



**An Roinn Caiteachais
Phoiblí agus Athchóirithe**
Department of Public
Expenditure and Reform

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2019-2022

Ábhar

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2019-2022	3
An Roinn agus a Custaiméirí	4
Ról na Roinne	4
Custaiméirí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe	8
Custaiméirí Seachtracha	8
Custaiméirí Inmheánacha	8
Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	9
12 Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	9
Comhlíonadh a Thomhas agus a Mheasúnú	11
Caighdeáin Seirbhíse agus Táscairí Feidhmíochta	11
Oiliúint	16
Oibleagáidí Reachtúla	16
Conas Teagmháil A Dhéanamh Linn	16

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2019-2022



Réamhrá ón Ard-Rúnaí

Is gné riachtanach den tSeirbhís Phoiblí nua-aimseartha é seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a sholáthar.

Tá an Roinn seo an-eolach ar an ngá atá ann leanúint ar aghaidh ag soláthar na seirbhíse is airde dár gcustaiméirí. Táimid tiomanta do chinntiú go bhfuil prionsabail na seirbhíse ardchaighdeán do chustaiméirí leabaithe i ngach rud a dhéanaimid, inár mbeartais agus inár straitéisí, agus go leathnaíonn an tiomantas seo do gach duine inár n-eagraíocht.

Cuireann an Plean Gníomhaíochta Custaiméara nua seo béim ar ár ndiongbháilteacht a chinntiú go dtógtar ar an bpróiseas chun ár soláthar seirbhíse a neartú. Leagtar amach inti an chaoi a seachadfaidh agus a dhéanfaidh measúnú orainn na gealltanais agus na caighdeán atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí nua sa tréimhse 2018-2021.

Táimid meáite ar leibhéal seirbhíse custaiméirí den scoth a fheabhsú go leanúnach. Déanfaimid monatóireacht dhlúth ar a mhéid a shroicheann muid na caighdeán atá leagtha amach againn dúinn féin agus tabharfaimid faoi chomhairliúchán rialta lenár gcustaiméirí lena chinntiú go bhfuilimid ag freastal ar a gcuid riachtanas.

Robert Watt

Ard-Rúnaí

An Roinn agus a Custaiméirí

Réimse tosaíochta don Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe is ea seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a sheachadadh agus is cuid lárnach í dár Ráiteas Straitéise foriomlán agus straitéisí na Rannán aonair laistigh den Roinn.

Is é cuspóir an Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí seo, agus an Chairt Chustaiméirí a ghabhann leis, téarmaí soiléire a leagan amach maidir le conas a chinnteoidimid go leanfaimid ar aghaidh ag soláthar na seirbhíse is airde agus is féidir dár gcustaiméirí go léir sa tréimhse 2018 - 2021 Leagann sé amach ár dtiomantas do sholáthar agus do sheachadadh seirbhíse do chustaiméirí agus an chaoi a ndéanfar ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas ina leith seo. Cinntíonn sé go bhfuil an Roinn éifeachtach chun aghaidh a thabhairt ar a misean chun freastal ar an tír, ar a daoine agus ar an Rialtas.

Ról na Roinne

Is é sainordú na Roinne freastal ar an tír, ar a daoine agus ar an Rialtas trí chaiteachas poiblí dea-bhainistithe agus dea-spríocdhírthe a sheachadadh trí sheirbhísí poiblí nuachóirithe, éifeachtacha agus cuntasacha. Soláthraíonn an Roinn deich bpríomhchineál tacaíochta don Aire:

- Tá an **Rannán um Beartas agus Tuairisciú Caiteachais (lena n-áirítear Grúpaí Vóta Oideachais agus Ceartais)** freagrach as an mbeartas caiteachais poiblí lárnach. Áirítear leis seo ullmhú na Tuarascála Caiteachais Lár Bliana agus na Meastachán Bliantúil chomh maith le forbairt an Chreata Caiteachais Mheántearma, Buiséadú Feidhmíochta agus beartas uimhreacha seirbhíse poiblí comhiomlánaithe. Tá an Rannán freagrach freisin as an gcreat náisiúnta d'infheistíocht chaipitil poiblí, beartas náisiúnta do Chomhpháirtíochtaí Príobháideacha Poiblí agus bainistíocht caiteachais do na Grúpaí Vóta Dlí agus Cirt. Tá Aonad Cuntasaíochta an Rialtais agus an tAonad um Chomhlachtaí Corparáideacha lonnaithe sa Phríomh-Rannán um Beartas Caiteachais.
- Tá an **Rannán um Beartas Margaidh Saothair agus Fiontair** freagrach as Seirbhís Eacnamaíochta agus Meastóireachta (SEMRÉ) Rialtas na hÉireann a fhorbairt agus as bainistiú Aonad RCPA SEMRÉ; agus a bhainistíonn an tAonad um Chosc agus Luathidirghabháil agus Vótaí éagsúla (Talmhaíocht, Bia agus Mara; Leanaí agus Gnóthaí Óige; Sláinte; Gnó, Fiontar agus Nuálaíocht; Gnóthaí Fostaíochta agus Cosaint Shóisialta; Iompar,

Turasóireacht agus Spórt; Cultúr, Oidhreacht agus an Ghaeltacht) Airgeadas, Gnóthaí Eachtracha agus Trádála, Oifig na nOibreacha Poiblí, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú, Forbairt Tuaithe agus Pobail, an Taoiseach, Maoin an Stáit, Coimisiún Thithe an Oireachtais, agus an Rialtóir Crannchuir Náisiúnta).

- Bainistíonn **Bainistíocht Caiteachais, Rannán Beartais agus Iniúchta an AE** na Vótaí seo a leanas - Cumarsáid, Gníomhú ar son na hAeráide agus an Comhshaol; Cosaint; Tithíocht, Pleanáil agus Rialtas Áitiúil - chomh maith leis an Aonad um Athrú Aeráide. Tá sé freagrach freisin as Cistí Struchtúracha agus Infheistíochta an AE chomh maith le Beartas Comhtháthaithe lena n-áirítear forbairt agus cur i bhfeidhm an Tionscadail Ríomhtháthaithe. Déanann an Rannán comhordú rannach ar raon saincheisteanna a bhaineann le Brexit, le comhar an AE agus an Tuaiscirt. Ina theannta sin, tá an Rannán seo freagrach as Údarás Iniúcháireachta ERDF agus as an Aonad Iniúchta Inmheánaigh¹.
- Déileálann **Rannán Pá agus Pinsean na Seirbhíse Poiblí** le forbairt agus feidhmiú beartais agus pinsin na seirbhíse poiblí, agus le saincheisteanna caidrimh thionsclaíoch i ngach earnáil den tSeirbhís Phoiblí (An Státseirbhís, oideachas, sláinte, údarás áitiúla, cosaint, ceartas (Garda Síochána, Príosúin), gníomhaireachtaí Stáit neamhthráchtála), agus nithe gaolmhara lena n-áirítear pá agus pinsin Sealbhóirí Oifige, agus oibriú na Scéimeanna Idir-réitigh agus Eadrána (C & A) agus Vóta 12 Aoisliúntas agus Liúntais Scoir agus an Scéim Íocaíochtaí Dócmhainneachta Pinsean. Ina theannta sin, déileálann an Rannán le téarmaí pinsin atá i bhfeidhm i gcomhlachtaí Stáit tráchtála áit a bhfuil baint ag nithe suntasacha beartais; téarmaí pinsin neamhthipiciúla (m.sh. blianta breise gairmiúla; luathscor neodrach ó thaobh costais de), coinníollacha fostaíochta d'oifigigh an AE; Táillí an Bhoird; Polasaí Taistil agus Cothabhála; rannpháirtíocht le Coimisiún Pá na Seirbhíse Poiblí agus tacaíochtaí dó agus déileáil le tacaíochtaí airgeadais áirithe do Thithe an Oireachtais. Tá an Rannán ag déanamh iniúchadh freisin ar na meicníochtaí forfheidhmithe is fearr don Scéim Pinsin Seirbhíse Poiblí Aonair.
- Tá an **Rannán Athchóirithe** freagrach as clár Athchóirithe agus Nuálaíochta na Seirbhíse Poiblí agus Athnuachan na Státseirbhíse a fhorbairt, a stiúradh, a chomhordú, a thacú agus a mheasúnú. Tá sé freagrach freisin as tiomantais athchóirithe reachtaíochta agus Rialtais eile a shanntar don Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe chun riarachán rialtais agus poiblí oscailte, cuntasach

¹ Soláthraíonn an tAonad Iniúchta Inmheánaigh seirbhís chomhroinnte iniúchta inmheánaigh don Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe agus don Roinn Airgeadais.

agus trédhearcach agus dea-rialachas sa tSeirbhís Phoiblí a chur chun cinn agus a thacú. Tá forbairt agus cur i bhfeidhm plean nua athchóirithe agus nuálaíochta seirbhíse poiblí do 2020: Ár Seirbhís Phoiblí 2020 ina phríomhthosaíocht, mar aon le bunú Aonad Meastóireachta Athchóirithe nua agus forbairt cultúir mheastóireachta ar fud na Seirbhíse Poiblí. Cuid thábhachtach d'obair na rannóige maidir le hathchóiriú a spreagadh is ea cur i bhfeidhm Plean Athnuachana na Státseirbhíse agus tacú le Bord Bainistíochta na Státseirbhíse, a bhfuil comhfhreagracht air as an bplean a sheachadadh. Tá sé freagrach freisin as Suirbhéanna Rannpháirtíochta Fostaithe na Státseirbhíse, Dámhachtainí Sármhaitheasa agus Nuálaíochta na Státseirbhíse a bhainistiú agus as clár cumarsáide a rachaidh i dteagmháil le baill foirne ar fud na Státseirbhíse. Ar deireadh, tá an Rannán freagrach as clár Athbhreithnithe Inniúlachta Eagraíochta.

- Tá **Rannán Acmhainní Daonna na Státseirbhíse** freagrach as polasaithe AD a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm sa Státseirbhís, lena n-áirítear pleanáil fórsa saothair straitéiseach a chuimsíonn an creat pleanála agus beartais maidir le hearcaíocht; ardú céime; bainistíocht tallainne, soghluaisteacht; iasacht agus ath-implonú. Tá an Rannán freagrach freisin as polasaithe bainistíochta feidhmíochta na Státseirbhíse lena n-áirítear promhadh; Polasaithe CBFF agus tearcfheidhmíochta agus fostaíochta lena n-áirítear smacht, casaoid, agus bulaíocht agus ciapadh; polasaí saoire lena n-áirítear scéim saoire bhreiteachta na seirbhíse poiblí. Tá ról aige freisin i bhforbairt polasaithe comhionannais agus éagsúlachta na Státseirbhíse agus socruithe oibre solúbtha. Tá sé freagrach as Ionad Foghlama agus Forbartha nua na Státseirbhíse agus as samhail roinnte foghlama agus forbartha a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm don Státseirbhís, mar atá leagtha amach i nGníomh 9 de Plean Athnuachana na Státseirbhíse. Tacaíonn sé leis an tSeirbhís Phoiblí Shinsearach agus tá sí freagrach as Seirbhís Cúnaimh d'Fhostaithe na Státseirbhíse.
- Tá sainchúram leathan ag **Oifig an Phríomh-Oifigigh Rialtais (OPOR)** a áiríonn feidhmiú Straitéis TFC na Seirbhíse Poiblí a threorú - torthaí agus éifeachtúlacht níos fearr a sheachadadh trí nuálaíocht agus barr feabhais i TFC - ag cuimsiú cúig cholún, is iad sin Tógáil le Comhroinnt, Digiteach an Chéad, Sonraí mar Chumasóir, Rialachas a Fheabhsú agus Inniúlacht a Mhéadú. Ina theannta sin, tá OGCIÓ freagrach as seirbhísí TFC a sholáthar don Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe agus don Roinn Airgeadais; Bonneagar TFC agus tacaíocht don Oifig Náisiúnta Seirbhíse Comhroinnte agus don Oifig um Sholáthar Rialtais; páirt a ghlacadh i raon meithleacha inmheánacha, náisiúnta agus AE, boird stiúrtha agus clár do thionscnaimh straitéiseacha;

agus tacú le seachadadh seirbhíse agus nuálaíocht dhigiteach ar fud na Seirbhíse Poiblí lena n-áirítear trí réimse beartas TFC a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm.

- Tá an **Oifig um Sholáthar Rialtais (OSR)** i gceannas ar athchóiriú an tsoláthair phoiblí ar fud na Seirbhíse Poiblí, agus comhtháthaíonn sé beartas agus oibríochtaí soláthair phoiblí náisiúnta. Soláthraíonn sé raon de réitigh soláthair chomhlíontacha luach ar airgead, lena n-áirítear comhaontuithe réime agus conarthaí, chun tacú lena chliaint seirbhíse poiblí seirbhísí a sheachadadh don phobal. Oibríonn sé le heagraíochtaí foinsithe comhpháirtíochta i Sláinte, Oideachas, Rialtas Áitiúil agus Cosaint chun na cuspóirí atá leagtha síos ag an Rialtas le haghaidh soláthair a sheachadadh agus chun comhoibriú agus comhordú a chumasú. Ar deireadh, bainistíonn sé an t-ardán soláthair náisiúnta, eTenders agus stór sonraí caiteachais, thar ceann an Rialtais.
- Oibríonn an **tAonad Straitéise Acmhainní Daonna** thar thrí réimse ar leith, Oibríochtaí AD, Forbairt Eagraíochtúil agus Comhpháirtíocht Gnó AD. Cuireann an tAonad réimse seirbhísí ar fáil thar an disciplín AD lena n-áirítear Earcaíocht, Pleanáil Fórsa Saothair, Foghlaim agus Forbairt, Sainchomhairleoireacht Acmhainní Daonna, Bainistíocht Feidhmíochta, Caidreamh Fostaithe / Tionscail, Sláinte agus Folláine agus Bainistíocht Athruithe.
- Díríonn an **Oifig Chorparáideach** ar chreat rialachais na Roinne a chomhordú agus a fheabhsú go leanúnach, lena n-áirítear pleanáil ghnó, bainistíocht riosca agus comhlíonadh; tacaíocht chorparáideach ardchaighdeáin a sholáthar, lena n-áirítear tacaíocht don Bhord Bainistíochta agus bainistiú Ceisteanna Parlaiminte, Iarrataí Saorála Faisnéise, srl.; agus bainistíocht airgeadais éifeachtach a chinntiú.

Chomh maith leis na Rannáin thuas, tá Oifig an **Phríomhoifigigh Leighis** lonnaithe sa Roinn freisin

Custaiméirí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe

Custaiméirí Seachtracha

Tá réimse leathan custaiméirí seachtracha ag an Roinn agus tá sí tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a sholáthar chun freastal ar a riachtanais éagsúla.

- An Gnáthphobal: Cuimsíonn sé seo baill den phobal a bhféadfadh sé nach raibh teagmháil déanta acu roimhe seo leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe ach a bhfuil suim acu a bheith ar an eolas go gcaithfear leo ar bhealach cothrom agus cothrom má theastaíonn uathu riamh.
- Ionadaithe poiblí agus baill den Oireachtas.
- Ranna Rialtais eile, comhlachtaí poiblí agus Institiúidí AE.
- Réimse leathan páirtithe leasmhara ó lasmuigh den tseirbhís poiblí lena n-áirítear, mar shampla, fostóirí, ceardchumainn agus comhlachtaí ionadaíocha eile, grúpaí pobail agus deonacha, srl.

Custaiméirí Inmheánacha

Is custaiméirí de chuid a chéile iad Rannáin agus foireann na Roinne agus tá sé tábhachtach go n-admhaítear an custaiméir inmheánach (Féach Prionsabal 12 sa roinn seo a leanas).

Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Tá an Roinn tiomanta go hiomlán do na leibhéil seirbhíse is airde a sholáthar dár gcustaiméirí go léir de réir 12 Phrionsabal na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.

12 Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

1. Caighdeáin Seirbhíse Ardchaighdeáin

Ráiteas a fhoilsiú a leagann amach nádúr agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil leis, agus é a thaispeáint go feiceálach ag pointe seachadta na seirbhíse.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

Cinntigh na cearta ar chóir chomhionann a bhunaítear le reachtaíocht chomhionannais, agus a fhreastalaíonn ar an ilchineálacht, chun cur le comhionannas do na grúpaí atá clúdaithe ag an reachtaíocht chomhionannais (faoi fhorais inscne, stádais phósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéis, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht sa Lucht Siúil).

Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine a bhfuil bochtaineacht agus eisiámh sóisialta acu, agus dóibh siúd a bhfuil bacainní geografacha ar sheirbhísí acu, a aithint agus a dhíothú.

3. Rochtain Fhísiciúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideachtas, a chomhlíonann caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu.

4. Eolas

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le heolas a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a fhreastalaíonn ar riachtanais daoine le riachtanais ar leith. A chinntiú go mbaintear leas iomlán as an bpoitéinseal a thairgeann Teicneolaíocht an Eolais agus go leanann an fhaisnéis atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin na seirbhíse poiblí na treoirínte maidir le foilsiú gréasáin. Leanúint leis an iarracht rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

5. Tapúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeáin a sheachadadh le cúirtéis, le hógairacht agus leis an moill is lú, ag cothú atmaisféar comh-mheasa idir an soláthraí agus an custaiméir.

Sonraí teagmhála a sholáthar i ngach cumarsáid chun éascaíocht idirbhearta leanúnacha a chinntiú.

6. Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

7. Achomhairc

Ar an mbealach céanna, córas achomhairc/athbhreithnithe atá foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid a chothabháil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán fiúntach leis an gcustaiméir agus le rannpháirtíocht na gcustaiméirí maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Cinntigh go ndéantar measúnú ciallmhar ar sheachadadh seirbhíse.

9. Rogha

Rogha a sholáthar, nuair is féidir, i 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 atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus an caighdeán seachadta a chinntiú.

10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart roghnú go ndéileálfaí leo trí cheann amháin nó trí cheann de na teangacha oifigiúla.

11. Comhordú Níos Fearr

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

12. Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht agus comhairle cheart dóibh maidir le saincheistanna seachadta seirbhíse.

Tá an bealach a ndéanfaidh an Roinn na prionsabail seo a urramú leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí (Aguisín A). Lena chinntiú go gcomhlíontar ár ngealltanais Chairt do Chustaiméirí, d'fhorbair an Roinn roinnt caighdeán agus táscairí feidhmíochta a ndéanfaimid ár bhfeidhmíocht a thomhas ina gcoinne. Tá siad seo leagtha amach sa chuid thíos 'Tomhas agus Measúnú Feidhmíochta'.

Comhlíonadh a Thomhas agus a Mheasúnú

Déanfaidh an Roinn a dícheall na spriocanna seirbhíse ardchaighdeáin do chustaiméirí atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí a chomhlíonadh chun a chinntiú go leanaimid ag seachadadh na leibhéil seirbhíse is airde dár gcustaiméirí..

Agus muid ag déanamh monatóireachta ar ár bhfeidhmíocht::

- Aiseolas agus moltaí a iarradh ónár gcustaiméirí ar bhealaí inar féidir linn ár soláthar agus seachadadh seirbhíse a fheabhsú.
- Córais inmheánacha faisnéise bainistíochta a úsáid chun ár bpolasaithe seirbhíse custaiméara a threorú.
- Cinntiú go gcloítear go hiomlán le gach caighdeán agus rialachán Sláinte agus Sábháilteachta is infheidhme.

Caighdeáin Seirbhíse agus Táscairí Feidhmíochta

Leagann ár gCairt Chustaiméirí amach go ginearálta an leibhéal seirbhíse a bhfuil custaiméirí uile na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe i dteideal a bheith ag súil leis. Lena chinntiú gur féidir linn na gealltanais inár gCairt a chomhlíonadh, tá sé tábhachtach go gcuirtear custaiméirí ar an eolas faoi na nósanna imeachta agus na próisis a úsáidimid. Sainmhínítear iad seo mar ár gCaighdeáin Seirbhíse agus tá siad leagtha amach thíos. Chun tuilleadh tacaíochta a thabhairt dár dtiomantas seirbhíse den scoth a sheachadadh, bainfidh an Roinn úsáid as na Caighdeáin seo mar Tháscairí Feidhmíochta chun ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas.

Seirbhís Ardchaighdeáin

- A chinntiú go gcoinnítear gach custaiméir ar an eolas go hiomlán faoi na caighdeáin seirbhíse ar féidir leo a bheith ag súil leo a fháil, trí infhaighteacht ár gCairt Chustaiméirí inár n-oifigí uilig.
- A chinntiú go gcuirtear cóipeanna den Chairt Chustaiméirí agus den Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí ar fáil do gach custaiméir ar mian leo cóip a fháil.
- A chinntiú go bhfuil cóip den Chairt Chustaiméirí reatha agus den Phlean Gníomhaíochta ar fáil ar shuíomh gréasáin na Roinne.

Comhionannas / Éagsúlacht

- A chinntiú go gcoinnítear fócas ar shaincheistanna comhionannais / éagsúlachta ar fud na Roinne.
- A chinntiú go gcaitear go cothrom le gach custaiméir agus de réir na reachtaíochta ábhartha.
- A chinntiú go n-aithnítear riachtanais na foirne agus na gcuairteoirí faoi mhíchumas agus go ndéantar freastal iomlán orthu. Le haghaidh ceistanna maidir le saincheistanna míchumais, is féidir le custaiméirí ríomhphost a sheoladh chuig Disabilityliaisonofficer@per.gov.ie sa Roinn, nó Fón: (01) 076 100 7016.

Rochtain Fhisiúil

- A chinntiú go gcoinnítear rochtain iomlán ar gach ceantar dár bhfoirgnimh go léir do dhaoine faoi mhíchumas agus d'aon chustaiméirí eile a bhfuil riachtanais ar leith acu.
- Cinntigh go bhfuil gach cuid dár bhfoirgnimh glan, compordach agus go gcomhlíonann siad caighdeáin cheirde agus sábháilteachta.
- Lena chinntiú gur féidir aghaidh a thabhairt gan mhoill ar aon cheistanna nó deacrachtaí maidir le rochtain fhisiúil, is féidir le custaiméirí glaoch ar an Oifigeach Rochtana sa Roinn, Disabilityliaisonofficer@per.gov.ie ag: (01) 076 100 7016.

Eolas

- A chinntiú go bhfuil an fhaisnéis go léir a sholáthraíonn an Roinn soiléir, tráthúil, cruinn agus inrochtana go hiomlán do chustaiméirí ar bith a bhfuil riachtanais shonracha acu.
- Cinntigh go leanann an t-ábhar ar shuíomh gréasáin na Roinne na treoirlínte foilsithe gréasáin go léir maidir le hinrochtaineacht agus comhionannas teangacha oifigiúla.
- A chinntiú go gcoinnítear ár gcainéil dáilte faisnéise chomh nuashonraithe agus is féidir agus go gcoinníonn na bealaí seo luas leis na forbairtí teicneolaíochta agus na nuálaíochtaí is déanaí sna meáin agus i gcumarsáid.
- Gach iarracht a dhéanamh lena chinntiú go gcuirtear faisnéis ar fáil i oiread formáidí éagsúla agus is féidir.

Tapúlacht agus Cúirtéis

- A chinntiú go gcaitear le gach custaiméir le cúirtéis agus go ndéileáiltear le gach fiosrúchán go pras agus go héifeachtúil.
- A chinntiú go gcuireann gach ball foirne a n-ainmneacha agus a rannóga ar fáil agus glaonna teileafóin á bhfreagairt acu.
- A chinntiú go ndéantar teachtaireachtaí glórphoist a nuashonrú go rialta agus go dtugtar freagra ar gach teachtaireacht glórphoist laistigh de 1 lá oibre ó fhaightear iad.
- Cinntigh go soláthraítear sonraí teagmhála iomlána ar gach cumarsáid scríofa nó ríomhphoist ón Roinn.

Gearáin

- A chinntiú go gcaitear le gach gearán go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún.
- A chinntiú go n-adhmaítear gach gearán laistigh de 3 lá oibre ó fhaightear é.
- A chinntiú go ndéantar imscrúdú iomlán ar gach gearán agus go n-eisítear freagra ar ghearán laistigh de 15 lá oibre. Sa chás nach féidir é seo a dhéanamh, tabharfar freagra eatramhach, ag míniú an chúis leis an moill agus ag tabhairt comhairle nuair a eiseofar freagra substainteach.
- Lena chinntiú go bhfanann sonraí an ghearáin go hiomlán príobháideach, geallann an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe taifid a choinneáil ar ghearáin atá ar leithligh ó thaifid eile.

- Tá sonraí iomlána faoin Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí ag láithreán gréasáin na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Tá gach eolas ardchaighdeán do chustaiméirí ar fáil faoi 'Maidir Linne' sa Menu Faisnéise Corparáidigh ar shuíomh gréasáin na Roinne. Tá sonraí faoi iamh freisin in Aguisín B.

Achomhairc

- Coinníonn an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe córas achomhairc foirmiúil do chustaiméirí atá míshásta. Tá rogha ag custaiméirí nach bhfuil sásta le toradh an imscrúdaithe ag an Oifigeach Seirbhíse Custaiméara achomharc a dhéanamh chuig oifigeach sinsearach.
- Mura bhfuil an cheist réitithe fós, tá sé de cheart ag an gcustaiméir achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman. Ní dhéanann aon ní sa nós imeachta achomhairc seo difear do chearta reachtúla faoi Shaoráil Faisnéise, Cosaint Sonraí nó aon reachtaíocht ábhartha eile.

Comhairliúchán

- Tá an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe tiomanta a chinntiú go mbreathnaítear ar thuairimí ár gcustaiméirí go léir agus tionscnaimh bheartais Roinne á gcur le chéile. Is féidir leat aon tuairimí nó moltaí atá agat a chur ar aghaidh trí ríomhphost a sheoladh chuig CSU@per.gov.ie
- Tá an Roinn tiomanta do bheith ag obair i dtreo comhairliúchán fiúntach le grúpaí ionadaíocha custaiméirí agus le páirtithe leasmhara eile agus ag léiriú a dtuairimí maidir le forbairt, soláthar agus seachadadh ár seirbhísí.

Rogha

- A chinntiú go mbeidh roghanna teagmhála il ar fáil don Roinn, lena n-áirítear raon uimhreacha teileafóin, ríomhphost, Twitter agus suíomh gréasáin.

- A chinntiú go ndéanann an Roinn úsáid iomlán as teicneolaíochtaí nua agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun an rogha bealaí atá ar fáil do chustaiméirí a leathnú.

Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

- A chinntiú go ndéantar gach iarracht freastal ar ghlaiteoirí ar mian leo go ndéileálfaí leo trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus go gcuirfidís in iúl do chustaiméirí go bhfuil sé de cheart acu go ndéileálfaí leo trí cheann amháin nó trí cheann de na teangacha oifigiúla..
- A chinntiú go bhfuil an Ráiteas Straitéise agus foilseacháin faisnéise eile agus príomhghoiciméid bheartais a tháirgeann an Roinn nó a tháirgtear thar a gceann ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon.
- Fócas ar chúrsaí oiliúna Gaeilge i gcláir forbartha foirne a spreagadh.
- A chinntiú go ndéantar freastal ar chustaiméirí a dteastaíonn uathu déileáil leis an Roinn trí ríomhphost amháin trí Ghaeilge eolas@per.gov.ie

Comhordú Níos Fearr

- Oibriú le Ranna eile agus le Gníomhaireachtaí Rialtais chun comhordú ar sholáthar agus seachadadh seirbhíse a fheabhsú.
- Ról cuiditheach a imirt ar na coistí agus na grúpaí idir-rannacha sin ar a bhfuil ionadaíocht ag an Roinn agus a chuireann le comhoibriú éifeachtach ar shaincheisteanna beartais.

Custaiméir Inmheánach

- A chinntiú go n-áirítear modúl ar sheirbhís do chustaiméirí inmheánacha mar chuid lárnach de gach cúrsa oiliúna agus ionduchtaithe um Sheirbhís do Chustaiméirí.
- A chinntiú go ndéantar soláthar do riachtanais oiliúna agus forbartha gach ball foirne trí chur i bhfeidhm an Chórais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF).

- Cinntiú go bhforbrófar bealaí cumarsáide inmheánacha níos éifeachtaí chun ligean don fhoireann tuiscint níos iomláine a fháil ar gach gné de ról na Roinne.

Oiliúint

Aithnímid go gcaithfidh siad a bheith eolach ar na polasaithe agus ar na cleachtais atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí agus na tiomantais a thugtar inár gCairt Chustaiméirí, ionas go mbeidh an fhoireann in ann seirbhís ardchaighdeán a sholáthar. Táimid tiomanta go hiomlán d'infheistíocht a dhéanamh i dtraenáil seirbhíse custaiméara cuí don fhoireann go léir agus d'oiliúint athnuachana rialta nuair is gá, go háirithe do na baill foirne sin a bhíonn i dteagmháil go rialta le baill den phobal i gcoitinne.

Oibleagáidí Reachtúla

Chomh maith le gealltanais a tugadh inár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí agus inár gCairt Chustaiméirí, creidimid go bhfuil sé tábhachtach go mbeadh foireann uile na Roinne ar an eolas faoina n-oibleagáidí reachtúla. Tá an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe tiomanta go hiomlán do na hoibleagáidí reachtúla ábhartha uile a chomhlíonadh maidir le Cosaint Sonraí, Comhionannas, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras Cuntas agus Sábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair.

Conas Teagmháil A Dhéanamh Linn

Is iad uaireanta gnó na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe ná Luan go Déardaoin 9:15am go 5:45pm agus Dé hAoine 9:15am go 5:15pm.

Seoladh na Roinne	An Roinn Caiteachas Poiblí agus Athchóirithe Foirgnimh an Rialtais Sráid Mhuirfean Uachtarach Baile Átha Cliath 2 D02 R583
Uimhir Theileafóin	(01)6767571 (Príomh-Lasc-chlár)

Seoladh ríomhphoist na Roinne	CSU@per.gov.ie
Oifigeach Idirchaidrimh do Dhaoine faoi Mhíchumas	(01)7737016 disabilityliaisonofficer@per.gov.ie
Oifigeach Rochtana	(01) 7737016 disabilityliaisonofficer@per.gov.i
Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, An tUasal Helen Codd	(01)6045388 Helen.codd@per.gov.ie