



An Roinn Airgeadais  
Department of Finance

# Seirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí

Plean Gníomhaíochta agus Cairt do  
Chustaiméirí 2021 – 2023

Meitheamh 2021

# Clár ábhair

<b>1 Réamhrá.....</b>	<b>3</b>
1.1 An Roinn Airgeadais	3
1.2 Struchtúr na hEagraíochta	3
<b>2 Cairt Chustaiméirí.....</b>	<b>7</b>
<b>3 Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí .....</b>	<b>9</b>
3.1 Ár dTiomantas do na Treoirphrionsabail	9
3.2 Leibhéal na Seirbhíse	15
3.3 Custaiméirí Seachtracha	16
3.4 Custaiméirí Inmheánacha	17
3.5 Bearta Covid-19 do Chuirteoirí	17
<b>4 Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn .....</b>	<b>18</b>
4.1 Príomhtheagmhálacha	18
4.2 Teagmhálacha eile	18
<b>5 Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh .....</b>	<b>20</b>
5.1 Próiseas Gearán	22

---

# 1 Réamhrá

## 1.1 An Roinn Airgeadais

Mar a dúradh i Ráiteas Straitéise 2021-2023 na Roinne, tá ról lárnach ag an Roinn Airgeadais maidir le cuspóirí eacnamaíocha, fioscacha, baincéireachta, seirbhísí airgeadais, AE, idirnáisiúnta agus gníomhaíochta aeráide a bhaint amach.

Agus í ag tabhairt comhairle agus tacaíochta don Rialtas, treoraíonn an Roinn a misean:

A bheith i gceannas ar bhaint amach aidhmeanna beartais eacnamaíocha, fioscacha agus airgeadais an Rialtais, ag féachaint do na haidhmeanna atá leagtha amach sa Chlár Rialtais - Ár dTodhchaí Roinnte

## 1.2 Struchtúr na hEagraíochta

Tá an Roinn comhdhéanta de roinnt Rannán. Tá achoimre ar na Rannáin agus ar obair na Roinne leagtha amach thíos.

### An Rannán Eacnamaíochta

Tá an Rannán Eacnamaíochta freagrach as anailís mhaicreacnamaíoch, réamhaisnéis agus beartas buiséadach. Tá de fhreagracht air chomh maith straitéisí a leagan amach maidir le cúrsaí eacnamaíochta na hÉireann agus cion tairbhe a dhéanamh maidir le beartais a chur i dtoll a chéile a bhaineann le hearnálacha faoi leith nó a mbíonn tionchar acu ar chúrsaí eacnamaíochta go ginearálta. Tugtar faoi obair thaighde agus cuirtear comhairle ar fáil faoin tionchar a bhíonn ag an mbeartas cánach agus ag beartais eile. Pléann an Rannán freisin leis an mbeartas buiséideach go ginearálta, comhordú ar an bpróiseas buiséideach taobh istigh den Seimeastar Eorpach, réamhthuar maidir le cúrsaí fioscacha, monatóireacht ar an bhfeidhmíocht maidir le cúrsaí buiséid, anailís ar thionchar an bheartais ar chúrsaí airgeadais an Rialtais san áireamh agus idirchaidreamh a dhéanamh le Comhairle Fhioscach Chomhairleach na hÉireann.

Tá an Rannán freagrach as bainistíocht an Chuntais Státchiste (atá comhiomlánaithe i dtáirgeadh na gCuntas Airgeadais Bliantúil agus an Ráitis mhíosúil Státchiste) agus an Seirbhís Baincéireachta an Rialtais

## **An Rannán Cánach**

Ar an Rannán seo a leagtar an fhreagracht as gach gné den bheartas cánach, intíre agus idirnáisiúnta. Oibríonn sé go dlúth le hOifig na gCoimisinéirí Ioncaim, leis an Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta (OECD) agus leis an AE ar chúrsaí cánach. Déantar anailís ar pholasaithe beartaithe agus ar dhréachta agus ullmhaítear reachtaíocht, an Bille Airgeadais san áireamh.

## **Rannán an AE agus Idirnáisiúnta**

Pléitear an Rannán an AE agus Idirnáisiúnta le straitéisí a thabhairt chun cinn agus a chur i bhfeidhm ar leibhéal an AE nó an Euro agus ar leibhéal idirnáisiúnta i ndáil le ceapadh an bheartais faoi chúrsaí eacnamaíochta, fioscacha agus airgeadais agus le comhordú tras-Rannach maidir le beartas an AE. Déanann sé bainistíocht ar phróiseas buiséadach an AE agus ar rialachas eacnamaíoch an AE agus ar fhorbairt chomhairle bheartais na Roinne ar shaincheisteanna a bhaineann le caidreamh idir an RA agus an AE. Tógann sé caidrimh freisin trí líonra taidhleoireachta na hÉireann agus cinntíonn sé go ndéantar an tAire agus an Roinn a mheas go hiomlán faoi fhorbairtí AE agus idirnáisiúnta. Tacaíonn an Rannán leis an Aire ina ról mar Uachtarán an Ghrúpa Euro.

## **Gnóthaí Corparáideacha (san áireamh, Aonad Airgeadais & Aonad Bainistíochta Saoráidí)**

Tá Gnóthaí Corparáideacha freagrach as creat rialachais na Roinne, an creat Pleanála Gnó Comhtháite, creat rialaithe inmheánach maoirseachta do Chomhlachtaí faoin Aegis a chothabháil agus as Rialachas Sonraí agus bainistíocht faisnéise a chomhordú agus a mhonatóiriú. Cuimsíonn an fhreagracht freisin Rúnaí an Bhoird Feidhmiúcháin agus freagracht a bheith air as an Aonad Airgeadais a bhainistíonn gníomhaíochtaí airgeadais inmheánacha agus bainistíochta buiséid na Roinne. Tá an tAonad Bainistíochta Saoráidí freagrach as na hoibríochtaí leanúnacha laethúla chun tacú leis an Roinn trí chóiríocht agus áiseanna a bhainistiú chun cóiríocht shábháilte agus saoráidí leasa a sholáthar agus an Córas Bainistíochta Sábháilteachta a chothabháil. Tá sé freagrach freisin as a chinntiú go ndéantar gach gníomhaíocht faoi chuimsiú an Chórais Bainistíochta Sábháilteachta agus an Ráiteas Sábháilteachta.

## **Aonad Acmhainní Daonna**

Tá Acmhainní Daonna freagrach as straitéis Acmhainní Daonna na Roinne a fhorbairt agus a thabhairt i gcrích agus as réimse leathan seirbhísí AD a chur ar fáil don lucht bainistíochta agus don fhoireann. Tá straitéis Ghnó Acmhainní Daonna na Roinne dírithe ar chúig phríomhghné; Struchtúr Eagrúcháin, Pleanáil an Fhórsa Oibre agus Comharbas, Foghlaim agus Forbairt Eagrúcháin, Bainistíocht Feidhmíochta agus Rannpháirtíocht Fostaithe.

### **An Rannán Baincéireachta**

Pléitear an Rannán Baincéireachta le straitéisí maidir le hearnáil na baincéireachta agus na híocaíochta in Éirinn, le polasaithe maidir le creidmheas a chur ar fáil sa chóras eacnamaíochta, rialáil maidir le creidmheas agus le híocaíochtaí, cosaint don tomhaltóir, déileáil le morgáistí anásta agus le deacrachtaí maidir le fiachas pearsanta agus fiachas gnólachtaí beaga agus meánmhéide. Tá an rannán freagrach freisin as polasaithe maidir le cumhacht agus feidhmeanna an Bhainc Ceannais agus straitéisí cistíochta agus infheistíochta faoi bhainistíocht NAMA (m.sh. NewEra nó an ISIF). Tá sé freagrach freisin as bainistíocht a dhéanamh ar scairsheilbh an Aire i gCorparáid Straitéiseach Baincéireachta na hÉireann.

### **An Rannán Seirbhísí Airgeadais**

Tá an Rannán Seirbhísí Airgeadais freagrach as beartas agus reachtaíocht intíre agus AE / Idirnáisiúnta a fhorbairt i ndáil le hearnáil na seirbhísí airgeadais, cé is moite den earnáil baincéireachta agus bainistíonn sí trasuí treoracha an AE. Baineann a phríomhfheidhmeanna le hárachas agus pinsin, cistí, margaí airgeadais, beartas frith-sciúrtha airgid agus an Straitéis Idirnáisiúnta um Sheirbhísí Airgeadais.

### **An Rannán Scairshealbhóireachta agus Comhairle Airgeadais**

Tá an Rannán Scairshealbhóireachta agus Comhairle Airgeadais freagrach as an mbainistíocht i ndáil le hinfheistíocht an Stáit in earnáil na baincéireachta (Bainc Aontas Éireann, Banc na hÉireann agus Permanent TSB). Tá an rannán freagrach freisin as an mbainistíocht ar scaireanna an Aire sa Ghníomhaireacht Náisiúnta um Bainistíocht Sócmhainní (NAMA) agus déanann ionadaíocht maidir le leas an Aire i ndáil le maoirseacht ar NAMA i gcomhréir leis an Acht NAMA. Tá de fhreagracht ar an rannán freisin ionadaíocht a dhéanamh maidir le leas an Aire i ndáil le IBRC a leachtú. Cuireann an Rannán seo comhairle ar an Aire i ndáil le hearnáil na gcomhar creidmheasa. Déantar anuas air sin, trí leas a bhaint as an saineolas ar fud an Rannáin, seirbhísí comhairle maidir le cúrsaí airgeadais a chur ar fáil don Roinn go ginearálta de réir mar a éilítear sin.

### **An Rannán Airgeadais Aeráide agus Idirnáisiúnta**

Tá an Rannán Airgeadais Aeráide agus Idirnáisiúnta freagrach as an mbainistíocht maidir le caidreamh na hÉireann le Forais Airgeadais Idirnáisiúnta (IFI) agus as ról na Roinne i ndáil le hathrú aeráide agus le cúrsaí airgeadais agus aeráide. Áirítear ar na forais airgeadais idirnáisiúnta: an Ciste Airgeadaíochta Idirnáisiúnta (IMF), Grúpa an Bhainc Dhomhanda, an Banc Eorpach Infheistíochta (EIB) agus bainc forbartha iltaobhacha eile. Tá an Rannán seo freagrach freisin i gcomhréir leis an gcóras rialachais as creat bainistíochta na Roinne i ndáil le hábhar baoil. Déanann an Rannán seo, nuair is cuí, a theacht i gcomhréir agus i gcomhordú leis an gCóras Náisiúnta maidir le Measúnacht ar ábhar baoil. Cuireann an Aonad Comhlíontais

dearbhú ar fáil don Bhord Feidhmiúcháin, agus don Ard-Rúnaí i ndeireadh báire, go bhfuil an Roinn ag feidhmiú taobh de réir an chreachórais dlí agus rialúcháin.

### **An tAonad Dlí**

Tá an tAonad Dlí freagrach as seirbhísí comhairle dlí a chur ar fáil don Roinn tríd an gCeannasaí Dlí.

### **Brainse na gCuntas**

Tá an Brainse Cuntais freagrach as próiseáil idirbheart ar Vóta na Roinne agus fosta as cúig cinn de na Vótaí i ngrúpa na Roinne Caiteachais agus Athchóirithe Poiblí (PER).

## 2 Cairt Chustaiméirí

Sa Chairt Chustaiméirí seo leagtar amach an leibhéal seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus iad ag déileáil leis an Roinn. Tá ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí, a leagann amach é seo níos mionsonraithe, ar fáil ar ár suíomh gréasáin [www.finance.gov.ie](http://www.finance.gov.ie)

### Tiomantais Chustaiméirí

Leibhéal na seirbhíse a mbeifí ag súil leis agus muid i dteagmháil leis an Roinn nó cuairt a thabhairt uirthi:

- Caithfimid go cothrom leat, le cúirtéis agus meas
- Cinnteoidimid go mbeidh ár seirbhísí inrochtana go hiomlán
- Déanfaimid gnó trí Ghaeilge, nuair a iarrtar é
- Cuirfimid na caighdeáin ionracais is airde i bhfeidhm
- Beimid oscailte, comhairleach agus éistfimid le tuairimí daoine eile agus déanfaimid machnamh orthu
- Cothóimid muinín an phobail trí sheirbhís ardchaighdeáin agus trí chumarsáid mhaith

### Monatóireacht agus Meastóireacht

Déantar monatóireacht agus tomhas ar ár bhfeidhmíocht seirbhíse do chustaiméirí i gcoinne na 12 Phrionsabal maidir le Seirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí, ár ngealltanais mar atá leagtha amach inár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí (Alt3 ) agus líon na ngearán a fhaighimid.

### Cad Ba Cheart A Bheith Ag Súil Leis Nuair A Dhéanann Tú Teagmháil Linn

Déanaimid bainistíocht ar airgeadas an Rialtais agus tá ról lárnach againn maidir le cuspóirí gníomhaíochta eacnamaíochta, fíoscacha, baincíreachta, airgeadais, AE, idirnáisiúnta agus gníomhaíochta aeráide a bhaint amach, ag féachaint do na haidhmeanna atá leagtha amach sa Chlár Rialtais - Ár dTodhchaí Roinnte.

Cuirimid beartas ar fáil ar bhealach chomh hoscailte agus is féidir, i gcomhréir leis an dlí, agus trí staidéir theicniúla inmheánacha, athbhreithnithe beartais agus páipéir ábhartha eile a fhoilsiú go rialta agus go tráthúil.

Cinnteoidimid go bhfuil an t-ábhar ar ár suíomh gréasáin [www.finance.gov.ie](http://www.finance.gov.ie) cothrom le dáta agus inrochtana.

#### Teagmháil le litir nó ríomhphost

- Nuair is iomchuí, tabharfaimid aitheantas do gach comhfhreagra i scríbhinn laistigh de 5 lá oibre tar éis é a fháil.
- Cinnteoidimid go ndéanfar gearáin a imscrúdú agus go n-eiseofar freagra laistigh de 20 lá oibre
- Beidh ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus / nó seoladh ríomhphoist san áireamh ar fhreagraí

#### Teagmháil ar an bhfón

- Tabharfaimid freagra pras ar ghlaonna teileafóin, ag tabhairt ár n-ainm agus ár réimse oibre
- A mhéid is féidir ní aistreofar aon ghlaoteoir níos mó ná uair amháin le linn glao gutháin amháin
- Mura féidir linn déileáil le do cheist láithreach, tógfaimid do chuid sonraí agus cuirfimid glaoch ar ais tú a luaithe is féidir

### Cuairteoirí ar ár nOifigí

- Caithfear le gach cuairteoir le meas agus cúirtéis agus cuirfear suaitheantas cuairteora ar fáil dóibh de réir mar is gá
- Cinnteoidimid go bhfuil ár n-áiseanna fáiltithe agus cruinnithe glan, inrochtana agus coinnithe ar ardchaighdeán
- Cuirfidh baill foirne atá ag súil le glaoiteoirí an fháiltiú in iúl

### Conas a dhéileálfaimid leat

- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go ndéantar freastal ar chustaiméirí le sainriachtanais inár seachadadh seirbhíse go léir
- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Scríobhfaimid i dteanga shoiléir agus má úsáidimid téarmaí teicniúla, míneofar iad

## Cuidigh Linn chuig Cuidigh Leat

Le cuidiú linn déileáil le do cheist, bí cúirtéis agus meas ar ár bhfoireann agus tabhair na sonraí seo a leanas:

- D'ainm, do sheoladh agus do sheoladh ríomhphoist
- Faisnéis iomlán agus chruinn a bhaineann le do cheist
- Uimhir teileafóin i rith an lae

### Aiseolas

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ar aon ghné dár seirbhísí agus spreagaimid é. Le cuidiú leat é seo a dhéanamh, cuirfimid cártaí tráchta saorphoist ar fáil i ngach ionad fáiltithe nó is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn trí r-phost ag [customer.service@finance.gov.ie](mailto:customer.service@finance.gov.ie)

## Moltaí, Tráchta agus Gearáin

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ar aon ghné dár seirbhísí agus **spreagaimid é**.

Má tá tú **míshásta leis an tseirbhís** a fhagheann tú:

- féadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an gcuid a bhfuil tú ag déileáil leis, nó
- féadfaidh tú do ghearán a dhíriú chuig an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí

Déileálfaimid le do ghearán go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta. Tabhair do chuid sonraí teagmhála agus faisnéis iomlán maidir le do ghearán le do thoil

Tabharfaimid aitheantas do gach gearán laistigh de **5 lá oibre**

Déanfaimid imscrúdú agus freagra ar do ghearán laistigh de 20 lá oibre. Nó nuair nach féidir é sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach.

## Conas Moladh, Tráchta nó Gearán a Chur isteach

Tabhair cuairt ar an limistéar **Déan Teagmháil Linn** ar ár suíomh gréasáin [www.finance.gov.ie](http://www.finance.gov.ie)

Ríomhphost [customer.service@finance.gov.ie](mailto:customer.service@finance.gov.ie)

Comhlánaigh cárta aiseolais, atá ar fáil ó aon cheann dár limistéir fáiltithe.



---

## 3 Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí

Tá an Roinn tiomanta an leibhéal is airde seirbhíse a sholáthar de réir 12 Threoirphrionsabal na Seirbhíse do Chustaiméirí Ardchaighdeáin.

Leanann ár spriocanna, mar atá leagtha amach sa Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí, an tsamhail SMART (Sonrach, Intomhaiste, Inghnóthaithe, Ábhartha, Faoi cheangal Ama). **Ní chruthaíonn siad aon chearta dlíthiúla do chustaiméirí, áfach.**

### 3.1 Ár dTiomantas do na Treoirphrionsabail

#### Prionsabal

#### Ár dTiomantas

##### 1. Caighdeán Cáilíochta Seirbhíse

Foilsigh ráiteas a thugann breac-chuntas ar chineál agus ar cháilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméir a bheith ag súil leis, agus é a thaispeáint go feiceálach ag an bpointe seachadta seirbhíse.

- Beidh ár gCairt Custaiméirí, ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus ár Nós Imeachta Gearán ar fáil ar ár suíomh Gréasáin, agus beidh cóipeanna de Chairt na gCustaiméirí ar fáil ag na príomhphointí fáiltithe.

## 2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta chun cóir chomhionann a bunaíodh leis an reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, agus freastal ar an éagsúlacht, ionas go gcuirfidh siad le comhionannas do na grúpaí a chumhdaítear leis an reachtaíocht chomhionannais (faoi fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht i bPobal an Lucht Siúil). Sainiúil agus oibrigh chun fáil réidh le bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá i mbochtaineacht agus eisiamh sóisialta, agus dóibh siúd a bhfuil constaicí geografacha acu ar sheirbhísí.

- Cinnteoidimid go gcoinneofar fócas ar chomhionannas / éagsúlacht ar fud na Roinne.
- Cinnteoidimid go gcaitear go cothrom le gach custaiméir agus de réir na reachtaíochta ábhartha.

## 3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí glana inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideacht, a chomhlíonann caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

- Cuirfimid cóiríocht ghlan, chompordach, inrochtana ar fáil agus comhlíonfaimid caighdeáin cheirde agus sábháilteachta do gach custaiméir.
- Ba chóir aon deacrachtaí maidir le rochtain a dhíriú chuig an Oifigeach Rochtana (Foirgnimh).
- Comhlíonfar an reachtaíocht Sláinte agus Sábháilteachta.
- Cloítear le treoirínte sábháilteachta Covid-19 agus cuirfear réamhchúraimí ábhartha i bhfeidhm de réir mar is gá.

## 4. Eolas

Glac cur chuige réamhghníomhach maidir le faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais daoine le riachtanais shonracha. A chinntiú go mbaintear lánúsáid as an acmhainneacht a thairgeann Teicneolaíocht Faisnéise agus go leanann an fhaisnéis atá ar fáil ar láithreáin ghréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte maidir le foilsiú gréasáin.

Leanúint leis an iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

- Cinnteoidimid go mbeidh gach faisnéis a sholáthraíonn an Roinn soiléir, tráthúil, cruinn agus inrochtana dár gcustaiméirí i bhfoirm atá oiriúnach.
- Foilseoidimid an oiread den fhaisnéis seo agus is féidir ar ár suíomh gréasáin.
- Cinnteoidimid go gcloíonn ár suíomh gréasáin le treoirlínte inrochtaineachta gréasáin.
- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go gcuirfear faisnéis ar fáil i oiread formáidí éagsúla agus is féidir, lena n-áirítear trí thairseacha sonraí oscailte.

## 5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, íogaireacht agus an mhoill is lú, ag cothú atmaisféar ina bhfuil meas frithpháirteach idir an soláthraí agus an custaiméir.

- Cinnteoidimid go gcaitear go cúirtéiseach le gach custaiméir agus go ndéileáiltear le gach fiosrú go pras agus go héifeachtúil.
- Cinnteoidimid go soláthróidh gach ball foirne a n-ainm agus a rannóg agus iad ag freagairt glaonna teileafóin.
- Cinnteoidimid go ngníomhófar glórphost nuair is gá agus go bhfreagrófar teachtaireachtaí glórphoist nuair is féidir laistigh de lá oibre amháin tar éis iad a fháil.

- Cinnteoidimid go soláthrófar sonraí teagmhála ar gach cumarsáid i scríbhinn nó r-phost ón Roinn.

## 6. Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

- Tá nós imeachta soiléir gearán againn i bhfeidhm (Alt5 ) agus tá sé seo ar fáil ag pointí fáiltithe agus ar ár suíomh Gréasáin.
- Cinnteoidimid go n-admhaítear gach gearán laistigh de 5 lá oibre tar éis iad a fháil agus go gcaitear go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus go muiníneach.
- Cinnteoidimid go ndéanfar gearáin a imscrúdú agus go n-eiseofar freagra laistigh de 20 lá oibre.

## 7. Achomhairc

Ar an gcaoi chéanna, déan córas achomhairc / athbhreithnithe foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid do chustaiméirí atá míshásta le cinntí i ndáil le seirbhísí.

- Tá sonraí maidir le conas achomharc a dhéanamh i gcoinne cinntí leagtha amach inár nós imeachta gearán (Alt 5 ).
- Déanfar líon na n-achomharc i rith bliana ar bith a thaifeadadh agus a fhoilsiú inár n-Athbhreithniú Bliantúil.

## 8. Comhchomhairle agus Measúnacht

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán bríoch leis an gcustaiméir agus rannpháirtíocht an chustaiméara maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Meastóireacht bhríoch ar sheachadadh seirbhíse a chinntiú.

- Tá fáilte roimh chustaiméirí tuairimí agus tuairimí a chur isteach tríd an oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí Ardchaighdeáin ([customer.service@finance.gov.ie](mailto:customer.service@finance.gov.ie)).
- Foilseofar sonraí faoinár ndul chun cinn maidir le hoibriú na Roinne agus seirbhís do chustaiméirí inár nAthbhreithniú Bliantúil.

## 9. Rogha

Cuir rogha ar fáil, nuair is féidir, i seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid na teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus cáilíocht an tseachadta a chinntiú.

- Cuir rogha ar fáil, nuair is féidir, i seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta.
- Úsáidfimid na teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus seachadadh ardchaighdeáin seirbhíse a chinntiú.

## 10. Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge agus / nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart chun go ndéileálfar leo trí cheann amháin nó ceann eile de na teangacha oifigiúla.

- Foilseoimid ár Scéim Ghaeilge.
- Spreagfaimid baill foirne chun páirt a ghlacadh i gcúrsaí Gaeilge.
- Foilseoimid cáipéisí roghnaithe (mar atá leagtha amach inár Scéim Ghaeilge) i nGaeilge agus i mBéarla mar atá mínithe faoinár Scéim Ghaeilge.
- Déanfaimid ár ndícheall foireann a bheith ar fáil chun déileáil le haon cheisteanna i nGaeilge.
- Comhlíonfaimid ár n-oibleagáidí faoin Acht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017

## 11. Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú i leith seachadadh seirbhísí poiblí.

- Spreagfaimid comhordú agus comhtháthú seachadadh seirbhíse.

## 12. Custaiméirí Inmheánacha

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht agus comhairliúchán ceart dóibh maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse.

- Cuirfimid an leibhéal céanna seirbhíse ar fáil go himmheánach dár gcomhghleacaithe agus a dhéanaimid dár gcustaiméirí seachtracha.

## 3.2 Leibhéal na Seirbhíse

### 3.2.1 Custaiméirí le riachtanais shonracha

- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go ndéantar freastal ar chustaiméirí le riachtanais shonracha inár seachadadh seirbhíse go léir.
- Ba chóir ceistanna a bhaineann le saincheistanna míchumais nó rochtana a dhíriú chuig an Oifigeach Idirchaidrimh Míchumais (féach Alt 4 *Conas teagmháil a dhéanamh linn* ar leathanach 16) nó chuig Oifigigh Rochtana na Roinne de réir mar is cuí

### 3.2.2 Soláthróirí

- Oibreimid nósanna imeachta tairisceana agus ceannaigh soiléire, neamhchlaonta agus trédhearcacha de réir Threoirlínte Soláthair Phoiblí.
- Cinnteoidimid go ndéanfar íocaíochtaí le soláthraithe de réir na reachtaíochta agus na rialachán um Íocaíocht Pras.

### 3.2.3 Seirbhís trí Ghaeilge

- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Tabharfar freagra i nGaeilge ar chomhfhreagras a gheofar i nGaeilge.
- Táimid tiomanta ár n-oibleagáidí a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (arna leasú), agus, go háirithe, na tiomantais a leagtar amach i Scéim Teangacha Oifigiúla na Roinne (2018-2021).

### 3.2.4 Seirbhís trí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann

- Aithníonn Acht Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017 Teanga Chomharthaíochta na hÉireann mar theanga dhúchais an Stáit agus foráiltear go mbeidh sé de cheart ag an bpobal 'daoine a úsáideann Teanga Chomharthaíochta na hÉireann Teanga Chomharthaíochta na hÉireann a úsáid, a fhorbairt agus a chaomhnú'.
- Cuireann Alt 6 den Acht oibleagáidí ar gach comhlacht poiblí, lena n-áirítear:
  - Déanfaidh comhlacht poiblí gach a bhfuil réasúnach lena chinntiú go soláthraítear ateangaireacht i dTeanga Comharthaíochta na hÉireann do dhuine atá inniúil sa teanga sin agus nach féidir leis Béarla nó Gaeilge a chloisteáil nó a thuiscint nuair a bhíonn an duine sin ag iarraidh leas a bhaint as teidlíochtaí nó seirbhísí reachtúla nó rochtain a fháil orthu arna sholáthar ag an gcomhlacht poiblí sin nó faoi reacht.
  - Beidh soláthar an ateangaireachta gan aon chostas ar an duine lena mbaineann.

- Is leor soláthar iargúlta gréasán-bhunaithe a sholáthar, nó leas a bhaint as, má thoilíonn úsáideoir Teanga Chomharthaíochta na hÉireann leis, chun oibleagáidí comhlachta phoiblí faoin alt seo a chomhlíonadh.

### 3.2.5 Suíomh Gréasáin/Meáin Shóisialta/Foilseacháin

- Tá an Roinn tiomanta do chothabháil agus d'fhorbairt leanúnach ar **suíomh gréasáin** chun a chinntiú go bhfuil sé inrochtana, faisnéiseach agus cothrom le dáta.
- Táimid tiomanta freisin na meáin shóisialta a úsáid a oiread agus is féidir chun freastal ar riachtanais éagsúla ár gcustaiméirí. Tá láithreach ag an Roinn ar:
  - **Twitter**
  - **LinkedIn**
- Cinnteoidimid go bhfuil ár bhfoilseacháin soiléir, go dtabharfaimid aghaidh ar riachtanais úsáideoirí agus go bhfuil siad ar fáil ar ár **suíomh gréasáin**.

### 3.2.6 Saoráil Faisnéise

Comhlíonann an Roinn go hiomlán an reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise. Déanfaimid gach iarracht:

- An oiread faisnéise agus is féidir a sholáthar duit go neamhfhoirmiúil gan dul i muinín théarmaí an Achta. Mar sin féin, más mian leat iarratas foirmiúil a dhéanamh faoin Acht, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh leis an Aonad um Shaoráil Faisnéise.
- Tá treoir maidir le rochtain a fháil ar fhaisnéis faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise ar fáil ar ár **suíomh gréasáin**.

### 3.2.7 Oibleagáidí Reachtúla

- Tá an Roinn lántiomanta do gach oibleagáid reachtúil ábhartha a chomhlíonadh lena n-áirítear Cosaint Sonraí, Teanga, Comhionannas, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras Cuntas, agus Sábháilteacht, Sláinte & Leas ag an Obair.

## 3.3 Custaiméirí Seachtracha

I measc chustaiméirí seachtracha na Roinne Airgeadais tá:

- Baill den phobal
- Baill den Oireachtas agus ionadaithe poiblí eile
- Roinn Rialtais eile, comhlachtaí poiblí agus institiúidí Eorpacha
- Réimse geallsealbhóirí ó lasmuigh den tSeirbhís Phoiblí lena n-áirítear fostóirí agus comhlachtaí ionadaíocha



### **3.4 Custaiméirí Inmheánacha**

Aithnítear foireann na Roinne mar chustaiméirí inmheánacha. Tá sé seo clúdaithe ag Prionsabal 12 dár ngealltanais.

### **3.5 Bearta Covid-19 do Chuartheoirí**




Aithníonn an Roinn Airgeadais tromchúis Covid-19 agus tá sí ag déanamh monatóireachta leanúnach ar an ráig agus ar a tionchair. Is é beartas na Roinne sábháilteacht agus cosaint a cuid fostaithe a chinntiú, lena n-áirítear cuairteoirí agus conraitheoirí ar a háitribh. Tá an scéal ag síorathrú, tá comhairle an Rialtais á athbhreithniú go rialta agus tá aon ghníomhartha a dhéantar agus bearta a chuirtear i bhfeidhm faoi réir athbhreithnithe i bhfianaise nuashonruithe agus / nó athruithe.

Sula dtéann siad isteach san áitreabh, éilítear ar gach cuairteoir tuairisciú chuig an bhfáiltiú deisce tosaigh, trína gcaithfidh siad Foirm Dearbhaithe Cuairteoirí Covid-19 a chomhlánú agus a shíniú. Éilíonn an fhoirm ar chuartheoirí a dhearbhu an bhfuil comharthaí Covid-19 acu agus iarrann sí sonraí teagmhála chun críocha rianaithe teagmhála. Caithfidh gach cuairteoir cloí le bearta Rialaithe um Chosc ar Ionfhabhtaithe a chuireann an Roinn Airgeadais i bhfeidhm.

## 4 Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn

### 4.1 Príomhtheagmhálacha

Uaireanta oscailte na hoifige: Luan go Déardaoin 9.00rn go 5.45in agus Dé hAoine 9.00rn go 5.30in

	<p><b>Príomhsheoladh</b></p> <p>An Roinn Airgeadais Tithe an Rialtais Sráid Mhuirfean Uachtarach Baile Átha Cliath 2 D02 R583</p>	<p><b>Suímh Eile</b></p> <p>14 - 16 Sráid Mhuirfean Uachtarach, Baile Átha Cliath 2, D02 K728 7 -9 Rae Mhuirfean, Baile Átha Cliath 2, D02 V223 Bloc 1, Plaza Miesach, 50 - 58 Sráid Bhagóid Íochtarach, Baile Átha Cliath 2, D02 XW14 Páirc Lárnach Gnó - Bloc 2, Bóthar Cluain Minse, Tulach Mhór, Co. Uíbh Fhailí, R35 W7A4</p>
	<p><a href="http://www.gov.ie/finance">www.gov.ie/finance</a></p>	
	<p><a href="mailto:webmaster@finance.gov.ie">webmaster@finance.gov.ie</a> <a href="mailto:pressoffice@finance.gov.ie">pressoffice@finance.gov.ie</a></p>	
	<p>Guthán +353 1 676 7571 Facs+353 1 678 9936</p>	

### 4.2 Teagmhálacha eile

	<p>Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí <a href="mailto:customer.service@finance.gov.ie">customer.service@finance.gov.ie</a></p>	<p>Rachel Murphy</p>
	<p>Oifigeach Rochtana (Faisnéis) <a href="mailto:Rachel.Murphy@finance.gov.ie">Rachel.Murphy@finance.gov.ie</a></p>	<p>Rachel Murphy</p>

	<p>Oifigeach Rochtana (Seirbhísí agus Foirgnimh)  <b>Gillian.McGuire@finance.gov.ie</b></p>	<p>Gillian McGuire</p>
	<p>An tAonad Saorála Faisnéise  Ríomhphost <b>foi@finance.gov.ie</b>  Guthán +353 1 604 5044</p>	<p>Owen Coyle</p>
	<p>Oifigeach Idirchaidrimh do Dhaoine Faoi  Mhíchumas  <b>disabilityliaisonofficer@finance.gov.ie</b></p>	<p>John Mullally</p>

---

## 5 Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh

### Cad é gearán?

Sainmhínimid gearán mar léiriú míshástachta maidir le seirbhís nó seirbhísí a sholáthar ag an Roinn, mar atá leagtha amach faoi na tiomantais inár gCairt Chustaiméirí (Alt2 ) agus inár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí (Alt3 ).

### Conas gearán a dhéanamh

Má tá cúis ghearán agat, ba chóir é a threorú i dtosach chuig an gcuid ábhartha den Roinn. Déanfaidh baill foirne ansin iarracht déileáil leis an gceist gan mhoill nó, mura mbaineann an gearán le seirbhís a sholáthraíonn muid, díreoidh siad chuig an gcomhlacht cuí é. Mura bhfuil ainm an duine sa rannán ar eolas agat, nó mura bhfuil tú cinnte cén comhlacht ba cheart duit do ghearán a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí.

Murar féidir le foireann na rannóige do ghearán a réiteach, nó má tá tú míshásta lena bhfreagra, féadfaidh tú gearán foirmiúil a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí, a dhéanfaidh imscrúdú ar an ngearán thar do cheann.

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh go pearsanta, ar an teileafón, i scríbhinn nó ar r-phost (féach an Alt4 le haghaidh sonraí teagmhála).

### Faisnéis riachtanach

Cuideoidh an t-imscrúdú ar do ghearán leis na sonraí seo a leanas a sholáthar:

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

### Ár ngealltanais nuair a táimid ag déileáil le Gearáin Fhoirmiúla

- Tabharfaimid aitheantas do gach gearán laistigh de chúig lá oibre.
- Déanfaimid imscrúdú ar gach gearán agus eiseoimid freagra ar do ghearán laistigh de 20 lá oibre nó, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach ag míniú an phoist agus ag tabhairt comhairle cathain a eiseofar freagra substainteach.
- Déileálfar go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus go muiníneach le gach gearán.
- Coinneoidh taifid ar ghearáin ar leithligh ó thaifid eile.

- Cinnteoidimid nach n-úsáidfear aon ghearán a rinne tú de mheon macánta chun do mhíbhuntáiste sa todhchaí.
- Déanfaimid ár ndícheall foghlaim ó bhotúin chun a chinntiú nach ndéantar earráidí arís.

### Próiseas Achomhairc

Mura bhfuil tú sásta le toradh an imscrúdaithe ag an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí, féadfar an t-ábhar a achomharc chuig Scline Scott Uas. Beidh na spriocdhátaí chun freagra a thabhairt ar achomhairc mar an gcéanna leis na spriocdhátaí do ghearáin fhoirmiúla (mar atá mínithe thuas).

<b>Sonraí</b>	Scline Scott An Roinn Airgeadais Tithe an Rialtais Sráid Mhuirfean Uachtarach Baile Átha Cliath 2 D02 R583
<b>Ríomhphost</b>	<a href="mailto:scline.scott@finance.gov.ie">scline.scott@finance.gov.ie</a>

### Mura réitítear an t-ábhar go fóill

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.

<b>Sonraí</b>	Oifig an Ombudsman, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773
<b>Uimhir ghutháin</b>	+353 1 639 5600
<b>Suíomh gréasáin</b>	<a href="http://www.ombudsman.ie">www.ombudsman.ie</a>
<b>Ríomhphost</b>	<a href="mailto:complaints@ombudsman.ie">complaints@ombudsman.ie</a>

*Ní dhéanann aon ní sa nós imeachta gearán seo difear do do chearta reachtúla faoi Shaoráil Faisnéise, Cosaint Sonraí, nó reachtaíocht ábhartha eile.*

## 5.1 Próiseas Gearán

### Céim 1

- Téigh i dteagmháil leis an Roinn agus pléigh an gearán leis an Rannóg ábhartha nó leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí a leanfaidh ar aghaidh leis an ngearán agus a fhillfidh ar ais chugat.
- Mura réitítear - Céim 2

### Céim 2

- Téigh i dteagmháil le hOifigeach Achomhairc na Roinne a dhéanfaidh imscrúdú ar an ngearán agus a fhillfidh ar ais chugat.
- Mura réitítear - Céim 3

### Céim 3

- Téigh i dteagmháil le hOifig an Ombudsman agus iarr ar an Oifig sin do ghearán a imscrúdú.
- Tá cinntí an Ombudsman críochnaitheach agus ceangailteach.



**An Roinn Airgeadais**  
Department of Finance

**Tithe an Rialtais. Sráid Mhuirfean Uacht,**  
**Baile Átha Cliath 2, D02 R583, Éire**  
Government Buildings, Upper Merrion Street,  
Dublin 2, D02 R583, Ireland

T:+353 1 676 7571  
@IRLDeptFinance  
[www.gov.ie/finance](http://www.gov.ie/finance)