



An Roinn Fiontar,  
Trádála agus Fostaíochta  
Department of Enterprise,  
Trade and Employment

# Seirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Nósanna Imeachta maidir le  
Gearáin  
2022-2024

## Clár

<b>Prionsabail Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliant na Seirbhíse Poiblí.....</b>	<b>3</b>
<b>Cad iad na saincheisteanna a chlúdaíonn na Nósanna Imeachta maidir le Gearáin? .....</b>	<b>6</b>
<b>Cén dóigh a ndéanaim gearáin? .....</b>	<b>7</b>
<b>Cén dóigh a lorgáim athbhreithniú? .....</b>	<b>9</b>
<b>An féidir liom gearán a dhéanamh faoi An tAcht um Míchumas? .....</b>	<b>11</b>
<b>Aguisín 1 .....</b>	<b>15</b>
<b>Aguisín 2 .....</b>	<b>16</b>
<b>Aguisín 3 .....</b>	<b>17</b>
<b>Aguisín 4 .....</b>	<b>18</b>

---

# Prionsabail Seirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí agus do Chliant na Seirbhíse Poiblí

Nuair a bhíonn eagrais Seirbhíse Poiblí ag plé leis an bpobal, cuirfidh siad san áireamh 12 Threoirphrionsabal seo na Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí:

## 1. Caighdeán Seirbhíse Ardchaighdeán

Ráiteas a fhoilsiú ina leagtar amach nádúr agus caighdeán na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag dúil leis agus é a chur ar taispeánt go follasach ag an bpointe seachadta seirbhíse.

## 2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta go gcaitear go cothrom le gach duine, faoi mar atá socraithe sa reachtaíocht chomhionannais, a chinntiú, ionas go gcuirtear le comhionannas do na grúpa atá cumhdaithe sa reachtaíocht chomhionannais (faoi fhoras inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonta, creidimh reiligiúnaigh, aoise, míchumais, cine agus bheith i do dhuine den Lucht Taistil).

Constaicí roimh rochtain ar sheirbhísí a shainaithint do dhaoine atá ag fulaingt bochtaineachta agus eisiámh sóisialta agus dóibh siúd a bhfuil constaicí geografacha rompu i leith seirbhísí agus féachaint le hiad a shárú.

## 3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a chur ar fáil ina gcinntítear príobháideacht, a gcloítear le caighdeán ghairme agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a n-éascaítear rochtain do dhaoine a bhfuil míchumas acu agus do dhaoine a bhfuil sainriachtanais acu.

## 4. Eolas

Cuir chuige réamhghníomhach i leith eolas a chur ar fáil a bhíonn soiléir, tráthúil agus beacht, é a bheithar fáil ag gach pointe teagmhála agus a riarann ar dhaoine a bhfuil sainriachtanais acu. A chinntiú go mbaintear leas iomlán as na féidearthachtaí atá sa Teicneolaíocht Faisnéise agus go gcomhíonann an t-eolas a bhíonn ar shuíomhanna gréasáin seirbhíse poiblí na treorlínite ar fhoilseacháin ghréasáin. Leanúint den fheachtas i dtreo simpliú rialacha, rialachán, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta.

## **5. Tráthúlacht agus Cúirtéis**

Seirbhísí ardchaighdeán a chur ar fáil le cúirtéis, íogaireacht agus gan mhoill chun go gcothaítear meas idir soláthróir agus custaiméir.

## **6. Gearáin**

Córas dea-fhoilsithe, inrochtana, trédhearcach, so-úsáidte a choinneáil chun plé le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

## **7. Achomhairc**

Ar an mbealach céanna, córas foirmiúil, dea-fhoilsithe, inrochtana, trédhearcach, so-úsáidte achomhairc/athbhreithnithe a choinneáil do chustaiméirí a bhíonn míshásta le cinntí a bhaineann le seirbhísí.

## **8. Comhairliúchán agus Meastóireacht**

Cuir chuige struchtúrtha i leith comhairliúchán fiúntach a bhaineann le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Meastóireacht fhúntach ar sheachadadh seirbhíse a chinntiú.

## **9. Rogha**

Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus cáilíocht an tseachadta a chinntiú.

## **10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla**

Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir leis an gceart atá acu rogha a dhéanamh go bpléifí leo trí cheann amháin nó eile de na teangacha oifigiúla.

## **11. Comhordú níos fearr**

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

## 12. Custaiméirí Inmheánacha

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse.

### Ár dTiomantas

Táimid tiomanta do cháilíocht, oscailteacht agus trédhearcacht a chur chun cinn agus ár seirbhísí á seachadadh againn. Cuirimid roimh aiseolas uait agus pléifimid le do thuairimí agus le do ghearán go críochnúil, go cothrom agus go tapaidh.

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú, nó má mheasann tú go bhféadfaí feabhas a chur air, cuir in iúl dúinn. Déanfaimidh admháil ar do ghearán nó do thuairimí laistigh de 5 lá oibre agus beidh sé mar aidhm againn freagra iomlán a sheoladh chugat laistigh de 15 lá oibre.

Mura bhfuil tú sásta leis an dóigh a bpléimid le do ghearán, inseoimid duit faoi do cheart an gearán a chur faoi bhráid an Ombudsman.

---

## Cad iad na saincheisteanna a chlúdaíonn na Nósanna Imeachta maidir le Gearáin?

Is féidir le custaiméirí ar mian leo gearán a dhéanamh **faoi chaighdeán na seirbhíse custaiméara a sholáthraíonn an Roinn** gearán a chur isteach faoinár Nósanna Imeachta maidir le Gearáin.

Mar shampla, is féidir go mbainfeadh gearáin le:

- Freagraí ar litreacha/ríomhphoist nár cuireadh amach laistigh de na tréimhsí ama inghlactha;
- Deacrachtaí maidir le teagmháil a dhéanamh linn;
- Eolas nó treoir mhícheart a sholáthair muid; agus,
- An dóigh ar caitheadh leat.

## Cad iad na saincheisteanna nach gclúdaíonn Nósanna Imeachta maidir le Gearáin?

Ní chlúdaíonn na Nósanna Imeachta maidir le Gearáin:

- Cinntí Riaracháin nó Rialála arna nglacadh ag an Roinn. Mar shampla, is féidir le hiarratasóirí ar diúltaíodh Ceadúnas Easpórtála nó Cead Fostaíochta dóibh achomharc a dhéanamh ar chinntí den sórt sin trí mheicníochtaí achomhairc eile a úsáid, atá leagtha amach ar shuíomh Gréasáin na Roinne.
- Gearáin faoi sheirbhísí a sholáthraíonn na hOifigí agus na Gníomhaireachtaí a thagann faoi choimirce na Roinne. Ba cheart duit do ghearán a dhéanamh go díreach leis na heagraíochtaí seo. Féach Aguisín 1 agus Aguisín 2 le haghaidh sonraí teagmhála.

---

## Cén dóigh a ndéanaim gearáin?

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh trí theagmháil a dhéanamh leis an aonad gnó lena mbaineann nó trí theagmháil a dhéanamh leis an Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí:

- Go pearsanta
- Ar an nguthán
- I scríbhinn
- Trí ríomhphost
- Tríd an bhFoirm Ghearáin a chomhlánú

Is féidir an [Foirmeacha Gearáin a chomhlánú ar líne](#) agus tá sí in Aguisín 3 de Nósanna Imeachta maidir le Gearáin de chuid na Roinne freisin. Is féidir leat iarraidh orainn an fhoirm seo a chur chugat freisin (R-phost [customerservice@enterprise.gov.ie](mailto:customerservice@enterprise.gov.ie)). Seol an fhoirm chomhlánaithe ar ais chuig an Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí, An Roinn Fiontar, Trádála & Fostaíochta, 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2 nó cuir isteach do ghearán ar líne trí na céimeanna ar ár suíomh Gréasáin a leanúint.

- Cuir a oiread sonraí agus is féidir leat faoi do ghearán lena n-áirítear ainm an duine, nó na Rannóige agus an dáta ar tharla an teagmhas. Inis dúinn cén fáth a gcreideann tú gur sáraíodh caighdeán seirbhíse ar leith. Féadfaidh tú aon fhaisnéis chúlra ábhartha eile a chur san áireamh chun cuidiú linn déileáil le do ghearán.
- Má theastaíonn cuidiú breise uait chun gearán a dhéanamh linn is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár nAonad Seirbhíse do Chustaiméirí trí:-

Guthán: (01) 631 2121

Ríomhphost: [customerservice@enterprise.gov.ie](mailto:customerservice@enterprise.gov.ie)

Má tá aon rud a chuirfeadh isteach ar do chumas gearán a dhéanamh, cuir Oifigigh Rochtana na Roinne ar an eolas agus déanfaimid ár ndícheall chun cuidiú leat.

Is iad ár nOifigigh Rochtana:

**John Maher**

**Guthán: (01) 631 2303**

**Gillian Leyden**

**Guthán: (01) 631 2138**

Is féidir leat ríomhphost a chur chuig ár nOifigigh Rochtana ag:

[AccessOfficer@enterprise.gov.ie](mailto:AccessOfficer@enterprise.gov.ie)

## **An féidir liom gearán a dhéanamh trí Ghaeilge?**

Má dhéantar gearán trí Ghaeilge déanfar é a admháil trí Ghaeilge agus déanfaimid ár ndícheall déileáil le haon ghearán trí Ghaeilge, má iarrtar é.

## **Cad é a tharlaíonn nuair a dhéanaim gearán?**

### **Cad é a dhéanfaimid?**

- Nuair a gheobhaidh an tAonad um Sheirbhís do Chustaiméirí do ghearán, déanfaimid é a thaifeadh agus seolfaimid admháil chugat laistigh de 5 lá oibre. Seolfaimid cóip dár Nósanna Imeachta maidir le Gearáin chugat freisin.
- Sannfaimid do ghearán ansin do bhall foirne sa réimse gnó cuí a dhéanfaidh do ghearán a phróiseáil agus é mar aidhm aige é a réiteach go tapaidh agus go cothrom.
- Beidh sé mar aidhm againn freagra iomlán a sheoladh chugat laistigh de 15 lá oibre.

## **Cad é a tharlaíonn muna mbím sásta?**

Mura bhfuil tú sásta le freagra na Roinne, inseoidh ár nAonad Seirbhíse do Chustaiméirí duit an dóigh chun athbhreithniú a lorg.



---

## Cén dóigh a lorgaím athbhreithniú?

- Líon isteach an Fhoirm Athbhreithnithe Gearán in Aguisín 4. Is féidir leat freisin iarraidh ar ár nAonad Seirbhíse do Chustaiméirí an fhoirm seo a chur chugat. Inis dúinn cén fáth nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra atá faighte agat go dtí seo. Féadfaidh tú aon fhaisnéis chúlra ábhartha eile a chur san áireamh. Tabharfaidh ball foirne nach raibh baint aige leis an imscrúdú ar do ghearán roimhe seo faoin athbhreithniú.
- Ní mór duit an t-athbhreithniú seo a lorg laistigh de 15 lá oibre ón dáta fógartha ar an bhfreagra a fuair tú ón réimse gnó a bhí ag plé le do ghearán bunaidh.

## Cén dóigh a bpléifidh an Roinn leis an iarratas ar Athbhreithniú ar Ghearán?

- Déanfaidh an tAonad um Sheirbhís do Chustaiméirí admháil ar d'iarratas ar Athbhreithniú ar Ghearán laistigh de 5 lá oibre.
- Sannfaimid ball foirne nach raibh baint aige leis an imscrúdú ar do ghearán roimhe seo chun a bheith ag plé le d'iarratas ar athbhreithniú.
- Beidh sé mar aidhm ag an mball foirne freagra iomlán a chur chugat laistigh de 15 lá oibre. Mura féidir an spriocdháta seo a bhaint amach, gheobhaidh tú míniú a chuirfidh in iúl duit an uair is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.

## Cad é a tharlóidh mura mbím sásta leis an Athbhreithniú ar Ghearán?

Mura mbíonn tú sásta fós le freagra na Roinne, tá sé de cheart agat do ghearán a chur faoi bhráid [Oifig an Ombudsman](#). De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman gearáin a fhiosrú faoi aon cheann dár ngníomhartha nó nósanna imeachta riaracháin, chomh maith le moilleanna nó easpa gnímh agus muid ag plé leat.

Tá seirbhísí an Ombudsman saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách.

## Sonraí Teagmhála le haghaidh Oifig an Ombudsman:-

Iarrfaidh an tOmbudsman ort sonraí faoi do ghearán agus cóip den fhreagra deiridh ar do ghearán. Is é an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman trí:

- Cliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ag [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)
- Nó scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773
- Nó cuir scairt ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má tá cuidiú ag teastáil uait chun do ghearán a dhéanamh.

---

## An féidir liom gearán a dhéanamh faoi An tAcht um Míchumas?

Baineann Ailt 25, 26, 27 nó 28 de *An tAcht um Míchumas, 2005* le rochtain ag daoine faoi mhíchumas ar:

- foirgnimh phoiblí na Roinne;
- seirbhísí na Roinne;
- seirbhísí a chuirtear ar fáil don Roinn; agus
- eolas.

Má tá tú den tuairim tú nár chomhlíon an Roinn aon cheann de na hailt seo, féadfaidh tú gearán a dhéanamh **i scríbhinn** de réir Alt 38 den Acht um Míchumas 2005.

**De réir Alt 39(2) den Acht um Míchumas 2005, is iad seo a leanas na nósanna imeachta chun gearáin den sórt sin a dhéanamh agus a imscrúdú.:**

## Conas is féidir liom gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas?

- Is féidir le duine gearán a dhéanamh iad féin nó trí do: céile/páirtneir sibhialta, tuismitheoir nó gaol; caomhnóir nó duine atá ag gníomhú in loco parentis don duine sin; ionadaí dlíthiúil; abhcóide pearsanta a bheidh ceaptha ag an mBord um Faisnéis do Shaoránaigh nó
- Duine ag gníomhú mar abhcóide ar son an duine lena t(h)oil féin.
- **Ní mór gearán a dhéanamh i scríbhinn**, agus is féidir é a dhéanamh i bhfoirm ríomhpoist, agus ba chóir do shonraí teagmhála a bheith leis, nó na sonraí teagmhála don duine atá ag déanamh an ghearáin ar do shon.
- Ba chóir go luafaí sa ghearán gur gearán é faoi Alt 38 den Acht um Míchumas 2005 agus, chomh fada agus is féidir, ba chóir go leagfaí amach go soiléir ann na forais atá leis an ngearán. Ba cheart go mbainfeadh sé sin le teip na Roinne rochtain a sholáthar ar fhoirgnimh phoiblí, seirbhísí, seirbhísí a sholáthraítear don Roinn nó faisnéis.

Ní mór an gearán a dhéanamh do:

**An tArd-Rúnaí**

**An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta**

**23 Sráid Chill Dara**

**Baile Átha Cliath 2**

**D02 TD30**

**Ríomhphost:** [secretary.general@enterprise.gov.ie](mailto:secretary.general@enterprise.gov.ie)

## **Conas a dhéanfaidh an Roinn imscrúdú ar mo ghearán faoin Acht um Míchumas?**

Tar éis gearán a fháil cuirfidh an tArd-Rúnaí do ghearán ar aghaidh chuig **Oifigeach Fiosrúcháin**.

## **Cé atá mar Oifigeach Fiosrúcháin againn?**

De réir Alt 39(1) den Acht um Míchumas 2005, féadfaidh an tArd-Rúnaí, mar cheann na Roinne, Oifigeach Fiosrúcháin a údarú chun imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin.

## Cad a dhéanfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin?

- I ndiaidh gearán a fháil, tarchurtha ag an Ard-Rúnaí, déanfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin admháil don duine a rinne an gearán go bhfuarthas an gearán.
- Déanfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin an gearán a scrúdú le fáil amach an mbaineann sé le teip líomhanta ag an Roinn Ailt 25, 26, 27 agus 28 den Acht um Míchumas, 2005 a chomhlíonadh. Sa chás ina measann an tOifigeach Fiosrúcháin go bhfuil an gearán baoth nó cráiteach, cuirfidh sé nó sí an méid sin in iúl don Ard-Rúnaí agus don duine a rinne an gearán. Seachas sin, déanfaidh sé nó sí an gearán a imscrúdú.
- Féadfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin tuilleadh faisnéise/sonraí a iarraidh ar an té a rinne an gearán agus b'fhéidir go n-iarfadh sé go gcuirfí an fhaisnéis/sonraí sin ar fáil laistigh de thréimhse ama sonraithe.
- Mura gcuirtear an t-eolas seo ar fáil, rachaidh an tOifigeach Fiosrúcháin ar aghaidh leis an imscrúdú.
- Féadfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin dul i gcomhairle le gach páirtí a mheasann sé nó sí a bheith cuí maidir leis an gceist.
- Le linn an imscrúdaithe féadfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin agallaimh a dhéanamh le cibé daoine a mheasann sé nó sí a bheith cuí, lena n-áirítear an duine a rinne an gearán, chun an fhaisnéis go léir a bhailiú a theastaíonn chun cinneadh a dhéanamh.
- Coimeádfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin taifead scríofa ar a (h)imscrúdú
- Déanfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin tuairisc scríofa a ullmhú ar thorthaí an imscrúdaithe ina leagfar amach a c(h)uid torthaí mar aon le cinneadh maidir le:
  - Cé acu a theip ar an Roinn forálacha ábhartha an Achta um Míchumas, 2005 a chomhlíonadh; agus,
  - má thugann cinneadh dá leithéid le fios go bhfuil teip den sórt sin ann, na bearta a chaithfidh an Roinn a ghlacadh chun na forálacha lena mbaineann a chomhlíonadh.

Ní mór don Oifigeach Fiosrúcháin cóip den tuarascáil a chur chuig Ard-Rúnaí na Roinne agus chuig an duine a rinne an gearán. Cuirfidh an tuarascáil seo deireadh le himscrúdú an ghearáin laistigh den Roinn.

## Cad is féidir liom a dhéanamh ina dhiaidh sin?

Mura bhfuil tú sásta le toradh do ghearáin agus le gníomhartha na Roinne, tá sé de cheart agat do ghearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman gearáin a fhiosrú faoinár ngníomhartha nó nósanna imeachta riaracháin, chomh maith le moilleanna nó easpa gnímh inár ndéileálacha leat.

Tá seirbhísí an Ombudsman saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách.

## Sonraí Teagmhála le haghaidh Oifig an Ombudsman:-

Iarrfaidh an tOmbudsman ort sonraí faoi do ghearán agus cóip den fhreagra deiridh ar do ghearán. Is é an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman trí:

- Cliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ag [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)
- Nó scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773
- Nó cuir scairt ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má tá cuidiú ag teastáil uait chun do ghearán a dhéanamh.

---

## Aguisín 1

Tá roinnt Oifigí ag an Roinn faoina coimirce. Má theastaíonn eolas uait faoi sheirbhísí agus faoi chaighdeáin na nOifigí seo a leanas, déan teagmháil dhíreach leo.

Réimse / Seirbhísí	Guthán 	Ríomhphost Suíomh Gréasáin  
An Oifig um Chlárú Cuideachtaí	01 804 5200 0818 452 000	<a href="http://www.cro.ie">www.cro.ie</a> <a href="mailto:CRO.info@enterprise.gov.ie">CRO.info@enterprise.gov.ie</a>
Oifig Chláraitheoir na gCara-Chumann  Oifig an Chláraitheora um Úinéireacht Thairbhiúil Cuideachtaí agus Cumann Tionscail & Coigiltis	01 804 5499 0818 452 000	<a href="http://RFS - Registry of Friendly Societies (cro.ie)">RFS - Registry of Friendly Societies (cro.ie)</a> <a href="mailto:RFS@enterprise.gov.ie">RFS@enterprise.gov.ie</a>  <a href="http://www.rbo.gov.ie/">www.rbo.gov.ie/</a> <a href="mailto:enquiries@rbo.gov.ie">enquiries@rbo.gov.ie</a>
Caidreamh san Ionad Oibre  Eolas & Seirbhís do Chustaiméirí	059 917 8990 0818 808 090	<a href="http://www.workplacerelations.ie">www.workplacerelations.ie</a>
An Chúirt Oibreachais	01 613 6666 0818 613 666	<a href="mailto:info@labourcourt.ie">info@labourcourt.ie</a>
Oifig Maoin Intleachtúil na hÉireann	056 772 0111	<a href="http://www.ipoi.gov.ie">www.ipoi.gov.ie</a> <a href="mailto:ipinfo@ipoi.gov.ie">ipinfo@ipoi.gov.ie</a>

## Aguisín 2

Tá roinnt Gníomhaireachtaí faoina coimirce ag an Roinn freisin. Má theastaíonn eolas uait faoi sheirbhísí agus faoi chaighdeáin na nGníomhaireachtaí seo a leanas, déan teagmháil dhíreach leo.

Réimse / Seirbhísí	Guthán 	Ríomhphost Suíomh Gréasáin  
An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí	01 402 5500	<a href="http://www.ccpc.ie">www.ccpc.ie</a>
Fiontraíocht Éireann	01 727 2000	<a href="http://www.enterprise-ireland.com">www.enterprise-ireland.com</a> <a href="mailto:Client.Service@enterprise-ireland.com">Client.Service@enterprise-ireland.com</a>
An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta	01 6147000 0818 289 389	<a href="http://www.hsa.ie">www.hsa.ie</a> <a href="mailto:wcu@hsa.ie">wcu@hsa.ie</a>
GFT Éireann	01 603 4000	<a href="http://www.idaireland.com">www.idaireland.com</a> <a href="mailto:idaireland@ida.ie">idaireland@ida.ie</a>
InterTrade Ireland	028 3083 4100 (048 from Ireland)	<a href="http://www.intertradeireland.com">www.intertradeireland.com</a> <a href="mailto:info@intertradeireland.com">info@intertradeireland.com</a>
Údarás Maoirseachta Iniúchta agus Cuntasaíochta na hÉireann	045 983600	<a href="http://www.iaasa.ie">www.iaasa.ie</a> <a href="mailto:info@iaasa.ie">info@iaasa.ie</a>
An tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann	01 807 3800	<a href="http://www.nsai.ie">www.nsai.ie</a> <a href="mailto:info@nsai.ie">info@nsai.ie</a>
Údarás Forfheidhmithe Corparáideach	01 8585800	<a href="mailto:info@cea.gov.ie">info@cea.gov.ie</a>
An Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta	0818 829 121	<a href="http://www.piab.ie">www.piab.ie</a> <a href="mailto:enquiries@piab.ie">enquiries@piab.ie</a>



---

## Aguisín 3

### Foirm Ghearán

<b>Ainm:</b>	<b>Uimhir Theagmhála:</b>
<b>Seoladh:</b>	<b>Seoladh Ríomhphoist:</b>

Tabhair achoimre ar do ghearán ag tabhairt dátaí agus cóipeanna d'aon doiciméadú, nuair is cuí

Tabhair ainm an aonaid/na rannóige, agus más cuí, an t-oifigeach nó na hoifigigh lena raibh tú ag plé

Mínigh na céimeanna atá glactha agat, mar aon le dátaí, chun do ghearán a réiteach leis an aonad/rannóg lena mbaineann

Mínigh an fáth a bhfuil tú míshásta leis an bhfreagra a fuair tú

**Sínithe:** ..... **Dáta:** .....

**Le haghaidh tuilleadh eolais, déan teagmháil le:**

**An tAonad um Sheirbhís do Chustaiméirí,** An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta, 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2. D02 TD30.

**Fón:** (01) 631 2121 **Ríomhphost:** [customerservice@enterprise.gov.ie](mailto:customerservice@enterprise.gov.ie)

---

## Aguisín 4

### Foirm Athbhreithnithe ar Ghearán

<b>Ainm:</b>	<b>Uimhir Theagmhála:</b>
<b>Seoladh:</b>	<b>Seoladh Ríomhphoist:</b>

Mínigh an fáth nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú uainn go dtí seo maidir leis na céimeanna atá glactha againn chun a bheith ag plé le do ghearán

Tabhair le do thoil aon eolas cúlra breise a cheapann tú a d'fhéadfadh a bheith ábhartha

**Sínithe:** ..... **Dáta:** .....

**Le haghaidh tuilleadh eolais, déan teagmháil le:**

**An tAonad um Sheirbhís do Chustaiméirí,** An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta, 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2. D02 TD30.

**Fón:** (01) 631 2121 **Ríomhphost:** [customerservice@enterprise.gov.ie](mailto:customerservice@enterprise.gov.ie)