Roinn an Taoisigh

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2001-2004

CUSPÓIR

Le comhairle, eolas agus tacaíocht i dtaobh polasaí a chur ar fáil don Taoiseach agus do Phríomhaoire an Rialtais de réir mar atá riachtanach don cheannaireacht éifeachtach agus do chinnidh a dhéanamh agus a chur i bhfeidhm agus monatóireacht a dhéanamh ar na cinnidh sin.

Roinn an Taoisigh Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2001-2004

Clár

1. Réamhrá agus ráiteas i dtaobh Chaighdeáin Seirbhíse 2

2. Ról Roinn an Taoisigh 4

3. Comhlachtaí a thagann faoi scáth na Roinne 5

4. Ár ndualgas i leith Seirbhís Ardchaighdeáin a sholáthar 6
   - *Dualgas i leith comhthroime do chách* *6*
   - *Dualgas i leith seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge* *7*
   - *Teagmháil teileafóin a dhéanamh linn* *8*
   - *Comhfhreagras linn (i scríbhinn nó trí ríomhphost)* *9*
   - *Cuairt a thabhairt ar an Roinn* *10*
   - *Áiseanna rochtana do dhaoine míchumasacha* *10*
   - *Ár gcuid foilseachán a fháil* *11*
   - *Cuairt a thabhairt ar láithreán gréasáin na Roinne www.irlgov.ie/taoiseach* *11*
   - *Cuairt a thabhairt ar an láithreán gréasáin i dtaobh Nua-Chóiriú na Seirbhíse Poiblí [An Tionscnamh um Bhainistíocht Straitéiseach] www.bettergov.ie* *12*

5. Dul chun cinn a Mheas agus Seirbhísí a Fheabhsú 13
   - *Tús áite a thabhairt do dhea-sheirbhísí dár gcustaiméirí* *13*
   - *Dul i gcomhairle le custaiméirí seachtracha* *13*
   - *Dul i gcomhairle le custaiméirí inmheánacha / lenár bhfoireann féin* *14*
   - *Oiliúint a sholáthar i leith seirbhísí do chustaiméirí* *14*
   - *Cumarsáid* *15*

6. Gearáin a Phróiseáil 16
   - *Bhur dtuairimí féin ar conas atá ag éirí linn* *16*

Aguisín 1: Prionsbail na Dea-Sheirbhíse do Chustaiméirí *17*

Aguisín 2: Sonraí teagmhála maidir le Seirbhísí agus Scéimeanna atá á reáchtáil go díreach ag Roinn an Taoisigh *20*

Aguisín 3: Torthaí coimrithe ar Shuirbhé Custaiméirí Feabhra 2001 *23*

Treoir ón Ombudsman i leith dea-chleachtais do Sheirbhísigh Phoiblí *24*

Foirm le haghaidh Tuairimí, idir Mholtach agus Cháinteach (iatán ar leith)

Réamhrá agus ráiteas i dtaobh Chaighdeáin Seirbhíse

Déanann an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí seo athnuachan ar an bPlean a bhí ag Roinn an Taoisigh le haghaidh na tréimhse 1998-1999. Tá sé bunaithe cuid mhaith ar an leagan athbhreithnithe den cháipéis dar teideal *Prionsbail na Dea-Sheirbhíse do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí* a d'ullmhaigh an Mheitheal Oibre ar Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus ar ghlac an Rialtas leis sa bhliain 2000. Athfhoilsítear na prionsabail seo in Aguisín 1 den Phlean seo. Tá cáipéis eile ann a raibh tionchar aige ar an bPlean seo, is é sin *Treoir ón Ombudsman i leith dea-chleachtais do Sheirbhísigh Phoiblí*. Tá cóip den cháipéis sin le fáil ag deireadh an leabhráin seo.

Tá an dualgas seo i leith seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar do chustaiméirí ar cheann de na téamaí bunúsacha in *I dTreo Rialtais Feabhsaithe* (1996) agus leag na Páirtithe Sóisialta tuilleadh béime air sa *Chlár um Rathúnas agus Cothroime*. Cé nach mbíonn Roinn an Taoisigh ag plé le líon ollmhór custaiméirí, i gcomparáid le ranna eile, tuigimid nach mór dúinn seirbhísí a sholáthar dár gcustaiméirí de réir na gcaighdeán is airde dá bhfuil ann. Tá dualgas orainn féachaint chuige go bhfuil an tuiscint sin le brath ar gach aon rud a dhéanaimid – inár Ráiteas Straitéise, inár gcuid Pleananna Gnó agus inár gcuid Straitéisí Acmhainní Daonna – agus go mbaineann an dualgas i leith Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí le gach ball foirne i ngach rannóg den eagraíocht.

Tá roinnt pointí béime nua sa leagan athbhreithnithe seo de na Prionsabail, pointí a tháinig de thoradh ar athruithe ó bhí an bhliain 1997. Ina measc seo tá trí phrionsabal nua i leith cothroime/éagsúlacht, cothroime idir an dá theanga oifigiúla agus seirbhís do chustaiméirí inmheánacha. Ba iad an Mheitheal Oibre um Sheirbhísí Ardchaighdeáin, a bunaíodh mar chuid den Tionscnamh um Bhainistíocht Straitéiseach, a cheap na prionsabail seo. Tá roinnt alt sa Phlean Gníomhaíochta seo a phléann na ceisteanna seo. Chomh maith leis sin, tá iarracht déanta againn na prionsabail a leathadh sa chaoi is go gclúdaíonn siad na comhlachtaí a fheidhmíonn faoi scáth na Roinne.

Anuas air sin, dearbhaímid go bhfuil dualgas orainn i leith monatóireacht ghrinn a dhéanamh maidir le conas atá ag éirí linn na caighdeáin inmhianaithe a shroichint. Déanfar seo trí dhul i gcomhairle ar bhonn rialta struchtúrtha lenár gcuid custaiméirí, féachaint an bhfuilimid ag freastal ar a gcuid riachtanas. Gheobhfar cuntas in alt 5 den Phlean ar conas atá sé i gceist againn an méid sin a dhéanamh.

Roinn an Taoisigh, Aibreán 2001

Ról Roinn an Taoisigh

Is iad príomhchúraim Roinn an Taoisigh ná:

- tacaíocht agus comhairle a chur ar fáil don Taoiseach agus é ag comhlíonadh na ndualgas éagsúil a ghabhann lena chéim mar Thaoiseach
- tacaíocht riaracháin a sholáthar do Phríomhaoire an Rialtais i leith a c(h)uid dualgas siúd
- rúnaíocht a chur ar fáil don Rialtas agus feidhmiú mar nasc idir an tUachtarán, an Taoiseach agus Ranna eile Rialtais
- a gcion féin a dhéanamh chun polasaí a fhorbairt agus a chomhordú maidir le:
  - *Forbairt Eacnamaíoch agus Sóisialta*
  - *Tuaisceart Éireann*
  - *An tAontas Eorpach*
  - *Athruithe san Earnáil Phoiblí agus Nuachóiriú an Oireachtais*
- ócáidí stáit a eagrú, amhail searmanas an Lae Náisiúnta Cuimhneacháin, searmanais oirnithe an Uachtaráin, agus seirbhís phrotacail a sholáthar don Taoiseach.

Príomhphointí teagmhála leis an ngnáthphobal

Mar seo a leanas:

- An Lasc-chlár, an oifig fáilte agus an pailliún fáilte sa Roinn féin
- Oifig Phríobháideach an Taoisigh
- Preasrúnaíocht an Rialtais agus Seirbhís Eolais an Rialtais
- Turais threoraithe ar Thithe an Rialtais Dé Sathairn

Comhlachtaí a thagann faoi scáth na Roinne

Tá roinnt comhlachtaí a fheidhmíonn faoi scáth na Roinne – An Coimisiún um Athchóiriú Dlí, An tIonad Náisiúnta um Páirtíocht agus Feidhmiú, An Fóram Náisiúnta Eacnamaíoch agus Sóisialta, An Chomhairle Náisiúnta Eacnamaíoch agus Sóisialta, An Phríomhoifig Staidrimh, an Coimisiún um Shochaí an Eolais agus Coiste Náisiúnta na Mílaoise. Tá na comhlachtaí seo ar an eolas maidir le prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus déanfaidh siad, de réir mar is cuí, na caighdeáin sin a fheidhmiú ina n-eagraíochtaí féin. Foilseoidh siad, de réir mar is cuí, ráiteas faoina ndualgas i leith na gcúrsaí seo i gcáipéisí straitéiseacha nó i dtuarascálacha bliantúla.

Ár ndualgas i leith Seirbhís Ardchaighdeáin a sholáthar.

Tá dualgas orainn seirbhís thapa chúirtéiseach a chur ar fáil daoibh, bunaithe ar na treoirphointí thíos. Cloífear leis na caighdeáin seo ach amháin i dtosca eisceachtúla nuair a bhíonn ceisteanna slándála nó íogaire le cur san áireamh.

Anuas air sin, déanfaidh Roinn an Taoisigh gach dualgas reachtúil ábhartha a chomhlíonadh, lena n-áirítear na dualgais a leagtar amach san Acht um Chosaint Sonraí 1988, an tAcht um Shaoráil Faisnéise, 1997, an tAcht um Chuntais a Íoc go Pras, 1977, an tAcht um Chomhionannas Fostaíochta 1988 agus an tAcht um Chomhionannas Stádais, 2000.

Tá liosta teagmhála le haghaidh Seirbhísí agus Scéimeanna atá á riar ag an Roinn le fáil in Aguisín 2.

Dualgas i leith comhthroime do chách

Tá dualgas ar an Roinn maidir le seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar do na grúpaí a chlúdaítear sa reachtaíocht chomhionannais chomh maith le grúpaí eile atá thíos leis an eisiamh sóisialta mar gheall ar chúinsí socheacnamaíocha agus geografacha. Dá bharr sin, déanfaimid ár ndícheall féachaint chuige:

- nach ndéanfar leithcheal ar aon duine mar gheall ar inscne, stádas teaghlaigh, stádas pósta, creideamh, aois, cine, bainteacht leis an Lucht Taistil, claonadh gnéasach nó míchumas, faoi mar a leagtar síos san Acht um Chomhionannas Fostaíochta 1998 agus an tAcht um Chomhionannas Stádais 2000
- go bhfuil na seirbhísí a sholáthraímid ar fáil do chustaiméirí a bhaineann leis na naoi n-aicme a luaitear sa reachtaíocht Chomhionannais
- go gcuirfear oiliúint ar an bhfoireann maidir leis na naoi n-aicme a chlúdaítear sa reachtaíocht Chomhionannais d'fhonn tuiscint i leith na gcúrsaí seo a mhéadú

- go leanfaimid dár n-iarrachtaí chun áiseanna rochtana do dhaoine míchumasacha a fheabhsú i bhfoirgneamh na Roinne agus inár gcuid áiseanna carrpháirceála.

Dualgas i leith seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge

Tá dualgas ar an Roinn maidir le seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge agus is léiriú praiticiúil é sin ar mhianta an Rialtais i leith seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil do chainteoirí Gaeilge, faoi mar a míníodh sin in I dTreo Rialtais Feabhsaithe (1996). Treiseofar leis seo de bharr an Bhille um Chomhionannas idir Teangacha Oifigiúla atá á ullmhú ag an Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán. Tá dualgas orainne leibhéal na seirbhísí a sholáthraítear trí Ghaeilge a fheabhsú mar seo a leanas:

- liosta oifigeach atá ábalta déileáil leis an bpobal trí Ghaeilge a chur ar fáil don oifig fáilte agus don lasc-chlár
- gach comhfhreagras a fhreagairt sa teanga inar scríobhadh é
- gach mórfhoilseáchán a eisíodh ó 1 Eanáir 1998 a chur ar fáil go dátheangach
- chomh fada agus is féidir é, scairteoirí teileafóin ar mian leo gnó a dhéanamh trí Ghaeilge a éascú
- a dhéanamh cinnte go bhfuil comharthaíocht dhátheangach ar fud na Roinne
- féachaint chuige gur fógrán dátheangach atá i ngach fógrán a fhoilsíonn an Roinn
- oiliúint a chur ar fáil don fhoireann chun an leibhéal cumais agus an líon foirne atá ábalta seirbhís a sholáthar trí Ghaeilge a mhéadú.

Teagmháil teileafóin a dhéanamh linn

Déileáileann lasc-chlár Roinn an Taoisigh le breis agus 90,000 glaoch gach aon bhliain; agus ní áiríonn sin glaonna a déantar via an áis dírdhialaithe isteach. Bíonn sé oscailte ó 9 am go dtí 7 pm Luan go hAoine agus is féidir dul i dteagmháil leis ach glaoch ar:

Lo-call 1890 - 227227
nó 01 - 6624888

Tá córas dírdhialaithe isteach curtha i bhfeidhm againn chun go mbeadh sé níos éasca dul i dteagmháil linn. Ligeann an córas seo duit glaoch go díreach ar bhaill ar leith den fhoireann trí dhiailiú mar seo:

01 619 + an uimhir folíne 4 dhigit

- is é ár gcuspóir ná 90% de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 15 soicind
- maidir le daoine atá ag obair sa Roinn, cuirfidh siad iad féin in aithne duit nuair a fhreagraíonn siad an teileafón
- i gcás nach mór an glaoch a aistriú go dtí duine éigin eile, inseofar duit ainm an té a mbeidh tú ag caint leis
- cuirfear an duine a labhróidh leat ar an eolas faoi ábhar do ghlaoigh sula ndéanfar an glaoch a aistriú
- i gcás nach bhfuil an té ar mian leat labhairt leis ar fáil nuair a ghlaonn tú, agus i gcás nach féidir le haon duine eile sa Rannóg cabhrú leat, glacfar teachtaireacht agus cuirfear glaoch ar ais ort laistigh de thréimhse chomhaontaithe
- nó, mar mhalairt air sin, thiocfadh leat teachtaireacht a fhágáil ar ghlórphost an oifigigh atá i gceist nó 0 a dhiailú chun filleadh ar an lasc-chlár.

Comhfhreagras linn (i scríbhinn nó trí ríomhphost)

Is gnách go bhfaigheann Roinn an Taoisigh breis agus 30,000 mír chomhfhreagrais in aghaidh na bliana.

Is é ár seoladh poist ná:

Roinn an Taoisigh
Tithe an Rialtais
Sráid Mhuirfean Uachtarach
Baile Átha Cliath 2

Is é ár bpríomhsheoladh ríomhphoist ná:

Webmaster@taoiseach.irlgov.ie

Is é seoladh ríomhphoist an Taoisigh féin ná

taoiseach@taoiseach.irlgov.ie.

Tá seirbhís eolais / atreorúcháin ar fáil ag an seoladh seo:

Jackie_Coogan@taoiseach.irlgov.ie.

Is féidir le lucht na meán cumarsáide ceisteanna a chur ar Phreasoifig an Rialtais ag

press_office@taoiseach.irlgov.ie

Maidir le haon chomhfhreagras a bhaineann leis an Tionscnamh um Bhainistíocht Straitéiseach agus an Clár um Nuachóiriú na Seirbhíse Poiblí tá seoladh ríomhphoist ar leith ann:

bettergov@taoiseach.irlgov.ie.

Déanfaimid ár ndícheall chun a chinntiú:

- i ngach comhfhreagras a eisímidne (idir chlóite agus leictreonach), go dtabharfar ainm agus sonraí teagmhála an té atá ag déileáil le pé ábhar a bheadh i gceist
- go dtabharfaimid freagra substaintiúil ar 70% den chomhfhreagras a fhaighimid laistigh de 15 lá oibre tar éis a fhaighte

- i gcás nach féidir freagra iomlán a thabhairt laistigh de 15 lá oibre, mar shampla, má bhíonn roinnt mhaith taighde le déanamh sular féidir freagra iomlán a thabhairt, rachfar i dteagmháil leat go luath agus cuirfear comhairle ort faoi cén uair a chuirfear freagra iomlán chugat
- más dócha go mbaineann do ghnó le Roinn éigin eile, cuirfimid do chomhfhreagras go dtí an Roinn sin agus cuirfimid in iúl duitse go ndearnamar amhlaidh
- beimid ag obair de réir an dualgais i leith cothroime do chách a ndéantar mionchur síos air in alt eile sa phlean seo.

Cuairt a thabhairt ar an Roinn

Is gnách gur gá coinne a dhéanamh roimh ré chun cuairt a thabhairt ar Thithe an Rialtais, diomaite de na turais threoraithe phoiblí a bhíonn ann Dé Sathairn. Déanaimid ár ndícheall féachaint chuige go bhfuil na bealaí isteach agus na seomraí fáilte glan agus compordach.

Má tá tú ag iarraidh coinne a dhéanamh chun teacht ar cuairt chugainn:

- cuirfimid ar an eolas thú i dtaobh socruithe slándála agus protacail
- tar éis an coinne a dhéanamh, inseofar don fhoireann atá ag obair san oifig fáilte go bhfuil tú le teacht
- tiocfaidh duine i d'araicis go pointeáilte ag an am a socraíodh
- más dócha go mbeidh moill éigin orainn duine a chur i d'araicis, cuirfidh duine d'fhoireann oibre na Rannóige cuí an méid sin in iúl duit.

Áiseanna rochtana do dhaoine míchumasacha

Geallaimid go mbeidh caighdeán ard ag baint le háiseanna rochtana do dhaoine míchumasach agus tá oibreacha curtha i gcrích againn le blianta beaga anuas le tuilleadh feabhais a chur ar an scéal. Cuirfimid tuilleadh

feabhais ar na háiseanna seo, oiread agus is féidir sin agus i gcomhairle leis na heagraíochtaí lena mbaineann. Déanfar athbhreithniú ar na comharthaí atá ann le haghaidh áiseanna do dhaoine míchumasacha a léiriú agus cuirfear feabhas orthu de réir mar is gá. Geallaimid freisin, oiread agus is féidir é, ábhair a fhoilsíonn Roinn an Taoisigh a chur ar fáil i bhformáidí a oireann do dhaoine míchumasacha.

Ár gcuid foilseachán a fháil

O bhí 1 Eanáir 1998 ann, tá gach ábhar a fhoilsímid ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne (www.irlgov.ie/taoiseach). Gheofar liosta de na foilseacháin is tábhachtaí dá bhfuil curtha ar fáil ag am foilsithe an leabhráin seo sa chéad alt eile ina dhiaidh seo, san alt mar gheall ar láithreán gréasáin na Roinne.

Is gnách go mbíonn foilseacháin na Roinne le fáil go díreach ó Oifig Dhíolacháin Fhoilseacháin Rialtais, Teach Sun Alliance, Sráid Theach Laighean. Baile Átha Cliath 2 (Teil: 01- 6793515, Facs: 4752760), nó thrí ordú poist ón Oifig Fhoilseacháin Rialtais, An Rannóg Thrádála Phoist, 4-5 Bóthar Fhearchair, Baile Átha Cliath 2 (Teil: 0 l - 66l3111, Facs: 4752760).

Láithreán Gréasáin na Roinne (www.irlgov.ie/taoiseach)

Tá láithreán gréasáin na Roinne á athdhearadh le linn 2001. Is mian go mbeadh an láithreán nua níos éasca a úsáid. Ó bhí 1 Eanáir 1998 ann, tá gach ábhar a fhoilsímid curtha ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne. Ar na hábhair atá ar fáil tá:

- Ráiteas Straitéise na Roinne 1998-2001. Foilseofar ráiteas athbhreithnithe níos déanaí sa bhliain 2001 agus cuirfear ar an láithreán gréasáin é ar ball

- treoracha ar sheirbhísí, thaifid agus chleachtais na Roinne a foilsíodh de réir Alt 15 agus 16 den Acht um Shaoráil Faisnéise i Mí Aibreáin 1998. Tugann siad seo comhairle don phobal ar conas eolas atá á choimeád ag an Roinn a rochtain agus tá cuntas iontu mar gheall ar na rialacha agus na treoirlínte a bhaineann le gach scéim atá á reáchtáil ag an Roinn
- gach tuarascáil bhliantúil de chuid na Roinne, a chuirtear ar fáil de réir an Achta um Bhainistíocht na Seirbhíse Poiblí, 1997
- óráidí tábhachtacha polasaí a dhéanann an Taoiseach

Tá cóipeanna de óráidí a thug an Taoiseach agus ábhair eile a fháil ach dul i dteagmháil le Preas-Seirbhís an Rialtais ar Lo-call 1890-422622

Láithreán gréasáin an Chláir um Nua-Chóiriú na Seirbhíse Poiblí

Is féidir cuairt a thabhairt ar an láithreán ag an seoladh www.bettergov.ie . Feidhmíonn an gréasán mar phointe teagmhála agus mar fhoinse eolais mar gheall ar an gclár nuachóirithe. Ar an eolas a gheobhaidh tú ann tá eolas faoi chúlra an Tionscnaimh um Bhainistíocht Straitéiseach agus cuntas ar an dul chun cinn atá déanta go dtí seo i ngach réimse de ghníomhaíochtaí an Tionscnaimh, chomh maith leis na foilseacháin is tábhachtaí atá eisithe acu. Tiocfaidh forbairt ar an láithreán de réir a chéile agus coinneofar ar an eolas thú mar gheall ar imeachtaí i ngach brainse den Státseirbhís. Chomh maith leis sin, tá an láithreán nasctha le láithreáin eile atá á bhfoilsiú ag Ranna agus Oifigí eile agus a sholáthraíonn eolas i dtaobh an chláir oibre nuachóirithe. Is é an seoladh ríomhphoist ná: bettergov@taoiseach.irlgov.ie

Dul chun cinn a Mheas agus Seirbhísí a Fheabhsú

Tá dualgas ar Roinn an Taoisigh a gcuid seirbhísí a fhaire agus a athbhreithniú ar bonn leanúnach. Déanfar na nithe seo a leanas chun caighdeán na seirbhíse a sholáthraímd a fheabhsú. Déanfaidh an Coiste Bainistíochta (Ard-Bhainisteoirí) monatóireacht ar na socruithe seo ar bhonn leanúnach.

Tús áite a thabhairt do dhea-sheirbhísí dár gcustaiméirí

Cuid dhílis d'fhorbairt ár Ráitis Straitéise 2001-2004 is ea seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar do chustaiméirí agus beidh an t-ábhar céanna go mór i gceist sa Ráiteas nua i dtaobh Acmhainní Daonna agus i bPlean Gnó gach Rannóige. Le linn don phlean seo a bheith á ullmhú, chuathas i gcomhairle le custaiméirí inmheánacha agus le custaiméirí seachtracha agus tá clár oiliúna curtha i bhfeidhm don fhoireann maidir le prionsabail seirbhísí ardchaighdeáin do chustaiméirí.

Dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí seachtracha

Bunús ár gcuid custaiméirí, is baill foirne iad i Ranna eile Rialtais nó baineann siad leis na Comhpháirtithe Sóisialta atá páirteach sa Chlár um Rathúnas agus Cothroime. Rinneadh suirbhé custaiméirí cuimsitheach i bhFeabhra 2001, féachaint cé chomh sásta agus a bhíothas leis an tseirbhís a bhí á soláthar (eisíodh 104 foirm agus seoladh 55 acu ar ais). Bíodh is go raibh formhór mór ár gcuid custaiméirí breá sásta (mheas meánlíon 90 - 100% go raibh na seirbhísí maith, an-mhaith nó sármhaith), moladh roinnt slite ina bhféadfaí an tseirbhís a fheabhsú agus, i ngach cás gur féidir, cuirfear na moltaí seo i ngníomh. Tá cuntas níos cruinne ar thorthaí an tsuirbhé le fáil in Aguisín 3. Tá painéal custaiméirí á bhunú chun caighdeán seirbhísí a mheas go leanúnach.

Dul i gcomhairle le custaiméirí inmheánacha / lenár bhfoireann féin

Rinneadh an plean seo a fhorbairt i gcomhar leis an Mheitheal Oibre ar Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí. Tá ionadaithe ó na gráid agus do na fo-ranna éagsúla sa Roinn ar an Mheitheal Oibre seo agus feidhmíonn an Mheitheal faoi scáth an Choiste Chomhpháirtíochta. Déanfaidh an grúpa seo athbhreithniú tráthrialta ar conas atá na Prionsabail Seirbhísí Ardchaighdeáin á gcur i bhfeidhm sa Roinn agus déanfaidh siad a machnamh ar shlite eile chun seirbhísí dár gcustaiméirí inmheánacha a fheabhsú. Tá plé ar siúl faoi láthair i dtaobh suirbhé foirne ar na seirbhísí a sholáthraíonn na haonaid seo a leanas: Acmhainní Daonna, Teicneolaíocht an Eolais agus Seirbhísí Bainistíochta. Rachfar i gcomhairle leis an gCoiste Comhpháirtíochta le linn don Straitéis nua um Acmhainní Daonna a bheith á hullmhú.

Oiliúint a sholáthar i leith seirbhísí do chustaiméirí

Tuigimid go bhfuil gá le hoiliúint éifeachtach i seirbhís chustaiméirí má táimid chun ár gcuspóir a chur i gcrích agus seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil daoibhse. Leanfaimid orainn ag feabhsú agus ag cur lenár gclár oiliúna i seirbhísí do chustaiméirí. Mar chuid de sin,

- tá Córas um Bhainistíocht Feidhmiúcháin agus Forbartha á thionscnamh againn sa Roinn chun athbhreithniú a dhéanamh ar na scileanna agus na riachtanais oiliúna a theastaíonn sa Roinn d'fhonn seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar do chustaiméirí.
- maidir leis an gcúrsa induchtaithe do bhaill foirne nua atá ann faoi láthair, tá modúl ann mar gheall ar dhualgas na Roinne i leith Cúram Ardchaighdeáin a thabhairt do Chustaiméirí agus léirítear go soiléir conas ba chóir do bhaill foirne iad féin a iompar agus iad ag déileáil

le custaiméirí na Roinne. Léiríonn sé freisin gur custaiméirí, ar shlí nó ar shlí eile, atá i gcuid mhaith dár gcomhghleacaithe foirne

- gné leanúnach de chlár iomlán oiliúna na Roinne le blianta beaga anuas is ea oiliúint i seirbhís chustaiméirí a thabhairt do ghrúpaí ar leith san fhoireann oibre, agus go háirithe don fhoireann líne thosaigh, agus leanfar den oiliúint seo sna blianta atá le teacht.

Cumarsáid

Is mian linn cumarsáid fhiúntach a choinneáil ar siúl lenár gcustaiméirí go léir. Chun gur féidir an chuspóir sin a bhaint amach, déanfaimid na rudaí seo a leanas:

- láithreán gréasáin na Roinne a athbhreithniú agus a athnuachan go rialta chun a chinntiú go mbíonn eolas ábhartha, tráthúil ann
- leanúint de Thuarascálacha Bliantúla a fhoilsiú ar ghníomhaíochtaí na Roinne, agus tuarascálacha i leith an dul chun cinn atá déanta maidir leis na gealltanais atá sa Phlean Gníomhaíochta seo a bhaint amach
- córais agus cleachtais chumarsáide inmheánacha a athbhreithniú agus a atheagrú chun go dtugann siad an tacaíocht is fearr is féidir do sholáthar seirbhíse ardchaighdeáin
- cártaí tuairimíochta a sholáthar do chustaiméirí a ghlacann páirt sna turais threoraithe ar Thithe an Rialtais le gur féidir leo a dtuairimí a bhreacadh síos
- cártaí tuairimíochta a chur ar fáil i seomraí fáilte na Roinne

Gearáin a Phróiseáil

Bhur dtuairimí féin ar conas atá ag éirí linn

Cuir in iúl dúinn, más é do thoil é, má mheasann tú nár pléadh leat ar bhonn sásúil. Más orainn atá an locht, gabhfaimid leithscéal, féachfaimid chuige nach dtarlaíonn an rud céanna arís agus déanfaimid iarracht an scéal a chur ina cheart a luaithe agus is féidir. Is féidir bhur dtuairimí, idir mholtach agus cháinteach, a chur chuig:

John Coleman Uasal
An t-Oifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí
Roinn an Taoisigh
Tithe an Rialtais
Sráid Mhuirfean Uachtarach
Baile Átha Cliath 2
Teil 0 l-6l94492
Lo-Call 1809-227227 (folíne: 4492)
Facs: 0 l-6l94427
Ríomhphost: customer_service@taoiseach.irlgov.ie

Tá sé de cheart agat achomharc a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman má mheasann tú nár phléamar leat go ceart is go cothrom.
Is féidir dul i dteagmháil le hOifig an Ombudsman ag:

52 Faiche Stiabhna
Baile Átha Cliath 2
Teil 0 1 -6785222
Facs: 0 l-66 l0507
Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.irlgov.ie
Leathanach baile: http://www.irlgov.ie/ombudsman

Aguisín 1

PRIONSABAIL NA DEA-SHEIRBHÍSE DO CHUSTAIMÉIRÍ

do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí a d'ullmhaigh an Mheitheal Oibre ar Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Agus iad ag déileáil leis an bpobal, déanfaidh Ranna Státseirbhíse agus oifigí na Seirbhíse Poiblí na rudaí seo a leanas:

Caighdeáin Dea-Sheirbhíse

Foilseofar ráiteas a mhíníonn cáilíocht agus caighdeán na seirbhíse lenar féidir le custaiméirí a bheith ag súil, agus taispeánfar an ráiteas seo in ionad feiceálach ag gach pointe seirbhíse.

Cothroime/Éagsúlacht

Cosnófar cearta na ndaoine chun chothrom na Féinne a fháil de réir na reachtaíochta cothroime atá i bhfeidhm, agus déanfar freastal ar éagsúlacht chun go gcaithfear go cothrom leis na grúpaí a chlúdaítear sa reachtaíocht chothroime (ar bhonn inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh, aois, míchumas, cine nó bainteacht leis an Lucht Taistil).

Aimseofar pé constaicí a choscann daoine ar leas a bhaint as seirbhísí mar gheall ar bhochtaineacht, eisiamh sóisialta nó ionad geografach, agus déanfar iarracht chun réiteach a fháil ar na constaicí sin.

Rochtain Fhisiceach

Soláthrófar oifigí glana, inrochtana chun príobháideachas a chinntiú. Cloífidh na hoifigí seo le caighdeáin ghairme agus slándála. Is cuid de sin go mbeidís inrochtana ag daoine míchumasacha agus ag daoine eile a bhfuil sainriachtanais acu.

Eolas

Beidh cur chuige gníomhach againn maidir le heolas a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a

fhreastalaíonn ar dhaoine a bhfuil sainriachtanais acu. Cinnteofar go mbainfear lántairbhe as Teicneolaíocht an Eolais agus go mbíonn an t-eolas a fhoilsítear ar láithreáin ghréasáin na seirbhíse poiblí de réir na dtreoirlínte i leith ábhar a fhoilsiú ar an ngréasán.

Leanfaimid orainn ag iarraidh rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus cleachtais a shimpliú.

Poncúlacht agus Cúirtéis

Cuirfear seirbhísí ardchaighdeáin ar fáil le cúirtéis, íogaireacht agus gan aon mhoill iomarcach d'fhonn urraim a chothú idir an soláthraí agus an custaiméir.

Tabharfar sonraí teagmhála i ngach cumarsáid le custaiméirí d'fhonn an chumarsáid leanúnach a éascú.

Gearáin

Coinneofar córas i bhfeidhm chun déileáil le gearáin mar gheall ar chaighdeán na seirbhíse a fuarthas. Córas trédhearcach é seo, a ndéanfar poiblíocht mhaith ar a shon, agus a bheidh éasca le rochtain agus le húsáid.

Achomhairc

Mar an gcéanna, coinneofar córas foirmiúil achomhairc/athbhreithnithe i bhfeidhm le haghaidh custaiméirí nach bhfuil sásta le cinnidh a dhéantar i dtaobh seirbhísí. Córas trédhearcach é seo, a ndéanfar poiblíocht mhaith ar a shon, agus a bheidh éasca le rochtain agus le húsáid

Dul i gComhairle agus Meastachán

Beidh cur chuige struchtúrtha i bhfeidhm a éascóidh próiseas fiúntach comhairliúcháin le custaiméirí maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar

agus a athbhreithniú. Cinnteofar go ndéanfar athbhreithniú fiúntach ar sholáthar seirbhísí.

Rogha

Beidh rogha ag custaiméirí, oiread agus is féidir, maidir le gnéithe den soláthar seirbhíse, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, na háiteanna ina lonnaítear pointí seirbhíse, uaireanta oscailte agus seachadta. Úsáidfear teicneolaíochtaí nua agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn lena chinntiú go mbeidh an rogha is fearr ar bith ag custaiméirí agus go mbeidh seirbhísí inrochtana ann den chaighdeán is airde ar bith.

Cothroime idir na Teangacha Oifigiúla

Cuirfear seirbhísí ardchaighdeáin ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus cuirfear custaiméirí ar an eolas faoin gceart atá acu go ndéileáilfear leo ina rogha ceann de na teangacha oifigiúla.

Comhordú a fheabhsú

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

Custaiméirí Inmheánacha

Aithneofar foireann na Roinne mar chustaiméirí inmheánacha agus tabharfar tacaíocht mar is ceart dóibh agus rachfar i gcomhairle leo maidir le ceisteanna a bhaineann le soláthar seirbhísí.

Aguisín 2

Sonraí teagmhála maidir le Seirbhísí agus Scéimeanna atá á reáchtáil go díreach ag Roinn an Taoisigh

Tá freagracht ar Roinn an Taoisigh as soláthar na seirbhísí a liostaítear thíos. Má tá tuilleadh eolais ag teastáil uait i dtaobh aon cheann de na seirbhísí, ba chóir duit dul i dteagmháil leis an mball foirne cuí.

** Seans nach bhfanfaidh na hoifigigh theagmhála díreach mar an gcéanna leis an liosta thíos, ach fanfaidh na uimhreacha teileafóin is facs mar atá siad i gcás gach seirbhíse.*

An tSeirbhís a sholáthraítear	Coinní agus imeachtaí poiblí an Taoisigh a eagrú
Custaiméirí	Baill den ghnáthphobal, den phobal taidhleoireachta agus ionadaithe de chuid eagraíochtaí poiblí agus deonacha
Gealltanas	Soláthrófar seirbhís phrotacail atá gairmiúil, éifeachtúil agus éifeachtach
Teagmháil	An Rannóg Phrotacail; Sile de Burca/Mary Preece; Teil: 6194142; Facs: 6194257 Ríomhphost: Mary_Preece@taoiseach.irl.gov.ie; sile_deburca@taoiseach.irlgov.ie

An tSeirbhís a sholáthraítear	Comhfhreagras/aighneachtaí a sheoltar go dtí an Taoiseach a phróiseáil
Custaiméirí	Baill den ghnáthphobal agus den Oireachtas
Gealltanas	Admhófar gach comhfhreagras scríofa laistigh de chúig lá oibre tar éis a fhaighte
Teagmháil	Oifig Phríobháideach an Taoisigh; David Feeney/Billy Keane; Teil: 6194020/4021; Facs: 6764048 Ríomhphost: privateoffice@taoiseach.irlgov.ie

An tSeirbhís a sholáthraítear	Is é seo an lárphointe fócais agus teagmhála trína gcuirtear comhairle ar fáil maidir le cinnidh agus cumarsáid an Rialtais
Custaiméirí	Baill den Rialtas agus de Ranna agus Oifigí Rialtais
Gealltanas	Coimeádfar teagmháil leanúnach le Ranna eile Rialtais chun a fháil amach cad iad na riachtanais atá orthu agus chun freastal ar na riachtanais sin
Teagmháil	Gary Davis/Edel Cooke; Teil: 6194089/4036; Facs: 6194267 Ríomhphost: Gary_Davis@taoiseach.irigov.ie; Edel_Cooke@taoiseach.irlgov.ie

An tSeirbhís a sholáthraítear	Eolas a sholáthar i dtaobh Ghnó na Dála agus clár reachtaíochta an Rialtais
Custaiméirí	Na meáin chumarsáide / Baill den Oireachtas
Gealltanas	Eiseofar preasráiteas ag tús gach seisiúin Dála ina mbeidh cuntas ar an reachtaíocht atá le cur i láthair le linn an tseisiúín sin / Eiseofar sceideal seachtainiúil de Ghnó na Dála do gach aon bhall. Eiseofar an tOrd Gnó ar laethanta a mbíonn an Dáil ina suí

Teagmháil Alice Kearney/Cathy Bruton/David Spencer/Aileen Treanor; Teil: 6194079/80/81; Facs: 6765757; Ríomhphost: Alice-Kearney@taoiseach.irlgov.ie; Cathy_Bruton@taoiseach.irlgov.ie David_Spencer@taoiseach.irlgov.ie; Aileen_Treanor@taoiseach.irlgov.ie

An tSeirbhís a sholáthraítear
Féachaint chuige go gcuirtear polasaí agus eolas an Rialtais in iúl go cruinn agus go héifeachtach do na meáin agus don phobal. Cruinnithe eolais do na meáin, preas-chomhdhálacha agus mórlainseálacha Rialtais a eagrú. Ráitis agus Preaseisiúintí Rialtais a eisiúint

Custaiméirí Na meáin áitiúla, náisiúnta agus idirnáisiúnta agus baill den ghnáthphobal

Gealltanas Facsáilfear preaseisiúintí chuig na meáin go léir in éineacht tar éis a n-eisiúna agus foilseofar ar láithreán gréasáin Phreas-Seirbhís an Rialtais iad

Teagmháil Preas-Seirbhís an Rialtais; Kate O'Toole; Teil: 6194130/4026; Facs: 6763419/6789037 Ríomhphost: Kate_O'Toole@taoiseach.irlgov.ie; Lo-call: 1890-422622

An tSeirbhís a sholáthraítear
Ceisteanna an phobail a fhreagairt agus bileoga eolais ar cheisteanna Rialtais a scaipeadh. Pacáistí eolais ar chúrsaí a bhaineann le Rialtas na tíre a chur ar fáil do scoileanna agus do cholláistí tar éis iarratas a fháil uathu.

Gealltanas Tabharfar freagra cruinn cuimsitheach ar cheisteanna ó na Meáin agus ón bPobal chomh luath agus is féidir tar éis a bhfaighte

Teagmháil Preasoifig an Rialtais; Joe Lennon (Preas-Rúnaí an Rialtais) Sarah Kearns/Nick Reddy Teil: 6194051/4098; Facs: 6763302; Ríomhphost: Joe_Lennon@taoiseach.irlgov.ie Sarah_Kearns@taoiseach.irlgov.ie; Nick_Reddy@taoiseach.irlgov.ie

An tSeirbhís a sholáthraítear
Turais threoraithe ar Thithe an Rialtais Dé Sathairn

Custaiméirí Baill den phobal, cuairteoirí eachtrannacha ina measc

Gealltanas Bíonn turais ar fáil ó 10.30 am go dtí 3.30 pm Dé Sathairn;
Tugtar cárta do gach custaiméir chun gur féidir leo a dtuairimí a bhreacadh síos

Teagmháil Seirbhísí Bainistíochta; Ashley Lowry 6194116; Eilish Keating 6194141; Maighread Walsh 6194260 Facs: 6194258; Ríomhphost: Ashley_Lowry@taoiseach.irlgov.ie; Eilish_Keating@taoiseach.irlgov.ie Maighread_Walsh@taoiseach.irlgov.ie

An tSeirbhís a sholáthraítear
Maoirseacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm an Chláir um Rathúnas agus Cothroime (CRC) i gcomhar leis na Comhpháirtithe Sóisialta

Custaiméirí Na Comhpháirtithe Sóisialta

Gealltanas	Eiseofar Réamhthuarascála ar an dul chun cinn atá déanta cúig sheachtain roimh chruinnithe de Rúnaíocht an CRC agus eiseofar tuarascálacha deiridh mar gheall ar dhul chun cinn seachtain amháin roimh a leithéid de chruinniú
Teagmháil	An Rannóg um Polasaí Eacnamaíoch & Sóisialta; Gerry Cribbin; Teil: 6194046; Facs: 6622163 Ríomhphost: Gerry_Cribbin@taoiseach.irlgov.ie
Custaiméirí	Baill den ghnáthphobal
Gealltanas	Freagrófar, chomh luath agus is féidir, ceisteanna ginearálta i dtaobh an CRC agus próiseas na Comhpháirtíochta Sóisialta
Teagmháil	An Rannóg um Polasaí Eacnamaíoch & Sóisialta; Irene O'Reilly/ Carol Woodley-Byrne Teil: 6194029/13; Facs: 6622163; Ríomhphost: Irene_O'Reilly@taoiseach.irlgov.ie; Carol_Woodley-Byrne@taoiseach.irlgov.ie

An tSeirbhís a sholáthraítear

Comhordú a dhéanamh ar fhorbairt Lárionad Seirbhísí Airgeadais na hÉireann (LSAÉ)

Custaiméirí	Ionadaithe ó thionscal na seirbhísí airgeadais atá ag feidhmiú ar Mheithle Oibre de chuid an LSAÉ
Gealltanas	Coinneofar leibhéal ard comhairle agus comhordaithe ar siúl le tionscal na seirbhísí airgeadais le linn do pholasaí i leith an LSAÉ a bheith á fhorbairt
Teagmháil	An Rannóg um Polasaí Eacnamaíoch & Sóisialta; Derek O'Neill Teil: 6194103; Facs: 6622163; Ríomhphost: Derek_O'Neill@taoiseach.irlgov.ie

An tSeirbhís a sholáthraítear

Polasaithe a fhorbairt chun an Clár um Nuachóiriú na Seirbhíse Poiblí a threorú san am atá romhainn agus tacaíocht a thabhairt do Ranna/Oifigí Rialtais i leith an clár a chur i bhfeidhm.

Custaiméirí	Ranna agus Oifigí Rialtais; comhlachtaí poiblí; baill den Rialtas agus den Oireachtas; lucht na hacadúlachta, mic léinn agus baill den ghnáthphobal.
Gealltanas	Tabharfar tacaíocht éifeachtach don Chlár um Nuachóiriú na Seirbhíse Poiblí.
Teagmháil	Sinead NicCoitir / Teresa Doolan; Teil: 6194090; Ríomhphost: nic.coitir.doolan@taoiseach.irlgov.ie Facs: 6194239; George Burke; Teil: 6194008; Ríomhphost: george_burke@taoiseach.irlgov.ie; Dermot Curran; Teil: 6194023; Ríomhphost: dermot_curran@taoiseach.irlgov.ie

Aguisín 3

Torthaí coimrithe ar Shuirbhé Custaiméirí Feabhra 2001

Seirbhís Teileafón (cé chomh fada is a ghlacann sé freagra a fháil ón bpríomhlasc-chlár, ó rannóga nó ó fho-rannóga, nó glaoch a dhíriú go dtí an córas glórphoist; conas a láimhseáiltear glaonna aistrithe agus caighdeán na seirbhíse a fhaightear trí theileafón)

% Custaiméirí a mheasann an tseirbhís a bheith maith, an-mhaith nó sármhaith 98%

Seirbhís Geata Tosaigh/ Oifig Fáilte (Cé chomh cabhrach is a bhí an fhoireann, treoracha, comharthaí, áiseanna páirceála, compord agus glaine na hoifige fáilte)

% Custaiméirí a mheasann an tseirbhís a bheith maith, an-mhaith nó sármhaith 94%

Seirbhís Comhfhreagras (Caighdeán na litreacha agus an ábhair a fhoilsítear i ndoiciméid/bróisiúir)

% Custaiméirí a mheasann an tseirbhís a bheith maith, an-mhaith nó sármhaith 99%

Seirbhís Iompar na foirne agus tapúlacht is caighdeán na seirbhíse

% Custaiméirí a mheasann an tseirbhís a bheith maith, an-mhaith nó sármhaith 100%

Comhlachtaí poiblí agus an saoránach - treoir ón Ombudsman i leith dea-chleachtas do sheirbhísigh phoiblí

(A foilsíodh 1997)

Is é atá i gceist le déileáil le daoine ar bhealach 'cuí' ná déileáil leo -

- go tapa, gan an iomarca moille;

- mar is cóir de réir dlí agus rialacha eile a chuimsíonn a gcuid teidlíochtaí;

- go tuisceanach, agus aird a thabhairt ar aois an duine, ar a c(h)umas chun rialacha a thuiscint a d'fhéadfadh a bheith casta, ar aon mhíchumas dá mbeadh air/uirthi, ar phríobháideachas agus ar áisiúlacht;

- go cabhrach, trí chleachtais, foirmeacha agus eolas ar theidlíochtaí agus seirbhísí a shimpliú, trí thaifid ar fónamh a choimeád, trí eolas soiléir beacht a sholáthar i dtaobh theorainneacha ama nó coinníollacha eile a d'fhéadfadh teidlíochtaí daoine a chur ó mhaith;

- go freagrach, agus gan doicheall ná colg a léiriú fiú i gcás go bhfuiltear imníoch i dtaobh chaingean dlí.

Is é atá i gceist le déileáil go 'cothrom' le daoine ná déileáil leo -

- mar a dhéileáilfeá le haon duine eile sna tosca céanna;

- trína thuiscint go bhfuil a dtábhacht féin le rialacha agus rialúcháin ó thaobh cothrom na Féinne a chinntiú ach nár chóir iad a chur i bhfeidhm chomh docht do-athraithe sin agus go mbeadh éagothroime mar thoradh orthu;

- pionós a ghearradh de réir mar is gá chun a chinntiú go gcloífear leis na rialacha, agus gan pionós iomarcach a ghearradh;

- a bheith toilteanach chun rialacha agus cleachtais a athbhreithniú agus iad a athrú más gá;

- dóthain foláirimh a thabhairt sula n-athraítear rialacha ar shlí a mbeadh tionchar diúltach aige ar theidlíochtaí daoine;

- córas inmheánach athbhreithnithe a bheith ann sa chaoi is gur féidir athmhachnamh a dhéanamh ar aon chinneadh a mbeadh tionchar diúltach aige ar dhuine agus sa chaoi gur duine éigin nach raibh bainteach leis an gcéad chinneadh a dhéanfas an scéal a athbhreithniú;

- daoine a chur ar an eolas faoi conas is féidir leo achomharc a dhéanamh, comhoibriú go fonnmhar lena leithéid d'achomharc agus cluas a thabhairt d'iarratais ar shásamh a fháil.

Agus, go deireanach, is é atá i gceist le déileáil le daoine go "neamhchlaonta" ná déileáil leo

- trí gach cinneadh a dhéanamh de réir riachtanais na rialacha agus an dlí agus neamhaird a dhéanamh d'aon rud nach mbaineann le hábhar;

- gan leithcheal a dhéanamh mar gheall ar dhath craicinn daoine, inscne, stádas pósta, cúlra eitneach, claonadh gnéasach, dearcadh agus iompar, clú, cé iad féin nó cé hiad na daoine a bhfuil aithne acu orthu;

- trína chinntiú, i gcás go bhfuil an tseirbhís bunaithe ar ord tosaíochtaí, go bhfuil an scéim oscailte agus trédhearcach;

- féachaint chuige nach n-imríonn do chlaontaí féin tionchar ar bith ar an bpróiseas cinnteoireachta.