

CAIRT UM SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ

An custaiméir i gceartlár ár gcuid oibre...



ÁR MISEAN:

Tá de chuspóir againn an fhiontraíocht a chur chun cinn, gnólachtaí nuathionscanta a chothú, agus micreaghnlachtaí agus gnólachtaí beaga atá ann cheana féin a fhorbairt chun dlús a chur faoi chruthú jabanna agus chun tacaíochtaí atá ar ardchaighdeán agus a bhfuil fáil orthu gan stró a chur ar fáil le haghaidh aon ghnó nua a bhfuil tú ag cuimhneamh air.

SEIRBHÍSÍ ATÁ AR FÁIL Ó D'OIFIG FIONTAIR ÁITIÚIL (OFÁ):

- Túsphointe teagmhála do gach uile cheist a bhaineann le fiontraíocht sa chontae nó sa chathair.
- Dibriú i gcomhar le fiontraíthe, tionscnóirí, gnólachtaí agus páirtithe leasmhara eile sa chontae nó sa chathair chun an fhiontraíocht a chothú.
- Diliúint fiontraíochta, forbairt bainistíochta agus meantóireacht a sholáthar d'fhiontraíthe agus do ghnólachtaí.
- Cistiú díreach, mar aon le roghanna i dtaobh cistiú, a chur ar fáil d'fhiontraíthe, tionscnóirí agus gnólachtaí inmharthana ar mhaithe le fás agus forbairt micreaghnlachtaí.
- Dibriú chun gréasáin ghnó a bhfuil na cliant ina gceartlár a chruthú agus a choinneáil i gcóir.
- Conair forchéimnithe a réiteach chuig na Ranna i bhFiontraíocht Éireann a bhíonn a déileáil le Gnólachtaí Nuathionscanta Ardachmairne agus le Tionscail Sheanbhunaithe.
- Sa chás nach féidir leis an OFÁ déileáil leis an gceist atá agat, cuirfidh sé thú i dteagmháil leis an ngníomhaireacht chúí.

Tá rún daingean ag an OFÁ seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil do chustaiméirí faoi mar atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí agus i gcomhréir le prionsabail na seirbhíse ardchaighdeán do chustaiméirí atá glactha ag na Ranna Rialtais agus na Comhlachtaí Seirbhíse Poiblí go léir.

CÉARD IS CAIRT UM SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ ANN?

Is éard atá sa Chairt seo um Sheirbhís do Chustaiméirí ná gealltanais leith ardchaighdeán na seirbhíse a thugaimid duitse; leagtar amach inti an méid a dhéanfaidh do OFÁ ar do shon, an chaoi a bhfuil i gceist againn é a dhéanamh, agus an méid ama a ghlacfaidh sé.

Tá rún daingean ag do OFÁ monatóireacht sheasta a dhéanamh ar ár soláthar seirbhíse duitse agus an soláthar sin a fheabhsú.

CONAS IS FÉIDIR LEATSA CUIDIÚ LINNE?

Tig leatsa cuidiú linne ar na slí seo:

- Caitheamh lenár gcomhaltaí foirne go cúirtéiseach.
- Aiseolas a thabhairt dúinn le gur féidir linn feabhas a chur ar ár seirbhísí.
- Eolas beacht a thabhairt dúinn agus tú ag déileáil linn.
- Bheith poncúil, pras, proifisiúnta.

AN MÉID A DHÉANFAIDH AN OFÁ AR DO SHON

Féachfaimid le deimhin a dhéanamh de, maidir lenár gcomhaltaí foirne:

- Go bhfuil an t-eolas agus an taithí chúí acu mar aon leis an fhreagracht agus an t-údarás cuí ionas gur féidir leo déileáil le do chuid ceisteanna nó tú a chur i dteagmháil le duine eile atá in ann cabhrú leat.
- Go gcuirfidh siad ár seirbhísí ar fáil ar bhealach cairdiúil, uilechuimsitheach.
- Go gcaithfidh siad leat ar bhealach cúirtéiseach, gairmiúil.
- Go gcuirfidh siad eolas soiléir, cruinn, cabhrach ar fáil duit.
- Go ndéileálfadh siad go pras le do chuid iarratas, do chuid ceisteanna agus leis na nithe is cás leat.
- Go dtabharfaidh siad cothrom na féinne do gach uile chustaiméir agus gan aon idirdhealú a dhéanamh eatarthu.
- Go mbeidh aird acu ar an rúndacht i gcónaí.
- Go gcuirfidh siad go seasta bealaí nua agus bealaí níos fearr chun ár seirbhísí a sholáthar.

I gcás nach féidir leis an OFÁ déileáil le do cheist cuirfidh sé i dteagmháil thú leis an ngníomhaireacht chúí.

Tá an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta agus Fiontraíocht Éireann tar éis prótacail a aontú leis na gníomhaireachtaí cuí le go mbeidh seirbhís éifeachtach ann do chustaiméirí agus muid ag déileáil le ceisteanna ó na cliant.

ÁISEANNA DON PHOBAL

- Cuirfear seomra cruinnithe ar fáil duit san OFÁ más gá le gur féidir cúrsaí a phlé linn go rúnda.
- Déanfaidh an OFÁ deimhin de go bhfuil ár gcuid oifigí, áiseanna agus acmhainní uile inrochtana, i gcomhréir leis an Acht um Míchumas, 2005. Má tá aon cheist agat maidir le háiseanna don phobal/inrochtaineacht, ba cheart na ceisteanna sin a chur faoi bhráid Cheannasaí an OFÁ.

COMHIONANNAS

Agus muid ag déileáil le custaiméirí, seasfaimid go daingean leis na cearta comhionannais a cuireadh ar bun sa reachtaíocht chomhionannais. Ní dhéanann an OFÁ aon idirdhealú atá bunaithe ar aois, míchumas, inscne, stádas teaghlaigh, cine, creideamh reiligiúnach, gnéaschlaonadh nó comhaltas den lucht siúil.

PRÍOBHÁIDEACHT AGUS RÚNDACHT

An t-eolas ar fad a thabharfaidh tú, idir eolas pearsanta agus eolas gnó, beidh sé faoi rún daingean agus déileálfar leis ar shlí a léiríonn go bhfuil ómós againn duit.

CUMARSÁID

Déileálfadh an OFÁ le do cheist go pras ar bhealach cabhrach, cúirtéiseach, gníomhach.

- Cuirfimid muid féin in aithne nuair a fhreagróimid an guthán.
- Nuair a theastaíonn ó chliant bualadh le comhalta foirne den OFÁ, féachfar leis an gcrúinniú sin a eagrú laistigh de 5 lá oibre más féidir.
- Tabharfar admháil i leith gach uile chumarsáide i scríbhinn laistigh de 5 lá oibre ón lá a bhfaighfear é.
- Tabharfar admháil i leith gach uile theachtaireachta ríomhphoist laistigh de 48 uair ón am a bhfaighfear é.
- Tabharfar freagra i leith gach uile fhiosrú gutháin laistigh de 2 lá oibre. *Beidh áis taifeadta glórphoist i bhfeidhm i gcónaí.*
- In aon chomhfhreagra i scríbhinn ón OFÁ, sonrúfaim ainn agus sonraí teagmhála an chomhalta foirne atá ag déileáil le do cheist nó le d'fhiosrú.

Tá rún daingean ag do OFÁ seirbhís den scoth a chur ar fáil dá chliant. Le go mbeidh ár gcliant sásta le caighdeán na seirbhíse a chuirimid ar fáil dár gcustaiméirí, déanfaidh athbhreithniú rialta ar na seirbhísí do chustaiméirí agus foilseoidh táscairí ina dtaobh, go háirithe na tréimhsí chun iarratais a phróiseáil, tarchur cásanna chuig gníomhaireachtaí eile, agus agáí freagartha. Foilseoidh freisin Suirbhé Bliantúil ar Chliant. De thoradh na dtáscairí seo beidh léargas againn ar an gcaoi a bhfuil ag éirí linn, ar thuairimí na gcliant i leith ár seirbhísí agus ar na nithe a gcaithfimid feabhas a chur orthu.

CONAS GEARÁN A DHÉANAMH

Tá rún láidir ag ár bhfoireann seirbhís ghairmiúil a chur ar fáil agus rudaí a bheith i gceart acu den chéad iarracht. Ainneoin ár ndíchill, aithnímid nach n-éiríonn linn i gcónaí an beart a dhéanamh agus go mbíonn díomá dá réir ar ár gcustaiméirí sna cásanna sin. Tá nós imeachta caighdeánach i bhfeidhm againn ionas gur féidir linn do ghearán a fhiosrú go hiomlán agus go cothrom.

- Déileáiltear le cuid de na gearáin láithreach. Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, tabharfaimid admháil i scríbhinn nó ar an nguthán duit go bhfuair eamar do ghearán agus deimhneoidh go dtuigimid i gceart údar do ghearáin.
- Fiosróimid do ghearán agus tabharfaimid freagra ina leith laistigh de 5 lá oibre. Cuirfimid ar an eolas thú freisin i dtaobh gníomhartha nó iarrachtaí ar bith chun sásamh a thabhairt duit.
- Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra sin, féadfaidh tú an gearán a tharraingt anuas le duine níos sinsearaí ach scríbhinn fhoirmiúil a chur faoi bhráid Cheannasaí na hOifige Fiontair Áitiúil.