

PLEAN GNOMHNAÍOCHTA CUSTAIMÉIRÍ 2017 – 2019



CLÁR ÁBHAIR

Cuid 1: Oifig na n-Oibreacha Poiblí (OOP) - Fúinne	3
1. Custaiméirí	3
2. Seirbhísí	3
3. Dul i dteagmháil le OOP	4
Cuid 2: An Chairt do Chustaiméirí agus an Plean Gnímh a Fhorbairt.....	5
Suirbhé ar Chustaiméirí OOP	5
Cuid 3: Feidhmiú an 12 Prionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí.....	7
Prionsabal 1 - Caighdeán do Sheirbhís ar Ardchaighdeán	7
Prionsabal 2 – Comhionannas agus Éagsúlacht	7
Prionsabal 3 - Rochtain Fhisiceach	8
Prionsabal 4 - Eolas.....	9
Prionsabal 5 - Tráthúlacht agus Cúirtéis.....	10
Prionsabal 6 - Gearáin.....	11
Prionsabal 7 - Achomhairc.....	11
Prionsabal 8 - Comhchomhairle agus Meastóireacht	12
Prionsabal 9 – Rogha	13
Prionsabal 10 - Comhionannas do Theangacha Oifigiúla.....	13
Prionsabal 11 - Comhordú Feabhsaithe	14
Prionsabal 12 - Custaiméir Inmheánach.....	15
Cuid 4: Cad tá Romhainn Anois?.....	17
1. Pointí Fócasacha Gníomhaíochta taobh istigh den OOP.....	17
2. Ár bPríomh-Ghealltanais dár gCustaiméirí	18
3. Dul Chun Cinn faoin bPlean Gnímh seo a Mheas	18
Aguisín 1: Sonraí Teagmhála OOP	19
Aguisín 2: Anailís ar an Suirbhé ar Chustaiméirí OOP	23
Aguisín 3: Caighdeán Seirbhíse ar Féidir lenár gCustaiméirí bheith ag súil leo.....	24
Aguisín 4: Cairt an Chustaiméara OOP	26
Aguisín 5: Nós Imeachta Gearáin/Achomharc OOP	28
Conas Gearán a dhéanamh.....	28
Conas Achomharc a dhéanamh.....	29
Aguisín 6: An Meitheal um Ardchaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí	30
Aguisín 7: Foireann Ardbhainistíochta OOP	31

CUID 1: OIFIG NA n-OIBREACHA POIBLÍ (OOP) – FÚINNE

ÁR MISEAN: *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 gcliainnt, le hinniúlacht, dúthracht, gairmiúlacht agus ionracas.*

Eagraíocht seirbhíse í OOP sa chéad dul síos. Táimidne tiomanta go príomha seirbhísí a sheachadadh dár gcustaiméirí. Tá ár fócas ar chliainnt, seachadadh tráthúil agus luach ar airgead ar bhealach inbhuanaithe mar éiteas aige.

1. Custaiméirí

Toisc gur eagraíocht seirbhíse í OOP tá sí dírithe go mór ar a cuid custaiméirí agus dá bharr tá formhór dár bhfoireann fostaithe i réimsí gníomhaíochta agus cumarsáide duine le duine chun freastal ar riachtanais na gcustaiméirí. Is iad ár gcustaiméirí an Rialtas, Ranna eile, Oifigí agus Gníomhaireachtaí agus, ag deireadh tháir, an pobal.

2. Seirbhísí

Baineann ár bpríomhfheidhmeanna le Punann Eastát a Bhainistiú, Seirbhísí Oidhreacht Tógtha agus Bainistiú Riosca i gcás Tuilte. Faigheann na réimsí oibríochta sin tacaíocht ó Sheirbhísí Corparáide. Áirítear le Seirbhísí Corparáide feidhmeanna mar Acmhainní Daonna, Bainistiú Airgeadais, Teicneolaíocht na Faisnéise & na Cumarsáide agus na seirbhísí eile atá riachtanach d'oibríochtaí ó lá go lá na hOifige.

2.1 An Punann Eastát a Bhainistiú

Seachadtar na seirbhísí i Maoin agus Oidhreacht faoi láthair faoin teideal comhaontaithe Punann Eastát a Bhainistiú (EPM). Coimeádann agus bainistíonn OOP punann mór agus éagsúil maoin ina bhfuil 591 oifig, 818 áitreabh Gardaí, sainmaoine agus os cionn 800 láthair Séadchomhartha Náisiúnta agus Oidhreacht.

Maoin

Agus an punann seo á bhainistiú soláthraíonn OOP seirbhísí lárnaithe sna réimsí bainistithe maoin agus cothabhála maoin agus ionchorpraítear seirbhísí ailtireachta, innealtóireachta, luachála, suirbhéireachta cainníochta, bainistithe tionscadal agus seirbhísí bainistithe saoráid don Rialtas Lár, do Ranna agus do Ghníomhaireachtaí.

Is soláthróir seirbhíse lárnach de chóiríocht oifige í OOP do Ranna/Ghníomhaireachtaí agus ní ghearrtar aon táille ar an tseirbhís. Soláthraímid sain-comhairle ghairmiúil agus theicniúil freisin don Rialtas agus do roinnt Ranna ar mhórthionscadal tógála agus ar mhiontionscadal tógála. Áirítear leis na tionscadail sin foirgnimh nua a dhearadh agus a thógáil, foirgnimh reatha a athchóiriú, obair athchóirithe, feabhsúcháin agus deisiúcháin, foirgnimh nua nó reatha a fheistiú, maoin stairiúil a athchóiriú agus a chaomhnú, tírdhreachú agus oibreacha seachtracha. Oibríonn an Oifig freisin laistigh de na ceanglais i mBeartas Rialtais ar Ailtireacht agus na Gníomhartha a bhfuiltear luaite leo agus a bhfuil Ailtire an Stáit sannaithe. Soláthraíonn an Oifig feidhmeanna

comhairleacha freisin maidir le Sláinte & Sábháilteacht, Tine & Slándáil agus Éifeachtúlacht Fuinnimh.

Soláthraimid seirbhís cothabhála maoine frithghníomhach agus pleanála don phunann maoine atá faoi úinéireacht agus faoi léas an Stáit agus ina bhfuil Ranna Rialtais agus Gníomhaireachtaí Stáit i mbun áitíochta iontu.

2.2 Seirbhísí na hOidhreachta Tógtha

Is í OOP an ghníomhaireacht cheannais sna réimsí caomhnaithe, buanchoimeádta agus chur i láthair maoine cultúir agus oidhreachta agus táthar freagrach as oibriú ó lá na lá gach Séadchomhartha Náisiúnta agus Maoin Stairiúil atá faoi chúram an Stáit. Tá OOP freagrach as an oidhrecht thógtha atá faoi chúram an Stáit (i.e. faoi úinéireacht an Stáit nó faoi chaomhnóireacht an Stáit) agus áirítear leis:

Os cionn 780 séadchomhartha náisiúnta a bhainistiú, a chothabháil agus a chaomhnú;
Raon maoine stairiúil náisiúnta a bhainistiú mar Pháirc an Fhionnuisce, Garraithe Náisiúnta na Lus agus os cionn 20 maoine den chineál céanna (e.g. Gairdíní Heywood agus Páirc Naomh Éanna);
Áiseanna léirmhíniúcháin agus seirbhís Treoraí a sholáthar ag 70 láthair.

2.3 Bainistiú ar Bhaol Tuilte

Is í Oifig na nOibreacha Poiblí an ghníomhaireacht cheannais do bhainistiú riosca i gcás tuilte in Éirinn. Táthar freagrach mar sin as beartais agus straitéisí cuimsitheacha do bhainistiú riosca i gcás tuilte a fhorbairt, a fheidhmiú agus a chomhordú. Seo a leanas príomhfheidhmeanna an chláir seo:

- Clár agus bearta oibre maidir le bainistiú riosca i gcás tuilte a fhorbairt agus a sheachadadh;
- Clár éifeachtach cothabhála ar bhealaí aibhneacha a choimeád trí iad a dhraenáil de réir fhorálacha na nAchtanna um Draenáil Artaireach; agus
- Comhairle a chur ar an Rialtas faoi bhainistiú baol ó thuilte agus beartas bainistithe baol ó thuilte.

Trí mheascán taithí agus saineolas, tá deis ar leith ag seirbhís Bainistithe Baol ó Thuilte na hoifige seirbhís iomlán a sholáthar do chustaiméirí ó thaobh dearadh, tógáil agus cothabháil ar oibreacha faoisimh agus draenála tuilte, agus innealtóireacht abhann agus cósta go ginearálta.

Agus foireann agus saoráidí na heagraíochta scaipthe ar fud na tíre, tá deis ag OOP freagairt d'éilimh náisiúnta agus áitiúla. Bunaithe ar an taithí agus ar an saineolas leathan atá againn, chomh maith le bunachar sonraí hidriméadrach atá á nuashonrú go rialta agus atá ann ó na 1940í, cuirtear comhairle ar fáil ar nithe a bhaineann le tuilte do Ranna Rialtais, d'Údaráis Áitiúla

agus do chomhairleoirí innealtóireachta san earnáil phríobháideach ar fud na tíre.

3. Dul i dteagmháil le OOP

Tá Ceannáras OOP lonnaithe in mBaile Átha Troim, Co. na Mí mar chuid de phlean díláraithe an Rialtais. Thairis sin, tá oifigí, iostaí agus láithreacha againn atá suite ar fud na tíre. Tá fáil ar na sonraí teagmhála uile d'OOP in **Aguisín 1**.

CUID 2: AN CHAIRT DO CHUSTAIMÉIRÍ AGUS AN PLEAN GNÍMH A FHORBAIRT

Tá OOP tiomanta seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar fad, an tseirbhís is airde cáilíochta a sholáthar agus a sheachadadh de réir treoirphrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí atá glactha feadh na seirbhíse poiblí agus a dtacaíonn an Rialtas leo. Forbáíodh an Chairt do Chustaiméirí agus an Plean Gnímh nua trí bliana chun na nithe seo a leanas a chur san áireamh:

- Treoirlínte arna n-eisiúint ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe
- 12 prionsabal na Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí
- Ráiteas Straitéise OOP 2017 -2020
- Torthaí Shuirbhé ar Chustaiméirí Seachtracha OOP 2013
- An Chairt do Chustaiméirí agus Pleananna Gnímh Ranna agus Oifigí Rialtais eile.

Suirbhé ar Chustaiméirí OOP

Chun go bhféadfaí Plean agus Cairt nua a ullmhú theastaigh uainn ár bhfeidhmíocht maidir le comhlíonadh na ngealltanais a bhí déanta againn sa Phlean Gnímh agus sa Chairt do Chustaiméirí roimhe sin a athbhreithniú agus a mheas. Mar sin rinneadh Suirbhé seachtrach ar Chustaiméirí in 2013. Bhí toradh dearfach ag an tsuirbhé agus 79.3% de na custaiméirí gnó sásta leis an tseirbhís fhoriomlán do chustaiméirí a bhí á soláthar agus bhí 97.3% de na cuairteoirí chuig ár láithreáin Oidhreacht sásta le seachadadh na seirbhíse. Is féidir féachaint ar achoimre gearr den ráta sástachta foriomlán lenár seirbhís do chustaiméirí ag **Aguisín 2**.

Tá torthaí an tsuirbhé agus go háirithe tuairimí ár gcustaiméirí maidir leis an tseirbhís a fuair siad, curtha san áireamh agus an Plean Gnímh seo á ullmhú. Cé go raibh formhór thorthaí an tsuirbhé seo dearfach, fuarthas aiseolas ar roinnt gnéithe atá ionchorpraithe sa Phlean seo. I measc na seirbhísí a raibh gá lena bhfeabhsú bhí an fhad a thóg sé glaonna teileafóin a fhreagairt agus feasacht a ardú maidir leis an Nós Imeachta Gearán agus Achomharc agus an Chairt do Chustaiméirí:

- Chun iarracht a dhéanamh an tseirbhís a sholáthraítear do chustaiméirí ar an nguthán a fheabhsú, tá ár gcaighdeán á meas againn agus é mar aidhm anois mura féidir déileáil le fiosrúchán láithreach go gcaithfear glao teileafóin a chur ar ais laistigh de 48 uair an chloig. Agus mar chéim bhreise, tá an sprioc-am chun comhfhreagras i scríbhinn a fhreagairt leasaithe anois go dtí aon seachtain amháin.

- Thug go leor dár gcustaiméirí a ghlac páirt sa suirbhé le fios nach raibh siad ar an eolas nó nach raibh said cinnte faoin Nós Imeachta Gearán agus Achomharc a bhí againn. Cé go bhfuil na nósanna imeachta sin léirithe sa Chairt do Chustaiméirí, foilseofar iad feasta freisin mar mhír ann féin faoi Eolas atá chun Leasa an Phobail ar an suíomh idirlín atá againn www.opw.ie.
- Fiafraíodh do chustaiméirí a ghlac páirt sa suirbhé faoin méid eolais a bhí acu ar an gCairt do Chustaiméirí agus den ábhar a bhí sa Chairt. Ba bheag acu a bhí ar an eolas go raibh a leithéid ann. Tá sé mar cheanglas orainn go mbeadh ár gCairt ar taispeánt sa limistéar fáiltithe sna hoifigí, sna hiostaí agus sna láithreacha Oidhreachta ar fud na tíre. Toisc go bhfuil go leor oifigí, iostaí agus láithreacha againn ar fud na tíre, déanfar gach iarracht a chinntiú go mbeidh an Chairt do Chustaiméirí ar fáil i ngach áit agus go gcuirfear í ar taispeánt iontu. Cinnteofar é sin trí mheabhrúcháin agus trí chuairteanna ar na láithreacha. Cinnteofar freisin go mbeidh an Chairt ar taispeánt in áit éigin atá feiceálach agus ar bhealach atá inrochtana ar shuíomh idirlín OOP.

CUID 3: FEIDHMÍÚ AN 12 PRIONSABAL DE SHEIRBHÍS ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ

Tá chomh éifeachtach agus a dhéanaimid ár seirbhísí a sheachadadh agus a mbímid ag idirghníomhú leis na daoine ar a mbímid ag freastal ag croílár na hoibre a dhéanaimid. Leagtar amach sa Chuid seo den Plean Gnímh mar atá sé beartaithe againn an dá Phrionsabal déag den tSeirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí a ghlacadh agus a fheidhmiú sna chéad trí bliana eile amach romhainn chomh maith leis na cuspóirí agus na spriocanna atá glactha againn i ndáil leis na Prionsabail.

Prionsabal 1 - Caighdeán do Sheirbhís ar Ardchaighdeán

Ráiteas a fhoilsiú a leagann amach nádúr agus caighdeán na seirbhíse gur féidir leis an bpobal a bheith ag súil leo, agus é a thaispeáint go feiceálach ag an bpointe seachadta seirbhíse. Baineann príomhghné de Sheachadadh Seirbhíse Custaiméirí ar Ardchaighdeán leis an tslí a mbíonn an fhoireann ag idirghníomhú lenár gcustaiméirí ó lá go lá. Tá caighdeán forbartha againn nach mór dúinn cloí leo agus sinn ag déileáil lenár gcustaiméirí ar an teileafón, i scríbhinn agus go pearsanta. Tá sé tábhachtach go mbeadh ár gcustaiméirí ar an eolas faoi na caighdeáin sin agus go mbeadh a fhios acu cad a bheidh siad ag súil leis agus iad ag déileáil leis an Oifig seo. Tá cur síos déanta go mion ar na caighdeáin sin in **Aguisín 3**. Tá siad curtha san áireamh againn sa Chairt do Chustaiméirí freisin.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Foilseofar an Chairt nua do Chustaiméirí agus an Plean Gnímh (CAP) 2017 – 2019 i mBéarla agus i nGaeilge. Cinnteoidh sé sin go mbeidh ár gcustaiméirí agus ár bpáirtithe leasmhara ar an eolas faoi na caighdeáin seirbhíse do chustaiméirí a fhéadfaidh siad a bheith ag súil leo thar shaolré an phlean;
- Cuirfear an Chairt do Chustaiméirí atá dátheangach ar taispeáint in áit éigin atá feiceálach san fháiltiú i ngach oifig phoiblí agus ag gach gach láthair oidhreachtá atá againn. Is ráiteas gearr atá sa Chairt ina ndéantar cur síos ar na leibhéil seirbhíse a fhéadfaidh ár gcustaiméirí a bheith ag súil leis uainn agus iad ag déileáil leis an Oifig seo, agus cuireann sé leis an bPlean Gnímh a bhfuil ábhar níos mionsonraithe ann. Is féidir féachaint ar ár gCart do Chustaiméirí ag **Aguisín 4**;
- Cuirfear an Plean Gnímh do Chustaiméirí agus an Chairt ar fáil i bhfoirm leictreonach nó i scríbhinn, ach sin a iarraidh. Foilseofar an dá cháipéis freisin ar shuíomh idirlín OOP www.opw.ie.

Prionsabal 2 - Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta umchóir comhionann a bhunaigh reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, agus freastal ar éagsúlacht, ionas go gcuirfear le comhionannas do na grúpaí arna gcuimsiú ag an reachtaíocht chomhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonta, creidimh, aoise, míchumais, cine agus a bheith mar dhuine den Lucht Siúil). Bacainní maidir le rochtain ar

sheirbhísí do dhaoine atá ag fulaingt ó bhochtaineas agus eisiamh sóisialta, agus do dhaoine a bhfuil bacainní geografacha ar sheirbhísí orthu, a aithint agus iarracht a dhéanamh deireadh a chur leo.

Táimidne tiomanta seirbhísí a sholáthar dár gcustaiméirí go léir ar bhonn comhionann. Ciallaíonn sé sin go bhfreastalófar ar riachtanais chustaiméirí sonracha nó ar riachtanais ghrúpaí custaiméirí le súil agus go gcaithfear go comhionann le cách.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Déanfar ár ngnó ar bhealach cothrom agus oscailte chun teacht le prionsabail chearta daonna, reachtaíocht comhionannais agus cuntasacht;
- Cinnteoidimid nach ndéanfar leithcheal ar aon duine toisc é a bheith in aon cheann de na grúpaí atá cuimsithe faoin naoi gcatagóir;
- Déanfaimid soláthair mar is cuí d'éagsúlacht riachtanas agus toisca. Pleanálfar ár bpolasaithe is ár seirbhísí le bheith cinnte go n-aithneofar go hiomlán na cearta úd atá sonraithe faoi reachtaíocht is faoi Acht Míchumais.
- Féachfaimid leis an "gCód Cleachtais", faoi fhostú daoine míchumasacha i Státseirbhís na hÉireann,
- Cinnteoidimid go bhfreastalaítear go hiomlán ar ár mbaill foirne atá faoi riachtanais speisialta;
- Tuiscint na foirne ar shaincheisteanna comhionannais agus éagsúlachta a chur chun cinn trí oiliúint.
- Déanfaimid monatóireacht ar bhonn leanúnach ar éifeacht ár seirbhísí chun déileáil le comhionannas, éagsúlacht agus ceisteanna míchumais.

Prionsabal 3 - Rochtain Fhisiceach

Oifigí poiblí glana, inrochtaine a chur ar fáil a chinnteoidh príobháideachas, a thioctaidh le caighdeáin ghairme agus sábháilteachta, agus, mar chuid de sin, a éascóidh rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha ag baint leo.

Trí bheith rannpháirteach sa Chlár Uilíoch Rochtana, tá an OOP freagrach as deimhin a dhéanamh de go mbíonn feidhm le prionsabal chomhionannas rochtana i gcás custaiméirí uile na Státseirbhíse trí dul i mbun tionscadal chun rochtain ar Oifigí uile an Rialtais a chinntiú. Breithnítear mar sin go bhfuil freagracht ar leith orainn ina thaobh sin chun sampla a thabhairt.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Leanúint ag obair i dtreo fheidhmiú alt 25 den Acht um Míchumas 2005, i gcomhar le háititheoir an fhoirgnimh, agus go mbeidh gach áit ina bhfuil ár n-oifigí poiblí agus a ndéanann an pobal rochtain orthu ag cloí le riachtanais Chuid M [2000] de na Rialacháin Foirgníochta faoi 2015 agus le Cuid M [2010] faoi 2021;

- Cinnteoidimid go ndearfar agus go dtógfar aon fhoirgneamh nó áitreabh nua ar dhóigh a bheidh ag teacht le dea-chleachtas i ndearadh Uilíoch. Pléifimid le sean-foirgnimh, ar bhealach forchéimnithe, le cinntiú go ndéanfar iadsan soimsithe chomh maith.
- Féachfaimid le rochtain níos fearr a chur ar fáil do struchtúir faoi chosaint agus d'ionaid Oidhreacht, gan bhaint de shláine an struchtúir nó an ionaid.
- Déanfar athbhreithniú go rialta ar ár n-oifigí poiblí lena chinntiú go mbeidh siad ag cloí le caighdeáin gairme agus sábháilteachta;
- Athbhreithneofar Ráitis Shábháilteachta go rialta maidir le gach láithreán agus foirgneamh.

Prionsabal 4 - Eolas

Cur chuige forghníomhach a ghlacadh maidir le heolas soiléir, tráthúil agus cruinn a sholáthar, eolas a bheidh ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a chomhlíonfaidh riachtanais dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha ag baint leo. A chinntiú go mbainfear leas iomlán as an deis a thugann Teicneolaíocht na Faisnéise agus go leanfaidh an t-eolas ar fáil ar láithreáin ghréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte ar fhoilsiú ar an idirlíon. Leanúint leis an iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú. Beidh meas ar chearta bunúsacha agus saoirsí Ábhair Sonraí, lena n-áirítear an ceart atá acu ar chosaint dá sonraí pearsanta.

Aithnítear an tábhacht atá le freastal ar ionchais ár gcustaiméirí ar fhaisnéis atá tráthúil, cruinn agus oiriúnach dá riachtanais.

Saoráil Faisnéise

Rudaí a dhéanfaimid:

- Féachfaimid le cinntiú go mbeidh teacht ag ár gcustaiméirí ar eolas faoinár seirbhísí gan aon ghá dóibh dul i muinín na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise;
- Déanfaimid gach dícheall déileáil le hiarratais shimplí a dhéanfar taobh amuigh de scóip na nAchtanna;
- Déileálfaimid le gach iarratas go neamhchlaonta agus go cothrom taobh istigh de spiorad agus litir na nAchtanna;
- Cinnteoidimid go bpróiseálfar aon iarratais a fhaighimid, agus a bpléifear leis go foirmiúil faoi na hAchtanna, taobh istigh de na spriocdhátaí;
- Déanfaimid gach dícheall a chinntiú go mbíonn tuiscint shoiléir ar a gcearta is a ndualgais maidir le Saoráil Faisnéise ag na custaiméirí go léir in aon phlé a bhíonn acu linn.

Cosaint Sonraí

Rudaí a dhéanfaimid:

- Freastal ar ár n-oibleagáidí go léir faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 go 2003 agus, ón 25 Bealtaine 2018, an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (GDPR);
- Caitheamh le gach iarratas go neamhchlaonta agus go cothrom, agus cloígh go docht daingean leis na hAchtanna agus an GDPR;

- A chinntiú go ndéanfar gach iarratas a fhaightear agus a ndéileáil leo faoin Acht nó an GDPR a phróiseáil laistigh de na sprioc-amanna;
- Iarracht a dhéanamh a chinntiú go mbeidh tuiscint shoiléir ag gach custaiméir a mbítear ag déileáil leo ar a gcearta agus ar a n-oibleagáidí i ndáil le cosaint a sonraí pearsanta i ngach déileáil a bhíonn acu linn.

Faisnéis ar an Suíomh Idirlín

Rudaí a dhéanfaimid:

- Ath-chur i láthair fhine shuíomh geasáin OOP a chríochnú;
- Cinnteoidimid go mbeidh na suíomhanna gréasán ag teacht leis na caighdeáin is fearr deartha, éascaíocht úsáide agus praiticiúlachta;
- Cinnteoidimid go mbeidh an t-eolas a chuirfear ar fail bainteach le hábhar, cruinn agus suas chun-dáta;
- Soláthróimid naisc le foinsí ábhartha eile eolais ar an Idirlíon ar ár suíomhanna gréasán, de réir mar is cuí agus is indéanta;
- Pointe teagmhála a choinneáil d'úsáideoirí na suíomhanna ghréasán;
- Cuirfimid ar fáil, nuair is féidir, eolas i raon formáidí, chun freastal ar riachtanais an lucht úsáide;
- Soláthróimid preaseisiúintí suas-chun-dáta agus foilseacháin ar féidir a íoslódáil;
- Soláthróimid áiseanna d'fhiosrúcháin, do bharúlacha agus do ghearáin;
- Cinnteoidimid go gcuirfear eolas seasta ar fáil ar ár suíomhanna gréasán i mBéarla is i nGaeilge nuair a ath-dhearfar na suíomhanna gréasán

Prionsabal 5 - Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ar ardchaighdeán a sheachadadh le cuirtéis, íogaireacht agus lena laghad moille is féidir, chun timpeallacht de mheas frithpháirteach a chothú idir an soláthróir agus an custaiméir. Ainmneacha teagmhála a thabhairt sa chumarsáid go léir le go mbeidh idirbheartaíochtaí leanúnacha éasca.

Tá an Oifig tiomnaithe do sheirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil d'ár gcustaiméirí uile trína chinntiú go ndéileálfar leo ar bhealach tráthúil agus go gcaithfear leo le cúirtéis agus le híogaireacht. Tá an tslí ina bpléimid lenár gcustaiméirí ina bhunchloch ag ár bpolasaí seirbhíse do chustaiméirí.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Caitheamh lenár gcustaiméirí go léir go cúirtéiseach agus le meas;
- Cloífimid leis na bunchaighdeáin seirbhíse atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí.

- Déileálfaimid go tráthúil agus go héifeachtach le gach fiosrúchán agus ar shlí a bheidh ag teacht leis an timpeallacht ghnó;
- Soláthróimid sonraí iomlán teagmhála ar gach teachtaireacht scríofa le go seachnófaí aon mhoill teagmhála;
- Cinnteoidimid go dtabharfaidh gach ball foirne a ainm ina iomláine maille lena rannóg agus é ag freagairt an teileafóin;
- Oiliúint seirbhíse do chustaiméirí a sheachadadh ar bhonn rialta don fhoireann oibre a bhíonn ag obair ag an líne thosaigh.

Prionsabal 6 - Gearáin

Córas a mbeidh bolscaireacht mhaith déanta air, a bheidh inrochtaine agus trédhearcach agus a bheidh éasca le húsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a soláthraítear.

Mura bhfuil tú sásta le cáilíocht na seirbhíse a sholáthraimid, tá tú i dteideal gearán a dhéanamh.

Tá nós imeachta simplí dhá chéim ag OOP chun gearán a dhéanamh. Tá na céimeanna sin chomh maith leis an nós imeachta chun achomharc a dhéanamh léirithe in **Aguisín 5**.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Na nósanna imeachta *conas gearán a dhéanamh* a léiriú go soiléir ar an suíomh idirlín www.opw.ie;
- A chinntiú go mbeidh an nós imeachta gearáin san áireamh ar an gCairt do Chustaiméirí;
- Geallfaimid go bpléifimid le gach gearán go cothrom agus go fuarchúiseach ar shlí a bheidh ag teacht le fíricí an cháis;
- Déanfaimid monatóireacht ghéar ar líon is ar nádúr na ngearán a fhaighimid agus úsáidfimid an t-eolas seo chun aon leasú riachtanach a dhéanamh ar chaighdeán ár seirbhísí agus is ár gcinnteoireacht;

Prionsabal 7 - Achomhairc

Ar an gcaoi chéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe foirmeálta, a mbeidh bolscaireacht mhaith déanta air, atá inrochtaine agus trédhearcach agus atá éasca le húsáid a chothabháil do chustaiméirí a bhíonn míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

Sa chás nach féidir déileáil go hoiriúnach leis an ngearán tríd an bpróiseas gearáin, is féidir le gearánaithe dul i muinín chóras achomhairc an Ombudsmain. Tá mionsonraí maidir le conas achomharc a dhéanamh léirithe in **Aguisín 5**.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Na nósanna imeachta *conas achomharc a dhéanamh* a léiriú go soiléir ar an suíomh idirlín www.opw.ie;

- A chinntiú go mbeidh an nós imeachta achomharc san áireamh ar an gCairt do Chustaiméirí;
- Geallfaimid go bpléifimid le gach achomharc go cothrom agus go fuarchúiseach ar shlí a bheidh ag teacht le fíricí an cháis;
- Dearbhóimid comhoibriú iomlán leis an bpróiseas achomhairc agus soláthróimid eolas cruinn agus iomlán go tapa d'Oifig an Ombudsmain de réir mar a éilítear é.

Prionsabal 8 - Comhchomhairle agus Meastóireacht

Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil maidir le comhchomhairle a mbaineann brí leis le custaiméirí agus rannpháirteacht na gcustaiméirí sin ann, maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sheachadadh agus a athbhreithniú.

Tá creidiúnú ón ISO bainte amach ag OOP do gach ceann dá príomh-phróiseas gnó. I measc na ngnéithe sna córais atá i bhfeidhm faoi láthair in OOP, a bhí ina chabhair againn chun creidiúnú an ISO a bhaint amach, tá an aidhm ard-leibhéal sástachta a bhaint amach i measc na gcustaiméirí trí chaighdeán feabhsaithe seirbhíse a chur ar fáil atá tráthúil, taobh istigh den bhuiséad agus á mhonatóiriú ó thaobh caighdeáin de. Dlúthchuid de na córais úd is ea aiseolas sistéamach, tráthrialta ó na custaiméirí le linn saolré tionscadal nó soláthar seirbhísí

Rudaí a dhéanfaimid:

- Aiseolas foirmiúil a lorg ó na cliaint nuair a chríochnaítear tionscadail ailtireachta agus leas a bhaint as an aiseolas;
- Cruinnithe ráithiúla a ghairm le cliaint chothabháil maoinne chun na cláir oibre, atá ar lámha, a athbhreithniú. Suirbhéanna neamhfhoirmiúla a dhéanamh go rialta ar bhonn réigiúnach;
- Cruinnithe rialta aiseolais le cliant Ranna a ghairm chun dul chun cinn na hoibre a phlé leo agus chun tosaíochtaí, atá ag éirí aníos, a aithint agus chun aiseolas foirmiúil an chliant a lorg arna críochnú do gach tionscadal. Úsáidtear an t-aiseolas seo chun seirbhísí do chliant a fheabhsú san am atá le teacht;
- Suirbhéanna ar chustaiméirí a dhéanamh ag ionaid oidhreachta ar fud na tíre mar áis phleanála agus chun seachadadh seirbhísí ag na hionaid seo a fheabhsú sa todhchaí;
- Cinnteoimid go ndéanfaidh Seirbhísí Innealtóireachta suirbhéanna ar úinéirí talaimh chun leibhéal na sástachta sa réimse sin seirbhíse a mheas;
- Déanfar monatóireacht orainn rialta le cinntiú go sroichfear agus go gcloífear leis na caighdeáin seirbhíse a bhfuilfear ag súil leo ón Oifig;
- Suirbhéanna inmheánacha a dhéanamh chun an leibhéal sástachta i measc ár gcustaiméirí inmheánacha lenár seirbhísí tacaíochta a mheas.
- Tuairimí na foirne maidir le conas a bhféadfaí feabhas a chur ar sholáthar agus ar sheachadadh ár seirbhísí a lorg agus meas a léiriú ar na tuairimí sin.

Prionsabal 9 – Rogha

Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, i leith sheachadadh seirbhísí, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaire oscailte agus amanna seachadta. Teicneolaíocht a bheidh ar fáil agus a bheidh ag teacht chun cinn a úsáid chun an t-uasleibhéal rochtana agus eolais agus caighdeán an tseachadta a chinntiú.

Tá OOP tiomanta do raon níos leithne roghanna a chur ar fáil dá custaiméirí. Tá infheistíocht shuntasach á déanamh againn i nua-theicneolaíocht chun an raon roghanna is leithne ar féidir a chur ar fáil dár gcustaimí.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Trínár ríomhstraitéis, feabhsóimid raon na roghanna dár gcustaiméirí, dár soláthraithe, dár bhfoireann agus do gheallsealbhóirí eile trí na teicneolaíochtaí seo a fhorbairt agus a fheidhmiú sna réimsí úd lena bpléimid. Mar shampla ríomhsholáthar, ríomhthairiscintí;
- Feabhsóimid caighdeán shuímh gréasáin na hOifige agus nuashonróimid agus leathnóimid a bhfuil iontu;
- Oibreoidimid seirbhís ghlórphoist taobh amuigh de ghnáth-uaireanta oifige;
- Maidir le rogha a chur ar fáil trínár láithreach fhisiceach, leanfaimid de bheith ag úsáid struchtúr ár nOifigí Áitiúla chun seirbhísí a chur ar fáil dár gCustaiméirí. Tá ár n oifigí leata ar fud Éireann chun cur le pointí teagmhála áitiúla;
- Leanfaimid de bheith ag soláthar raon de bhileoga eolais/léirithe ag ár n-ionaid Oidhreachta i mBéarla, i nGaeilge, i dteangacha mór-roinneacha Eorpacha agus i dteangacha domhanda, mar is cuí;
- Forbróimid agus feabhsóimid ár Suíomh Gréasáin um Léarscáiliú Ghuaiseacha Tuilte a sholáthraíonn eolas dár gcustaiméirí faoi theagmhais tuilte, a bhfuil eolas againn orthu, in Éirinn.

Prionsabal 10 - Comhionannas do Theangacha Oifigiúla

Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir leis an gceart atá acu a roghnú go ndéileálfaí leo trí cheann amháin nó eile den dá theanga oifigiúla.

Táimid tiomanta do leibhéal na seirbhísí atá ar fáil i nGaeilge, a fheabhsú agus ina thaobh sin cloífead go hiomlán le forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus na gealltanais atá léirithe inár Scéim Teanga.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí a chuireann glaonna teileafóin nó a thugann cuairt ar OOP agus ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge;
- Freagra a thabhairt i nGaeilge ar gach comhfhreagra a gheofar i nGaeilge;

- Leanfaimid de bheith ag cur le líon na bhfoirseachán Gaeilge i réimse ár Seirbhísí Oidhreachta;
- Leanfaimid ar aghaidh ag cur na ngealltanais sa Scéim Teanga i bhfeidhm;
- Leanfaimid de bheith ag cur leis an méid Gaeilge ar ár suíomh gréasáin;
- Déanfaimid monatóireacht ar agus nuashonróimid ár liosta aistriúcháin;;
- Suirbhé Gaeilge inmheánach a chomhlíonadh chun leibhéal na scileanna Gaeilge in OOP a aimsiú agus daoine a lorg ar mhian leo leas a bhaint as na scileanna sin ina gcuid oibre ó lá go lá san Oifig;
- Bunóimid acmhainn chomhpháirteach, ar bhonn seachfhoinsithe, le húsáid ag baill foirne a mbíonn cúnamh praiticiúil de dhíth orthu le seirbhísí aistriúcháin nó ateangaireachta;
- Spreagfaimid an fhoireann chun cúrsaí oiliúna Gaeilge a dhéanamh.
- Cinnteoidimid go mbeidh na comharthaí sna hoifigí poiblí i nGaeilge nó dátheangach.

Prionsabal 11 - Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos lánpháirtithe i leith seachadadh seirbhísí poiblí a chothú.

Chun go gcuirfí seirbhís chomh héifeachtach agus is féidir ar fáil dár gcustaiméirí, tá an Oifig seo tiomanta do pholasaí a fheabhsóidh comhordú. I gcás seirbhísí a bhaineann le níos mó ná aonad gnó amháin d'OOP, nó nuair a bhíonn gá le hidirchaidreamh le Ranna nó comhlachtaí eile, tugaimid tosaíocht do mhalartú gasta agus éifeachtach eolais.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Leanfaimid de bheith páirteach i líonraí éagsúla idiranna agus inmheánacha;
- Cinnteoidimid go mbeidh foireann ó gach leibhéal san eagraíocht ar ár gCoistí Comhpháirtíochta agus go leanfar le rannpháirtíocht sa phróiseas;
- Scrúdóimid ár ngnáthaimh chomhordaithe inmheánacha agus é mar aidhm againn ár n-acmhainní comhordaithe a neartú is a shruthlíniú;
- Glacfaimid páirt i dtionscadail amach anseo faoi bhratach an ríomh-Rialtais;
- Leanfaimid de bheith ag cinntiú go mbíonn gach suíomh gréasán taobh istigh d'OOP idirnasctha leis na cinn eile.
- Leanfaimid de bheith ag feabhsú aistriú faisnéise agus acmhainní tríd an eagraíocht trí shuíomh gréasáin inmheánach OOP, 'Stór', a fhorbairt a thuilleadh agus a fheabhsú.
- Tógfaimid ar an rath atá faoi láthair ar fheidmiú tras ghnó agus modhanna oibre tras réimsiúla, tras tuairiscithe agus tras disciplíneacha a fhorbairt is a leathnú tríd an eagraíocht.

Prionsabal 12 - Custaiméirí Inmheánacha

A chinntiú go n-aithneofar an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go mbeidh an tacaíocht chuí acu agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna seachadta seirbhísí. Aithnítear foireann oibre OOP mar an acmhainn is tábhachtaí atá againn. Tá ár bhfoireann in OOP ríthábhachtach le go leanfadh an oifig mar eagraíocht atá dírithe ar sheachadadh seirbhísí agus atá ag breathnú roimpi – eagraíocht a fhreastalaíonn ar riachtanais ár gcustaiméirí ó lá go chéile agus atá in ann í féin a chur in oiriúint d'athruithe mórthimpeall uirthi. Tá sé riachtanach go mbeadh oiliúint ardleibhéal curtha ar ár bhfoireann agus go mbeadh cur amach acu ar dhea-chleachtas i réimsí a bhaineann le lár-fheidhmeanna OOP.

Rudaí a dhéanfaimid:

- Leanfaimid de bheith ag cinntiú go mbeidh an fhoireann rannpháirteach sa phróiseas cinnteoireachta trí rannpháirtíocht inár ngrúpaí oibre inmheánacha a chothú;
- Leanfaimid de bheith ag cinntiú go n-aithnítear riachtanais oiliúna bhaill aonaracha foirne agus go bhfreastalaítear orthu tríd an CBFF;
- Cuirfimid oiliúint ar fáil do gach ball foirne nua faoi sheirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil don chustaiméir agus faoi phlé leis an gcustaiméir inmheánach;
- Leanfaimid ar aghaidh ag tairiscint beartais don chothromaíocht saol oibre/saol teaghlaigh;
- Leanfaimid de bheith ag cothú éitis chultúrtha a mbeidh cúirtéis, cairdiúlacht, cóimheas, soshroichteacht, gairmiúlacht, obair foirne agus seachadadh tapa seirbhísí mar dhlúthchuid de i ngach plé idir baill foirne.;
- Tiomantas do na caighdeáin seirbhíse a leanas ba chóir don fhoireann a bheith ag súil leis óna chéile, agus iad ag obair le chéile ó lá go lá agus iad sin a fheidhmiú:

Maidir leis an teileafón, cinnteofar na nithe seo a leanas

- Freagrófar glaonna ó chomhghleacaithe go pras agus mura mbeimid ar fáil láithreach, tabharfar freagra ar theachtaireachtaí glóirphoist go pras ach a dtagann muid ar ais;
- Cinnteofar go mbeidh eolas cruinn maidir leis an dáta a mbeifear ar ais san áireamh ar theachtaireachtaí glóirphoist (amuigh as an oifig);
- Beimid cuiditheach agus soláthrófar eolas soiléir agus cruinn;
- Mura mbeidh ar ár gcumas fiosrúchán a fhreagairt láithreach freagrófar go pras;
- Coimeádfar sonraí teagmhála cothrom le dáta ar an eolaire teileafóin inmheánach.

Cinnteofar na nithe seo a leanas maidir le hábhar i scríbhinn

- Admhófar /freagrófar comhfhreagras inmheánach i scríbhinn, ríomhphoist san áireamh, laistigh de 24 uair an chloig ó fhaightear iad, nuair is féidir;
- Úsáidfidimid stíl teanga a bheidh soiléir agus simplí agus bainfidimid a laghad úsáide agus is féidir as téarmaí teicniúla/oifigiúla agus as acrainmneacha

Cinntear na nithe a leanas maidir le cruinnithe inmheánacha,

- Casfar le comhghleacaithe go poncúil;
- Beifear cúirtéiseach, cothrom agus cuiditheach;
- Cinntear go mbeidh áiseanna na gcruinnithe glan agus oiriúnach don fheidhm.

CUID 4: CAD TÁ ROMHAINN ANOIS?

1. Pointí Fócasacha Gníomhaíochta taobh istigh den OOP

Faoi láthair, is iad seo a leanas pointí fócasach gníomhaíochta atá againn: An Punann Eastát a Bhainistiú, Seirbhísí na hOidhreachta Tógtha agus Bainistíocht Riosca Tuilte.

An Punann Eastát a Bhainistiú

Tá sé mar aidhm againn a bheith aitheanta mar cheannródaí ó thaobh dhearadh, soláthar, bainistiú agus caomhnú ár bhfoirgnimh agus ár n-oidhrecht. Beidh sé mar thosaíocht againn iarrachtaí a dhéanamh ár bpunann maoine a réasúnú, costais chothabhála a laghdú agus maoin a ligean.

Tá an Oifig tiomanta na moltaí a thagann ó athbheithniú cumais/acmhainneacht sa réimse Bainistiú Eastáit a fheidmiú agus tá an obair sin ar siúl ag an am céanna le hobair atá á dhéanamh ar athchóiriú bainistiú sócmhainní maoine lenár gcomhghleacaithe feadh na hearnála poiblí.

Ó bhí 2013 ann, is í OOP an soláthróir seirbhíse roinnte atá freagrach as conarthaí cothabhála reachtúla agus as oibreacha cothabhála foirgimh do gach foirgneamh atá faoi úinéireacht an Stáit nó atá á n-áitiú ag an Stát. Leanfaidh OOP ag díriú ar chothabháil choisctheach trí inter-alia dearadh cliste agus láidir, chun fadhbanna a chosc seachas a bheith ag díriú ar chothabháil fhrithghníomhach chun iad a dheisiú.

Seirbhísí na hOidhreachta Tógtha

Scrúdófar deiseanna chun ár láithreacha Oidhreachta a chur i láthair níos mó daoine agus chun teicneolaíochtaí nua a úsáid sna blianta beaga atá amach romhainn.

Baol ó Thuilte a Bhainistiú

Is í OOP an ghníomhaireacht cheannais do bhainistiú an baol ó thuilte in Éirinn. Is é an aidhm atá againn na tionchair a bhíonn ag tuilte abhann agus cósta ar an tsochaí, ar theaghlaigh, ar ghnólachtaí agus ar an gcomhshaol a íoslaghdú, trí threoir agus comhairle maidir le baol ó thuilte a sholáthar sa réimse pleanála inbhuanaithe, trí chuidiú le forbairt pobail a mbeidh teacht aniar iontu agus trí bhearta maolaithe agus cosanta éifeachtacha a fheidmiú do cheantair a bhíonn i mbaol. Tá an leithdháileadh caipitil do bhainistiú baol ó thuilte ardaithe go suntasach don 6 bliana atá amach romhainn, léargas ar an mbaol níos mó atá mar thoradh ar thuilte don tír go háirithe bailte agus cathracha na hÉireann chun teacht leis na Pleananna chun Baol ó Thuilte a Bhainistiú a forbraíodh faoin gclár CFRAM agus cuirfidh sin ar ár gcumas na scéimeanna tosaíochta a chur ar aghaidh chun bearta faoisimh ó thuilte a sholáthar ag leibhéal an phobail.

2. Ár bPríomh-Ghealltanais dár gCustaiméirí

Agus príomh-phointí fócasacha gníomhaíochta an OOP leagtha amach thuas, tá anseo thíos príomh-chuspóirí na hOifige seo maidir le seirbhísí do chustaiméirí le linn tréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo;

- Cláir Oibre Bhliantúla atá ar aon dul le beartais agus le tosaíochtaí an Rialtais agus a fhreagraíonn do riachtanais Chustaiméirí ar shlí thráthúil agus inbhuanaithe, ina gcuirtear luach ar airgead ar fáil, a cheapadh agus a sheachadadh.
- Comhairle a chur ar an Rialtas maidir le forbairt beartas agus riachtanais reachtúla i dtaobh bainistíocht riosca tuile agus chun cláir agus bearta a fhorbairt, a chomhordú agus a chur i bhfeidhm d'fhonn leibhéal náisiúnta an riosca tuile do dhaoine, do ghnólachtaí, d'infreastruchtúr agus don chomhshaol a laghdú.
- Leanúint i mbun ról ceannais i bhfeidhmiú clár athchóirithe maoin, deiseanna eile chun ár bpunann maoin a réasúnú trí dhiúscairt maoin agus meicníochtaí réasúnaíochta spáis agus cur chuigí cothabhála níos éifeachtúlaí fós a aithint agus a fheidhmiú;
- Cúram mhaoin Oidhreachta an Stáit a bhainistiú ar shlí a gcaomhnaíonn agus a gcosnaíonn agus rochtain phoiblí á huasmhéadú agus á feabhsú, ina láithrítear na suímh chun an leas is mó a bhaint astu agus chun a chinntiú go gcuirfead le taitneamh agus eispéiris oideachais cuairteoirí.

3. Dul Chun Cinn faoin bPlean Gnímh seo a Mheas

Is ionann an caighdeán seachadta seirbhíse atá leagtha amach sa Phlean Gnímh seo agus ár dtiomantas chun cáilíocht ár gcuid oibre a fheabhsú agus a chothabháil. Tá sé i gceist againn na caighdeáin sin a fhaire agus a mheas go criticiúil cibé an bhfuil na gealltanais atá tugtha againn á gcomhlíonadh. Athbhreithneoidh an Líonra Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, a bhfuil a gcomhaltas leagtha amach in **Aguisín 6**, na caighdeáin feidhmíochta feadh gach réimse gnó, go rialta maidir leis na nithe seo a leanas:

- Tuairisceofar go bliantúil chuig Bord Bainistíocht OOP i ndáil le gníomh maidir le Seirbhís do Chustaiméirí le linn na bliana sin;
- Tabharfar dul chun cinn mionsonraithe laistigh den Oifig i ndáil le Seirbhís do Chustaiméirí sa Tuarascáil Bhliantúil;
- Beifear ag idirghníomhú ar bhonn rialta leis an gCoiste Comhpháirtíochta le súil agus dul chun cinn a athbhreithniú faoin bPlean Gnímh do Chustaiméirí agus spriocanna agus gníomhartha a thabhairt cothrom le dáta nuair is gá;
- Laistigh de shaolré an Phlean Gnímh seo, comhlíonfar suirbhé seachtrach eile ar cháilíocht na seirbhíse do chustaiméirí a chuirtear ar fáil, chun a mheas an bhfuilimid ag comhlíonadh na ngealltanais atá déanta againn.

Aguisín 1: Sonraí Teagmhála OOP

6000

Comhordaitheoirí um Sheirbhíse do Chustaiméirí

Marcella Mitchell **r-phost:** marcella.mitchell@opw.ie..... (046) 942 6355/ 0761 10 6355

Aonad Beartais, Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

Mary Bagnall **r-phost:** mary.bagnall@opw.ie..... (046) 942 6747/ 0761 10 6747

Aonad Beartais, Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim Co. na Mí, C15 NX36

Oifigeach Idirchaidreamh um Míchumais

John Toal **r-phost:** john.toal@opw.ie (046) 942 6569/ 0761 10 6569

Aonad Comhionannais, Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift,

Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

Oifigeach Rochtana

David McAuliffe **r-phost:** david.mcauliffe@opw.ie..... (046) 942 6664/ 0761 10 6664

Bainistíochta Saoráidí, Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift,

Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

Oifigeach um Shaoráil Faisnéise

Edel McArdle **r-phost:** edel.mcardle@opw.ie (056) 777 2625 / 0761 10 3600

Aonad SF, OOP, Oifigí an Rialtais, Bóthar Hebron, Cill Chainnigh, R95 H4XC

Oifigeach um Chosaint Sonraí

Liam Kelly **r-phost:** liam.kelly@opw.ie..... (046) 942 6138 / 0761 10 6038

Aonad TFC, Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

Oifig an Aire Stáit

OOP, 52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67..... (01) 647 6000/ 0761 10

6000

Oifig an Chathaoirligh

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

..... (046) 942 6000 / 0761

10 6000

Oifig Caidrimh Phoiblí (Preasofig)

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

..... (046) 942 6000/ 0761 10

Bhainistíocht Acmhainní Daonna, Aonad Beartais, Iniúchadh Inmheánach, Seirbhísí

Cuntasafochta Bainistíochta, Aonad um Bunathrú Gnó, Leabharlann, Bainistíocht Ealaíne, Seirbhísí TFC

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

..... (046) 9426000/ 0761

106000

SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS agus Saoráil Faisnéise agus Seirbhísí Dlí

Oifigí an Rialtais, Bóthar Hebron, Cill Chainnigh, R95 H4XC..... (056) 777 2600/ 0761 10 3600

Íosghlao.....

.....1890 213 424

EARRALANN FHOILSEACHÁN AN RIALTAIS, Iris Oifigiúil agus Stór Toghcháin

52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67..... (01) 647 6834/ 0761 10

6834

Íosghlao.....

.....1890 213 434

SEIRBHÍSÍ INNEALTÓIREACHTA

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

..... (046) 942 6000/ 0761 10

6000

Polasaí agus Bainistiú Riosca Tuilte

Seirbhísí Bainistíochta um Thionscadal na dTuilte, An tSeirbhís Tacaíochta um Chothabháil na Draenála Artaireach

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

..... (046) 9426000/ 0761

106000

52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67. (01) 647 6000/ 0761 10

6000

Beartas Tuile

52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67..... (01) 647 6000/ 0761

10 6000

Cothabháil Draenála Artaireach

Cothabháil na Draenála - Réigiún an Oirthir

An Baile Nua, Baile Átha Troim, Co. na Mí C15 K8V0..... (046) 943 1352/

0761 10 3500

Faiche an Aonaigh, Baile Átha Fhirdhia, Co. Lú, A92

EYT2..... (041) 685 3256

Baile Roibin, An Muileann gCearr, Co. na hIarmhí, N91 X099.....

(044) 934 8332

Droim Biúir, Bóthar Mhuinchille, Muineachán, H18

TY79..... (047) 83 201

Cothabháil na Draenála - Réigiún an Iarthair

An Phríomhshráid, Áth Cinn, Co. na Gaillimhe, H91 RX79..... (093) 35 456 / 0761 10 3300

Bóthar Bhéal Easa, Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo. F26

HX99..... (096) 22 065

Gallows Brae, Leifear, Co. Dhún na nGall. F93

RK37..... (074) 914 1273

Baráiste Chomhla na Coiribe, Teach na Comhla, Gaillimh (091) 563 097

Cothabháil na Draenála - Réigiún an Iardheiscirt

Teach Theampall Mungairit , Mungairit, Luimneach V94 EK07..... (061) 227 139 / 0761 10 3100

Aonad 1, Eastát Tionsclaíochta Cliabhach , Lios Tuathail, Co. Chiarraí, V31 DV26.... (068) 21166

Teach na Baintrí,, Port Omna, Co. na Gaillimhe. H53

TD63..... (090) 974 1086

Rannóg Comhshaoil

An Phríomhshráid, Áth Cinn, Co. na Gaillimhe, H91 RX7..... (093) 35 456/ 0761 10 3300

Seirbhísí hInnealtóireachta Meicniúla Allamuigh

An Baile Nua, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 K8V0..... (046) 943 1352/ 0761 10 3500

An Rannóg Hidriméadrachta

An Phríomhshráid, Áth Cinn, Co. na Gaillimhe, H91 RX79..... (093) 36 372/ 0761 10 3300

Oifigí an Rialtais, Sráid an Phiarsaigh, Baile Átha Luain, Co. na hIarmhí, N37 E8C8

..... (090) 649 2918

Oifigí an Rialtais, Bóthar Hebron, Cill Chainnigh, R95 H4XC..... (056) 7772635/ 0761 10 3600

An Baile Nua, Baile Átha Troim, C15 K8V0..... (046) 943 1352/ 0761 10 3500

Teach Theampall Mungairit , Mungairit, Luimneach, V94 EK07..... (061) 209117/ 0761 10 3100

Bóthar Bhéal Easa, Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo, F26

HX99..... (096) 22 065

Rannóg na Hidreolaíochta agus Chosaint an Chósta

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

..... (046) 942 6000 / 0761 10 6000

Seirbhísí Faoiseamh agus Bhainistíocht Riosca Tuile

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí C15 NX36

..... (046) 942 6000 / 0761 10 6000

Seirbhísí Gairmiúla Innealtóireachta

Seirbhísí Innealtóireachta Meicniúla & Leictreacha

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile, Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

..... (046) 942 6000 / 0761 10 6000

52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67 (01) 647 6000/ 0761 10 6000

Seirbhísí Innealtóireachta Sibhialta agus Struchtúr

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile, Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36

..... (046) 942 6000/ 0761 10 6000

SEIRBHÍSÍ BHAINISTÍOCHT TIONSCADAL

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile, Átha Troim, Co. na Mí,, C15 NX36

..... (046) 942 6000 / 0761 10 6000

Aonad 20, Páirc Mhiondiola Cois Loch, Clár Chlainne Mhuiris, Co. Mhaigh Eo., F12 DK30

..... (01) 647 6000/ 0761 10 6000

RANNÓG UM SHUIRBHÉIREACHT CHAINNÍOCHTA

52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67. (01) 647 6000/ 0761 10 6000

SEIRBHÍSÍ BHAINISTÍOCHT MAOINE

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile, Átha Troim, Co. na Mí,, C15 NX36

..... (046) 942 6000 / 0761 10 6000

SEIRBHÍ Sí CHOThABHÁIL MAOINE

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile, Átha Troim, Co. na Mí,, C15 NX36
 (046) 942 6000 /
 0761 10 6000

AN TSEIRBHÍ Sí UM CHOThABHÁIL FOIRGNEAMH

Dún Uí Choileáin, Baile Átha Cliath 7, D07
 XKV4..... (01) 702 8811
 Stiúrthóir.....
 (01) 702 8812

BRAINSE AN TROSCÁIN

Bóthar Bhaile Uí Bheoláin, Cill Mhaighneann, B.A.C. 8 D08 XA06.. (01) 453 1588/ 0761 10
 3400

SEIRBHÍ Sí SLÁINTE & SÁBHAILTEACHTA

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile, Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36
 (046) 942 6000 / 0761
 10 6000
 Oifigí an Rialtais, Sráid an Phiarsaigh, Baile Átha Luain, Co. na hIarmhí, N37 E8C8

 (090) 649 2087

SEIRBHÍ Sí DÓITEÁIN & SLÁNDÁLA

52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67..... (01) 647 6000/ 0761
 10 6000

SEIRBHÍ Sí AILTIREACHTA

Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile, Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36
 (046) 942 6000/ 0761
 10 6000
 52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67..... (01) 647 6000/ 0761
 10 6000

OIFIGÍ AILTIREACHTA RÉIGIÚNACHA**Réigiún Bhaile Átha Cliath Thuaidh**

An Teach Dearg, Geata Chnoc an Arbhair, Dún Uí Choileáin, B.A.C.7, D07 XKV4 (01) 474
 2040

Réigiún Bhaile Átha Cliath Theas

Caisleán Bhaile Átha Cliath, Baile Átha Cliath 2. D02 V240..... (01) 677 6106/
 0761 10 3200

Réigiún Oirthuaiscirt (Co. na Mí, na hIarmhí, Chill Dara, Lú, Mhuineacháin, An Chabháin)

Oifig Ailtire Réigiúnach agus Ceantair (Co. na Mí, na hIarmhí, Chill Dara)
 52 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DR67..... (01) 647 6000/
 0761 10 6000

Oifig Ceantair (Lú, Mhuineacháin, An Chabháin)

Tithe an Rialtais, Lárionad na Mílaoise, Bóthar N. Alphonsus, Dún Dealgan, Co. Lú, A91PP5W

 (042) 933 4221

Réigiún Iarthuaisceart (Co. Shligigh, Liatroma, Dhún na nGall, Ros Comáin, Longfoirt)

Oifig Ailtire Réigiúnach agus Ceantair (Co Shligigh, Liatroma)
 Teach Marino, Lárionad Gnó Fhionnasclainn, Sligeach, F91 W1WX..... (071)
 911 6200

Oifig Ceantair (Co Dhún na nGall)

Tithe an Rialtais, An Bóthar Ard, Leitir Ceanainn, Co. Dhún na nGall, F92 XD2Y... (074) 912
 1365

Oifig Ceantair (Co Ros Comáin, Longfoirt)

Tithe an Rialtais, Sráid an Phiarsaigh, Baile Átha Luain, Co. na hIarmhí, N37 E8C8
 (090)
 649 2087

Réigiún Oirdheisceart (Co. Chill Chainnigh, Phort Láirge, Laoise, Uíbh Fhailí,

Cheatharlach,
 Chill Mhantáin, Loch Garman)
Oifig Ailtire Réigiúnach agus Ceantair (Co. Chill Chainnigh, Phort Láirge)
 13 Sráid Chaitríona, Port Láirge, X91 NW92.....
 (051) 845 000/ 874 134

Oifig Ceantair (Co Laoise, Uíbh Fhailí, Cheatharlach)

Tithe an Rialtais, Bóthar Mhainistir Laoise, Port Laoise, Co. Laoise, R32 RPA6
 (057)
 862 11 33

Oifig Ceantair (Co Chill Mhantáin, Loch Garman)

Tithe an Rialtais, Páirc an Chaisleáin, An tInbhear Mór, Co. Chill Mhantáin, Y14 CK25

 (0402) 32 761

Réigiún Iardheisceart (Co Chorcaí, Chiarraí)

Oifig Ailtire Réigiúnach agus Ceantair (Co Chorcaí)

Ionad Tógáil Marina, Bóthar na Páirce, Corcaigh. T12 W027..... (021) 496 6200

Oifig Ceantair (Co Chiarraí)

An Diméin, Cill Airne, Co. Chiarraí, V93

PN50..... (064) 662 2300

Réigiún Lár-iarthar (Co. Luimnigh, An Chláir, Thiobraid Árann)

Oifig Ailtire Réigiúnach agus Ceantair (Co. Luimnigh, An Chláir)

TeachTheampall Mungairit , Mungairit, Luimneach, V94 EK07.... (061) 209 100/ 0761 10 3100

Oifig Ceantair (Co. Thiobraid Árann)

Teach Doire Beithe , Ros Cré, Co Thiobraid Árann, E53 HY05..... (0505) 24 464

Réigiún Iarthar (Co na Gaillimhe, Mhaigh Eo)

Oifig Ailtire Réigiúnach agus Ceantair (Co. na Gaillimhe)

An Teach Bán, 8 Cé Claddagh, Co. na Gaillimhe, H91 DN29..... (091) 54 64 80

Oifig Ceantair (Co Mhaigh Eo)

Bóthar Pavilion, Caisleán an Bharraigh,, Co Mhaigh Eo, F23 K50..... (094) 902 1331

IONAD COMHDHÁLA CHAISLEÁN BHAILE ÁTHA CLIATH

Baile Átha Cliath 2, D02 V240..... (01) 645 8800/ 0761 10 3200

Eolais & Turas Treoraithe

..... (01) 645 8813

FARMLEIGH

Páirc an Fhionnuisce, Baile Átha Cliath 15, D15

TD50..... (01) 815 5900

SÉADCHOMHARTHAÍ NÁISIÚNTA

Aonad 20, Páirc Mhiondiola Cois Locha, Clár Chlainne Mhuiris, Co, Mhaigh Eo, F12 DK30

..... (01) 647 6000/0761 10 6000

Iosta Bhaile Átha an Rí

Bainisteoir na nOibreacha Ceantair, An Ráithín,

Baile Átha an Rí, Co. na Gaillimhe., H65

Y044..... (091) 844 084

Iosta Chill Chainnigh

Bainisteoir na nOibreacha Ceantair, Eastát Tionsclaíoch Bhóthar Hebron,

Co. Chill Chainnigh, R95 X254..... (056) 772 1813/ 056 772 1668

Iosta Chill Airne

Bainisteoir na nOibreacha Ceantair, Carraig an Phréacháin, Cill Airne, Co. Chiarraí V93 DF70

..... (064) 663 2402

Iosta Mhala

Bainisteoir na nOibreacha Ceantair, Eastát Tionsclaíoch Bhaile na Ceathrún,

Mala, Co. Chorcaí

P51ND99..... (022) 42 278

Iosta Dhroim Dhá Thiar

Bainisteoir na nOibreacha Droim Dhá Thiar, Co Liatroma, F91 X8XD..... (071) 916 4186

Iosta Bhaile Átha Troim

Bainisteoir na nOibreacha Ceantair, An Baile Nua, Baile Átha Troim, Co. na Mí., C15 K8V0

..... (046) 943 1452/ 0761 10 3500

ÁITREABH STAIRIÚIL NÁISIÚNTA

Caisleán Bhaile Átha Cliath, Baile Átha Cliath 2, D02 V240..... (01) 645 8885/ 0761 10 3200

SEIRBHÍSFÍ DO CHUAIRTEOIRÍ

Aonad 20, Páirc Mhiondiola Cois Locha, Clár Chlainne Mhuiris, Co, Mhaigh Eo

..... (01) 647 6000/ 0761 10 6000 **Heritage Card**..... Iosghlao1850 600 601

IONAID OIDHREACHTA

Acra na gCraipithe, Sráid na Binne Boirbe, Baile Átha Cliath

7..... (01) 702 8811

An Casino, Corrán Chnocán na Silíni, lámh le Br. Mhullach Íde, Marino, B.A.C. 3, D03 HH70

..... (01) 833 1618

An Gairdín Cuimhneacháin, Cearnóg Pharnell Thoir, Baile Átha Cliath 1..... (01) 821 3021

An Mhainistir Mhór , Tulaigh Álainn, Droichead Átha, Co. Lú, A92 K682..... (041) 982 6459 (052) 744 1011
Áras an Uachtaráin , Páirc an Fhionnuisce Baile Átha Cliath 8, D08 E1W3..... (01) 677 0095	Caisleán Parkes , Abhainn an Chartúin, Co. Liatroma, F91 FP71..... (071) 916 4149
Ardeaglais Ard Fhearta , Ard Fhearta, Co. Chiarraí, V92 KR7P..... (066) 713 4711	Caisleán Ráth Fearnáin , Ráth Fearnáin, Baile Átha Cliath 14, D14 K3T6..... (01) 493 9462
Cairn Loch Craobh , Baile an Chorraigh, An Seanchaisleán Co. na Mí..... (049) 854 1240	Caisleán Urumhan , Páirc an Chaisleáin, Carraig na Siúire, Co. Thiobraid Árann, E32 CX59..... (051) 64 0787
Caiseal na Mumhan , Carraig Phádraig, Caiseal Co. Thiobraid Árann, E25 KX44... (062) 61 437	Cath na Bóinne, Eastát an tSeandroichid , An Seandroichead, Co. na Mí, A92 CY68
Caisleán Achadh na nIúr , Uachtar Ard Co. na Gaillimhe.HP91 PX20..... (091) 55 22 14 (041) 980 9950
Caisleán agus Gairdíní Phort Omna , Port Omna Co. na Gaillimhe, H53 YK27... (090) 974 1658	Cill Mochura , Cill Bhríde, Co. Chill Mhantáin, A67 YR12..... (01) 857 0909/ (0404) 48 844
Caisleán an Rois , Cill Airne Co. Chiarraí V93 V304..... (064) 6635851	Cluain Mhic Nóis , Droichead na Sionainne, Co. Uíbh Fhailí, N37 V292..... (090) 967 4195
Caisleán Áth Dara , Áth Dara Co. Luimnigh, V94 HNHO..... (061) 39 66 66	Cnóbha (Ionad Cuairteoirí Bhrú na Bóinne)
Caisleán Bhaile Átha an Rí , Baile Átha an Rí Co. na Gaillimhe, H65 WP93..... (091) 84 47 97	Crannlann agus Gairdíní Fhóite , Fóite, Carraig Thuathail, Co. Chorcaí, T45 Y642
Caisleán Bhaile Átha Cliath , Sráid an Dáma B.A.C. 2, D02 V240. (01) 645 8813/ 0761 10 3200 (021) 481 2728
Caisleán Bhaile Átha Troim , Baile Átha Troim Co. na Mí, C15 HN90..... (046) 943 8619	Crannlann John F. Kennedy , Ros Mhic Thriúin, Co. Loch Garman, Y34 KA48.. (051) 38 81 71
Caisleán Bhaile Hac , Baile Hac Co. Loch Garman, Y34 TN56..... (051) 38 94 68	Cúirt Ioma , Ioma, Co. Laoise, R32 C44V..... (057) 862 6573
Caisleán Chill Chainnigh , An Pharáid, Co. Chill Chainnigh R95 YKR1..... (056) 770 4100	Daingean Rinn Chorráin , Carraigín na Plubóige, Cionn tSáile, Co. Chorcaí, P17 AY18
Caisleán Chúirt an Bharraigh , Carraig Thuathail Co. Chorcaí, T45 Y290... (021) 488 2218 (021) 477 2263
Caisleán Dheasumhain , Sráid Chorcaí, Cionn tSáile Co. Chorcaí, P17 TY09. (021) 477 4855	Dearc Fhearna , Baile an Phoill, Co. Chill Chainnigh, R95 A972..... (056) 772 6894
Caisleán Dhún Garbhán , Sráid an Chaisleáin, Dún Garbhán Co. Phort Láirge, X35 DV58	Dún Aonghasa , Cill Mhuirbhígh, Árainn, Co. na Gaillimhe, H91 YT20..... (099) 61 008
..... (058) 48 144	Eaglais Mhuire , Gabhrán, Co. Cill Chainnigh R95 CV0Y..... (056) 772 6894/ 776 7726
Caisleán Dhún na nGall , Dún na nGall, Co. Dhún na nGall, F94 P996..... (074) 972 2405	Eaglais Naomh Audeon , Margadh an Arbhair, Sráid Ard, B.A.C. 8..... (01) 677 0088
Caisleán Fhearna , Fearna Co. Loch Garman Y21 D892..... (053) 936 6411	Farmleigh , Páirc an Fhionnuisce, Baile Átha Cliath 15, D15 TD50... (01) 815 5900/815 5981
Airgeal agus Caisleán Ghallaras , Baile na nGall, Co. Chiarraí (Ionad an Bhlascaoid)V92 Y028..... (066) 915 6444	Gairdíní Altamont , An Tulach, Co. Cheatharlach, R93 N882..... (059) 915 9444
Caisleán Lios Tuathail , An Chearnóg, Lios Tuathail, Co. Chiarraí..... (086) 385 7201	Gairdíní Cuimhneacháin an Chogaidh , Droichead na hInse, B.A.C. 8..... (01) 475 7816
Caisleán Mhaigh Nuad , Maigh Nuad, Co. Chill Dara, W23 F2D5..... (01) 628 6744	Gairdíní Haywood , Baile na Coille, Co. Laoise, R32 K4V6.... (057) 873 3563/(087) 667 5291
Caisleán na Cathrach , Sráid an Chaisleáin, An Chathair, Co. Thiobraid Árann, E21 P652	Gairdíní Uíbh Eachach , Sráid Chluain Meala, Baile Átha Cliath 2 (01) 475 7816

Garraithe Náisiúnta na Lus, Glas Naíon, B.A.C. 9, D09 YV29.. (01) 804 0300/ (01) 857 0909

Halla Dheasumhain, An Chearnóg, An Caisleán Nua Co. Luimnigh, V42 YD76... (069) 77 408

Iarsmalann an Phiarsaigh, Páirc N. Éanna, Bóthar na Gráinsí, Ráth Fearnáin B.A.C. 16, D16
Y7Y5.....
..... (01) 493 4208

Ionad an Bhlascaoid Mhóir, Dún Chaoin, Baile an Fheirtéaraigh, Trá Lí, Co Chiarraí, V92
TH73..... (066) 915
6444

Ionad Cuairteoirí Bhóthar na Coirre Léithe, Caonach, Co. an Longfoirt, N39 XT18
..... (043) 332
2386

Ionad Cuairteoirí Bhrú na Bóinne, (Slí an Bhrú agus Cnóbha) Dún Uabhair, Co. na Mí, A92
EH5C.....
(041) 988 0300

Ionad Cuairteoirí Ghleann Dá Loch, Gleann Dá Loch, Bré, Co. Chill Mhantáin, A98 HC80
..... (0404) 45
325/4 5352

Ionad Oidhreachta Lusca, Lusca, Co. Bhaile Átha Cliath, K95 HF70... (01) 843 7285/ 833
1618

Inis Cathaigh, Cill Rois, Co. an Chláir
..... 065) 682 9100

Main Guard, Sráid an tSáirseálaigh, Cluain Meala, Co. Thiobraid Árann, E91 P7Y8
..... (052)
612 7484

Mainistir Mhucrois, Eastát Mhucrois, Cill Airne, Co. Chiarraí (064)
667 0144

Mainistir Mhuire, Lána Theach an Tionóil, lámh le Sráid Chéipil, B.A.C. 7, D07 P5N3
.....
.... (01) 833 1618

Mainistir na Búille Co. Ros Comáin, F52
XE16..... (071) 966 2604

Mainistir na hInse, Sráid na Mainistreach, Inis, Co. an Chláir V95 AN28..... (065) 682
9100

Mainistir Sheireapúin, Baile Mhic Andáin, Co. Chill Chainnigh, R95 P523.... (056) 772 4623

Mainistir Shligigh, Sráid na Mainistreach, Sligeach, Co. Shligigh, F91 K796.. (071) 914
6406

Mainistir Tintern, Muileann an tSáile, Ros Mhic Thriúin, Co. Loch Garman, Y34 KR64
.....
..... (051) 56 26 50

Muilte Arbhair agus Lín an Mhuilinn Úir, Bóthar Mhín an Lábáin, Leitir Ceanainn
Co. Dhún na nGall, F92
F205..... (074) 912
5115

Oidhreacht Ros Cré, (Caisleán agus Teach Damer), Sráid an Chaisleáin, Ros Cré, Co. Thiobraid Árann, E53
F652 (0505) 21 850

Oileán an Chuilinn (Garinis) An Gleann Garbh, Beantraí, Co. Chorcaí P75 X56... (027) 63 040

Ospidéal Ríoga Cill Mhaighneann, An Bóthar Míleata, Cill Mhaighneann B.A.C. 8,
D08 FW31..... (01) 612
9900

Páirc an Fhionnuisce agus Caisleán Bhaile an Ásaigh, Páirc an Fhionnuisce, B.A.C. 8, D08 X6X3..... (01) 677 0095/
821 3021

Páirceanna Céide, Baile an Chaisil, Co. Mhaigh Eo, F26
PF66..... (096) 43 325

Páirc Dhún ar Aill, Dún ar Aill, Co. Chorcaí, P51 TH73.....
(087) 251 5965

Páirc Fhaiche Stiabhna, Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2, D02 DX88 (01) 475 7816

Páirc na Cúile, Gort, Co. na Gaillimhe, H91
MF5Y..... (091) 63 18 04

Príosún Chill Mhaighneann, Bóthar Inse Chór, B.A.C. 8, D08 T2X5..... (01) 453
5984

Reilig Chnoc an Arbhair, Cnoc an Arbhair, Baile Átha Cliath 7, D07 YV40..... (01) 821
3021

Reilig Mheigiliteach na Ceathrún Móire, An Cheathrú Mhór, Co. Shligigh.. 071) 916 1534

Reilig Mhíleata Ghráinseach Ghormáin, Ascaill an Chiardhuibh, B.A.C. 7, D07 PK13
..... (01) 821
3021

Sceilg Mhichíl, Co. Kerry..... 0761
10 6912/ 0761 10 6000

Slí an Bhrú (Ionad

Cuairteoirí Bhrú na Bóinne)

Teach agus Gailearaí Gléibe, Bailiúchán Derek Hill, Mín an Lábáin,

Leitir Ceanainn, Co. Dhún na nGall F92

WP70 (074) 913 7071

Teach an Phiarsaigh, Inbhear, lámh le Ros Muc, Co. na Gaillimhe, H91 F2N5 (091) 57 42 92

Teach Bhaile an Chaisleáin agus Fearann Páirce, Cill Droichid, Co. Chill Dara

W23 V9H3..... (01) 628

8252

Teach Cogaidh an Ghorta Mhóir (1848), Baile an Gharraí, Co. Thiobraid Árann E41 XK23...

(087) 908 9972

Teach Dhoire Fhionnáin, Cathair Dónall, Co. Chiarraí, V22 FX65..... (066) 947

5113

Teachín Eilvéiseach, Cill Chuimín, An Chathair, Co. Thiobraid Árann, E21 DX07. (052) 744 1144

Teachín Uí Dhubhair Mhic Alastair, Doire na Muc, Cnoc an Aragain,

Co. Chill Mhantáin (Ionad Cuairteoirí Ghleann Dá Loch) W91 D273..... (0404) 45

325/45 352

Tithe an Rialtais, Sráid Mhuirfean Uachtarach, B.A.C. 2, D02 FK66. (01) 645 8813/ (01) 619

4116

Teamhair, An Uaimh, Co. na Mí, C15 CF1P.....

(046) 902 5903

Túr Reginald, An Ché, Port Láirge Co. Phort Láirge, X91 Y880..... (051)

30 42 20

Aguisín 2: Anailís ar an Suirbhé ar Chustaiméirí OOP

Achoimre Gearr ar Shástacht Foriomlán na gCustaiméirí

Sástacht Foriomlán na gCustaiméirí le	An Céatadán atá Sásta (de Chustaiméirí a ghlac páirt sa suirbhé)
an tseirbhís a cuireadh ar fáil agus iad ar cuairt ar ár láithreacha Oidhreachta	97.3 %
an tseirbhís a sholáthar Réimsí Gnó laistigh d'OOP	79.3%
an tseirbhís a soláthraíodh ar an Teileafón	86.3%
an tseirbhís a soláthraíodh i Scríbhinn	83.8%

an tseirbhís a soláthraíodh agus cuairt á thabhairt ar ár nOifigí	90%
an tseirbhís a soláthraíodh nuair a thug ár bhFoireann cuairt ar Áitribh Chustaiméirí	88.4%
ábhar agus leagan amach suíomh idirlín OOP ar tugadh cuairt air	87.3%

Aguisín 3: Caighdeán Seirbhíse ar Féidir lenár gCustaiméirí bheith ag súil leo

Nuair a chuireann tú gaoch teileafóin orainn:

- Beidh fáil orainn chun freagra a thabhairt ar fhiosrúcháin teileafóin le linn gnáth-uaireanta oibre ⁵;
- Freagróimid do ghlaonna go gasta;
- Mura mbíonn fáil orainn láithreach, cuirfidh glórphost uathoibríthe ar do chumas teachtaireacht a fhágáil, a gcuirfidh freagra air go gairid tar éis filleadh dúinn
- Beimid cúirtéiseach agus cuirfidh sinn féin agus ár réimse oibre in iúl duit
- Beimid cabhrach agus cuirfidh eolas soiléir, cruinn ar fail duit
- Glacfaimid do shonraí teagmhála agus glaofaimid ar ais ort laistigh de 48 uair an chloig mura féidir linn do cheist a fhreagairt láithreach
- Más gá tú a chur ar aghaidh chuig rannóg eile, tabharfaimid duit ainm an té a bhfuilimid do do chur ar aghaidh chuige, maille lena uimhir teileafóin agus ainm a rannóige
- Coimeádfaimid eolaithe teileafóin inmheánacha suas chun dáta
- Cinnteoidh go gcoimeádtar ceannlitreacha oifigiúla suas chun dáta agus go mbíonn seoltaí ábhartha, uimhreacha teileafóin agus seoltaí r-phoist priontáilte ar shlí sholáite

- Cinnteoidh go mbeidh an fhoireann chéad-fhreagartha (e.g. Fáilte, Lasc-chláir) oile go maith i dteicnící Sheirbhís Chustaiméara.

Agus sinn i gcomhfhreagras leat:

- Cuirfidh admháil go gasta ar gach fiosrúchán i scríbhinn agus aon chomhfhreagras neamh ghnách laistigh de sheachtain;
- Féachfaimid le freagra níos cuimsithí a chur ar 95% ar a laghad den chineál seo comhfhreagrais taobh istigh de fiche lá oibre;
- Úsáidfimid stíl teanga a bheidh soiléir agus simplí agus bainfidh a laghad úsáide agus is féidir as téarmaí teicniúla/oifigiúla agus as acrainmneacha;
- Má iarrann tú a leithéid, tabharfaimid duit ainm teagmhála, uimhir theileafóin, uimhir facs, seoladh r-phoist agus, nuair is cuí, uimhir thagartha don chód;
- Seolfaimid ar aghaidh láithreach aon chomhfhreagras a fhaighimid, ar do Roinn nó Ghníomhaireacht eile dó, agus cuirfidh é sin in iúl duit;
- Cinnteoidh go gcuirfear freagra ar aon chomhfhreagras i gcíbe teanga oifigiúil ina fhaightear é.

⁵ 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 dualgas an t-am ar fad le linn na nuairéanta seo i gcuid de na hoifigí áitiúla, a mbíonn foireann thionscadal oibríoch/láithreán ina mbun

Má thugann tú cuairt ar ár n-oifigí:

- Beimid ar fáil chun casadh ort, ach coinne a dhéanamh roimh ré, le linn gnáth-uaireanta oibre. Déanfaimid ár ndícheall bheith solúbtha sa chás go mbíonn gá agat le coinne a sceidealú taobh amuigh de na huaireanta sin;
- Casfaimid ort go pointiúil nuair a bheidh coinne agat. Mura mbíonn coinne socraithe agat, déanfaimid ár ndícheall freastal ort;
- Fáilteimid romhat go cúirtéiseach agus beimid cothrom agus fóinteach leat;
- Díreimid tú go dtí an té ar féidir leis/léi déileáil le d'fhiosrúchán chomh luath agus is féidir;
- Cinnteimid go mbeidh ár n-oifigí glan agus sábháilte agus go mbeidh áiseanna oiriúnacha iontu do gach cruinniú;
- Athbhreithneimid go rialta inrochtaine ár n-oifigí do dhaoine a bhuaileann isteach, iadsan faoi mhíchumas san áireamh.

Aguisín 4: Cairt an Chustaiméara

Oifig na nOibreacha Poiblí - 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 gcliant, le hinniúlacht, dúthracht, gairmiúlacht agus ionracas.

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

Tá OOP dírithe ar shár-sheirbhís a chur ar fáil duitse, ár gcustaiméir, trína thiomantas do sheachadadh seirbhíse, ar an leibhéal is airde ar féidir, a choinneáil agus a fheabhsú.

Leagtar amach sa Chairt seo na caighdeáin seirbhíse ar féidir leat bheith ag súil leo uainne. Ba chóir í a léamh i gcomhar lenár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí is féidir 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 Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.

Ár nGealltanais Duitse **Cumarsáid**

Fiosrúcháin Teileafóin

- Beidh fáil orainn chun fiosrúcháin teileafóin a fhreagairt taobh istigh de ghnáth-uaireanta oibre ⁶;
- Cuirfimid sinn féin agus ár réimse oibre in iúl;
- Beimid cabhrach agus cúirtéiseach i gcónaí agus tabharfaimid duit oiread eolais agus is féidir;
- Freagróimid teachtaireachtaí glórphoist go grod;
- Mura mbíonn comhaltaí foirne ar leith ar fáil nuair a ghlaonn tú cinnteoidimid go gcabhraítear leat ina n-éagmais;
- Féachfaimid leis an saol a éascú duit trí sheirbhís Íosghlao ag 1890 213 414 a chur ar fáil.

Comhfhreagras i Scríbhinn

- Cuirfimid 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 fail 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 huairéanta sin.

- Soláthróimid oifigí glana, so-aimsithe agus fáilteacha a shásaíonn caighdeáin sláinte agus sábháilteachta

Eolas Ginearálta

- Cuirfimid 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 again
- Cinnteoidimid go mbeidh teacht ar gach faisnéis, a mbeidh fáil uirthi go coitianta, i bhformáidí 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

⁶ 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 dualgas hoifigí áitiúla, a mbíonn foireann thionscadal an t-am ar fad le linn na n-uaireanta seo i gcuid de na oibríochta/láithreán ina mbun

- Soláthróimid nasc ar ár suíomh gréasáin le foinsí eile eolais, a bhaineann le hábhar, ar an idirlíon
- Soláthróimid áis teagmhála d'úsáideoirí an idirlín agus féachfaimid le freagra a sholáthar d'aon cheist a thógtar ansin taobh istigh de 20 lá oibre.

Comhionannas

- Táimid tiomnaithe do sheirbhís a sholáthar d'ár gcustaiméirí ar bhonn comhchéime. Is ionann seo is a rá go bhfreastalóimid ar riachtanais chustaiméirí ar leith nó grúpaí custaiméirí agus é mar aidhm again comhionannas 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, Oifigí nó Gníomhaireachtaí so-aimsithe 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

- **Gearáin⁷**
- 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 dhéileálfaidh le do ghearán. 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 hOifigigh Sheirbhís Chustaiméara uile agus do na Bainisteoirí Sinsearacha 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. Líosain Íoch., Baile Átha Cliath 2 D02 HE97
 Teil: (01) 639 5600, *Íosghlao*⁸: 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 is do bharúlacha – bídís dearfach nó diúltach – 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 Mí C15 NX36.

Príomhuimhir Theileafóin: 046 942 6000
 0761 10 6000
 Íosghlao⁸: 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 íoslódáil, i nGaeilge agus i mBéarla, ónár suíomh gréasáin.

⁷ Ní áirítear mar “Gearán” aon éileamh dlíthiúil nó eile, a bhfuil gnáthamh ar leith ann dó cheana féin nó atá leagtha amach sa dlí.

⁸ Tabhair faoi deara gur féidir praghsanna éagsúla a bheith ar ghlaonna ó fhóin phóca ar uimhreacha Lo Call agus 0761

Aguisín 5: Nós Imeachta Gearáin/Achomharc OOP

Conas Gearán a dhéanamh

1. Má theastaíonn uait gearán a dhéanamh faoi chaighdeán na seirbhíse a cuireadh ar fáil duit, ba chóir duit, sa chéad dul síos, dul i dteagmháil leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí (CSO) san Réimse Gnó lena bhfuil tú ag plé. Seo a leanas na sonraí teagmhála do CSOnna OOP:

Alt	Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí	R-phost	Teileafóin
An Punann Eastát a Bhainistiu			
Seirbhísí Bhainistíocht Tionscadal	Gerard Kennedy	gerard.kennedy@opw.ie	(046) 942 6515/ 076 110 6515
Seirbhísí Bhainistíocht Maoine	Cathleen Morrison	cathleen.morrison@opw.ie	(01) 647 6123/ 076 110 6123
Seirbhísí Chothabháil Maoine	Sheila O'Brien	sheila.obrien@opw.ie	(046) 942 6767/ 076 110 6767
Seirbhísí Oidhreacht	Mary Heffernan	mary.heffernan@opw.ie	(01) 645 8894/ 076 110 3200
Seirbhísí Ailtireacht	Sean Moylan	sean.moylan@opw.ie	(01) 647 6322/ 076 110 6322
Seirbhísí Innealtóireacht Shibhialta & Struchtúir	Ian Wolfe	ian.wolfe@opw.ie	(01) 647-6748 / 076 110 6748
Tuilte			
Seirbhísí Innealtóireacht	Jackie Stewart	jackie.stewart@opw.ie	(046) 942 6562 / 0761 10 6562
Sheirbhísí Corparáideacha			
Bhainistíocht Acmhainní Daonna, Bunaithe	Úna Ní Fhaircheallaigh	una.nifhaircheallaigh@opw.ie	(046) 942 6661 / 076 110 6661
Bhainistíocht Acmhainní Daonna, Oibríochtúil	Peter Duffy	peter.duffy@opw.ie	(046) 942 6850 / 076 110 6850
Airgeadais/TFC	Willie Byrne	willie.byrne@opw.ie	(056) 777 2692 / 076 110 2692

Má bhaineann do ghearán le seachadadh seirbhíse ag ionaid Oidhreachta, is féidir é a dhéanamh leis an Treoraí nó leis an Maor Treorach ag an suíomh atá igceist (Aguisín 1). Mura bhfuil seirbhís treorach ar fail nó má bhaineann an gearán le gné eile de na seirbhísí a chuireann an tSeirbhís Oidhreachta ar fáil, ba choir an gearán a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí atá freagrach as an gceantar úd.

Beidh sé mar fheidhm ag an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí déileáil leis an ngearán agus réiteach a mholadh ar aon fhadhbanna a éiríonn idir an soláthraí seirbhíse (OOP) agus an Custaiméir.

2. Má tá ábhar gearáin fós ann tar éis céim 1 a ghlacadh ba chóir an t-ábhar a chur ar aghaidh chuig an mBainisteoir Sinsearach iomchuí mar atá léirithe i gCairt Bainistíochta Sinsearach OOP ag **Aguisín 7** i bPlean Gnímh do Chustaiméirí OOP.

Conas Achomharc a dhéanamh

Sa chás nach féidir déileáil go hoiriúnach leis an ngearán tríd an bpróiseas gearáin atá leagtha amach thuas, is féidir le gearánaithe dul i muinín chóras achomhairc an Ombudsmain.

Tá údarás reachtúil ag an Ombudsman gearán faoi chinneadh atá glactha ag comhlacht poiblí a scrúdú sa chás go bhfuil céimeanna réasúnta glactha ag an ngearánaí chun sásamh a fháil ón gcomhlacht poiblí ach go bhfuil teipthe air é a fháil. Seo a leanas mionsonraí teagmhála an Ombudsman:

An tOmbudsman
18 Sráid Líosain Íoch.,
Baile Átha Cliath 2, D02 HE97

Teil: (01) 639 5600

(Íosghlao: 1890 22 30 30)

Facs: (01) 639 5674

R-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Suíomh Gréasáin: www.ombudsman.gov.ie

Aguisín 6: An Meitheal um Ardchaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí

Ainm/Seoladh	R-phost	Teileafón
Seirbhísí Bhainistíocht Tionscadal Gerard Kennedy, Príomhoifigeach Cúnta Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36	gerard.kennedy@opw.ie	046 942 6515 0761 10 6515
Seirbhísí Bhainistíocht Maoine Ronan McKeever, Príomhoifigeach Cúnta OOP, 52 Faiche Stiabhna Baile Átha Cliath 2, D02 DR67	ronan.mckeever@opw.ie	01 647 6214 0761 10 6214
Seirbhísí Chothabháil Maoine Barry Moyles, Príomhoifigeach Cúnta Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36	barry.moyles@opw.ie	046 942 6109 0761 10 6109
Seirbhísí Ailtireachta Sean Moylan, Ailtire Sinsearach OOP, 52 Faiche Stiabhna Baile Átha Cliath 2, D02 DR67	sean.moylan@opw.ie	01 6476322 0761 10 6322
Seirbhísí Innealtóireachta Nicola Haran, Príomhoifigeach Cúnta Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36	nicola.haran@opw.ie	046 942 6277 0761 10 6277
Seirbhísí Oidhreachta Mary Heffernan, Príomhoifigeach Cúnta Sealúchais Náisiúnta Stairiúla OOP, Caisleán Bhaile Átha Cliath Baile Átha Cliath 2, D02 V240	mary.heffernan@opw.ie	01 645 8894 0761 10 3200
Bhainistíocht Acmhainní Daonna Margaret Taheny-Moore, Príomhoifigeach Cúnta, Ceannoifig OOP Sráid Jonathan Swift, Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36	margaret.tahenymoore@opw.ie	046 942 6661 0761 10 6661
Seirbhísí Airgeadas/Teicneolaíocht Faisnéise Kevin Kelly, Ardoifigeach Feidhmiúcháin Creat um Fhaisnéis Bainistíochta Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36	kevin.kelly@opw.ie	046 942 6586 0761 10 6586
Ionadaithe Oifigiúla OOP ar an Meitheal Idir-Rannach um Ardchaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí (QCS) Marcella Mitchell, Oifigeach Riaracháin Aonad Beartais Ceannoifig OOP, Sráid Jonathan Swift Baile Átha Troim, Co. na Mí, C15 NX36	marcella.mitchell@opw.ie	046 942 6355 0761 10 6355

Aguisín 7: Lucht Ardbhainistíochta OOP

Cathaoirleach
Maurice Buckley

Coimiséir
John Sydenham

Coimiséir
John McMahon

Stiúrthóir na Seirbhísí Ailtireachta
Ciarán O'Connor

Stiúrthóir na Seirbhísí Innealtóireachta
Vacant

Stiúrthóir na Polasaí Bainistíochta Tuilte
Vincent Campbell

Stiúrthóir na Seirbhísí Corparáideacha
John Curtin

Stiúrthóir na Bunathrú Gnó
Eilís O'Connell

BAINISTÍOCHT NA PUNAINNE EASTÁIT

BAINISTÍOCHT NA PUNAINNE EASTÁIT

BAINISTÍOCHT NA PUNAINNE EASTÁIT

BAINISTÍOCHT RIOSCA TUILE

BAINISTÍOCHT RIOSCA TUILE

SEIRBHÍSÍ CORPARÁIDEACHA

AN tAONAD UM BUNATHRÚ GNÓ

Bhainistíocht Maoine
Ken Moore, PO
Martin Bourke, PO

Bhainistíocht Tionscadal
Pat Fitzsimons, PO
George Moir, PO

Seirbhísí Suirbhéireachta Chainníochta
Aidan Quinn, PSC

Cothabháil Mhaoine (Seirbhísí Sláinte & Sábháilteacht, Dóilteáin & Slándála, agus Troscáin san áireamh)
Catherine Kellaghan, PO

Seirbhísí Oidhreachta OOP
Frank Shalvey, PO
Rosemary Collier, PO

Innealtóireacht Meicniúil & Leictreach
Jim O'Sullivan, PIC
Caomhnú agus Bhainistíocht Tionscadal na nInstitiúidí Cultúrtha agus Áitreabh Stairiúil Náisiúnta, Tionscadail Chaipitil
John Cahill, PAC

Seirbhísí Ailtireachta
Angela Rolfe, PAC

Seirbhísí Ailtireachta
Terri Sweeney, PAC

Bainistiú ar Bhaol Tuilte - Seirbhísí Sonraí
Tom Bolger, PIC

Bhainistíocht Tionscadal /Seirbhís Tacaíochta Chothabháil na Draenála Artaireach/BeartaisTuilte
Liam Basquille, PO

Cothabháil na Draenála Artaireach - Oirthear & Iarthar / Comhshaoil Oirdheiscear/ Iardheisceart/ Seirbhísí Mheicniúil Allamuigh
Michael Collins, PIC

BAINISTÍOCHT NA PUNAINNE EASTÁIT

Seirbhísí Innealtóireachta Sibhialta agus Struchtúracha
Kieran Walsh, PIC

Seirbhís í Faoisimh agus Bhainistíocht Riosca Tuile
Mark Adamson, PIC

Bainistiú ar BeartaisTuilte - BeartaisTuilte
Brian Brogan, PO

Bhainistíocht Acmhainní Daonna
Catherine Eddery, PO

Airgeadas agus Cuntais An Rannóg Saoráil Faisnéise agus Seirbhísí Díli
Mick Long, PO

TFC
Liam Stewart, PO

Eolais agus Córais
Colm Purcell, PO
Edel Collins, PAC

KEY

- Coimisinéirí na nOibreacha Poiblí
- Bord Bainistíochta

PIC – Príomhinnealtóir Cúnta
PAC – Príomhailtire Cúnta
PO – Príomhoifigeach
PSC – Príomhshuirbhéir Cainníochta