



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

Cairt Chustaiméirí 2019-2022

Ábhar

Cairt Chustaiméirí 2019-2022	3
Ár Misean	3
Ár dTiomantas dár gCustaiméirí	3
Leibhéil seirbhíse a mbeifí ag súil leo agus tú ag dul i dteagmháil nó ag tabhairt cuairte ar an Roinn	4
Leibhéil seirbhíse le bheith ag súil leo agus tú ag déileáil leis an Roinn	6
Conas is féidir le d'ionchur cur le feabhsú ár seirbhísí	7
Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí	8
Saoráil Faisnéise	8
Oibleagáidí Reachtúla	8
Conas Teagmháil A Dhéanamh Linn	9

Cairt Chustaiméirí 2019-2022

Ár Misean

Is é misean na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe freastal ar an tír, ar a daoine agus ar an Rialtas trí chaiteachas poiblí dea-bhainistithe agus dea-spríodhírithe a sheachadadh trí sheirbhísí poiblí nuachóirithe, éifeachtacha agus cuntasacha.

Tá Ráiteas Straitéise (<https://www.per.gov.ie/en/statement-of-strategy-2016-2019/>) agus Pleananna Gnó Bliantúla na Roinne (<https://www.per.gov.ie/en/business-plan/>) ar fáil ar shuíomh gréasáin na Roinne

Ár dTiomantas dár gCustaiméirí

Tá an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus chúirtéiseach a sholáthar dár gcustaiméirí go léir, de réir na 12 Prionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí. Caithfidh go cothrom lenár gcustaiméirí go léir agus déanfaimid gach iarracht lena chinntiú go léiríonn na seirbhísí a sholáthraímid do chuid riachtanas agus ionchais.

Is é atá sa Chairt Chustaiméirí seo ná ráiteas poiblí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe ar na leibhéil seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad ag déileáil leis an Roinn seo. Ní fhéachann sé leis na feidhmeanna agus na seirbhísí go léir a sholáthraíonn an Roinn a chlúdach, ach leagann sé amach ár dtiomantas duitse, don chustaiméir, agus cur síos air:-

- Na leibhéil seirbhíse a bhfuil tú i dteideal a bheith ag súil leo nuair a dhéanann tú teagmháil leis an Roinn.
- Conas is féidir le d'ionchur cur le feabhsú ár seirbhísí.
- Conas tuilleadh eolais a fháil nó gearán a dhéanamh.
- Conas teagmháil a dhéanamh leis an Roinn.

Leibhéil seirbhíse a mbeifí ag súil leo agus tú ag dul i dteagmháil nó ag tabhairt cuairte ar an Roinn

Cibé acu a scríobhann, a ghlaonn tú, a chuir ríomhphost chugainn nó a ghlaonn tú go pearsanta ar an Roinn, déileálfaimid le d'fhiosrúchán go héifeachtach agus go pras agus déileálfaimid leat le cúirtéis agus le meas.

Má bhaineann d'fhiosrúchán le hábhar a thagann faoi shainchúram comhlachta phoiblí eile, teoróimid d'fhiosrúchán chuig an gcomhlacht sin agus cuirfimid ar an eolas thú dá réir.

Teagmháil scríofa

- Admhófar gach comhfhreagras laistigh de 3 lá oibre ó fhaightear é.
- Eiseofar freagra iomlán ar gach comhfhreagras laistigh de 15 lá oibre nó, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, tabharfar freagra eatramhach, ag míniú an chúis leis an moill agus ag tabhairt comhairle nuair a eiseofar freagra substainteach.
- Beidh na freagraí i dteanga shoiléir shimplí, saor ó bhéarla-gair agus ó théarmaí teicniúla a mhéid is féidir.
- Cuirfear ainm teagmhála, uimhir ghutháin agus seoladh ríomhphoist san áireamh i ngach comhfhreagras scríofa.

Teagmháil teileafóin

- Freagrófar glaonna chuig príomh-lasc-chlár na Roinne go pras.
- Cuirfear gach glaoiteoir chuig an limistéar nó an duine ceart.
- Aithneoidh gach ball foirne iad féin agus iad ag freagairt, ag tabhairt a n-ainm agus a rannóige araon.
- Cuirfear aon ghlaoteoirí a chaithfear a aistriú ar an eolas faoin gcúis leis an aistriú agus an limistéar nó an duine aonair a bhfuil siad á n-aistriú chuige. Níor chóir aon ghlaoteoir a aistriú níos mó ná uair amháin le linn glao gutháin amháin.
- Déanfar teachtaireachtaí glórphoist a nuashonrú go rialta. Freagróidh an fhoireann teachtaireachtaí glórphoist laistigh de 1 lá oibre ó fhaightear iad.

teagmháil ríomhphoist

- Admhófar gach ríomhphost a éilíonn freagra laistigh de 1 lá oibre ó fhaightear é.
- Eiseofar freagra iomlán laistigh de 15 lá oibre tar éis é a fháil nó, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, tabharfar freagra eatramhach, ag míniú an chúis leis an moill agus ag tabhairt comhairle nuair a eiseofar freagra substainteach.
- Eiseofar freagra ríomhphoist uathobrithe sa chás go bhfuil an fhoireann as an oifig.

- Cuirfear ainm teagmhála, uimhir ghutháin agus seoladh ríomhphoist san áireamh i ngach comhfhreagras ríomhphoist.

Ag tabhairt cuairte ar an Roinn

- Déileálfar go cúirtéiseach le gach cuairteoir chuig an Roinn agus díreofar chuig a gceann scríbe go héifeachtach agus go pras.
- Cinnteoidimid go mbeidh ár n-áiseanna fáiltithe agus cruinnithe inrochtana go hiomlán dár gcustaiméirí go léir, go gcomhlíonfaidh siad caighdeáin Sláinte agus Sábháilteachta agus go gcoinnítear iad ar an gcaighdeán is airde.

Leibhéal seirbhíse le bheith ag súil leo agus tú ag déileáil leis an Roinn

Aithnímid go mbeidh tosaíochtaí difriúla ag grúpaí éagsúla custaiméirí agus iad ag déileáil leis an Roinn agus go bhféadfadh go mbeadh tiomantais shonracha ag teastáil uathu maidir le leibhéal seirbhíse.

Custaiméirí faoi Mhíchumas

- Cinnteoidimid go n-aithneofar riachtanais daoine faoi mhíchumas agus go ndéanfar freastal iomlán orthu. Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go gcoinnítear rochtain ar gach cuid dár bhfoirgnimh agus dár seirbhísí go léir do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu.
- Is féidir leis an Oifigeach Idirchaidrimh do Dhaoine faoi Mhíchumas nó leis an Oifigeach Rochtana sa Roinn aon cheisteanna a d'fhéadfadh a bheith ag custaiméirí maidir le saincheisteanna míchumais nó rochtain fhisiciúil a phlé ar an teileafón: (01) 076 100 7016 nó ríomhphost: disabilityliaisonofficer@per.gov.ie

Soláthraithe

- Oibreoidimid nósanna imeachta tairisceana agus ceannaigh atá soiléir, neamhchlaonta agus trédhearcach de réir na dTreoirínte Soláthair Phoiblí.
- Cinnteoidimid go ndéanfar íocaíochtaí le soláthróirí de réir na reachtaíochta agus na rialachán um Íoc Pras is infheidhme.

Seirbhís trí Ghaeilge

- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge. Is féidir le custaiméirí dul i dteagmháil linn ag eolas@per.gov.ie.
- Táimid tiomanta ár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chomhlíonadh agus, go háirithe, na tiomantais atá leagtha amach i Scéim Teangacha Oifigiúla na Roinne.

Tús Áite do Leanaí

- Táimid tiomanta ár n-oibleagáidí faoin Acht um Thús Áite do Leanaí 2015 a chomhlíonadh agus go sonrath na tiomantais atá leagtha amach sa Tús Áite do Leanaí: Treoir Náisiúnta um Chosaint agus Leas Leanaí.

Dualgas na hEarnála Poiblí

- Táimid tiomanta d'oibleagáidí dleachta na hearnála poiblí a chomhlíonadh faoi Alt 42 den Acht um Chearta an Duine agus Comhionannas na hÉireann 2014 agus go sonrath: a) comhionannas deiseanna agus cóireáil a chur chun cinn dár bhfoireann agus do na daoine a gcuirfimid seirbhísí ar fáil dóibh; agus b) cearta an duine, ár bhfoireann agus na daoine a gcuirfimid seirbhísí ar fáil dóibh a chosaint.

Láithreáin Ghréasáin / Foilseacháin

- Tá sé de fhreagracht ar an Roinn faisnéis a sholáthar ar an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe agus ar a cuid gníomhaíochtaí. Táimid tiomanta do chothabháil agus d'fhorbairt leanúnach ár suíomh gréasáin chun a chinntiú go bhfuil sé inrochtana, faisnéiseach agus cothrom le dáta.
- Cinnteoidimid go bhfuil ár bhfoilseacháin soiléir, go dtabharfaidh siad aghaidh ar riachtanais úsáideoirí agus go mbeidh siad ar fáil ar ár láithreán gréasáin.

Conas is féidir le d'ionchur cur le feabhsú ár seirbhísí

Cuirimid fáilte roimh do chuid tuairimí agus moltaí maidir le gach gné dár seirbhísí agus cuirimid luach orthu. Ligeann sé seo dúinn ár gcuid seirbhísí a chur in oiriúint chun do riachtanais a chomhlíonadh go hiomlán agus freastal níos fearr a dhéanamh ort. Is féidir leat cur leis an bpróiseas seo.

- Cuir do thuairimí, do thuairimí nó do mholtaí in iúl dúinn trí úsáid a bhaint as an áis CSU@per.gov.ie ar ár láithreán gréasáin. Inis dúinn faoin leibhéal seirbhíse a

mheasann tú a fuair tú, go háirithe má bhraitheann tú gur theip air an caighdeán a shíl tú a bhaint amach.

- Is féidir leat cabhrú linn chun cabhrú leat trí pháirt a ghlacadh in aon ábhar suirbhé custaiméirí a sheolaimid chugat agus do chuid tuairimí agus tuairimí a roinnt.

Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí

Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a fuair tú agus mura féidir an tsaincheist a réiteach le do shásamh leis an mball foirne nó leis an rannóg foirne a raibh tú ag déileáil léi, is féidir leat gearán foirmeálta a dhéanamh leis an Uasal Helen Codd Uasal, ar an nguthán: (01) 604 5388 nó ríomhphost: helen.codd@per.gov.ie

Déileálfaidh an t-oifigeach um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí le do ghearán i gceart, go cothrom agus go neamhchlaonta de réir ár Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí. Tá gach eolas ardchaighdeán do chustaiméirí ar fáil faoi 'About' sa Menu Faisnéise Corparáidigh ar shuíomh gréasáin na Roinne. Mura bhfuil tú sásta le toradh an imscrúdaithe ag an Oifigeach Seirbhíse Custaiméirí, tá sé de cheart agat achomharc a dhéanamh chuig oifigeach sinsearach.

Má tá an scéal gan réiteach, tá sé de cheart agat achomharc breise a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman.

Saoráil Faisnéise

Comhlíonann an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe go hiomlán téarmaí an Achta um Shaoráil Faisnéise 2014. Déanfaimid gach iarracht an oiread faisnéise agus is féidir a chur ar fáil duit go neamhfhoirmiúil, gan dul i muinín téarmaí an Achta. Mar sin féin, más mian leat iarratas foirmiúil a dhéanamh faoin Acht, ba chóir duit ríomhphost a sheoladh chuig an [Aonad um Shaoráil Faisnéise](#), Fón: (01) 604 5388.

Tá treoir maidir le rochtain ar fhaisnéis faoi na hAchtanna, [Treoir SF](#), ar fáil ar ár láithreán gréasáin.

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.ie
An tAonad um Shaoráil Faisnéise	(01) 604 5388 foi@per.gov.ie
Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, An tUasal Helen Codd	(01) 604 5388 (Telephone) helen.codd@per.gov.ie