

## Roinn an Taoisigh

### Nós Imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí

#### Cad is gearán ann?

Sainmhínimid gearán mar léiriú míshástachta maidir le seirbhís nó seirbhísí a chuireann an Roinn ar fáil, mar atá leagtha amach faoi na gealltanais inár gCairt do Chustaiméirí.

#### Conas gearán a dhéanamh?

- Má tá cúis ghearáin agat, ba chóir é a chur díreach chuig an rannóg ábhartha den Roinn ar dtús. Déanfaidh ár bhfoireann ansin iarracht déileáil leis an bhfadhb gan mhoill nó, mura mbaineann an gearán le seirbhís a chuirimid ar fáil, cuirfidimid ar aghaidh chuig an gcomhlacht cuí tú. Mura bhfuil a fhios agat ainm an duine sa rannóg ar cheart teagmháil a dhéanamh leis/léi, nó mura bhfuil tú cinnte cén comhlacht ar cheart duit do ghearán a dhéanamh leis, beidh ár nOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí, Sinéad Sullivan Uasal, sásta comhairle a thabhairt duit;
- Mura féidir le foireann na rannóige do ghearán a réiteach, nó má tá tú míshásta lena bhfreagra, is féidir leat iarraidh go ndéanfadh ball sinsearach foirne as an rannóg sin athbhreithniú ar an ábhar;
- Má tá tú fós míshásta leis an bhfreagra, ba chóir duit gearán foirmeálta a dhéanamh leis an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí, a dhéanfaidh imscrúdú ar an ngearán ar do shon;
- Is féidir leat gearán a dhéanamh go pearsanta, ar an nguthán nó ar an bhfacs, i scríbhinn nó trí ríomhphost.

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) 676 3302 (Facs)
Seoladh ríomhphoist na Roinne	<a href="mailto:webmaster@taoiseach.gov.ie">webmaster@taoiseach.gov.ie</a> <a href="mailto:gaeilge@taoiseach.gov.ie">gaeilge@taoiseach.gov.ie</a>
An tOifigeach um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	Sinéad Sullivan Uasal (01) 619 4411 (Guthán) <a href="mailto:customer.service@taoiseach.gov.ie">customer.service@taoiseach.gov.ie</a>

## Cén t-eolas is ceart duit a chur ar fáil?

Cuideoidh tú le dlús a chur leis an imscrúdú faoi do ghearán má chuireann tú na sonraí seo a leanas ar fáil:

- D'ainm, do sheoladh agus do sheoladh ríomhphoist;
- An ní go díreach a raibh tú míshásta faoi;
- Ainm an oifigigh nó na rannóige a raibh tú ag déileáil leis/léi;
- Uimhir ghutháin sa lá.

## Gealltanais na Roinne nuair a dhéileálann siad le Gearáin Fhoirmeálta

- Cuirfimid in iúl go bhfuarthas gach gearán laistigh de 3 lá oibre;
- Déanfaimid imscrúdú ar gach gearán agus eiseofar freagra ar do ghearán laistigh de 15 lá oibre nó, sa chás nach féidir é sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach ag míniú an tseasaimh agus cuirfear in iúl nuair a eiseofar freagra substainteach;
- Déileálfar le gach gearán go sciobtha, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún.
- Coinneoidh taifid faoi ghearáin scartha ó thaifid eile;
- Cinnteoidh nach n-úsáidfear aon ghearán a rinne tú go macánta a bhealach a mbeadh míbhuntáiste ann duit amach anseo;
- Déanfaimid iarracht foghlaim ó bhotúin lena chinntiú nach ndéanfar earráidí arís.

## An féidir leat achomharc a dhéanamh?

Mura mbeidh tú sásta le toradh an imscrúdaithe a rinne an tOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí, is féidir achomharc a dhéanamh chuig an gCeannasaí ar Ghnóthaí Corparáideacha faoin ábhar. Beidh na spriocdhátaí chun freagra a thabhairt ar achomhairc ar aon dul leis na cinn a bhaineann le gearáin fhoirmeálta (atá leagtha amach thuas).

Seoladh	Denis Breen Uasal An Ceannasaí ar Ghnóthaí Corparáideacha Roinn an Taoisigh Tithe an Rialtais Sráid Mhuirfean Uachtarach Baile Átha Cliath 2 D02 R583
Uimhir Ghutháin/Facs	(01) 619 4099
Seoladh ríomhphoist	<a href="mailto:denis.breen@taoiseach.gov.ie">denis.breen@taoiseach.gov.ie</a>

### Má bhíonn an t-ábhar fós gan réiteach?

Mura mbeidh tú sásta le toradh an achomhairc a rinne tú, 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 ar fáil in aisce. Ní chuirfidh aon ní sa nós imeachta seo faoi ghearáin isteach ar do chearta reachtúla faoi Chosaint Sonraí, Shaoráil Faisnéise, ná aon reachtaíocht ábhartha eile.

Seoladh	Oifig an Ombudsman 18 Sráid Líosain Íochtarach Baile Átha Cliath 2 D02 HE97
Uimhir Ghutháin/Facs	(01) 639 5600 1890 223 030 (Íosghlao) (01) 639 5674 (Facs)
Seoladh ríomhphoist	<a href="mailto:ombudsman@ombudsman.ie">ombudsman@ombudsman.ie</a>

### Mura bhfuil an t-ábhar réitithe fós?

Mura bhfuil tú sásta le toradh an achomhairc a rinne tú, 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 ar fáil in aisce. Ní chuirfidh aon ní sa nós imeachta seo faoi ghearáin isteach ar do chearta reachtúla faoi Chosaint Sonraí, Shaoráil Faisnéise, ná aon reachtaíocht ábhartha eile.

Seoladh	Oifig an Ombudsman 18 Sráid Líosain Íochtarach Baile Átha Cliath 2
Uimhir Ghutháin/Facs	(01) 639 5600 1890 223 030 (Íosghlao) (01) 639 5674 (Facs)
Ríomhphost	<a href="mailto:ombudsman@ombudsman.ie">ombudsman@ombudsman.ie</a>