- Pléifear le gach uile gearán i gceart, go cothrom agus go neamhchlaonta. Má sheastar le do ghearán agus/nó má tá botún déanta againn, ceartóimid an botún, tabharfaimid míniúchán duit agus gabhfaimid leithscéal leat.

- Má bhíonn tú fós míshásta, cuirfimid tú ar an eolas maidir leis an gceart breise atá agat chun an tsaincheist a chur os comhair an Ombudsman (tá sonraí faoi theagmháil leis an Ombudsman ag deireadh na Cairte seo).

Comhairliúchán/Aiseolas

- Fáiltímid romhat agus spreagaimid thú chun aiseolas a sholáthar dúinn.

Measúnú/Tuairisciú

- Déanfaimid measúnú ar ár gcuid feidhmíochta trí sheachadadh seirbhísí a thomhas ag baint úsáide as rianú comhfhreagrais.

- Déanfaimid tuairisciú ar ár gcuid feidhmíochta inár dTuarascáil Bhliantúil agus ar ár suíomh gréasáin www.dcenr.gov.ie

Seirbhís trí mheán na Gaeilge

- Déanfaimid gach iarracht chun freastal ar chustaiméirí a chuireann glaoch gutháin nó a thugann cuairt ar an Roinn agus fonn orthu a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge gan dochar do luas ná do chaighdeán na seirbhíse a thabharfar.

- Tabharfar freagra i nGaeilge ar chomhfhreagras a fhaightear i nGaeilge.

- Foilseoimid líon áirithe doiciméad tábhachtach a bhaineann leis an Roinn go comhuaineach i nGaeilge agus i mBéarla agus orthu san ár Ráiteas Straitéise agus an Tuarascáil Bhliantúil. Cuirfear ábhar i nGaeilge isteach ar shuíomh gréasáin na Roinne chomh maith www.dcenr.gov.ie

Chun teacht orainn

Tá Ceanncheathrú na Roinne lonnaithe ag 29-31 Bóthar Adelaide, Baile Átha Cliath 2.

Tá ár gcuid oifigí eile lonnaithe ag:

Tor an Bhacaigh, Bóthar Haddington, Baile Átha Cliath 4.
Teach Leamháin, Bóthar Ghleann an Iarla, An Cabhán.

Sonraí Teagmhála

Oifigí na Roinne:
Guthán: (01) 678 2000
Féadtar glaoch gutháin a chur ar bhall foirne go díreach ag (01) 678 + uimhir na folíne má tá sí ar eolas agat.

Uimhir ghlao-áitiúil: 1890 44 99 00 (Tabhair faoi deara nach ionann na rátaí a ghearann soláthraithe seirbhíse éagsúla as na uimhreacha Glao-Áitiúil a úsáid).
Facs: (01) 6783057
Suíomh Gréasáin: http://www.dcenr.gov.ie
Rphost foirne: ainm.sloinneadh@dcenr.gov.ie

Bainisteoir na Seirbhísí Custaiméara:
Caroline Henry
An tAonad Athraithe Straitéisigh
An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha
Teach Leamháin
Bóthar Ghleann an Iarla, An Cabhán
Teil: (01) 678 2070
Facs: (01) 678 3058
R-phost: Caroline.henry@dcenr.gov.ie

Oifig an Ombudsman
18 Sráid Chill Mhochargán Íochtarach, Baile Átha Cliath 2
Guthán: (01) 6395600
Glao-Áitiúil: 1890 22 30 30
Facs: (01) 6395674
Rphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Gréasán: www.ombudsman.gov.ie

Tá an chairt seo ar fáil i mBraille, le r-phost, agus i gcló mór ar ár suíomh gréasáin faoi Foilseacháin ("Publications") ag www.dcenr.gov.ie

Harvestmoon Print. 049-4364904

Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí 2009-2011

An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha, Baile Átha Cliath 2

Department of Communications, Energy and Natural Resources, Dublin 2

Réamhrá

Tá an Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha tiomanta do chothú agus d'fheabhsú a dhéanamh ar a tiomantas, agus seachadadh, de sheirbhís chustaiméara den chaighdeán is airde.

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

ÁR dTIOMANTAIS CHUGAT

Tá an Roinn chun seachadadh a dhéanamh ar ardchaighdeán seirbhíse le cúirtéis, íogaireacht agus a laghad moille agus meas cómhalartach idir an soláthraí agus an chustaiméir.

Fiosrúcháin ar an nGuthán

- 1890 44 99 00 an uimhir Ghlao-Áitiúil ("Ló-ghlao") againn. (Tugtar faoi deara nach ionann na rátaí a ghearann soláthraithe seirbhíse éagsúla as an uimhir Ghlao-Áitiúil a úsáid.)
- Freagróimid do do ghlao chomh pras agus is féidir - tá sí mar aidhm againn gach glao a fhreagairt laistigh de 20 soicind.
- Cuirfimid sinn féin agus ár réimse oibre in aithne.
- Beimid cuidiúil agus cúirtéiseach i gcónaí agus cuirfimid an méid eolais gur féidir ar fáil duit.
- Mura féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán láithreach, tógfaimid do chuid sonraí agus cuirfimid glao ar ais ort ag am a oireann duit.
- Freagróimid gach uile teachtaireacht glórphoist go pras, agus, de ghnáth, tá sí mar aidhm againn freagra a thabhairt faoin lá dar gcionn ar a dhéanaí.

Comhfhreagras Scríofa

- Tabharfaimid admháil as do chomhfhreagras uile, r-phoist san áireamh, laistigh de 3 lá oibre ón uair a fhaightear scéala uait.
- Déanfaimid ár ndícheall chun do chomhfhreagras a fhreagairt go cuimsitheach laistigh de 20 lá oibre.
- Mura féidir freagra a thabhairt laistigh den tréimhse seo, seolfaimid freagra eatramhach chugat, ag míniú na staide agus ag léiriú cathain gur féidir a bheith ag súil le freagra críochnaitheach.
- Déanfaimid deimhin de go mbeidh ainm theagmhálaí, uimhir ghutháin (lena n áirítear uimhir ghlao-áitiúil, má tá ceann ar fáil), uimhir thagartha (más cuí), uimhir facs agus seoladh r-phoist in éineacht le gach comhfhreagras.

Cuairteoirí i bPearsa chugainn

- Tabharfar meas agus cúirtéis do chuairteoirí uile ar ár n-oifigí, ag cinntiú dúinn nach ndéantar aon idirdhealú eatarthu faoi chúiseanna de chuid inscne, stádais phósta, stádais teaghlaigh, claonta ghnéasaigh, creidimh reiligiúnaigh, aoise, míchumais, cine nó ballraíochta de Phobal an Lucht Siúil.
- Cuirfear fáilte roimh gach cuairteoir a bhfuil coinne aige go pras chomh luath agus a chuirtear in iúl do na baill foirne go bhfuil sé tagtha.
- Déanfaimid ár ndícheall freastal ort mura bhfuil coinne agat.
- Cuirfimid áiseanna cuí ar fáil do chruinnithe agus cinnteoimid go bhfuil ár gcuid oifigí sábháilte, glan agus inrochtana.

Eolas

- Cuirfimid eolas soiléir, cruinn, cuimsitheach agus cothrom le dáta maidir lenár gcuid polasaithe, scéimeanna agus seirbhísí ar fáil dár gcustaiméirí.
- Cinnteoimid go mbeidh an t-eolas seo ar fáil ag na pointí teagmhála uile, agus déanfaimid iarracht, chomh fada agus is féidir, chun é a chur ar fáil i bhformáidí a fhreastalaíonn ar na custaiméirí le riachtanais speisialta.
- Bainfimid úsáid as foclaíocht shoiléir, shimplí nuair atá ár gcuid foirmeacha iarratais agus bileoga eolais á ndearadh.
- Déanfaimid ábhar/treoirlínte mínitheacha cuimsitheacha ar sheirbhísí na Roinne a tháirgeadh, mar is cuí.
- Beidh ár suíomh gréasáin www.dcenr.gov.ie cothrom le dáta, ábhartha, furasta le húsáid agus inrochtana dár gcustaiméirí uile, lena n-áirítear iad siúd faoi mhíchumais amhairc.

Nós Imeachta Gearán/Achomharc

- Más rud é nach bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fuair tú, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh.
- Mura bhfuil tú sásta le cinntí maidir le seirbhísí nach bhfuil ceart achomhairc reachtúil ina leith ann, tá ceart achomhairc agat.
- Mura féidir an gearán* a réiteach leis an mball foirne nó leis an aonad gnó a bhfuil tú tar éis a bheith ag déileáil leo is féidir leat do ghearán a chur faoi bhráid Bhainisteoir na Seirbhísí Custaiméara a admhóidh go bhfuarthas é laistigh de 3 lá oibre agus a dhéanfaidh iarracht déileáil leis an ngearán laistigh de 20 lá oibre.

***Tugtar faoi deara:** Ciallaíonn an téarma "gearán" sa chomhthéacs seo gníomhú custaiméara leis an Roinn de bharr a mhíshástachta faoi chaighdeán na seirbhíse a fuair sé nó faoi chinneadh na Roinne maidir leis an gcustaiméir araon.