

Cairt an Chustaiméara

RÁITEAS MISIN

Is é MISEAN Oifig na nOibreacha Poiblí leas a bhaint as ár dtaithe agus as ár SAINEOLAS chun an ról atá againn agus na freagrachtaí atá orainn a chomhlíonadh le SEIRBHÍSÍ éifeachtacha, INBHUANAITHE agus NUÁLACHA don phobal agus dár GCLIAINT, le hinniúlacht, dúthracht, gairmiúlacht agus IONRACAS.

Eagraíocht sheirbhíse atá in Oifig na nOibreacha Poiblí (OOP) sa chéad dul síos. Dírú ar an gcliant, seachadadh tráthúil agus luach ar airgead atá mar éiteas againn.

Tá sé beartaithe againn sár-sheirbhís a chur ar fáil duit, ár gCustaiméir, trí chinntiú go soláthraimid agus go gcuirimid feabhas le seirbhísí agus meas a thaispeáint do chustaiméirí agus d'fhostaithe araon.

Leagtar amach sa Chairt seo na caighdeán seirbhíse ar féidir leat bheith ag súil leo uainne. Ba chóir í a léamh i gcomhar lenár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí ar féidir é a fháil ar ár suíomh gréasáin (www.opw.ie) ina dtugtar ár gcur chuige maidir le planáil do dheas-sheirbhís do chustaiméirí thar an 12 Prionsabal do Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí.

ÁR NGEALLTANAIS DUITSE

Cumarsáid

FIOSRÚCHÁIN TEILEAFÓIN

- > Beidh fáil orainn chun fiosrúcháin teileafóin a fhreagairt taobh istigh de ghnáth-uaireanta oibre¹.
- > Cuirimid sinn féin agus ár réimse oibre in iúl.
- > Beimid cabhrach agus cúirtéiseach i gcónaí agus tabharfaimid duit oiread eolais agus is féidir; larraimid ort plé linn go cúirtéiseach fosta.
- > Freagróimid teachtaireachtaí glórphoist gan mhoill.
- > Mura mbíonn comhaltai foirne ar leith ar fáil nuair a ghlaonn tú cinnteoid go gcabhraítear leat ina n-éagmais.
- > Féachfaimid leis an saol a éascú duit trí sheirbhís Íosghlao agus 1890 213 414 a chur ar fáil.

COMHFHREAGRAS I SCRÍBHINN

- > Cuirimid admháil go gasta ar gach fiosrúchán neamhghnách i scríbhinn laistigh de sheachtain agus féachfaimid le freagra cuimsitheach a chur ar 95% de gach comhfhreagras taobh istigh de 20 lá oibre.
- > Deimhneoidimid go gcuimsíonn gach comhfhreagras an t-ainm teagmhála ceart, an uimhir theileafóin, an uimhir thagartha (nuair is cuí) agus seoladh r-phoist.

CUAIRTEOIRÍ PEARSANTA

- > Beidh fáil orainn chun casadh leat le linn gnáth-uaireanta oibre ach coinne a dhéanamh roimh ré agus beimid chomh solúbtha agus is féidir má bhíonn coinne uait taobh amuigh de na huaireanta sin.
- > Soláthróimid oifigi glana, so-aimsithe agus fáilteacha a shásalonn caighdeán sláinte agus sábháilteachta.
- > Déanfar caidreamh pearsanta ar shlí ina dtabharfar aird ar dhínt agus leas gach duine páirteach.

Eolas

GINEARÁLTA

- > Cuirimid eolas soiléir, cruinn, cuimsitheach agus suas chun dáta faoinár bpolasaithe, ár scéimeanna is ár seirbhísí ar fáil dár gcustaiméirí.
- > Bainfimid úsáid as friotail chainte shoiléire, shimplí agus ár mbileoga eolais á ndruchtú againn.
- > Cinnteoidimid go mbeidh teacht ar gach faisnéis, a mbeidh fáil uirthi go coitianta, i bhformáid leictreonach agus clóite araon, más gá.

SAORÁIL FAISNÉISE

- > Comhlíonfaimid gach foráil reachtúil i dtaca le faisnéis a chur ar fáil taobh istigh den teorainn ama atá leagtha síos.
- > Déanfaimid gach dícheall a chinntiú go ndéileálfar le hiarratais shimplí taobh amuigh d'fhorálacha na reachtaíochta ábhartha lena laghad míchaoithiúlachta agus is féidir do na hiarrthóirí.

SUÍOMH GRÉASÁIN

- > Beidh ár suíomh gréasáin (www.opw.ie) suas chun dáta, soláimhsithe agus so-aimsithe ag ár gcustaiméirí uile, iadsan faoi mhíchumas radhairc san áireamh.
- > Soláthróimid naisc ar ár suíomh gréasáin le foinsí eile eolais, a bhaineann le hábhar, ar an idirlíon.
- > Soláthróimid áis teagmhála d'úsáideoirí an idirlíon agus féachfaimid le freagra a sholáthar d'aon cheist a thógtar ansin taobh istigh de 20 lá oibre.

Combhionannas

- > Táimid tiomnaithe do sheirbhís a sholáthar d'ár gcustaiméirí ar bhonn comhchéime. Is ionann seo is a rá go bhfreastalóimid ar riachtanais custaiméirí ar leith nó grúpaí custaiméirí agus é mar aidhm againn combhionannas ionramhála a bhaint amach.
- > Cinnteoidimid go gcomhlíonann ionaid phoiblí inár n-áitribh forálacha an Acht Míchumais 2005.
- > Cinnteoidimid go mbeidh aon fhoirgneamh nó áitreabh nua a sholáthróimid d'ár Ranna Custaiméara, Oifigi nó Gníomhaireachtaí so-imsithe ag cách. Pléimid, ar bhonn forásach, le foirgnimh agus áitribh níos sine chun go gcinnteofaí go mbeidh siadsan so-aimsithe freisin.

Seirbhís trí Ghaeilge

- > Leanfaimid orainn de bheith ag comhlíonadh forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 maidir le riachtanais ár gcustaiméirí le Gaeilge a shásamh.
- > Feidhmeoidimid téarmaí Scéim na dTeangacha Oifigiúla.

Gnásanna Gearáin/Achomhairc

GEARÁIN²

- > Má tá tú míshásta le caighdeán na seirbhíse atá faighte agat, tá tú i dteideal gearán a dhéanamh.
- > Is é an tOifigeach Sheirbhís Chustaiméara (CSO) san Réimse Gnó a sholáthraíonn an tseirbhís, lena bhfuil tú míshásta, is túisce a dhéileálfadh le do gearán. Murar féidir an cheist a réiteach ar an leibhéal sin is féidir achomharc inmheánach a chur go dtí an Bainisteoir Sinsearach ábhartha. Tá sonraí do na hOifigí Sheirbhís Chustaiméara uile agus do na Bainisteoirí Sinsearach tugtha sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí.
- > Is féidir gearáin a bhaineann le seirbhísí a sholáthraítear mar chuid de réimse na hOidhreachta a dhéanamh leis an Treoraí nó an Maor Treorach ag an ionad Oidhreachta atá i gceist.
- > Pléifear go tráthúil, go cothrom agus go neamhspleách le gach gearán.

ACHOMHAIRC

Murar féidir plé le do ghearán ar leibhéal an OOP is féidir achomharc a dhéanamh le hOifig an Ombudsman.

An tOmbudsman, 18 Sr. Liosain Íoch., Baile Átha Cliath 2 D02 HE97

Teil: (01) 639 5600

Íosghlao³: 1890 22 30 30

r-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Suíomh gréasáin: www.ombudsman.gov.ie

Aiseolas

Breathnaímid ar aiseolas mar ghluais chun riachtanais agus ionchais ár gcustaiméirí a thuiscint. Le go mbeimis cinnte go gcuirtear do thuairimí do bharúlacha – bidis dearfach nó díultach – in iúl dúinn, gríosaimid an fhoireann chun leas a bhaint as a dteagmháil ó lá go chéile le custaiméirí mar áis chun aiseolas a bhailiú faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil. Tig le custaiméirí a mbarúlacha a sheoladh mar ríomhphost chuig info@opw.ie.

Mar a bhfuil teacht orainn

Tá Ceannoifig OOP suite ar

Shráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na MI C15 NX36.

Príomhuimhir Theileafóin: 046 942 6000 / 0761 10 6000

Íosghlao³: 1890 213 414

Príomhuimhir Facs: 046 948 1793

Suíomh gréasáin: www.opw.ie

Tá teacht ar na seoltaí agus ar na huimhreacha teileafóin uile d'ár n-oifigí réigiúnacha is dár n-ionaid oidhreachta in Aguisín 1 inár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí. Is féidir an Plean Gníomhaíochta agus an Chairt seo araon a foslódáil, i nGaeilge agus i mBéarla, onár sulomh gréasáin.

1. Gnáth-uaireanta oibre: 9.00am – 1.00pm agus 2.15pm – 5.45 pm, Luan go Déardaoin (5.15p.m Dé hAoine) Tharlódh sé nach mbeadh foireann ar dualgasan t-am ar fad le linn na n-uaireanta seo i gcuid de na hoifigí áitiúla, a mbíonn foireann thionscadal oibríochta/láithreán ina mbun. 2. Ní áirítear mar "Gearán" aon éileamh dlíthiúil nó eile, a bhfuil gnáthamh ar leith ann dó cheana féin nó atá leagtha. 3. Tabhair faoi deara gur féidir praghsanna éagsúla a bheith ar ghlaonna ó fhóin phóca ar uimhreacha Lo Call agus 0761.amach sa dlí.