An Roinn Gnó,
Fiontar agus Nuálaíochta
Department of Business,
Enterprise and Innovation

Cairt Chustaiméirí
2019-2021

Cairt Chustaiméirí 2019-2021

Geallann an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta go gcaithfimid go cothrom lenár gcustaiméirí go léir agus go soláthróimid seirbhís do chustaiméirí den chéad scoth.

Inár gCairt Chustaiméirí 2019-2021:

- Tugtar breac-chuntas ar na caighdeáin agus na leibhéil seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil léi agus iad ag plé linn trí litir/ríomhphost, tríd an teileafón, ár suíomh gréasáin nó nuair a thugann siad cuairt orainn.

- Tugtar mionsonraí maidir le pointí teagmhála i réimse oifigí agus gníomhaireachtaí a chabhraíonn leis an Roinn a cuid clár a sholáthar.

- Leagtar amach na céimeanna atá le glacadh mura bhfuil tú sásta leis an leibhéal seirbhíse do chustaiméirí a thugtar duit agus más mian leat gearán a dhéanamh.

Sa **Phlean Gnímh Chustaiméara 2019-2021** tugtar tuilleadh sonraí faoin tslí ina gcuirfidh an Roinn na gealltanais agus na caighdeáin a mínítear inár gCairt Chustaiméara i bhfeidhm de réir na bPrionsabal Treorach um Sheirbhís do Chustaiméirí Ardcháilíochta ar glacadh leo ar fud na seirbhíse poiblí.

I dteannta a chéile leagtar amach sna doiciméid seo ár dtiomantas do sheirbhís ardcháilíochta do chustaiméirí a sholáthar. Go hachomair, má scríobhann tú chugainn, má sheolann tú ríomhphost, má chuireann tú glaoch nó má thugann tú cuairt orainn –

- Caithfimid go cothrom cúirtéiseach measúil leat.
- Cuirfimid ar an eolas tú faoi do chearta, do theidlíochtaí agus do chuid freagrachtaí.
- Cosnóimid do chuid faisnéise.
- Tabharfaimid aird ar do cheart chun príobháideachta.
- Cuirfimid seirbhísí aistriúcháin agus ateangaireachta ar fáil, teanga chomharthaíochta san áireamh de réir mar a bhíonn gá leis.
- Cinnteoimid go bhfuil ár gcuid seirbhísí go hiomlán insroichte.
- Déanfaimid gnó trí Ghaeilge má iarrtar é.
- Cuirfimid cúiteamh ar fáil má bhíonn gearán agat.

Má dhéanann tú teagmháil linn trí litir nó trí ríomhphost:

- Tabharfaimid admháil laistigh de 5 lá oibre go bhfuil do litir nó ríomhphost faighte againn agus tabharfaimid freagra laistigh de 15 lá oibre.
- Inár bhfreagra tabharfaimid ainm teagmhála, uimhir theileafóin, seoladh ríomhphoist agus uimhir thagartha i dtreo ‘s gur féidir leat teagmháil a dhéanamh linn arís más gá.
- Má scríobhann tú chugainn as Gaeilge tabharfaimid freagra duit as Gaeilge.

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón:

- Freagóimid do ghlao a luaithe is féidir.
- Cuirfidh ár bhfoireann in aithne iad féin leis an ainm iomlán agus ainm an aonaid ghnó ina bhfuil siad ag obair.
- Déileálfaimid le do cheist láithreach bonn agus mura féidir linn, cuirfimid glaoch ar ais ort.
- Más gá do ghlao a tharchur chuig réimse eile tabharfaimid ainm na réimse duit.

Má thugann tú cuairt ar ár suíomh gréasáin:

- Cinnteoimid go bhfuil an t-inneachar ar ár suíomh gréasáin cothrom le dáta, éasca le húsáid agus go bhfuil teacht air.
- Bainfimid úsáid as teanga shoiléir shimplí inár gcuid cumarsáide ar fad, an oiread agus is féidir.
- Cuirfimid an t-eolas ar fáil i bhformáidí a oireann do do cuid riachtanas.

Má thugann tú cuairt ar an Roinn:

- Cinnteoimid go bhfuil ár n-oifigí poiblí insroichte ina n-iomláine dár gcustaiméirí go léir agus go gcloífidh siad le caighdeáin sláinte agus sábháilteachta.
- Cinnteoimid go bhfreastalaítear ar gach cuairteoir a bhfuil coinne aige/aici go pras.

Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn

- Tabhair cuairt ar an gcuid Déan teagmháil linn ar ár suíomh gréasáin www.dbei.gov.ie
- Cuir glao orainn ag (01) 631 2121 nó 1890 220 222*.
- Déan teagmháil le hOifigí agus Gníomhaireachtaí na Roinne láithreach.

D'fhéadfadh go ngearrann soláthraithe seirbhíse éagsúla rátaí difriúla as uimhreacha 1890 a úsáid. Féadann na rátaí seo a bheith i bhfad níos airde i gcás soláthraithe líonra shoghluaiste.

Más gá duit gearán a dhéanamh faoi cháilíocht na seirbhíse do chustaiméirí a thugtar duit:

- Cuir isteach tuairim nó Déan gearán
- Cuir glao orainn ag (01) 631 2121 nó 1890 220 222* agus iarr an tOifigeach Seirbhíse Ardcháilíochta do Chustaiméirí.
- Scríobh chuig an Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí, An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2.

Déileálfaimid le do ghearán mar is cuí, go cothrom cóir agus go neamhchlaonta. Tabharfaimid admháil laistigh de 5 lá oibre go bhfuil do ghearán faighte againn agus tabharfaimid freagra laistigh de 15 lá oibre. Mura féidir sin a dhéanamh déanfaimid teagmháil leat agus cuirfimid in iúl duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.

Mar is féidir leatsa cabhrú linn:

Faoi dheireadh thiar, is féidir leatsa cabhrú linn feabhas a chur ar ár seirbhís do chustaiméirí trí é a chur in iúl dúinn má fhaigheann tú seirbhís mhaith nó más dóigh leat go bhféadfaimis feabhas a chur ar ár seirbhís do chustaiméirí.