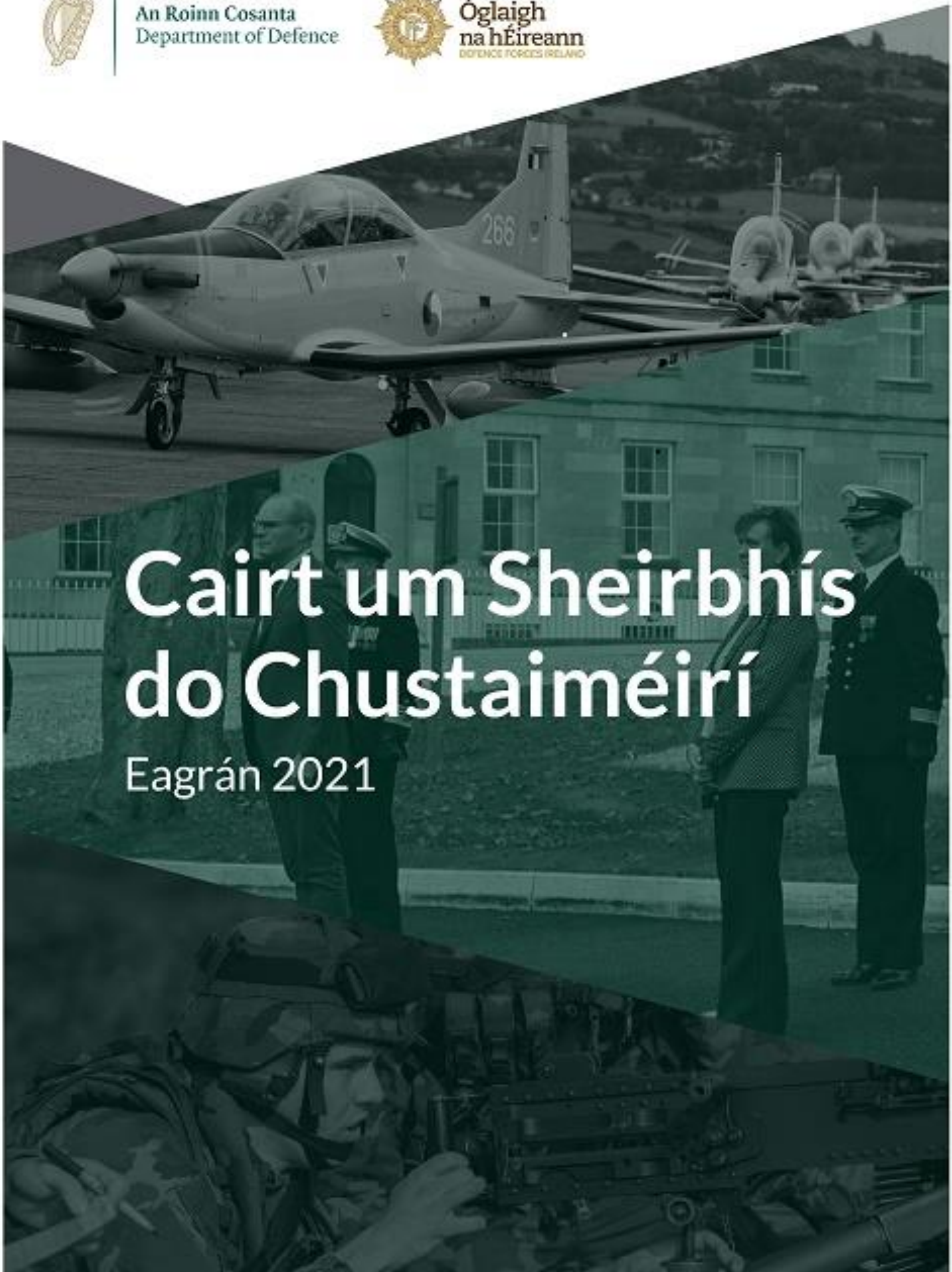
An Roinn Cosanta
Department of Defence

Óglaigh na hÉireann
DEFENCE FORCES IRELAND



Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Eagrán 2021

EAGRAÍOCHT CHOSANTA
CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ 2021 - 2023

ÁR dTIOMANTAS DUIT:
Seachadfaidh An Eagraíocht Chosanta (An Roinn Cosanta agus Óglaigh na hÉireann) seirbhís ardchaighdeáin le meas, cúirtéis agus íogaireacht.

COMHLACHTAÍ SAN ÁIREAMH:
Cuimsíonn an Chairt Chustaiméirí seo na comhlachtaí seo a leanas faoi choimirce na Roinne:
- Bord Pinsean an Airm
- Bord Ceaintín Óglaigh na hÉireann

SEIRBHÍSÍ DÁR gCUSTAIMÉIRÍ:
Tá An Eagraíocht Chosanta tiomanta seirbhís den chaighdeán is airde a sholáthar dár gcustaiméirí go léir. Leagtar amach sa chairt seo na caighdeáin seirbhíse a bhfuil sé mar aidhm againn a sholáthar de réir phrionsabail na seirbhíse do chustaiméirí ar ardchaighdeán, arna gceadú ag an Rialtas.

COMHFHREAGRAS:
- Tabharfaimid aitheantas do chomfhreagras i scríbhinn ó chustaiméirí (mura mbaineann cúinsí eisceachtúla) agus comhfhreagras leictreonach ó chustaiméirí, laistigh de 3 lá oibre tar éis é a fháil, mura féidir freagra críochnúil a eisiúint laistigh de 5 lá.
- Tabharfaimid freagra críochnúil, nuair is féidir, ar chomhfhreagras custaiméirí laistigh de 3 sheachtain oibre, murach sin eiseofar freagra eatramhach.
- Cinnteoimid go mbeidh ainm teagmhála agus uimhir theileafóin dhiailiú díreach ar chomhfhreagras custaiméirí.

SEIRBHÍSÍ TEILEAFÓIN:
- Oibrímid seirbhís theileafóin le linn gnáthuaireanta gnó.
- Freagróimid glaonna go pras agus ar bhealach cúirtéiseach agus cairdiúil, cuirfimid sinn féin in aithint do ghlaoiteoirí agus muid ag freagairt ceist theileafóin agus soláthróimid ainm teagmhála agus uimhir theileafóin.
- Soláthróimid eolas chomh tapaidh agus is féidir agus cinnteoimid mura mbeimid in ann déileáil le ceist go pras, go nglaofaimid ar ais chomh luath agus is féidir.

COMHIONANNAS:
- Táimid tiomanta seirbhísí a sholáthar dár gcustaiméirí go léir ar bhonn stádais chomhionann.

CUAIRTEANNA AR ÁR nEAGRAÍOCHT:
- Má dhéanann tú coinne chun cuairt a thabhairt, cuirfear in iúl duit roimh ré na socruithe slándála is infheidhme agus buailfidh ball foirne leat nuair a thiocfaidh tú.
- Cuirtear seirbhísí ar fáil go príomha le linn gnáthuaireanta gnó.
- Tá rochtain ag daoine faoi mhíchumas ar ár bpríomhoifigí. Má tá aon imní nó riachtanais speisialta ort, cuir in iúl dúinn conas a d’fhéadfaimis cabhrú leat.

EOLAS:
- Cinnteoimid go gcuirtear eolas in iúl i dteanga shoiléir, furasta le tuiscint.
- Foilseoimid óráidí agus preasráitis ar ár láithreáin ghréasáin laistigh de lá oibre amháin.
- Tá príomhfhoilseacháin ar fáil ar ár láithreáin ghréasáin, lena n-áirítear ár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.

SEIRBHÍSÍ TRÍ GHAEILGE:

- Arna iarraidh sin, déanfar gach iarracht seribhísí a chur ar fáil trí Ghaeilge ar bhealach saoráideach. Beidh foirmeacha/bileoga do chustaiméirí seachtracha ar fáil go dátheangach de réir Acht na dTeangacha Oifigúla.
- Foilseofar príomhdhoiciméid ag an am céanna i mBéarla agus i nGaeilge.
- Freagrófar comhfhreagras a gheofar i nGaeilge i nGaeilge.

MEASTÓIREACHT AGUS TUARASCÁIL:

- Déanfaimid ár bhfeidhmíocht a mheas i gcoinne na ngealltanas sa Chairt seo.
- Tabharfaimid tuairisc ar fheidhmíocht inár dTuarascáil Bhliantúil.

CABHRAIGH LINN CHUN CABHRÚ LEAT:

- Luaigh uimhreacha tagartha le do thoil agus tú i dteagmháil linn faoi iarratas atá ann cheana nó ceist.
- Tabhair do shonraí teagmhála ar gach comhfhreagras le do thoil.
- Léirigh cúirtéis agus meas dár bhfoireann le do thoil.
- Má tá aon riachtanais shonracha agat, cuir in iúl dúinn le do thoil.

RÁITIS, MOLTAÍ AGUS GEARÁIN:

- Chun aiseolas a thabhairt is féidir leat ráiteas, moladh nó gearán a chur isteach. Chun gearán a dhéanamh, is féidir leat leas a bhaint as ár nós imeachta gearán ó chustaiméirí. Tá sé seo sa bhreis ar do cheart reachtúil gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Comhoibreoimid leis an Ombudsman nó le haon duine/eagraíocht eile a ghníomhaíonn ar do shon.

CONAS RÁITEAS, MOLADH NÓ GEARÁN A CHUR ISTEACH:

- Is féidir leat ríomhphost a sheoladh chuig customer@defence.ie
- Is féidir leat glaoch a chur orainn ar (045) 452114
- Is féidir leat scríobh chuig An tSeirbhís do Chustaiméirí, An Roinn Cosanta, Bóthar an Stáisiúin, Droichead Nua, Co. Chill Dara W12 AD93

CÉN ÁIT A BHFAIGHIDH TÚ SINN:

Tá Ceanncheathrú na Roinne Cosanta agus Óglaigh na hÉireann lonnaithe ar Bhóthar an Stáisiúin, Droichead Nua, Co. Chill Dara, W12 AD93.

TÁ OIFIGÍ EILE DE CHUID NA ROINNE COSANTA LONNAITHE AG:

- An Roinn Cosanta, Brainse Airgeadais, Áras an tSáile, An Rinn Mhór, Gaillimh, H91 AN2E.
- An Brainse Cosanta Sibhialta, An Bheannach Mhór, Ros Cré, Co. Thiobraid Árann, E53 CY80.
- An Oifig um Pleanáil Éigeandála, An tIonad Náisiúnta um Chomhordú Éigeandála, Teach Talmhaíochta, Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2, D02 WK12.

SONRAÍ TEAGMHÁLA:

TEILEAFÓN:

Ceanncheathrú na Roinne Cosanta agus Óglaigh na hÉireann, Droichead Nua: (045) 492000 nó (045) 45 + folíne

Ceanncheathrú Óglaigh na hÉireann, Oifigeach Dualgais (24 uaire): (01) 8042721

An Roinn Cosanta, Brainse Airgeadais, Gaillimh:
(091) 743700 nó (091) 74 + folíne

An Brainse Cosanta Sibhialta, Ros Cré, Co. Thiobraid Árann:
(0505) 25310

An Oifig um Pleanáil Éigeandála, Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath: (01) 2373800

LÁITHREÁIN GHRÉASÁIN:
www.gov.ie
www.military.ie
www.civildefence.ie
www.emergencyplanning.ie
www.winterready.ie

RÍOMHPHOST:
Foireann na Roinne Cosanta:
firstname.lastname@defence.ie

OIFIGIGH SEIRBHÍSE DO CHUSTAIMÉIRÍ:
An Roinn Cosanta, Bóthar an Stáisiúin,
Droichead Nua, Co. Chill Dara, W12 AD93.
Teil: (045) 452114 Ríomhphost: customer@defence.ie

Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí Óglaigh na hÉireann,
Bóthar an Stáisiúin, Droichead Nua, Co. Chill Dara, W12 AD93.
Teil: (045) 445306 Facs: (045) 491169
Ríomhphost: info@military.ie

OIFIG AN OMBUDSMAN:
6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773
Teileafón: (01) 6395600
Íosghlao: 1890 223030
Facs: (01) 6395674
Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Láithreán Gréasáin: www.ombudsman.ie