Oifig an
Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe

Cairt Chustaiméirí

Cairt Chustaiméirí

Táimid tiomanta in Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe seirbhís ar ardchaighdeán a sheachadadh dár gcustaiméirí. Sonraítear sa chairt seo na caighdeáin seirbhíse a chuirfimid ar fáil.

Ár nGealltanais

1 Seirbhís ar ardchaighdeán do gach duine

Táimid tiomanta a chinntiú go gcuirfear riachtanais gach custaiméara san áireamh inár seirbhísí cibé cúlra atá aige nó aici, agus go háirithe, go nglacfar san áireamh riachtanais na ngrúpaí sin atá sainaitheanta i reachtaíocht chomhionannais.

2 Custaiméirí a ghlaonn isteach go pearsanta san oifig

- Bíonn ár n-oifigí ar oscailt ó 8.45 r.n. go 4 i.n Luan go hAoine (ach amháin ar laethanta saoire poiblí).
- Déanfaimid gach iarracht an tréimhse fheithimh sna limistéir fáiltithe a choimeád chomh gearr agus is féidir.
- Má bhíonn coinne agat déanfaimid iarracht freastal ort go pras tar éis duit teacht chuig an oifig.
- Déileálfaimid leat go cúirtéiseach agus chomh tapa agus is féidir.
- Coinneoimid na limistéir fháiltithe agus fheithimh glan agus slachtmhar agus cuirfimid feabhas ar ár n-áiseanna más gá.
- Má tá ateangaire ag teastáil uait, cuirfimid duine ar fáil duit.
- Leanfaimid ag athbhreithniú agus ag feabhsú ár seirbhísí rochtana dár gcustaiméirí atá faoi mhíchumas.

3 Cáipéisí

- Cuirfimid gach cáipéis (foirmeacha agus bileoga eolais mar shampla) ar fáil i leagan amach atá chomh héasca agus is féidir agus i raon teangacha cuí.

4 Fiosrúcháin ar an nguthán

- Freagróimid bhur nglaonna ó 9.15 r.n. go 5.30 i.n. Luan go Déardaoin agus ó 9.15 r.n. go 5.15. i.n. ar an Aoine (ach amháin ar laethanta saoire poiblí).
- Déileálfaimid le do ghlaoch go cúirtéiseach agus chomh tapa agus is féidir.
- Cuirfimid ár n-ainm in iúl duit mar aon le hainm an aonaid ina n-oibrímid.
- Murar féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán go pras, déanfaimid seo a mhíniú duit agus socróimid am chun glaoch ar ais ort nó déanfaimid teagmháil i scríbhinn leat chomh luath agus is féidir.
- Más rud é go gcaithfear do ghlaoch a aistriú chuig duine eile, cuirfimid ainm an duine sin in iúl duit agus an fáth go bhfuil do ghlaoch á aistriú againn.

5 Comhfhreagras

- Déanfaimid gach comhfhreagras (litir, ríomhphost nó faics) a admháil laistigh de chúig lá oibre tar éis é a fháil.
- Cuirfimid freagra iomlán chugat laistigh de 20 lá oibre nó, mura bhfuil sin indéanta, cuirfimid míniú chugat i scríbhinn maidir leis an staid i láthair na huaire agus leis an gcéad chéim eile.
- Tabharfar ainm teagmhála mar aon le huimhir teileafóin i ngach litir.
- Beidh gach litir scríofa i mBéarla simplí agus ní bhainfear úsáid as téarmaí teicniúla ná dlíthiúla ach nuair is gá.

6 Agallaimh agus cinntí maidir le harratais ar thearmann

Sa chás go mbeidh orainn tú a chur faoi agallamh maidir le d'iarratas ar thearmann, déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Cuirfimid an dáta agus an t-am don agallamh in iúl duit i scríbhinn.
- Déanfaimid gach iarracht freastal ar aon riachtanas speisialta atá agat mar gheall ar thinneas nó ar mhíchumas a chuir tú in iúl dúinn.
- Tabharfar an deis duit le linn an agallaimh do chás agus aon chúis eagla a bheadh agat maidir le filleadh ar do thír a mhíniú go hiomlán.

- Cuirfimid d'aois agus do ghnéas agus aon eachtra trámatach lena raibh baint agat, san áireamh le linn an agallaimh.
- Má tá ateangaire ag teastáil uait, cuirfimid duine ar fáil duit.
- Déanfar do chás a mheas go cothrom agus go neamhspleách.
- Déanfaimid cinneadh maidir le d'iarratas chomh luath agus is féidir tar éis an agallaimh.
- Cuirfear ár gcinneadh in iúl duit i scríbhinn chomh luath agus is féidir mar aon leis an gcéad chéim eile sa phróiseas tearmainn. Mar shampla, mura n-éireoidh le d'iarratas, cuirfimid ar an eolas tú faoi aon rogha achomhairc atá agat.

Gheobhaidh tú breis eolais maidir leis an bpróiseas agallaimh inár mbileog eolais d'iarratasóirí.

7 Gearáin

Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh mura bhfuil an caighdeán seirbhíse a fhaigheann tú uainn ar aon dul leis an gcaighdeán atá sonraithe sa chairt seo, nó má chreideann tú nach bhfuil gníomh nó cinneadh a thógamar ag teacht lenár rialacha, cleachtais nó polasaí. Má theastaíonn uait gearán a dhéanamh, déan teagmháil i scríbhinn le do thoil leis an Oifigeach Idirchaidrimh Custaiméirí (féach mír 12 do mhionsonraí).

Déanfaimid na nithe seo a leanas maidir le gach gearán a fhaighimid:

- Iad a admháil i scríbhinn laistigh de chúig lá oibre tar éis iad a fháil.
- Iad a scrúdú go mion.
- Cuirfimid freagra iomlán chugat laistigh de 20 lá oibre nó, mura bhfuil sin indéanta, cuirfimid míniú chugat i scríbhinn maidir leis an staid i láthair na huaire agus leis an gcéad chéim eile.

Tá cóip dár nós imeachta do ghearáin ar ár láithreán gréasáin (www.orac.ie) nó is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Ionad Seirbhísí Custaiméirí ar an teileafón nó ar ríomhphost (féach mír 12 do mhionsonraí).

Tabhair ar aird le do thoil nach gclúdaíonn an nós imeachta seo ár gcinntí maidir le hiarratais ar thearmainn nó leis an gcaoi a dtógtar na cinntí seo. Murar éirigh le d'iarratas tar éis agallaimh, is féidir leat achomharc a chur os comhair an Bhinse Achomharc do Dhídeanaithe.

8 Comhairliú

Táimid tiomanta do chomhairliú leanúnach le heagraíochtaí éagsúla neamhrialtais (NGOanna) a fheidhmíonn ar son leasa ár gcustaiméirí. Tá an Painéal Idirchaidrimh Custaiméirí d'eagraíochtaí neamhrialtais bainteach leis an bpróiseas comhairliúchain foirmiúil seo. Tagann an painéal le chéile gach sé mhí nó níos minicí má bhíonn gá leis. Mar chuid dár dtiomantas leanúnach don phróiseas seo, leanfaimid ag dul i gcomhairle le baill den phainéal maidir leis na hábhair seo a leanas:

- Leasa agus riachtanais ár gcustaiméirí.
- Réimse agus ardchaighdeán ár seirbhíse.
- Cruinneas an eolais a sholáthraímid.
- Caighdeán na gcáipéisí a chuirimid ar fáil.
- Oiriúnacht ár modhanna do sheachadadh seirbhíse.
- An éifeacht a bhíonn ag athruithe dlí agus rialacháin ar ár seirbhísí.
- Ár seirbhísí nua atá pleanáilte.

Leanfaimid freisin ag eagrú cruinnithe go rialta le heagraíochtaí éagsúla rialtais atá bainteach leis an bpróiseas tearmainn chun seirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí a chinntiú.

9 Ag tabhairt cluais duitse

Chomh maith le dul i gcomhairle le heagraíochtaí neamhrialtais, déanfaimid suirbhéanna custaiméirí dhá uair sa bhliain ar a laghad chun bhur dtuairimí agus bhur ndearcaidh a fháil. Beidh na suirbhéanna seo mar chuid dár bpróiseas chun an tslí ina gcuirimid ár seirbhísí ar fáil a fheabhsú agus más gá, a athrú ionas go leanfaimid ar aghaidh ag freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí.

Má theastaíonn uait páirt a ghlacadh sa suirbhé, déan teagmháil i scríbhinn le do thoil leis an Oifigeach Idirchaidrimh Custaiméirí (féach mír 12 do mhionsonraí).

10 Rúndacht

Coinneofar faoi rún aon fhaisnéis phearsanta a thugtar dúinn.

Tá cead againn d'fhaisnéis a chur ar aghaidh chuig gníomhaireachtaí rialtais eile de réir an Achta Inimirce 2003 ionas gur féidir leo sin a ndualgais dhlíthiúla a chomhlíonadh. Tá cead againn freisin d'fhaisnéis a chur ar aghaidh chuig Ard-Choimisinéir na Náisiún Aontaithe do Dhídeanaithe de réir choinníollacha Acht na nDídeanaithe 1996 (Leasú) agus chuig tíortha eile a bhíonn ag baint úsáide as Rialachán Bhaile Átha Cliath II nó as Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath. Soláthraíonn Rialachán Bhaile Átha Cliath II agus Coinbhinsiún Bhaile Átha Cliath bonn dlíthiúil don chinneadh maidir leis an Ballstát de chuid an AE atá freagrach as iarratas ar thearmann atá déanta i mBallstát eile a scrúdú (an Íoslainn agus an Iorua san áireamh).

11 Ár láithreán gréasáin

Cinnteoimid:

- go ndéanfar ár láithreán gréasáin a thabhairt cothrom le dáta go rialta.
- go mbeidh ár láithreán gréasáin inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas; agus
- go gcuirfear faisnéis oiriúnach ar fáil ar an láithreán gréasáin dár gcustaiméirí agus d'eagraíochtaí eile lena mbímid ag obair.

Fáiltímid roimh bhur dtuairimí maidir lenár láithreán gréasáin agus is féidir libh iad a sheoladh chugainn ar líne.

Is é seoladh ár láithreán gréasáin ná: **www.orac.ie**

12 Conas teagmháil a dhéanamh linn

Oifig an Choimisinéara Iarratais do Dhídeanaithe
Teach Timberlay
79/83 Sráid an Mhóta Íochtarach
Baile Átha Cliath 2

Fón: 01 602 8000
Lo-call: 1890 202 418
Faics: 01 602 8122
Ríomhphost: oracmail@orac.ie