



Cairt Chustaiméirí

Cairt Chustaiméirí Oifig na nOibreacha Poiblí

Is eagraíocht seirbhísí í Oifig na nOibreacha Poiblí ar dtús báire. Is é an t-éiteas atá aici ná díriú ar an gcliant, seachadadh a dhéanamh in am agus luach ar airgead a thabhairt. Comhlíonann seacht cinn d'Aonaid Ghnó oibríochtaí Oifig na nOibreacha Poiblí:

- ▶ Seirbhísí Bainistíochta Tionscadal.
- ▶ Seirbhísí Bainistíochta Maoine.
- ▶ Seirbhísí Cothabhála Maoine.
- ▶ Seirbhísí Ailtireachta.
- ▶ Seirbhísí Innealtóireachta.
- ▶ Gníomhaireacht Soláthairtí Rialtais.
- ▶ Seirbhísí Oidhreachta.

Ráiteas Misin

Seachadadh a dhéanamh in am agus laistigh de bhuiséad, i dtacaíocht le Polasaithe Rialtais, ar sheirbhísí ardchaighdeáin i maoin, dearadh, tógáil agus fáil.

Tá an Oifig na nOibreacha Poiblí tiomanta seirbhísí den scoth a sholáthar duitse, ár gcustaiméir. Leagann an Chairt seo amach caighdeán na seirbhísí a bhféadfaidh tusa a bheith ag súil leis. Ba chóir é a léamh le haird ar ár bPlean Gníomhaíochta Seirbhísí Custaiméirí a thugann cuntas ar ár gcur chuige maidir le pleanáil chun seirbhísí maithe custaiméirí a sholáthar bunaithe ar na 12 Prionsabal Seirbhísí ar mhaithe le Seirbhísí Custaiméirí Ardchaighdeáin.

Caighdeáin Seirbhísí Custaiméirí Oifig na nOibreacha Poiblí

Rinneamar rangú ar ár gCaighdeáin Seirbhísí faoi 5 théama leathana:

1. *Freagra Ginearálta;*
2. *Eolas;*
3. *Comhionannas;*
4. *Seachadadh Misin;*
5. *Gearáin agus Achomhraic.*

Freagra Ginearálta

Tá sé d'aidhm againn seirbhísí a sheachadadh go leanúnach ag amanna agus ionaid a oireann dár gcustaiméirí.

Fiosruithe ar an Teileafón

- ▶ Beimid ar fáil chun freagra a thabhairt ar fhiosruithe teileafóin le linn gnáthuaire oifige (9.15 am-1.00 pm and 2.15 pm-5.30 pm Luan-Aoine [5.15 pm Aoine])*
* *D'fhéadfadh nach mbeadh roinnt oifigí áitiúla/réigiúnacha ar foireann oibríochta láithreacha/tionscadail a bhíonn ag obair iontu oscailte le linn na n-uaire seo.*

Mura bhfuil daoine ar leith den fhoireann ar fáil chun labhairt leat nuair a ghlaonn tú cinnteimid go dtabharfar gach cabhair duit.

Cumarsáid Scríofa

- ▶ Tabharfaimid admháil ar gach fiosrú scríofa agus gach comhfhreagras neamhghnách (lena n-áirítear faicseanna agus ríomhphoist) go pras agus tá sé d'aidhm againn freagra cuimsitheach a thabhairt ar 95% ar a laghad de gach comhfhreagras laistigh de 20 lá oibre ar a dheireanaí.

Daoine a ghlaonn isteach chugainn go pearsanta

- ▶ Beimid ar fáil chun bualadh leat ach coinne a bheith agat le linn gnáthuaire oifige (féach thuas). Beimid chomh solúbtha agus is féidir más mian leat cruinniú a shocrú lasmuigh de na huairé scéadalaithe sin.

Eolas a Sholáthar

Aithnímid chomh tábhachtach atá sé freastal a dhéanamh ar gach a mbíonn ár gcustaiméirí ag súil leis trí eolas atá tráthúil, cruinn agus oiriúnach dá riachtanais a sholáthar.

Saoráil Faisnéise

- ▶ Comhlíonfaimid ár riachtanais reachtúla ar fad maidir le faisnéis a chur ar fáil laistigh d'am sonraithe.
- ▶ Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go ndéileálfar le hiarratais shimplí lasmuigh de scóip na reachtaíochta cuí lena laghad míchaoithiúlachta d'iarratasóirí agus is féidir.

An Láithreán Gréasáin

- ▶ Déanfaimid Láithreán Gréasáin Oifig na nOibreacha Poiblí a chothabháil ionas go mbíonn sé cruinn, oiriúnach agus éasca le húsáid ag úsáideoirí.
- ▶ Cuirfimid, nuair is oiriúnach agus indéanta sin, naisc ar fáil ónár láithreán gréasáin chuig foinsí oiriúnacha eolais eile ar an Idirlíon.
- ▶ Cuirfimid pointe aiseolais ar fáil d'úsáideoirí an láithreáin ghréasáin agus féachfaimid le freagairt d'aon shaincheistanna a ardófar ar an ngréasán laistigh de fiche lá oibre.

Eolas Ginearálta

- ▶ Cinnteoidimid go bhfuil fáil ar gach eolas ginearálta go leictreonach agus i bhformáid phriontáilte, má tá riachtanas ann do.

Cóir Chomhionann

Táimid tiomanta seirbhísí a sholáthar dár gcustaiméirí ar bhonn stádaís chomhionann. Ciallaíonn sé sin go ndéanfaimid freastal ar riachtanais chustaiméirí ar leith nó ghrúpaí de chustaiméirí agus é mar aidhm again cóir chomhionann a bhaint amach.

Rochtain Fhisiúil

- ▶ Cinnteoidimid go mbeidh rochtain ag gach duine a thagann chugainn ar limistéir phoiblí(*) inár n-áitribh agus láithreacha(**).
- ▶ Cinnteoidimid, thar ceann ár Ranna Custaiméirí, ár nOifigí agus ár nGníomhaireachtaí, go mbeidh rochtain ag cách ar aon oifigí nua a churfimid ar fáil dóibh. Déileálfaimid de réir a chéile le foirgnimh agus áitribh níos sine lena chinntiú go mbeidh siad inrochtaine.

** De bharr nádúr roinnt láithreacha, ní gá go mbeadh rochtain iomlán ar gach limistéar laistigh de láithreacha Oidhreachta nó d'oifigí oibríochta áitiúla áirithe*

*** D'fhéadfaí, ó am go chéile, go rialófaí rochtain chuig limistéir áirithe ar láithreacha agus i bhfoirgnimh Oifig na nOibreacha Poiblí chun críocha Sláinte agus Sábháilteachta.*

Comhionannas Teanga

- ▶ Comhlíonfaimid riachtanais Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 maidir le riachtanais Ghaeilge ár gcustaiméirí.
- ▶ Cinnteoimid go bhfaighidh aon duine a dhéanfaidh cumarsáid linn i scríbhinn as Gaeilge freagra ar ais sa teanga chéanna.
- ▶ Féachfaimid, le himeachta ama, lena chinntiú go ndéanfar freastal ar aon duine ar mian leo cumarsáid a dhéanamh linn trí Ghaeilge.

Seachadadh Misin

Táimid tiomanta seirbhísí éifeachtacha a sholáthar dár gcustaiméirí de réir na bpríomhghnéithe inár Ráiteas Misin.

Oiriúnach don Chuspóir

- ▶ Cinnteoimid go mbeidh gach foirgneamh nó áitreabh a sholáthraimid dár gcustaiméirí oiriúnach don chuspóir.

Seirbhísí ar Ardchaighdeán

- ▶ Féachfaimid le seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar sna príomhréimsí ar fad a sonraíodh thuas inár Ráiteas Misin (maoin, dearadh, tógáil agus fáil) agus i soláthar Seirbhísí Oidhreachta.

Tráthúlacht agus Costas

- ▶ Féachfaimid le seirbhísí a sheachadadh in am agus laistigh den bhuiséad.

Déileáil le Fadhbanna

Féachfaimid le córas simplí soiléir próiseála gearán agus achomharc a sholáthar.

Gearáin

- ▶ Déileálfaimid Oifigigh Seirbhísí Custaiméirí laistigh d'Aonaid Ghnó(*) le gearáin ar dtús. Mura mbíonn aon réiteach ag an leibhéal sin is féidir achomharc inmheánach a dhéanamh chuig an gCeann Ranna* cúí (Príomhoifigeach, Príomhailtire Cúnta nó Príomhinnealtóir Cúnta).

Laistigh de Sheirbhísí Oidhreachta is féidir gearáin a bhaineann le seachadadh seirbhísí ag láithreacha cuairteoirí a dhéanamh leis an Treoraí nó an Maoirseoir Treoraí ar an láthair atá i gceist. Mura bhfuil seirbhís Treorach ar fáil nó má bhaineann an gearán le gné eile de na seirbhísí a thairgeann an tSeirbhís Oidhreachta ba chóir an gearán a dhéanamh díreach leis an Oifigeach Seirbhísí Custaiméirí don limistéar sin.

** Ní mheastar go bhfolaíonn an téarma 'gearán' éileamh dlí nó aon éileamh eile a bhfuil nós imeachta ar leithligh ar fáil dó cheana féin nó tá ceann leagtha amach sa dlí.*

*** Tá mionsonraí teagmhála d'Oifigigh Seirbhísí Custaiméirí, Príomhoifigigh, Príomhailtírí Cúnta agus Príomhinnealtóirí Cúnta le fáil in Aguisín 2&3 de Phlean Seirbhísí Custaiméirí Oifig na nOibreacha Poiblí.*

Achomhairc

- ▶ Murar féidir déileáil leis an gceist ag leibhéal Oifig na nOibreacha Poiblí is féidir achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman.

Príomhshonraí Teagmhála*

Ceanncheathrú

Oifig an Aire Stáit, Oifig an Chathaoirligh, Seirbhísí Corparáideacha, Seirbhísí Bhainistiú Maoine, Seirbhísí Bhainistiú Tionscadal, Seirbhísí Cothabhála Maoine, Seirbhísí Ailtreachta, Seirbhísí Innealtóireachta, Seirbhísí Oidhreachta**.

51 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2.

Teil: (01) 647 6000

LóGhlao: 1890 213 414/1850 00601 (Cárta Oidhreachta)

Príomhuimh. Faics: (01) 661 0747

Láithreán Gréasáin: www.opw.ie

Ríomphost: info@opw.ie

** Féach ar ár bPlean Gníomhaíochta Seirbhísí Custaiméirí le do thoil chun mionsonraí a fháil maidir lenár Láithreacha Oidhreachta agus ár nOifigí Réigiúnacha agus Áitiúla.*

*** Féadfar comhairle a fháil maidir le hUimhreacha Teileafóin do na hAonaid Seirbhísí Oidhreachta aonair trí Phríomhslasc Oifig na nOibreacha Poiblí.*