



Roinn an Taoisigh

**Plean Gnímh do
Chustaiméirí**

Clár an Ábhair

Leathanach

An Roinn agus a Custaiméirí	3
Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	5
Feidhmíocht a thomhas agus a mheas	7
Aguisín A: Cairt do Chustaiméirí	13
Aguisín B: Nós Imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí	17

An Roinn agus a Custaiméirí

Is réimse é seirbhís ardchaighdeán éifeachtach a chur ar fáil do chustaiméirí atá ina thosaíocht ag Roinn an Taoisigh agus tá sé mar chuid lárnach dár Ráiteas Straitéise tríd is tríd agus de na straitéisí i Rannóga aonair laistigh den Roinn.

Is é cuspóir an Phlean Gnímh do Chustaiméirí seo, agus na Cairte do Chustaiméirí a théann leis, a leagan amach i dtéarmaí soiléire, cinnte mar atá sé ar intinn againn a chinntiú gur féidir linn leanúint ag cur an leibhéil seirbhíse is airde ar fáil dár gcustaiméirí go léir. Tugtar achoimre ann ar ár ngealltanas maidir le seirbhís do chustaiméirí a sholáthar agus mar a dhéanfar ár bhfeidhmíocht maidir leis seo a thomhas agus a mheas, ag cinntiú go bhfuil an Roinn éifeachtach i dtaobh a misean a chomhlíonadh agus an tacaíocht, comhairle beartas agus an fhaisnéis is gá a thabhairt don Rialtas, don Taoiseach agus do na hAirí Stáit ionas go mbeidh an Rialtas á stiúradh go héifeachtach agus treoir straitéiseach ag beartais an Rialtais.

Ról na Roinne

Is é sainordú na Roinne tacú leis an Taoiseach ina ról bunreachtúil agus deasghnách mar Cheannasaí Rialtais agus cúnamh a thabhairt dó ceannaireacht, comhordú agus treoir éifeachtach a thabhairt ar fud phríomhréimsí beartas. Cuireann an Roinn trí phríomhchineál tacaíochta ar fáil don Taoiseach:

- **Tacú le feidhmiú éifeachtúil an Rialtais:** Rúnaíocht a chur ar fáil don Rialtas, idirchaidreamh leis an Uachtarán agus Tithe an Oireachtais, Seirbhísí Preasa agus Faisnéise an Rialtais a chur ar fáil chomh maith le Seirbhísí Oifige Príobháidí, Tacaíochta Corparáidí agus Prótacail a chur ar fáil don Taoiseach agus dá chuid Airí Stáit.
- **Tacú le treo bheartas an Rialtais agus comhordú an Rialtais ar thosaíochtaí móra náisiúnta:** achoimre a thabhairt ar phríomhthosaíochtaí i mbeartais an Rialtais; faisnéis agus comhairle thráthúil, ábhartha ar shaincheistanna a thagann chun cinn; agus cur chuige agus fíis fhadtéarmach faoi nithe a bhfuil tábhacht Náisiúnta leo.
- **Tacaíocht riaracháin a thabhairt don Taoiseach agus d'Airí Stáit:** óráidí agus tuarascálacha a dhréachtú, freagraí ar Cheistanna Parlaiminteacha a ullmhú agus freagra a thabhairt ar iarrataí ar Shaoráil Faisnéise agus ar aighneachtaí eile, go minic ag obair go díreach le Gníomhaireachtaí agus Ranna eile.

Tugann Príomh-Aoire an Rialtais agus an tAire Stáit um Ghnóthaí Eorpacha cúnamh don Taoiseach.

Eagraíonn an Príomh-Aoire gnó an Rialtais i nDáil Éireann agus tá freagrachtaí ar leith air maidir le clár reachtaíochta an Rialtais, leasuithe Oireachtais agus an Phríomh-Oifig Staidrimh.

Tá an tAire Stáit um Ghnóthaí Eorpacha freagrach as comhordú a dhéanamh ar réimse iomlán saincheisteanna an Aontais Eorpaigh, agus déanann sé/sí ionadaíocht ar an Rialtas ag cruinnithe i réimse leathan comhthéacsanna a bhaineann le cúrsaí Eorpacha.

Feidhmíonn an Oifig Náisiúnta um Fhorbairt Eacnamaíoch agus Shóisialta (NESDO) faoi choimirce na Roinne (le n-áirítear an Chomhairle Náisiúnta Eacnamaíoch agus Sóisialta (NESC)). Cuirfidh NESDO prionsabail QCS i bhfeidhm, nuair is cuí, agus foilseoidh sé gealltanais dá leithéid mar is cuí i ráitis straitéiseacha nó i dtuarascálacha bliantúla dá gcuid.

Custaiméirí Roinn an Taoisigh

Murab ionann agus go leor Ranna Rialtais, bíonn teagmháil dhíreach réasúnta theoranta ag Roinn an Taoisigh leis an bpobal i gcoitinne agus ní bhíonn baint aici go príomha le seirbhísí sonracha a chur ar fáil don phobal i gcoitinne.

Idirghníomhaíonn an Roinn, áfach, le réimse leathan custaiméirí inmheánacha agus seachtracha lena n-áirítear:

- An Taoiseach, Príomh-Aoire an Rialtais agus an tAire Stáit um Ghnóthaí Eorpacha
- Ionadaithe poiblí agus Ranna, Oifigí agus Gníomhaireachtaí Rialtais eile
- Na hinstiúidí agus na páirtithe i dTuaisceart Éireann, Rialtais eile, instiúidí idirnáisiúnta
- Réimse leathan páirtithe leasmhara ó lasmuigh den tseirbhís phoiblí lena n-áirítear fostóirí, ceardchumann, comhlachtaí feirmeoirí agus comhlachtaí ionadaíochta eile, grúpaí pobail agus deonacha.

Tá ceangail ag an Roinn leis an bpobal acadúil agus taighde, le gnó, le gairmeacha dlí agus gairmeacha eile, agus le soláthraithe earraí agus seirbhísí. Déanann baill den phobal teagmháil leis an Roinn freisin ag lorg faisnéise faoi réimse éagsúil ábhar. Déileálann Oifigí Príobháideacha agus Toghcheantair an Taoisigh go rialta le baill den phobal, agus tá ról ag Seirbhísí Preasa agus Faisnéise an Rialtais maidir le faisnéis a thabhairt do na meáin chumarsáide agus don phobal i gcoitinne.

Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Tá an Roinn tiomanta go hiomlán na leibhéil seirbhíse is airde a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir de réir na 12 Prionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.

12 Prionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

1. Caighdeáin Seirbhíse Ardchaighdeáin

Ráiteas a fhoilsiú a thugann achoimre faoin gcineál agus faoin gcaighdeán seirbhíse a bhféadfaidh an custaiméir a bheith ag súil leis, agus é a chur ar taispeánt ag feiceálach ag an áit a gcuirtear seirbhís ar fáil ann.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta go gcaithfí go cothrom le gach duine, arna mbunú sa reachtaíocht chomhionannais, a chinntiú agus freastal ar éagsúlacht, ionas go gcuirfead le comhionannas do na grúpaí a thagann faoin reachtaíocht chomhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlai, claonadh gnéis, creideamh, aois, míchumas, cine agus ballraíocht sa Lucht Siúil).

Na constaicí ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine a bhfuil bochtaineacht agus eisiámh sóisialta ag cur isteach orthu a aithint agus oibriú i dtreo deireadh a chur leo agus dóibhsean a bhfuil orthu aghaidh a thabhairt ar chonstaicí geografacha maidir le seirbhísí.

3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a chur ar fáil a chinnteoidh príobháideachtas, cloí le caighdeáin ghairmiúla agus shábháilteachta agus, mar chuid de seo, rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu a éascú.

4. Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh chun faisnéis a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann na riachtanais atá ag daoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. Cinntiú go mbaintear leas iomlán as an acmhainneacht a chuireann Teicneolaíocht na Faisnéise ar fáil agus go leanann an fhaisnéis atá ar fáil ar láithreáin ghréasáin phoiblí na treoirlínte maidir le foilsiú gréasáin. Leanúint ag iarraidh rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil go cúirtéiseach, go cáiréiseach agus leis an moill is lú, ag cothú timpeallachta ina bhfuil meas ag an soláthraí agus ag an gcustaiméir ar a chéile.

Sonraí teagmhála a chur ar fáil i ngach cumarsáid chun éascaíocht maidir le hidirbhearta leanúnacha a chinntiú.

6. Gearáin

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

7. Achomhairc

Ar an gcaoi chéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe foirmeálta, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le n-úsáid a choinneáil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil do chomhairliúchán fiúntach leis an gcustaiméir, agus rannpháirtíocht leis/léi, maidir le seirbhísí a fhorbairt, a chur ar fáil agus a athbhreithniú. Cinntiú go ndéantar meastóireacht fhiúntach ar an tseirbhís a chur ar fáil.

9. Rogha

Rogha a thabhairt, nuair is féidir, sa tseirbhís a chuirtear ar fáil lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn a úsáid chun uasmhéid rochtana agus rogha, agus ardchaighdeán an tseachadta a chinntiú.

10. Na Teangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas go bhfuil sé de cheart acu plé a dhéanamh leo trí cheann amháin nó ceann eile de na teangacha oifigiúla.

11. Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú chun seirbhísí poiblí a chur ar fáil.

12. Custaiméirí Inmheánacha

A chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht agus comhairle cheart dóibh maidir le saincheistanna a bhaineann le seirbhís a chur ar fáil.

Tá an bealach a gcomhlíonfaidh an Roinn na prionsabail seo leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí (Aguisín A). Lena chinntiú go gcomhlíonfar na gealltanais atá inár gCairt do Chustaiméirí, tá roinnt caighdeán agus táscairí feidhmíochta forbartha ag an Roinn ina ndéanfimid ár bhfeidhmíocht a thomhas ina n-aghaidh. Tá siad seo leagtha amach sa rannóg 'Feidhmíocht a Thomhas agus a Mheas' thíos.

Feidhmíocht a Thomhas agus a Mheas

Úsáideann an Roinn réimse córas chun ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas in aghaidh na gcaighdeán atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí, lena chinntiú go leanfaimid orainn ag cur na leibhéal seirbhíse is airde ar fáil dár gcustaiméirí. Tá sé de dhualgas ar an Roinn tuairisc a thabhairt inár dTuarascáil Bhliantúil ar an dul chun cinn atá déanta chun caighdeán seirbhíse a bhaint amach.

Agus muid ag déanamh monatóireachta ar ár bhfeidhmíocht, déanfaimid:

Tagarmharcáil ar ár bhfeidhmíocht in aghaidh torthaí a bhí ann roimhe seo.

Iarrfaimid aiseolas agus moltaí ónár gcustaiméirí faoi bhealaí inar féidir linn ár soláthar agus seachadadh seirbhíse a fheabhsú.

Rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí trí mhodhanna éagsúla, lena n-áirítear agallaimh dhíreacha, fóraim phlé agus grúpaí fócais.

Bainfimid úsáid as córais faisnéise bainistíochta inmheánacha chun ár mbeartas seirbhíse do chustaiméirí a threorú.

Cinntiú go mbeidh gach caighdeán nó rialachán Sláinte agus Sábháilteachta comhlíonta go hiomlán agus Iniúchtaí Míchumais agus Iniúchtaí Sábháilteachta Bliantúla a dhéanamh, agus go ndéanfaidh saineolaithe neamhspleácha bailíochtú seachtrach orthu.

Caighdeán Seirbhíse agus Táscairí Feidhmíochta

Leagtar amach i dtéarmaí ginearálta inár gCairt do Chustaiméirí an leibhéal seirbhíse ar féidir le gach custaiméir de chuid Roinn an Taoisigh a bheith ag súil leis. Lena chinntiú gur féidir linn na gealltanais inár gCairt a chomhlíonadh, tá sé tábhachtach go gcuirtear custaiméirí ar an eolas faoi na nósanna imeachta agus na próisis a úsáidimid. Sainmhínítear iad seo mar ár gCaighdeán Seirbhíse agus tá siad leagtha amach thíos. Chun tacú tuilleadh lenár dtiomantas chun an caighdeán seirbhíse is airde a chur ar fáil, úsáidfídh an Roinn na Caighdeán seo mar Tháscairí Feidhmíochta chun ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas.

Seirbhís Ardchaighdeán

- Cinntiú go gcoinnítear gach custaiméir go hiomlán ar an eolas faoi na caighdeán seirbhíse ar féidir leo a bheith ag súil leo a fháil uainn, tríd ár gCairt do Chustaiméirí a bheith ar taispeáint inár n-oifigí uile.
- Cinntiú go gcuirfeadh cóipeanna den Chairt do Chustaiméirí agus den Phlean Gnímh do Chustaiméirí ar fáil inár n-oifigí uile agus do gach custaiméir ar mian leo cóip a bheith acu.

Comhionannas/Éagsúlacht

- Cinntiú go gcoinnítear fócas ar shaincheisteanna comhionannais/éagsúlachta ar fud na Roinne.
- Cinntiú go gcaitear go cothrom le gach custaiméir agus de réir na reachtaíochta ábhartha.
- Cinntiú go n-aithnítear riachtanais na foirne agus na gcuairteoirí faoi mhíchumas agus go ndéanfar freastal iomlán orthu. I gcás ceisteanna maidir le saincheisteanna míchumais, féadfaidh custaiméirí ríomhphost a sheoladh chuig an [Oifigeach Idirchaidrimh Míchumais](#) sa Roinn, nó Guthán: (01) 619 4038.

Rochtain Fhisiciúil

- Cinntiú go mbíonn rochtain iomlán ar gach cuid de gach foirgneamh ag daoine faoi mhíchumas agus ag aon chustaiméir eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.
- Cinntiú go bhfuil gach cuid dár bhfoirgneamh glan, compordach agus ag cloí le caighdeáin oibre agus sábháilteachta.
- Chun a chinntiú gur féidir aghaidh a thabhairt gan mhoill ar aon cheisteanna nó deacrachtaí maidir le rochtain fhisiciúil, féadfaidh custaiméirí ríomhphost a chur chuig an [Oifigeach Rochtana](#) sa Roinn, nó glaoch ar an uimhir : (01) 619 4552.

Faisnéis

- Cinntiú go bhfuil gach faisnéis a chuireann an Roinn ar fáil soiléir, tráthúil, cruinn agus inrochtana go hiomlán do chustaiméirí ar bith a bhfuil riachtanais shonracha acu.
- Cinntiú go leanann ábhar ar gach ceann de láithreáin ghréasáin na Roinne na treoirínite go léir a bhaineann le foilseachán gréasán maidir le hinrochtaineacht agus comhionannas na dteangacha oifigiúla.
- Cinntiú go gcoinnítear ár mbealaí dáileacháin faisnéise chomh cothrom le dáta agus is féidir agus go gcoinníonn na bealaí seo suas leis na forbairtí agus nuálaíochtaí teicneolaíochta is déanaí sna meáin chumarsáide agus i gcúrsaí cumarsáide.
- Gach iarracht a chinntiú go gcuirtear faisnéis ar fáil in an oiread formáidí éagsúla agus is féidir.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

- Cinntiú go gcaitear go cúirtéiseach le gach custaiméir agus go ndéileáiltear le gach fiosrúchán go sciobtha agus go héifeachtach.
- Cinntiú go gcuireann gach ball foirne a n-ainm agus a rannóg ar fáil agus iad ag freagairt glaonna gutháin.
- Cinntiú go ndéantar nuashonrú go rialta ar theachtaireachtaí glórphoist agus go bhfreagraítear gach teachtaireacht glórphoist laistigh de 1 lá oibre ón dáta a bhfaighfear í.

Gearáin

- Cinntiú go gcaitear le gach gearán go sciobtha, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún.
- Cinntiú go gcuirtear in iúl go bhfuarthas gach gearán laistigh de 3 lá oibre ón dáta a bhfaightear é.
- Cinntiú go ndéantar fiosrúchán iomlán ar gach gearán agus go n-eiseofar freagra ar do ghearán laistigh de 15 lá oibre. Nuair nach féidir é seo a dhéanamh, tabharfar freagra eatramhach, ag míniú na cúise atá leis an moill agus cuirfear in iúl nuair a eiseofar freagra substainteach.
- Chun a chinntiú go bhfanann sonraí do ghearáin go hiomlán príobháideach, glacann Roinn an Taoisigh orthu féin taifid de ghearáin a choinneáil amach ó thaifid eile.
- Tá sonraí iomlána ar láithreáin gréasáin Roinn an Taoisigh faoi [Nós Imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí](#) . Tá na sonraí ceangailte freisin in Aguisín B.

Achomhairc

- Tá córas achomhairc foirmeálta ag Roinn an Taoisigh do chustaiméirí a bhíonn míshásta le cinntí maidir le seirbhísí. Tá sé de rogha ag custaiméirí nach bhfuil sásta le toradh an imscrúdaithe a dhéanann an tOifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí achomharc a dhéanamh chuig oifigeach sinsearach.
- Mura bhfuil an t-ábhar réitithe fós, tá sé de cheart ag an gcustaiméir achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman. Ní chuirfidh aon ní sa nós imeachta achomhairc seo isteach ar do chearta reachtúla faoi Shaoráil Faisnéise, faoi Chosaint Sonraí ná aon reachtaíocht ábhartha eile.

Comhairliúchán agus Meastóireacht

- Tá Roinn an Taoisigh tiomanta a chinntiú go ndéantar dearcthaí ár gcustaiméirí go léir a mheas nuair a bhíonn tionscnaimh maidir le beartais na Roinne á mbunú.
- Tá an Roinn tiomanta a chinntiú go mbeidh comhairliúchán fiúntach ann le grúpaí ionadaíochta ar chustaiméirí agus le páirtithe leasmhara eile agus léiriú a thabhairt ar a gcuid tuairimí maidir lenár seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a sheachadadh.
- Cinntiú go ndéantar na leibhéil seirbhíse a sholáthraíonn agus a sheachadann an Roinn a mheas go cuí ar bhonn rialta agus go gcuirtear torthaí na meastóireachta seo ar fáil trína bhfoilsíú inár dTuarascáil Bhliantúil.

Rogha

- Cinntiú go mbeidh roghanna teagmhála éagsúla ar fáil don Roinn, lena n-áirítear uimhreacha gutháin diailiú díreach, minicom agus Íosghlao, seoltaí ríomhphoist agus láithreán gréasáin.
- Cinntiú go mbaineann an Roinn úsáid iomlán as teicneolaíochtaí nua agus atá ag teacht chun cinn chun an rogha seirbhísí atá ar fáil do chustaiméirí a leathnú.

Na Teangacha Oifigiúla

- Cinntiú go mbeidh foireann ar fáil i gcónaí chun freastal ar ghlaiteoirí a bhféadfadh sé go mbeadh siad ag iarraidh déileáil leo trí Ghaeilge.
- Cinntiú go bhfuil an Tuarascáil Bhliantúil, an Ráiteas Straitéise agus foilseacháin faisnéise eile agus cáipéisí tábhachtacha beartas arna dtáirgeadh ag nó thar ceann na Roinne ar fáil i gcónaí i nGaeilge.
- Cinntiú go gcoinnítear i nGaeilge na príomhleathanaigh ar láithreáin ghréasáin uile Roinn an Taoisigh.
- Aird a tharraingt ar chúrsaí oiliúna Gaeilge i gcláir forbartha foirne.
- Cinntiú go ndéantar freastal ar chustaiméirí ar mian leo déileáil leis an Roinn trí ríomhphost trí Ghaeilge ag gaeilge@taoiseach.gov.ie
- Leanúint ag tacú le Lónra Gaeilge ina bhfuil baill foirne gur suim leo an teanga chun faisnéis a roinnt, comhairle a thabhairt, agus a bheith rannpháirteach i bhfeidhmiú na Scéime Gaeilge sa Roinn.

Comhordú Níos Fearr

- Cinntiú go mbeidh comhoibriú leanúnach le Ranna eile agus le Gníomhaireachtaí Rialtais chun comhordú maidir le soláthar agus seachadadh seirbhíse a fheabhsú.
- Ról ceannais a choinneáil do Roinn an Taoisigh ar na coistí agus na grúpaí idir-rannacha sin ar a bhfuil ionadaíocht ag an Roinn agus comhoibriú láidir éifeachtach maidir le saincheistanna beartais a chinntiú.

Custaiméir Inmheánach

- Cinntiú go gcuirtear modúl ar sheirbhís do chustaiméirí inmheánacha san áireamh mar chuid thábhachtach de gach cúrsa oiliúna agus ionduchtaithe Seirbhíse do Chustaiméirí.
- Cinntiú go ndéantar foráil do na riachtanais oiliúna agus forbartha atá ag gach ball foirne tríd an gCóras Feidhmíochta Bainistíochta agus Forbartha (CFBF) a chur i bhfeidhm.
- Cinntiú go bhforbrófar bealaí inmheánacha cumarsáide níos éifeachtaí chun deis a thabhairt don fhoireann tuiscint níos iomláine a fháil ar gach gné de ról na Roinne.

Oiliúint

Aithnímid go gcaithfidh an fhoireann a bheith eolach ar na beartais agus na cleachtas atá leagtha amach sa Phlean Gnímh do Chustaiméirí agus faoi na gealltanais a thugtar inár gCairt do Chustaiméirí má tá siad chun seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil. Táimid tiomanta go hiomlán d'infheistíocht a dhéanamh in oiliúint chuí seirbhíse do chustaiméirí don fhoireann uile agus oiliúint athnuachana a chur ar fáil go rialta más gá, go háirithe do na baill foirne sin a mbíonn teagmháil rialta acu le baill den phobal i gcoitinne.

Oibleagáidí Reachtúla

Creidimid go bhfuil sé tábhachtach go mbeadh gach ball foirne sa Roinn ar an eolas faoi na hoibleagáidí reachtúla atá orthu, chomh maith leis na gealltanais atá tugtha inár bPlean Gnímh do Chustaiméirí agus sa Chairt do Chustaiméirí. Tá Roinn an Taoisigh tiomanta go hiomlán do chomhlíonadh na n-oibleagáidí reachtúla ábhartha uile maidir le Cosaint Sonraí, Comhionannas, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras Cuntas agus Sláinte & Leas ag an Obair.

Comhairliúchán

Ar mhaithe le monatóireacht a dhéanamh ar fheidhmíocht ár ngealltanais seirbhíse do chustaiméirí, déanann an Roinn suirbhé bliantúil ar ár bpríomhgrúpaí custaiméirí.

Déanann an suirbhé measúnú ar riachtanais ár gcustaiméirí agus tomhas ar chomh maith agus a comhlíonann an Roinn na riachtanais sin. Tomhaiseann sé freisin leibhéal sástachta na gcustaiméirí leis na seirbhísí atá faighte acu. Tugann torthaí an tsuirbhé pictiúr soiléir dúinn ar ár bhfeidhmíocht reatha maidir le seirbhís a sholáthar agus a sheachadadh, ag léiriú cé chomh héifeachtach a bhí muid ag comhlíonadh na ngealltanais inár bPlean Gnímh do Chustaiméirí agus sa Chairt do Chustaiméirí. Tarraingíonn sé aird freisin ar réimsí ar bith a bhféadfaí feabhas nó feabhsúcháin a dhéanamh.

Is uirlis an-úsáideach dúinn an próiseas suirbhéireachta agus córas rithábhachtach chun dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí. Creidimid gur féidir lenár gcustaiméirí cur go mór le forbairt leanúnach seirbhíse, tríd an bpróiseas comhairliúcháin, rud a fhágann gur féidir feabhas leanúnach a chur ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil. Cuirfimid fáilte roimh dhearcthaí ár gcustaiméirí agus is mór againn iad agus, trí fhreagra a thabhairt ar a gcuid tuairimí, tugann sé deis dúinn acmhainní cuí a dhíriú ar ghnéithe áirithe dár seirbhísí, agus ar deireadh, a bheith ag freastal níos fearr ar ár gcustaiméirí go léir.

Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn

Is Luan go Déardaoin 9:15rn go 5:30in agus Dé hAoine 9:15rn go 5:15in uaireanta oibre Roinn an Taoisigh.

Seoladh na Roinne	Roinn an Taoisigh Tithe an Rialtais Sráid Mhuirfean Uachtarach Baile Átha Cliath 2 D02 R583
Uimhir Ghutháin/Facs	(01) 619 4000 (An Príomh Lasc-chlár) 1890 227 227 (Íosghlao) (01) 619 4297 (Facs) (01) 619 4486 (Minicom)
Seoladh ríomhphoist na Roinne	webmaster@taoiseach.gov.ie gaeilge@taoiseach.gov.ie
An tOifigeach Idirchaidrimh Míchumais	(01) 619 4038 disabilityliaisonofficer@taoiseach.gov.ie
An tOifigeach Rochtana	(01) 619 4411 accessofficer@taoiseach.gov.ie
An tOifigeach um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, Sinead Sullivan Uasal	(01) 619 4411 (Guthán) customer.service@taoiseach.gov.ie