Roinn an Taoisigh

Department of the Taoiseach

Cairt um Chustaiméirí

Cairt um Chustaiméirí

Tá Roinn an Taoisigh ceangailte le seirbhís phroifisiúnta, éifeachtach, chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir.

Is é an sainordú atá againn ná tacú leis an Taoiseach ina ról bunreachtúil agus deasghnách mar Cheannasaí an Rialtais, agus cabhrú leis ceannaireacht éifeachtach, comheagrú agus treoir a sholáthar thar réimse bheartas lárnach. Freastalaíonn foireann na Roinne go scrupallach agus go neamhchlaonta ar an Taoiseach agus ar Rialtas an lae, ar Airí Stáit, ar fhorais eile an Stáit agus ar an bpobal, ag feidhmiú i gcónaí go díograiseach, go héifeachtúil agus go cúirtéiseach.

Ár gCeangaltais Ienár gCustaiméirí

Ár gCeangaltais Ienár gCustaiméirí
Féachaimid le seirbhís den scoth a sholáthar a léiríonn do chuid riachtanas agus súilíochta. Chun é sin a bhaint amach, déanaimid na ceangaltais seo a leanas:

- Forbairt agus Cur i bhFeidhm Beartas
  Féachfaimid le cinntiú go gcuirfimid le forbairt agus le cur i bhfeidhm beartas Rialtais, rud a chuirfidh luach lena mbainimid amach ó thaobh cuspóirí náisiúnta agus idirnáisiúnta de.
- Teagmháil leis an Roinn
  Cuirfimid mionsonraí maidir le ról/feidhm na foirne ar fáil sna foilseacháin chuí agus ar an láithreán líonra, mar aon le heolas sonrach teagmhála i ngach comhfhreagras.
- Ag Freagairt Ortsa
  Gheobhaidh tú freagraí soiléire, tráthúla, beachta ar gach comhfhreagras, nótaí ríomhphoist san áireamh. Má bhíonn baint ag do chomhfhreagras le cás a bhaineann le dualgais fhorais phoiblí eile,

cuirfimid an comhfhreagras ar aghaidh chuig an bhforas cuí agus cuirfear an méid sin in iúl duitse. Má théann tú i dteagmháil linn tríd an nguthán, pléifidh comhaltaí foirne cabhracha, cúirtéiseacha le do cheist gan mhoill nó, mura mbíonn siad in ann freagairt ar an gceist, socróidh siad go ndéanfaidh duine éigin eile amhlaidh.

- Cruinnithe
  Eagrófar cruinnithe go héifeachtach agus go héifeachtúil. Féadfar a bheith ag súil le háiseanna den scoth le haghaidh cruinnithe, réamhfhógra tráthúil agus dáileadh cáipéisí beachta, soiléire roimh ré i gcás gach cruinnithe.
- Cuairteoirí ar an Roinn
  Caithfear le gach cuairteoir chuig an Roinn ar bhealach cúirtéiseach agus tabharfar treoracha go pras dóibh chun an ceann scríbe ceart a bhaint amach. Cuirfear áiseanna fáiltithe d'ardchaighdeán ar fáil, agus déanfar an soláthar cuí do dhaoine atá faoi mhíchumas.
- Seirbhísí do na Meáin Chumarsáide
  Soláthróimid eolas cuimsitheach, tráthúil do lucht na meán cumarsáide maidir le beartais agus gníomhaíochtaí Rialtais. Beidh na comhaltaí foirne cuí ar fáil freisin chun cinntiú go bhfaigheann tú freagra pras, sásúil ar do cheisteanna.
- An Ghaeilge
  Cinnteoimid gur féidir le custaiméirí a dteastaíonn uathu a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge a dhéanamh amhlaidh.
- Láithreáin Líonra agus Foilseacháin
  Soláthróimid láithreáin líonra atá infhaighte, inúsáidte agus faisnéiseach. Cinnteoimid go mbíonn ár foilseacháin beacht agus soiléir, go bhfreastalaíonn siad ar riachtanais na n-úsáideoirí

agus go mbíonn siad ar fáil ar ár láithreáin líonra.

- Cuairteanna ar Fhoirgnimh Rialtais
  Soláthróimid turais fhaisnéiseacha thart ar Fhoirgnimh Rialtais, stiúrtha ag treoraithe cáilithe chun cinntiú gur eispéireas dearfach a bheidh i do chuairt.
- Éagsúlacht agus Comhionannas
  Beidh meas againn ar phrionsabail chomhionannais agus ar éagsúlacht ár gcuid custaiméirí maidir le seachadadh na seirbhísí go léir.
- Soláthraithe
  Feidhmeoimid nósanna imeachta tairisceana/ceannaigh atá soiléir, neamhchlaonta agus trédhearcach.

Meastóireacht agus Tuairisciú

Forbraíodh an Chairt seo i ndiaidh dul i gcomhairliúchán le réimse leathan dár gcustaiméirí. Tá critéir sainmhínithe againn trína ndéanfaimid ár bhfeidhmiú a mheas le hais gach ceann dár gceangaltais agus déanfaimid suirbhéanna go rialta ar ár gcustaiméirí maidir le cáilíocht na seirbhísí a chuirimid ar fáil. Déanfaimid tuairisc ar ár bhfeidhm le hais gach ceann de na critéir sin inár dTuarascáil Bhliantúil.

Cuirimid fáilte roimh a bhfuil le rá agat maidir leis an gCairt seo agus do mholtaí ina taobh, nó i dtaobh cheann ar bith de na seirbhísí a sholáthraímid. Tá nós imeachta againn freisin chun freagairt ar aon ghearán a bheadh agat.

Ar an láimh eile, bímid ag súil go gcaitear lenár bhfoireann go cúirtéiseach agus le meas

FEIDHMIÚ A THOMHAS AGUS A MHEAS

Cuirfimid na meicníochtaí cuí i bhfeidhm chun feidhmiú a thomhas agus a mheas le hais na gceangaltas atá inár gCairt, agus coinneoimid é faoi athbhreithniú d'fhonn ár seirbhís a fheabhsú ar bhonn leanúnach. Déanfaimid tuairisc ar ár bhfeidhmiú inár dTuarascáil Bhliantúil.

Is iad na táscairí a mbainfimid úsáid astu chun feidhmiú a thomhas ná:

4 Forbairt agus Cur i bhFeidhm Beartas:

- Déanfar dul chun cinn a thuairisciú le hais na gcuspóirí/tosaíochta inár Ráiteas Straitéise
- Aiseolas ó chustaiméirí maidir lena gcuirimid le forbairt bheartas

4 Teagmháil linn:

- Tá eolas ar ról/fhoireann na Rannóg éagsúil le fáil sa Treoir um Shaoráil Faisnéise, ar ár láithreáin líonra agus sna foilseacháin chuí
- Bíonn ainm teagmhálaí, uimhir ghutháin agus seoladh ríomhphoist an té a bhíonn ag plé leis an gcás le fáil i ngach comhfhreagras scríofa agus i ngach comhfhreagras a dhéantar tríd an ríomhphost

4 Comhfhreagras:

Scríofa

- Tugtar freagra ar gach comhfhreagras taobh istigh de thrí lá oibre ón lá a fhaightear é
- Tugtar freagra iomlán ar gach comhfhreagras taobh istigh de 15 lá oibre ón lá a fhaightear é nó, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, tugtar freagra eatramhach faoin gcás a mhíníonn an staid ag a bhfuil an cás agus a thugann le fios cén uair a n-eiseofar freagra substainteach

Ríomhphost

- Tugtar freagra ar gach ríomhphost a dteastaíonn freagra uaidh taobh istigh de lá oibre amháin ón lá a fhaightear é
- Tugtar freagra iomlán ar gach ríomhphost den chineál seo taobh istigh de 15 lá oibre ón lá a fhaightear é nó, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, freagra eatramhach a mhíníonn an scéal agus a thugann le fios cén uair a n-eiseofar freagra substainteach
- Bainfidh gach comhalta foirne úsáid as freagraí uathoibríocha agus iad as láthair ón oifig

4 Guthán:

- Freagrófar 90% de ghlaonna a chuirtear ar lasc-chlár na Roinne taobh istigh de 15 soicind
- Cuirfear gach duine a ghlaonn ar aghaidh chuig an gcomhalta foirne/rannóg cheart

- Cuirfidh gach comhalta foirne é/í féin in aithne don té atá ag glaoch nuair a fhreagraíonn siad an guthán
- Freagróidh comhaltaí foirne ar gach teachtaireacht ghlórphoist taobh istigh de lá oibre amháin
- Cuirfear teachtaireachtaí cuí glórphoist atá cothrom le dáta ar fáil chun infhaighteacht na gcomhaltaí foirne a chur in iúl

4 Cruinnithe:

- Tugtar réamhfhógra seachtaine ar a laghad maidir le cruinnithe (ach amháin nuair a aontaíonn gach rannpháirtí a mhalairt)
- Dáiltear páipéir le haghaidh cruinnithe ar a laghad trí lá oibre roimh ré (ach amháin nuair a aontaíonn rannpháirtithe ar a mhalairt)
- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir le heagrú agus reáchtáil na gcruinnithe
- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir leis na háiseanna a chuirtear ar fáil

4 Cuairteoirí chuig an Roinn:

- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir leis na háiseanna agus na seirbhísí a chuirtear ar fáil
- Bailítear cuairteoirí ón bhfáiltiú taobh istigh de chúig nóiméad ón am a mbítear ag súil leo
- Déantar feabhsúcháin ar fhoirgnimh chun an tslí a éascú do daoine atá faoi mhíchumas

- Déanamh de réir chaighdeáin Shláinte agus Shábháilteachta

4 Na Meáin Chumarsáide:

- Foilsítear príomhóráidí beartas agus preasráitis ar an láithreán líonra taobh istigh de lá oibre amháin
- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir leis na seirbhísí a chuirtear ar fáil

4 An Ghaeilge:

- o Cuirtear Scéim na dTeangacha Oifigiúla ar bun faoi dháta a aontaítear leis an Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta
- Cuirtear an scéim i bhfeidhm taobh istigh de thréimhse ama aontaithe
- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir le seirbhísí a chuirtear ar fáil trí Ghaeilge

4 Láithreáin Líonra agus Foilseacháin:

- Láithreáin líonra inúsáidte atá cothrom le dáta, fíoraithe ag luacháil eachtrach
- Gach foilseachán le fáil ar an láithreán líonra ag an am céanna le gach meán eile
- Láithreán líonra atá faoi réir WAI (leibhéal 1 agus 2)

4 Cuairteanna ar Fhoirgnimh Rialtais:

- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí i dtaobh na dturas a chuirtear ar fáil

- Comhionannas agus Éagsúlacht:
  - Glactar céimeanna chun feasacht chomhaltaí foirne ar chúrsaí comhionannais agus éagsúlachta a fheabhsú
  - Gan aon ghearán in éadan na Roinne ar bhonn comhionannais/éagsúlachta

- Soláthraithe:
  - Gach soláthar déanta de réir nósanna imeachta soiléire tairisceana (faoi réir Threoirlínte an Choiste um Chonarthaí Rialtais)
  - Íoslaghdaítear íocaíochtaí déanacha (i gcomhréir le líon iomlán na n-íocaíochtaí a dhéantar)

Conas a dhéanfaimid ár bhfeidhmiú a thomhas:

Bainfimid úsáid as réimse uirlisí tomhais/meastóireachta, idir chineálach agus cainníochtúil, chun ár bhfeidhmiú a thomhas, lena n-áirítear:

- Aischothú agus moltaí ónár gcustaiméirí ar bhonn leanúnach;
- Ag dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí trí shuirbhéanna, agallaimh chuimsitheacha, fócasghrúpaí, srl., binsemharcáil ár bhfeidhmithe le hais torthaí a baineadh amach san am a chuaigh thart;
- Úsáid a bhaint as córais fhaisnéise bhainistíochta inmheánaí (m.sh. córais loirg chomhfhreagrais, ringmaster, srl.)
- Iniúchta Míchumais, déanamh de réir chaighdeáin

Shláinte agus Shábháilteachta, meastóireacht eachtrach ar láithreáin líonra, srl.;

4 Úsáid a bhaint as teicnicí cosúil le "siopadóireacht rúndiamhair".

Oiliúint:

Déanfaimid infheistíocht in oiliúint do chomhaltaí foirne i dtaobh seirbhísí do chustaiméirí, go háirithe dóibh siúd a bhíonn i dteagmháil rialta leis an bpobal.

Roinn an Taoisigh

Tel: 1890 227 227 (Lo-Ghlao)
01 678 9791 (Facs)

Email: webmaster@taoiseach.gov.ie

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

Oifigeach Cháilíocht Sheirbhisí do Chustaiméirí
John Coleman

Tel: 1890 227 227 (Lo-Ghlao)
ext. 4116
01 619 4258 (Facs)

Email: customer.service@taoiseach.gov.ie

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