid na huimhreach 1890).
Faics: (01) 639 5674
R-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

AGUISÍN I

CAIRT SEIRBHÍSE CUSTAIMÉARA 2009 - 2011

Réamhrá

Tá an Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha meáite ina tiomantas ó thaobh sárchaighdeáin seirbhíse don chustaiméir agus é a chur ar fáil, a choinneáil agus a fheabhsú.

Leagann an chairt seo amach na caighdeáin seirbhíse a bhfuil tú i dteideal a bheith ag súil leo ón Roinn don tréimhse 2009-2011.

ÁR nGEALLÚINTÍ DUIT

Déanfaidh an Roinn seirbhís shármhaith a sheachadadh go cúirtéiseach, go híogair agus gan mhoill le comh-ómós idir an soláthróir agus an custaiméir.

Fiosruithe Teileafóin

- Is é 1890 44 99 00 ár n-uimhir LóGhlao (d'fhéadfadh go ngearrfadh soláthróirí seirbhísí éagsúla rátaí éagsúla as úsáid na huimhreach 1890).
- Freagróimid do ghlaao a luaithe is féidir – is é ár n-aidhm gach glao a fhreagairt laistigh de 20 soicind.
- Cuirfimid sinn féin agus ár réimse oibre in aithne.
- Beimid cabhrach cúirtéiseach i gcónaí agus cuirfimid an oiread eolais agus is féidir ar fáil duit.
- Murar féidir linn déileáil le d'fhiosrú láithreach, glacfaimid do shonraí agus glaofaimid ar ais ag am a oireann duitse.
- Tabharfaimid freagra ar gach teachtaireacht glórphoist go pras agus, de dhnáth, féachfaimid le freagairt an lá dár gcionn ar a dhéanaí.

Comhfhreagras Scríofa

- Cuirfimid admháil ar gach comhfhreagras, r-phoist san áireamh, laistigh de 3 lá oibre tar éis do scéala a fháil.
- Déanfaimid iarracht do chomhfhreagras a fhreagairt go cuimsitheach laistigh de 20 lá oibre.
- Murar féidir freagairt laistigh den tréimhse seo, cuirfimid freagra eatramhach chugat, ag míniú an scéil agus ag tabhairt le fios cathain is féidir a bheith ag súil le freagra críochnúil.
- Cinnteoidimid go mbíonn i ngach comhfhreagras ainm teagmhála, uimhir Teileafóin (lena n-áirítear uimhir LóGhlao), uimhir tagartha (más cuí), uimhir faics agus seoladh r-phoist.

Glaiteoirí Pearsanta

- Déileálfar le gach cuairteoir chun ár n-oifigí le hurraim agus le cúirtéis, ag cinntiú nach ndéantar leithcheal ar bhonn inscne, stádais phósta, stádas teaghlaigh, claonta gnéis, creidimh, aoise, míchumais, cine nó a bheith ar dhuine den lucht siúil.
- Glacfar go pras le glaiteoirí a bhfuil coinne déanta acu, a luaithe a chuirtear in iúl don fhoireann go bhfuil siad tagtha.
- Déanfaimid ar ndícheall freastal ort mura bhfuil coinne déanta agat linn.
- Cuirfimid áiseanna cuí ar fáil le haghaidh cruinnithe agus cinnteoidimid go bhfuil ár n-oifigí sábháilte, glan agus inrochtana.

Faisnéis

- Cuirfimid faisnéis shoiléir, chruinn, chuimsitheach agus nuashonraithe ar fáil dár gcustaiméirí maidir lenár bpolasaithe, scéimeanna agus seirbhísí.
- Cinnteoidimid go bhfuil an t-eolas seo ar fáil ag gach ionad teagmhála, agus déanfaimid iarracht, oiread agus is féidir, é a chur ar fáil i bhformáidí a oireann do riachtanais na gcustaiméirí a bhfuil sainriachtanais acu.
- Úsáidfimid caint shoiléir shimplí nuair a bheidh foirmeacha iarratais agus bileoga eolais á ndearadh againn.
- Soláthróimid ábhar/treoirlínte mínithe atá cuimsitheach maidir le seirbhísí eile, de réir mar is cuí.
- Beidh ár láithreán gréasáin (www.dcenr.gov.ie) cothrom le dáta, ábhartha, so-úsáidte agus inrochtana ag ár gcustaiméirí uile, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas.

Gnáthamh Gearáin/Achomhairc

- Má bhíonn tú míshásta le **caighdeán** na seirbhíse a fuair tú, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh.
- Má bhíonn tú míshásta le **cinntí** faoi sheirbhísí nach mbíonn ceart achomhairc reachtúil ag gabháil leo, tá sé de cheart agat achomharc a dhéanamh linn.
- Murar féidir an gearán a réiteach* leis an mball foirne nó leis an aonad gnó a raibh tú ag plé leis, is féidir leat do ghearán a ardú leis an mBainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí a seolfaidh admháil go bhfuarthas do ghearáin laistigh de 3 lá oibre agus a dhéanfaidh iarracht déileáil leis laistigh de 20 lá oibre.
- Pléifear le gach gearán go pras cothrom neamhchlaonta. Má ghlactar le bunús do ghearáin agus/nó má tá botún déanta againn, ceartóimid an botún agus cuirfimid míniú agus leithscéal in iúl duit.
- Má leanann do mhíshásamh, cuirfimid in iúl duit go bhfuil ceart breise agat an t-ábhar a chur faoi bhráid an Ombudsman.
-

Comhairliúcháin/Aiseolas

- Fáiltímid roimh aiseolas agus spreagaimid thú leis sin a chur ar fáil dúinn.

* Ciallaítear leis an téarma 'gearán' sa chomhthéacs seo an caidreamh ag custaiméir leis an Roinn maidir lena mhíshástacht faoi chaighdeán seirbhíse a fuarthas nó faoi chinneadh de chuid na Roinne a bhain leis an gcustaiméir

Measúnú/Tuairisciú

- Déanfaimid measúnú ar ár bhfeidhmíocht trí sheachadadh na seirbhísí a thomhas, ag baint úsáid as rianú comhfhreagrais agus suirbhéanna teileafóin.
- Tabharfaimid tuairisc ar ár bhfeidhmíocht inár dTuarascáil Bhliantúil agus ar ár láithreán gréasáin www.dcenr.gov.ie.

Seirbhís trÍ Ghaeilge

- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí a chuireann glao gutháin nó a thugann cuairt ar an Roinn agus ar mhian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge, gan bhaint de luas ná de chaighdeán na seirbhíse atá ar fáil.
- Cuirfear freagra trí Ghaeilge ar chomhfhreagras trí Ghaeilge.
- Foilseoimid ag an am céanna, i nGaeilge agus i mBéarla, roinnt áirithe príomhdhoiciméad a bhaineann leis an Roinn, lena n-áirítear ár Ráiteas Straitéise agus ár dTuarascáil Bhliantúil. Cuirfear ábhar i nGaeilge ar fáil, freisin, ar ár láithreán gréasáin www.dcenr.gov.ie.

Cá bhfuil teacht orainn

Tá Oifig Cheannárais na Roinne ag **29–31 Bóthar Adelaide, Baile Átha Cliath 2.**

Tá ár n-oifigí eile lonnaithe ag:

Tor an Bhacaigh, Bóthar Haddington, Baile Átha Cliath 4.

Teach an Leamháin, Bóthar Ghleann an Iarla, An Cabhán.

Sonraí Teagmhála

Oifigí na Roinne:

Teileafón: (01) 678 2000

Is féidir leat glaoch ar bhall foirne ar (01) 678 + fo-uimhir más eol

Uimhir Lo-call: 1890 44 99 00 (d'fhéadfadh go ngearrfadh soláthróirí seirbhísí éagsúla rátaí éagsúla as úsáid na huimhreach 1890).

Faics: (01) 6783057

Láithreán Gréasáin: <http://www.dcenr.gov.ie>

R-phost foirne: ainm.slooinneadh@dcenr.gov.ie

Bainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí:

Caroline Henry

An tAonad d'Athrú Straitéiseach

An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha

Teach an Leamháin

Bóthar Ghleann an Iarla, An Cabhán

Teil: (01) 678 2070

Faics: (01) 678 3058

R-phost: Caroline.henry@dcenr.gov.ie

Oifig an Ombudsman

18 Sráid Chill Mhochargáin Íochtarach

Baile Átha Cliath 2

Teileafón:(01)6395600

LóGhlao: 1890 22 30 30 (d'fhéadfadh go ngearrfadh soláthróirí seirbhísí éagsúla rátaí éagsúla as úsáid na huimhreach 1890).

Faics:(01)6395674

R-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Láithreán Gréasáin: <http://www.ombudsman.gov.ie/>

Tá an chairt seo ar fáil i mBraille, ar ríomhphost, agus i gcló mór ar an láithreán gréasáin faoi “Publications” ag www.dcenr.gov.ie

AGUISÍN J

COMHLACHTAÍ NEAMHTHRÁCHTÁLA FAOI CHOIMIRCE NA ROINNE

COMHLACHT

PRÍOMHRÓL

Coimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg)

Is comhlacht reachtúil é ComReg a bhfuil an cúram uirthi margadh na cumarsáide in Éirinn a rialú. Cuimsíonn a chúram gach cineál gréasáin tarchuir idir tsriansheirbhís thraidisiúnta teileafóin agus an oibreoir a sholáthraíonn seirbhísí TF, idir ghréasáin fóin póca agus an tseirbhís poist.

Gníomhaireacht Fhorbartha an Mhoil Digiteach (DHDA)

Bunaíodh DHDA faoin Acht Forbartha an Mhoil Digiteach 2003 le maoirseacht a dhéanamh ar fhorbairt an Mhoil Digiteach, príomheiseamláir na hÉireann in earnáil na meán digiteach.

Coimisiún Craolacháin na hÉireann (BCI)

Freagrach as ceadúnú agus rialú earnáil neamhspleách na teilifíse agus an raidió. Tá an Coimisiún freagrach leis, as ceadúnú nuasheirbhísí áirithe digiteacha don teilifís, agus as cóid caighdeáin a fhorbairt le haghaidh leagan amach na gclár agus fógraíochta ar theilifís agus ar raidió.

Coimisiún um Ghearáin Chraolacháin (BCC)

Bíonn an BCC ag déileáil le gearáin a dhéantar maidir le hábhar cláir agus fógraíochta ar theilifís agus raidió de chuid RTÉ agus ar theilifís agus raidió neamhspleách.

Coimisiún um Rialáil Fuinnimh (CER)

Tá CER freagrach as ceadú agus údarú ghnóthais, rialú praghaís agus fhorbairt margadh na n-earnáil leictreachais agus gáis ar aon dul lena fheidhmeanna agus dualgais reachtúla.

Fuinnimh Inbhuanaithe Éireann (SEI)

Bunaíodh SEI, ar tugadh Ionad Fuinnimh na hÉireann air, i 2002 chun cabhrú le forbairt fuinneamh inbhuanaithe agus lena chur chun cinn.

Gníomhaireacht Chúltaca Ola Náisiúnta (NORA)

Tá oibligeáidí ar Éirinn faoi (a) Threoracha an AE agus (b) rialacha na Gníomhaireachta Fuinnimh Idirnáisiúnta (IEA) cúltaicé stoic ola a choinneáil. . Bunaíodh NORA i 1995, mar fhochuideachta den INPC, leis na hoibleagáid sin a chomhlíonadh. Eagraíonn NORA ceannach, léasú, agus stóráil stoic ola straitéiseacha náisiúnta ag leibhéal arna dhearbhu ag an Aire in aghaidh na bliana. Rinne an tAcht um Gníomhaireacht Chúltaca Ola Náisiúnta 2007 NORA a bhunú mar chomhlacht neamhspleách faoi choimirce na Roinne.

An Príomh Bhord Iascaigh (CFB)

Tá CFB freagrach as Caomhnú agus forbairt an iascaigh intíre a chothú, a neartú agus a chomhordú, agus imeachtaí na mBord Iascaigh Réigiúnacha a chomhordú.

Boird Iascaigh Réigiúnacha (7)

Tá na Boird Iascaigh Réigiúnacha freagrach as an t-iascach intíre a chaomhnú, a chosaint agus a fhorbairt.

COMHLACHT

Gníomhaireacht na Lochanna den Choimisiún Loch Feabhail, Loch Cairlinne agus Shoilse Éireann

Corparáid Náisiúnta Pheitriliam na hÉireann (INPC)

An Bord Mianadóireachta

Coimisiún Náisiúnta na mBradán

PRÍOMHRÓL

Comhlacht amháin de na sé Chomhlacht Thuaidh Theas a bunaíodh faoin Acht um Chomhaontú na Breataine-na hÉireann é Gníomhaireacht na Lochanna. Áirítear ar a cuid freagrachtaí (a) forbairt agus cur chun cinn Loch Feabhail agus Loch Cairlinn chun críche tráchtála agus caithimh aimsire maidir le hábhair muirí, iascaigh agus dogharshaothraithe (b) bainistiú, caomhnú agus cosaint, feabhsú agus forbairt iascach intíre; (c) forbairt agus ceadú dogharshaothraithe; agus (d) forbairt turasóireachta muirí.

I ndiaidh díolachán a chuid gnó agus sócmhainní tráchtála (Scaglann Whitegate agus críochfort stórála Bheantraí) i July 2001, níl fostaithe/cumas oibriúcháin ag an INPC.

Is é príomhfheidhm an Bhoird Mianadóireachta eadráin a dhéanamh i ndíospóidí idir sealbhóirí na gcearta ar dhromchla na talúin agus sealbhóirí na gcearta mianraí i ndáil rochtain a fháil ar mhianraí seachas ola agus gás.

Tugann Coimisiún Náisiúnta na mBradán comhairle don Aire i leith bainistiú, cosaint agus forbairt na hacmhainne iascaigh intíre.