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

Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí

Ábhar

Cad is gearán ann? **3**

Conas gearán a dhéanamh? 3
Cén fhaisnéis ba chóir duit a sholáthar? 4
Tiomantais Ranna agus iad ag déileáil le Gearáin Fhoirmiúla 4
An féidir leat achomharc a dhéanamh? 5
Mura bhfuil an cheist réitithe fós? 5

Cad is gearán ann?

Sainmhínímid gearán mar léiriú míshástachta maidir le soláthar seirbhíse nó seirbhísí ag an Roinn, mar atá leagtha amach faoi na gealltanais inár gCairt Chustaiméirí.

Baineann an nós imeachta seo a leanas le gach réimse sa Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe.

Conas gearán a dhéanamh?

Má tá cúis ghearáin agat, ba chóir é a dhíriú ar dtús chuig an rannóg ábhartha den Roinn. Déanfaidh ár bhfoireann ansin iarracht déileáil leis an bhfadhb gan mhoill nó, mura mbaineann an gearán le seirbhís a sholáthraíonn muid, díreoidh tú ar an gcomhlacht cuí tú. Mura bhfuil aithne agat ar ainm an duine sa rannóg chun teagmháil a dhéanamh, nó mura bhfuil tú cinnte cén comhlacht ar chóir duit do ghearán a dhéanamh leis, beidh ár n-Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, Helen Codd Uasal, sásta comhairle a thabhairt duit.

Mura féidir le foireann na rannóige do ghearán a réiteach, nó má tá tú míshásta lena bhfreagra, is féidir leat a iarraidh go ndéanfaidh ball sinsearach den fhoireann an t-ábhar sin a athbhreithniú.

Má tá tú fós míshásta leis an bhfreagra, ba cheart duit gearán foirmiúil a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, a dhéanfaidh an gearán a imscrúdú ar do shon.

Is féidir leat gearán a dhéanamh go pearsanta, ar an bhfón, i scríbhinn nó trí ríomhphost.

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

Seoladh ríomhphoist na Roinne	CSU@per.gov.ie
Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, an tUasal Helen Codd	(01) 604 5388

Cén fhaisnéis ba chóir duit a sholáthar?

Cuideoidh tú leis an imscrúdú ar do ghearán a bhrostú trí na sonraí seo a leanas a sholáthar:

- D'ainm, do sheoladh agus do sheoladh ríomhphoist.
- Go díreach cad a bhí tú míshásta le.
- Ainm an oifigigh nó na rannóige ar dhéileáil tú leis.
- Uimhir ghutháin i rith an lae.

Tiomantais Ranna agus iad ag déileáil le Gearáin Fhoirmiúla

- Admhóimid gach gearán laistigh de 3 lá oibre.
- Scrúdóimid gach gearán agus eiseoimid freagra ar do ghearán laistigh de 15 lá oibre nó, nuair nach féidir é seo a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach ag míniú an tsuímh agus ag tabhairt comhairle nuair a eiseofar freagra substainteach.
- Caithfear le gach gearán go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún.
- Coinneoimid taifid ar ghearáin ar leithligh ó thaifid eile.
- Cinnteoimid nach n-úsáidfear aon ghearán a rinne tú de mheon macánta chun do mhíbhuntáiste sa todhchaí.

- Déanaimid ár ndícheall i gcónaí seirbhís den scoth a thairiscint dár gcustaiméirí go léir. Mar sin féin, má thagann cás chun cinn nuair a thiteann leibhéal na seirbhísí, déanfaimid iarracht foghlaim ó bhotúin chun a chinntiú nach dtarlóidh earráidí arís.

An féidir leat achomharc a dhéanamh?

Mura bhfuil tú sásta le toradh an imscrúdaithe ag an Oifigeach um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, is féidir an t-ábhar a achomharc chuig an bPríomhoifigeach Oibríochtaí. Beidh na spriocdhátaí maidir le hachomhairc a fhreagairt mar an gcéanna leis na spriocdhátaí do ghearáin fhoirmiúla (leagtha amach thuas).

Príomhoifigeach Oibríochtaí (comhfhreagras scríofa amháin)	An Roinn Caiteachas Poiblí agus Athchóirithe Foirgnimh an Rialtais Sráid Mhuirfean Uachtarach Baile Átha Cliath 2, D02 R583.

Mura bhfuil an cheist réitithe fós?

Mura bhfuil tú sásta le toradh d'achomhairc, tá sé de cheart agat achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman. Tá an tOmbudsman go hiomlán neamhspleách ar an Rialtas agus tá an tseirbhís saor in aisce. Ní dhéanann aon ní sa nós imeachta gearán seo difear do do chearta reachtúla faoi Shaoráil Faisnéise, Cosaint Sonraí, nó reachtaíocht ábhartha eile.

Address	Oifig an Ombudsman 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2, D02 HE97.
Uimhir Theileafóin/Facs	(01) 639 5600 (01) 639 5674 (Facs)
ríomhphost	ombudsman@ombudsman.ie