Cairt Custaiméirí 2010 - 2012

Roinn an Taoisigh

Tá Roinn an Taoisigh tiomanta seirbhís ghairmiúil, éifeachtúi,l chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir.

Ár Misean

Is é misean Roinn an Taoisigh ná an tacaíocht, an chomhairle faoi bheartais agus an fhaisnéis a theastaíonn chun an Rialtas a sheoladh go héifeachtach, agus chun treoir straitéiseach a thabhairt do bheartais an Rialtais ar bhealach comhordaithe agus sainstiúrtha, a chur ar fáil don Rialtas, don Taoiseach agus do na hAirí Stáit.

Ár Sainordú

Is é an sainordú atá againn tacú leis an Taoiseach ina ról bunreachtúil agus deasghnách mar Cheannaire an Rialtais agus chun cuidiú leis ceannaireacht, comhordú agus treoir éifeachtach a thabhairt thar réimsí beartais príomha. Freastalaíonn foireann na Roinne go coinsiasach agus go neamhchlaonta ar Thaoiseach agus ar Rialtas an lae, ar na hAirí Stáit, ar fhorais eile de chuid an Stáit agus ar an bpobal i gcoitinne agus iad ag gníomhú go dúthrachtach, go héifeachtúil agus le cúirtéis i gcónaí. Bíonn sé mar aidhm againn a chinntiú go gcuireann an méid a chuirimid le forbairt agus le feidhmiú bheartas Rialtais luach le spriocanna náisiúnta agus idirnáisiúnta a bhaint amach.

Ár nGealltanas dár gCustaiméirí

Tá sé mar aidhm againn seirbhís den scoth a chur ar fáil a léiríonn do chuid riachtanas agus an méid a mbíonn súil agat leis. Chun é sin a bhaint amach, tugaimid na gealltanais seo a leanas:-

- **Forbairt agus Feidhmiú Beartais**

Beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go gcuireann an méid a chuirimid le forbairt agus le feidhmiú bheartas Rialtais luach le spriocanna náisiúnta agus idirnáisiúnta a bhaint amach.

- **Teagmháil a Dhéanamh leis an Roinn**

  Cuirfimid mionsonraí faoi ról/fheidhm na foirne ar fáil i bhfoilseacháin iomchuí agus ar an láithreán gréasáin agus cuirfimid faisnéis teagmhála shonrach ar fáil i ngach comhfhreagras.

  Gheobhaidh tú freagraí soiléire, tráthúla agus beachta ar gach comhfhreagras, lena n-áirítear ríomhphoist. Má bhaineann do chomhfhreagras le hábhar a thagann faoi réimse freagrachta comhlachta poiblí eile, cuirfimid an comhfhreagras ar aghaidh chuig an gcomhlacht sin agus cuirfimid tusa ar an eolas faoi sin. Má dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón, déileálfaidh duine den fhoireann go cuirtéiseach agus go cuiditheach le do cheist gan mhoill nó, mura mbeidh ar a gcumas freagra a thabhairt ar do cheist, déanfaidh siad socrú go dtabharfaidh duine éigin eile freagra ort.

- **Éagsúlacht agus Comhionannas**

  Beidh meas againn ar phrionsabail chomhionannais agus éagsúlachta ár gcustaiméirí agus ár seirbhísí go léir á seachadadh.

- **Oibleagáidí Reachtúla**

  Cinnteoimid go bhfeidhmeoimid laistigh d'oibleagáidí reachtúla iomchuí agus muid ag déileáil lenár gcustaiméirí (m.sh Íocaíochtaí Pras Cuntas, reachtaíocht Comhionannais agus Sláinte agus Sábháilteachta).

Teagmháil a Dhéanamh leis an Roinn

Cibé an mbuaileann tú isteach chugainn, an scríobhann tú chugainn, an gcuireann tú ríomhphost chugainn nó an nglaonn tú orainn déileálfaimid le d'fhiosrúchán go héifeachtúil agus go tráthúil agus caithfimid leat le cúirtéis agus le homós.

<u>I scríobh</u>

Ba chóir comhfhreagras scríofa a sheoladh chuig -
Roinn an Taoisigh, Tithe an Rialtais, Sráid Mhuirfean Uachtarach, Baile Átha Cliath 2

- Cuirfear admháil ar fáil ar gach comhfhreagras laistigh de 3 lá oibre tar éis é a fháil.
- Tabharfar freagra iomlán ar gach comhfhreagras laistigh de 15 lá oibre tar éis é a fháil nó, nuair nach féidir sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach a mhíneoidh an scéal agus inseofar cén uair a n-eiseofar freagra substaintiúil.

- Beidh ainm teagmhála, uimhir teileafóin agus seoladh ríomhphoist an chomhalta foirne a bheidh ag déileáil le d'fhiosrúchán i ngach comhfhreagras scríofa.

Ríomhphost:

Ba chóir comhfhreagras ríomhphoist a sheoladh chuig *webmaster@taoiseach.gov.ie* nó díreach chuig *an tOifigeach Seirbhísí d'Ardchaighdeán do Chustaiméirí, Nason Fallon Uasal,* ag *customer.service@taoiseach.gov.ie.*

- Cuirfear admháil ar fáil ar gach ríomhphost a mbeidh freagra ag teastáil orthu laistigh de 1 lá oibre tar éis é a fháil.
- Tabharfar freagra iomlán ar gach ríomhphost den sórt sin laistigh de 15 lá oibre tar éis é a fháil nó, nuair nach féidir sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach a mhíneoidh an scéal agus inseofar cén uair a eiseofar freagra substaintiúil.
- Úsáidfidh an fhoireann ar fad freagraí ríomhphoist uathoibríocha nuair nach mbeidh siad san oifig.
- Beidh ainm teagmhála, uimhir teileafóin agus seoladh ríomhphoist an chomhalta foirne a bheidh ag déileáil le d'fhiosrúchán i ngach comhfhreagras ríomhphoist.

Teileafón

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Roinn ar na huimhreacha gutháin seo a leanas -
1890 227227 (LóGhlao)
6194000 (Príomhlasc)
6194116 (An tOifigeach Seirbhísí d'Ardchaighdeán do Chustaiméirí, Nason Fallon Uasal)

- Freagrófar 90% de ghlaonna chuig príomh lasc-chlár na Roinne laistigh de 15 soicind.

- Déanfar gach glaoiteoir a threorú chuig an gcomhalta foirne/roinn chuí.
- Nuair a fhreagrófar an teileafón cuirfidh gach comhalta foirne iad féin in aithne don ghlaoiteoir agus tabharfaidh ainm na rannóige agus a n-ainm féin.
- Inseofar, ar a lagad, do gach glaoiteoir a bheifear a aistriú cén t-aonad/rannóg a bhfuiltear á aistriú.
- Níor chóir go n-aistreofaí aon ghlaoiteoir níos mó ná uair amháin i rith ghlao gutháin amháin.
- Freagróidh an fhoireann teachtaireachtaí glórphoist laistigh de 1 lá oibre.
- Déanfar teachtaireachtaí glórphoist a thabhairt cothrom le dáta de réir mar is cuí lena léiriú cén fhoireann atá ar fáil.

Ag Tabhairt Cuairte ar an Roinn

Caithfear go cúirtéiseach le gach cuairteoir chun na Roinne agus déanfar iad a threorú chuig an gceann scríbe a bheidh uathu go héifeachtúil agus go tapa.

Eagrófar agus tionólfar cruinnithe go héifeachtúil agus go héifeachtach. Cinnteoimid go ndéanfar cáipéisí soiléire agus beachta a fhógairt in am agus a dháileadh roimh gach cruinniú. Cinnteoimid chomh maith go mbeidh teacht éasca ar ár saoráidí fáiltithe agus cruinnithe agus go gcomhlíonann siad caighdeáin Sláinte agus Sábháilteachta agus go ndéanfar iad a chothabháil ar an gcaighdeán is airde.

Cinnteoimid go stiúrfaidh treoraithe atá eolasach agus cáilithe turais ar Thithe an Rialtais chun go mbainfidh tú sásamh as do chuairt.

Inrochtaineacht

Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go bhfuil fáil ag cách ar ár bhfoirgnimh agus ar ár seirbhísí.

Táimid tiomanta ár ndualgais faoin Acht um Míchumas, 2005 a chomhlíonadh agus feabhas a chur ar na saoráidí agus seirbhísí atá ann faoi láthair más féidir.

Sonraí Teagmhála

Oifigeach Rochtana/Fiosrúchán Roinn an Taoisigh
ríomhphost: accessofficer@taoiseach.gov.ie
Fón: 01 6194552

Oifigeach Idirchaidrimh um Míchumas Roinn an Taoisigh
ríomhphost: disabilityliaisonofficer@taoiseach.gov.ie
Fón: 01 6194038

Soláthróirí

Oibreoimid nósanna imeachta tairisceana/ceannacháin soiléire, neamhchlaonta agus trédhearcacha ag teacht leis an treoir ar fáil soláthairtí agus seirbhísí mar atá leagtha amach sna Treoirlínte maidir le Soláthar Poiblí. Cinnteoimid go ndéanfar íocaíochtaí le soláthróirí de réir an Achta um Íoc Pras Cuntas, 1997.

Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge. Táimid tiomanta ár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chomhlíonadh agus na gealltanais atá leagtha amach i Scéim na dTeangacha Oifigiúla de chuid na Roinne ach go háirithe. Déanfaimid ár ndícheall feabhas a chur seasta ar chumas na Roinne gnó oifigiúil a dhéanamh trí Ghaeilge. Is féidir ríomhphost i nGaeilge a sheoladh chuig gaeilge@taoiseach.ie

Seirbhísí Meán

Cuirfimid seirbhís faisnéise chuimsitheach ar fáil do na meáin náisiúnta agus idirnáisiúnta agus don phobal thar ceann an Rialtais, an Taoisigh agus a Roinne. Ina theannta sin, cuirfimid

cur chuige comhordaithe maidir le cúrsaí meán chun cinn feadh Ranna Rialtais.

Láithreáin Ghréasáin/Foilseacháin

Tá an Roinn freagrach as raon láithreán gréasáin atá leagtha amach chun faisnéis a chur ar fáil maidir leis an Taoiseach, an Rialtas, an Roinn agus a cuid gníomhaíochtaí.

Táimid tiomanta ár láithreáin ghréasáin a chothabháil agus a fhorbairt go leanúnach lena chinntiú go bhfuil teacht éasca orthu, go bhfuil siad eolasach agus cothrom le dáta. Cinnteoimid go mbeidh ár gcuid foilseachán soiléir, go dtabharfaidh siad aghaidh ar riachtanais úsáideoirí agus go mbeidh siad ar fáil ar ár láithreáin ghréasáin.

Saoráil Faisnéise

Comhlíonann Roinn an Taoisigh go hiomlán téarmaí an Achta um Shaoráil Faisnéise, 1997 agus an Achta um Shaoráil Faisnéise (Leasú), 2003. Déanaimid ár ndícheall an oiread eolais agus is féidir a chur ar fáil go neamhfhoirmiúil, gan dul i muinín théarmaí an Achta. Más mian leat faisnéis a iarraidh faoin Acht, áfach, ba chóir duit teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach um Shaoráil Faisnéise, Patricia Williams Uasal (ríomhphost – foi@taoiseach.gov.ie , teileafón (01) 6194154). Tá lámhleabhar, ina bhfuil treoir maidir le feidhmeanna, struchtúir agus aicmí taifead na Roinne chun cuidiú le rochtain a fháil ar fhaisnéis faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise, ar fáil ag www.taoiseach.ie (faoin bhfotheideal “Roinn an Taoisigh” ar Leathanach Baile an láithreáin ghréasáin).

Meastóireacht agus Tuairisciú ar ár bhFeidhmíocht

Tá sé mar aidhm ag Roinn an Taoisigh ár Seirbhísí do Chustaiméirí a fheabhsú go leanúnach agus tá sásraí i bhfeidhm chun ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheasúnú in aghaidh

na ngealltanas inár gCairt. Déanfaimid ár bhfeidhmíocht a thuairisciú inár dTuarascáil Bhliantúil. Áirítear iad seo a leanas ar chuid de na bearta a mbainfimid úsáid astu chun ár bhfeidhmíocht a mheasúnú -

- Aiseolas agus moltaí ónár gcustaiméirí ar bhonn leanúnach.
- Dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí trí shuirbhéanna, trí agallaimh dhoimhne, ghrúpaí fócais, siopadóireacht faoi rún srl. agus ár bhfeidhmíocht a bhinsemharcáil in aghaidh torthaí roimhe seo.
- Córais bhainistíochta faisnéise inmheánacha a úsáid (m.sh córais rianaithe comhfhreagrachta, ringmaster, srl.)
- Iniúchtaí míchumais, comhlíonadh na gCaighdeán Sláinte agus Sábháilteachta Náisiúnta, láithreáin ghréasáin meastóireachta sheachtracha, srl.

Nós Imeachta Gearán

Fáilteoimid roimh do chuid tuairimí agus do chuid moltaí faoi aon ghné dár gcuid seirbhísí. Tá nós imeachta againn freisin le freagra a thabhairt ar aon ghearán a bheadh agat. Má bhíonn tú míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú, cuir sin in iúl dúinn le do thoil. Mura féidir an gearán a réiteach leis an gcomhalta foirne nó leis an rannóg a raibh tú ag déileáil leo is féidir do ghearán a thabhairt go dtí an tOifigeach Seirbhísí d'Ardchaighdeán do Chustaiméirí. Déileálfar le gach gearán go cuí, go cóir agus go neamhchlaonta. Táimid tiomanta ár ndícheall a dhéanamh chun ceist den sórt sin a réiteach.

Chun tuilleadh eolais maidir leis seo a fháil, is féidir leat a theacht ar an Nós Imeachta Gearán ó Chustaiméirí i rannóg na Cairte Custaiméirí ar láithréan gréasáin na Roinne www.taoiseach.gov.ie nó glao teileafóin a chur ar ár nOifigeach Seirbhísí d'Ardchaighdeán do Chustaiméirí, Nason Fallon Uasal ar (01) 6194116.

Conas teagmháil a dhéanamh linn

Is iad uaire gnó Roinn an Taoisigh ná Luan go Déardaoin 9.15am go dtí 5.30pm agus Dé hAoine 9.15am go dtí 5.15pm.

Seoladh na Roinne	Roinn an Taoisigh Tithe an Rialtais Sráid Mhuirfean Uachtarach, Baile Átha Cliath 2
Uimhir Teileafóin/Faics na Roinne	(01) 6194000 (Príomh lasc-chlár) 1890 227 227 (LóGhlao) (01) 6789791 (Faics)
Seoladh Ríomhphoist na Roinne	webmaster@taoiseach.gov.ie gaeilge@taoiseach.ie
An tOifigeach Seirbhísí d'Ardchaighdeán do Chustaiméirí, Nason Fallon Uasal	(01) 6194116 (Teileafón) (01) 6194258 (Faics) customer.service@taoiseach.gov.ie (Ríomhphost)