An Roinn Fiontar,
Trádála agus Fostaíochta
Department of Enterprise,
Trade and Employment

Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Cairt agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2022-2024

Clár

1.Réamhrá **3**

1.1 An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta 3
1.2 Struchtúr Eagrúcháin 4

2.Cairt do Chustaiméirí **5**

Tiomantais do Chustaiméirí 5
Monatóireacht agus Measúnú 5
An méid ar cheart duit a bheith ag dúil leis i ndiaidh teagmháil a dhéanamh 5
Cuairt a thabhairt ar an Roinn 6
An dóigh le teagmháil a dhéanamh linn 6
An dóigh a mbímid ag plé leat 6
Cuidigh linn cuidiú leatsa 6
An dóigh le Tuairim, Moladh nó Gearán a chur isteach 6

3.Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí **7**

3.1 Ár dTiomantas do na Treoirphrionsabail 7
3.2 Leibhéil Seirbhíse 12

4.Nósanna Imeachta maidir le Gearáin **14**

5.An Dóigh le Teagmháil a dhéanamh linn **16**

5.1 Príomhtheagmhálaithe 16
5.2 Teagmháil a dhéanamh lenár nOifigí 17
5.3 Teagmháil a dhéanamh lenár nGníomhaireachtaí 18

1.Réamhrá

1.1 An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta

Tá an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta go príomha ina Roinn ina ndéantar beartais a fhorbairt. Tá ról lárnach aige maidir le beartas an Rialtais a cheapadh, a chur chun cinn agus a chur i bhfeidhm i réimsí na forbartha fiontair, iomaíochais, teicneolaíochta, nuálaíochta, maoine intleachtúla, trádála, beartas tomhaltóirí, beartas iomaíochta, rialáil tráchtála, cosaint cearta fostaíochta chomh maith le cur chun cinn caidreamh tionsclaíoch ar bhonn seasmhach.

Mar a dúradh ina Ráiteas Straitéise Straitéis 2021-2023, tá an Roinn faoi threoir a misean mar a leanas:

> ***Beimid i gceannas ar fhorbairt agus ar théarnamh inbhuanaithe geilleagrach ach fostaíocht ardchaighdeáin a chruthú agus a chothú ar fud réigiúin na tíre seo ach na nithe seo a leanas a dhéanamh:***
> ***• Tacú le fiontraíocht***
> ***• Bonn iomaíoch gnó a chinntiú chun obair, fiontraíocht, nuálaíocht agus infheistíocht a spreagadh***
> ***• ceangail dhomhanda a neartú agus trádáil a chur chun cinn***
> ***• margaí córa agus iomaíocha a chur chun cinn, deá-chleachtas gnó***
> ***• Chomh maith le háiteanna sábháilte, solúbtha agus cothroma oibre trí obair rialála agus forfheidhmithe na Roinne agus a cuid Oifigí agus Gníomhaireachtaí***

1.2 Struchtúr Eagrúcháin

Tá an Roinn eagraithe de réir ocht rannóg fheidhmiúla, ina léirítear go ginearálta fairsinge a sainchúraim reachtúil. Is iad na Rannáin ná:

1. An Rannóg Tráchtála, Tomhaltóirí agus Iomaíochta
2. Rannóg na Seirbhísí Corparáideacha
3. An Rannóg um Straitéis Fiontraíochta, Iomaíochais agus Meastóireachta
4. An Rannóg AE, Digiteach & Rochtana ar Airgeadais
5. An Rannóg Fiontair Dúchais
6. An Rannóg Nuálaíochta agus Infheistíochta
7. An Rannóg Trádála
8. An Rannóf um Rialáil san Ionad Oibre agus Imirce Eacnamaíoch

Mar gheall ar nádúr fhreagrachtaí, fheidhmeanna agus róil na Roinne, ní sholáthraíonn na 8 Rannán seirbhísí go príomha do bhaill an phobail amháin. Ina áit sin, cuireann siad seirbhísí ar fáil go díreach do na hAirí agus don Rialtas, don Oireachtas, do Ranna Rialtais eile, do Chomhlachtaí AE agus do Chomhlachtaí Idirnáisiúnta. Téann an Roinn i gcomhairle freisin le raon leathan páirtithe leasmhara, lena n-áirítear ionadaithe ón Rialtas, ón earnáil ghnó, ionadaithe fostóirí agus oibrithe agus páirtithe leasmhara eile lena n-áirítear ar leibhéal an AE agus leibhéal idirnáisiúnta. Tá réimse na gcustaiméirí atá ag an Roinn an-leathan, mar sin, agus gan ach líon beag aonad gnó a mbíonn idirghníomhaíocht shuntasach acu leis an bpobal.

Is feidhm thábhachtach eile de chuid na Roinne é an t-idirchaidreamh a dhéanann sé lena hOifigí Reachtúla agus leis an iliomad Gníomhaireachtaí Stáit atá faoina coimirce. Déanann na hOifigí agus na Gníomhaireachtaí Stáit seo an príomh-idirghníomhú le baill an phobail ar son na Roinne. I measc samplaí den raon seirbhísí a sheachadtar trí struchtúr tiomnaithe Oifigí Reachtúla agus Gníomhaireachtaí Stáit tá breithiúnas ar chearta fostaíochta, clárú paitinní agus trádmharcanna, clárú agus comhdú cuideachta, sláinte agus sábháilteacht cheirde agus saincheisteanna tomhaltóirí.

Maidir leis an leibhéal ard rannpháirtíochta dírí ag Oifigí agus Gníomhaireachtaí na Roinne le baill den phobal, tá a gCairteacha Custaiméirí agus a bPleananna Gníomhaíochta Custaiméirí féin forbartha ag go leor acu de réir mar is iomchuí.

2.Cairt do Chustaiméirí

Leagtar amach sa Chairt seo an leibhéal seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leis agus tú ag déileáil leis an Roinn. Leagtar é seo amach ar bhealach níos mionsonraithe sa Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí thíos.

Tiomantais do Chustaiméirí

Leibhéal na seirbhíse le bheith ag súil leis agus tú ag dul i dteagmháil leis an Roinn nó ag tabhairt cuairte uirthi:

- Caithfear leat go cothrom, le cúirtéis agus le meas.
- Déanfar do chuid faisnéise a chosaint.
- Tabharfar eolas soiléir agus nua-aimseartha maidir lenár seirbhísí go léir.
- Freagrófar do cheisteanna go tráthúil.
- Cinnteofar go mbíonn ár gcuid seirbhísí go hiomlán ar fáil
- Déanfar gnó trí mheán na Gaeilge nuair a iarratar é
- Tabharfar eolas soiléir ar ar Nósanna Imeachta maidir le Gearáin

Monatóireacht agus Measúnú

Déantar monatóireacht agus tomhas ar ár bhfeidhmíocht seirbhíse do chustaiméirí i gcoinne na 12 Prionsabal Theoracha na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, ár dtiomantais mar atá leagtha amach inár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí (Cuid 3) agus líon na ngearán a fhaighimid.

An méid ar cheart duit a bheith ag dúil leis i ndiaidh teagmháil a dhéanamh

Teagmháil le litir nó ríomhphost

- Seolfaidh mé adhmháil maidir le do litir nó ríomhphost laistigh de 5 lá oibre agus freagróimid laistigh de 15 lá oibre.
- Má scríobhann tú chugainn i nGaeilge, tabharfaimid freagra i nGaeilge.

Teagmháil le guthán

- Freagróimid do scairt go tapaidh.
- Cuirfidh ár bhfoireann in iúl iad féin de réir ainm agus ainm an aonaid ghnó ina n-oibríonn siad.
- Beimid ag plé le do cheist láithreach, agus mura féidir linn, cuirfimid glaoch ar ais ort nó más féidir iarrfaimid ort do cheist a sheoladh ar ríomhphost.
- Más gá do scairt a aistriú go réimse eile, inseoimid duit ainm an réimse sin.

Ár Suíomh Gréasáin

- Cinnteoimid go mbeidh ábhar ar ár suíomh gréasáin www.enterprise.gov.ie nua-aimseartha agus inrochtana.
- Úsáidfimid teanga shoiléir shimplí inár gcumarsáid go léir, a oiread agus is féidir.

- Cuirfimid faisnéis ar fáil i bhformáidí a shásaíonn do chuid riachtanas.

Cuairt a thabhairt ar an Roinn

- Cinnteoimid go mbeidh ár n-oifigí poiblí inrochtana go hiomlán do gach custaiméir agus go gcloífimid le caighdeáin Sláinte agus Sábháilteachta.
- Cinnteoimid go bhfeicfear gach cuairteoir a bhfuil coinní acu go tapaidh.
- Pléifear le gach cuairteoir le meas agus le cúirtéis.

An dóigh le teagmháil a dhéanamh linn

- Tabhair cuairt ar Déan Teagmháil linn ar ár suíomh Gréasáin. www.enterprise.gov.ie.
- Cuir scairt orainn ar (01) 631 2121 or 0818 302 121.
- Déan teagmháil le hOifigí agus Gníomhaireachtaí na Roinne go díreach.

An dóigh a mbímid ag plé leat

- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go ndéantar freastal ar chustaiméirí a bhfuil riachtanais ar leith acu agus muid ag cur seirbhísí ar fáil.
- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Scríobhfaimid i dteanga shoiléir agus má úsáidimid téarmaí teicniúla, míneofar iad.

Cuidigh linn cuidiú leatsa

Chun ár seirbhís a fheabhsú iarrfaimid ort:

- Eolas ábhartha a bheith réidh agat.
- Eolas iomlán cruinn a thabhairt.
- Caitheamh lenár bhfoireann le cúirtéis agus le meas.

An dóigh le Tuairim, Moladh nó Gearán a chur isteach

Is mór againn do thuairim agus cuirimid fáilte roimh aiseolas ar aon ghné dár seirbhís.

Más mian leat moladh nó tuairim a thabhairt nó gearán a dhéanamh faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil do chustaiméirí:

- Cuir Tuairim isteach nó Déan Gearán
- Glaoigh orainn ar (01) 631 2121 nó 0818 302 121 agus iarr ar an Oifigeach um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí..
- Scríobh chuig an Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí, An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta, 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2.

Pléifimid le do ghearán i gceart, go cothrom agus go neamhchlaonta. Déanfaimid admháil maidir le do ghearán laistigh de 5 lá oibre agus freagróimid laistigh de 15 lá oibre. Nuair nach féidir é seo a dhéanamh, cuirfimid in iúl faoin uair a eiseofar freagra i

3.Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí

Tugtar sa Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí seo tuilleadh sonraí faoin dóigh a ndéanfaidh an Roinn na tiomantais agus na caighdeáin atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí a sholáthar de réir na 12 Threoirphrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.

Cé go leagaimid amach ár gcuspóirí sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo, ní chruthaíonn siad seo aon chearta dlíthiúla do chustaiméirí.

3.1 Ár dTiomantas do na Treoirphrionsabail

Prionsabal	Ár dTiomantas
1.Cáilíocht na gCaighdeán Seirbhíse	
Ráiteas a fhoilsiú ina leagtar amach nádúr agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus é a thaispeáint go feiceálach ag an bpointe agus an tseirbhís curtha ar fáil	▪ Déanfaimid Cairt Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí a fhoilsiú ina leagfar amach nádúr agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus a thaispeánfaimid go feiceálach ag an bpointe agus an tseirbhís curtha ar fáil agus ar shuíomh Gréasáin na Roinne.
2. Comhionannas/Éagsúlacht	
Cinntigh go mbíonn na na cearta chun córa comhionainne arna mbunú ag an reachtaíocht chomhionannais, agus freastal ar éagsúlacht, chun cur le comhionannas do na grúpaí atá clúdaithe ag an reachtaíocht comhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil). Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá thíos le bochtaineacht agus eisiamh sóisialta a shainaithint agus	▪ Oibreoimid lena chinntiú go gcoimeádfar agus go gcuirfear chun cinn prionsabail an chomhionannais/na héagsúlachta ar fud na Roinne. ▪ Cinnteoimid go gcaifear go cothrom le gach custaiméir agus de réir na reachtaíochta cuí.

oibriú chun deireadh a chur leo, agus dóibh siúd a bhfuil bacainní geografacha acu ar sheirbhísí.	
3. Rochtain Fhisiciúil	
Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideacht, a chloíonn le caighdeáin ghairme agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil sainriachtanais acu.	▪ Déanfaimid monatóireacht rialta ar ár n-oifigí poiblí chun a chinntiú go gcomhlíonann siad caighdeáin ghairme agus sábháilteachta. ▪ Cinnteoimid go mbeidh áiseanna oiriúnacha i bhfeidhm do gach custaiméir, lena n-áirítear dóibh siúd a bhfuil riachtanais ar leith acu, agus muid ag plé le foireann na Roinne. ▪ Cabhróidh ár nOifigigh Rochtana le haon deacrachtaí maidir le rochtain a fháil ar ár bhfoirgnimh.
4. Faisnéis	
Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais daoine a bhfuil sainriachtanais acu. A chinntiú go mbaintear tairbhe iomlán as na féidearthachtaí a chuireann Teicneolaíocht Faisnéise ar fáil agus go gcloíonn an t-eolas atá ar fáil ar shuíomhanna Gréasáin na seirbhíse poiblí leis na treoirlínte maidir le foilsiú gréasáin. Lean leis an iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.	▪ Cinnteoimid go mbeidh an t-eolas go léir a chuirfidh an Roinn ar fáil soiléir, tráthúil, cruinn agus inrochtana dár gcustaiméirí. ▪ Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go mbeidh eolas ar fáil i bhformáidí éagsúla agus is féidir. ▪ Cinnteoimid go gcloífear ar ár suíomh Gréasáin le treoirlínte inrochtaineachta gréasáin. ▪ Déanfaimid gach eolas custaiméara a phróiseáil de réir na reachtaíochta um Chosaint Sonraí.
5. Tráthúlacht & Cúirtéis	
Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil le cúirtéis, íogaireacht agus a laghad moille,	▪ Cinnteoimid go gcaifear lenár gcustaiméirí go léir le cúirtéis agus le meas agus go bpléifear le gach

ag cothú atmaisféar comh-mheas idir an soláthraí agus an custaiméir.	fiosrúchán go tapaidh agus go héifeachtach. ▪ Cuirfimid custaiméirí ar an eolas, trínár suíomh Gréasáin, faoi aon mhoill a bhíonn ar phróiseáil iarratais ar Chead Fostaíochta. ▪ Leanfaimid ar aghaidh ag tairiscint oiliúint seirbhíse custaiméara cuí don fhoireann túslíne.
6. Gearáin	
Córas dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí a choinneáil le húsáid chun plé le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.	▪ Cinnteoimid go mbeidh sonraí ar ár Nósanna Imeachta maidir le Gearáin ar fáil ar ár suíomh Gréasáin. ▪ Cinnteoimid go ndéanfar gach gearán a dhéanfar faoi chaighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a fhiosrú go tapaidh, go cothrom agus go neamhchlaonta. ▪ Cinnteoimid go ndéanfar admháil ar ghearáin laistigh de 5 lá oibre agus go n-eiseofar freagra laistigh de 15 lá oibre..
7. Achomhairc	
Mar an gcéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.	▪ Cinnteoimid go bhfuil sonraí maidir le conas athbhreithniú a dhéanamh ar chinneadh a rinneadh maidir le cáilíocht na seirbhíse a chuireann an Roinn ar fáil leagtha amach inár Nósanna Imeachta maidir le Gearáin. ▪ Má tá an cheist fós gan réiteach tar éis gach nós imeachta athbhreithnithe a bheith ídithe go hiomlán, is féidir le custaiméirí achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman trí: ▪ Cliceáil ar an nasc '**Déan Gearán**' ag www.ombudsman.ie ▪ Nó scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773 má tá ceist ar bith agat nó má

	tá cuidiú uait agus gearán á dhéanamh agat. ▪ Nó glaoch ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheisteanna agat nó má theastaíonn cabhair uait chun do ghearán a dhéanamh.
8. Comhairliúchán & Measúnú	
Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil maidir le comhairliúchán fiúntach leis an gcustaiméir, agus rannpháirtíocht an chustaiméara maidir le forbairt, soláthar agus athbhreithniú seirbhísí. Measúnú fiúntach ar sholáthar seirbhíse a chinntiú.	▪ Tá fáilte roimh chustaiméirí tuairimí a chur isteach tríd an réimse Seirbhíse do Chustaiméirí (Déan trácht) dár suíomh Gréasáin. ▪ Déanfaimid athbhreithniú ar aiseolas ó chustaiméirí d'fhonn soláthar seirbhíse a fheabhsú tuilleadh. ▪ Cinnteoimid go ndéanfar monatóireacht ar mheasúnú ar sheirbhísí custaiméara ar bhonn ráithiúil trí Choiste Monatóireachta Tras-Rannach na Roinne ar Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí..
9.Rogha	
Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus cáilíocht an tseachadta a chinntiú.	▪ Cuirfimid rogha ar fáil, nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. ▪ Úsáidfimid teicneolaíochtaí atá ar fáil agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus cáilíocht seachadta seirbhíse a chinntiú.
10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla	
Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir leis an gceart atá acu rogha a dhéanamh go	▪ Comhlíonfaimid ár ndualgais mar atá leagtha amach in Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (arna leasú) agus mar atá

bpléifí leo trí cheann amháin nó eile de na teangacha oifigiúla.	leagtha amach i Scéim Ghaeilge na Roinne. ▪ Cinnteoimid gur féidir le custaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge é sin a dhéanamh. ▪ Leanfaimid le spreagadh agus tacaíocht a thabhairt don fhoireann Gaeilge a fhoghlaim agus/feabhas a chur ar a gcuid scileanna Gaeilge. ▪ Comhlíonfaimid ár ndualgais faoi Acht Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017.
11. Comhordú Níos Fearr	
Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú maidir le seachadadh seirbhísí poiblí.	▪ Beimid rannpháirteach i bhfóraim idir-Ranna agus tras-Rialtais, lena chinntiú go bhfuil ár gcur chuige i leith seachadadh seirbhíse ag teacht leis an gcleachtas is fearr ar fud na Seirbhíse Poiblí.
12 Custaiméirí Inmheánacha	
A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse.	▪ Aithneoimid gach ball foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go dtabharfar tacaíocht chuí dóibh agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le seachadadh seirbhíse. ▪ Coinneoimid an fhoireann ar an eolas maidir le gach forbairt ábhartha trí úsáid a bhaint as bealaí cumarsáide inmheánacha lena n-áirítear inlíon an RFTF. ▪ Leanfaimid ag soláthar oiliúna agus forbartha ar-líne agus pearsanta ar ardchaighdeán don fhoireann ar fad. ▪ Déanfaimid suirbhéanna rialta chun sástacht chustaiméirí inmheánacha a fháil amach agus chun aghaidh a thabhairt ar cheisteanna a thagann chun cinn.

3.2 Leibhéil Seirbhíse

3.2.1 Custaiméirí a bhfuil riachtanais ar leith acu

- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go ndéantar freastal ar chustaiméirí a bhfuil riachtanais ar leith acu agus ár gcuid seirbhísí go léir á seachadadh againn.

- Féadfar ceisteanna maidir le ceisteanna rochtana a chur faoi bhráid Oifigigh Rochtana na Roinne de réir mar is cuí.

3.2.2 Soláthróirí

- Oibreoimid nósanna imeachta tairisceana agus ceannacháin atá soiléir, neamhchlaonta agus trédhearcach de réir na dTreoirlínte um Sholáthar Poiblí.

- Cinnteoimid go ndéanfar íocaíochtaí le soláthraithe de réir na reachtaíochta agus na rialacháin um Íoc Pras.

3.2.3 Seirbhís trí Ghaeilge

- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

- Freagrófar i nGaeilge comhfhreagras a fhaightear i nGaeilge.

- Táimid tiomanta dár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (arna leasú) agus na gealltanais a leagtar amach i Scéim Ghaeilge na Roinne (2019-2022) a chomhlíonadh).

3.2.4 Seirbhís trí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann

- Aithnítear in Alt 3 d'Acht Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017 Teanga Chomharthaíochta na hÉireann mar theanga dhúchais an Stáit agus forálann sé go mbeidh 'an ceart ag pobal na ndaoine a úsáideann Teanga Chomharthaíochta na hÉireann Teanga Chomharthaíochta na hÉireann a úsáid, a fhorbairt agus a chaomhnú.

- Cuireann Alt 6 den Acht dualgais ar gach comhlacht poiblí, lena n-áirítear:

    - Déanfaidh comhlacht poiblí gach rud atá réasúnta chun a chinntiú go gcuirtear ateangaireacht i dTeanga Chomharthaíochta na hÉireann ar fáil do dhuine atá

inniúil sa teanga sin agus nach féidir le Béarla nó le Gaeilge a chloisteáil nó a thuiscint agus an duine sin ag iarraidh leas a bhaint as nó rochtain a fháil ar theidlíochtaí reachtúla nó seirbhísí a sholáthraíonn an comhlacht poiblí sin nó faoi reacht.

- Ní bheidh aon chostas ar an duine lena mbaineann as ateangaireacht a sholáthar.

- Má thoilíonn úsáideoir Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, beidh sé leordhóthanach chun oibleagáidí comhlachta poiblí faoin alt seo a sholáthar nó leas a bhaint as ciansheirbhís bunaithe ar an ngréasán.

3.2.5 Suíomh Gréasáin/Meáin Shóisialta/Foilseacháin

- Tá an Roinn tiomanta do chinntiú go bhfuil ábhar ár suíomh Gréasáin inrochtana, cothrom le dáta agus ábhartha.
- Táimid tiomanta d'ábhar ábhartha a phostáil ar bhonn laethúil ar ár gcainéil Twitter agus LinkedIn araon mar creidimid gurb iad is oiriúnaí chun ár dtionscnaimh bheartais a chur in iúl dár bpáirtithe leasmhara.
- Cinnteoimid go mbeidh ár bhfoilseacháin faisnéiseach, soiléir agus inrochtana do gach úsáideoir.

3.2.6 Saoráil Faisnéise

Cloíonn an Roinn go hiomlán leis an reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise. Déanfaimid gach iarracht an oiread eolais agus is féidir a sholáthar duit go neamhfhoirmiúil gan dul i muinín théarmaí an Achta. Más mian leat iarratas foirmiúil a dhéanamh faoin Acht, áfach, ba cheart duit dul i dteagmháil leis an Aonad um Shaoráil Faisnéise ag FOIUnit@enterprise.gov.ie

Tá treoir maidir le rochtain ar fhaisnéis faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

3.2.7 Oibleagáidí Reachtúla

Tá an Roinn lántiomanta dá dualgais reachtúla a chomhlíonadh mar shampla Cosaint Sonraí, Teanga, Comhionannas, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras Cuntas, agus Sábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair. Tá na dualgais reachtúla seo leagtha amach ina n-iomláine i gCreat Comhlíonta na Roinne.

3.2.8 Custaiméirí Inmheánacha

Aithneoidh an Roinn gach ball foirne mar chustaiméirí inmheánacha. Tá sé seo clúdaithe i bPrionsabal 12 dár ngealltanais.

4.Nósanna Imeachta maidir le Gearáin

Féadfaidh tú sonraí iomlána a fháil faoin dóigh chun gearán a dhéanamh inár Nósanna Imeachta maidir le Gearáin.

Cad iad na saincheisteanna a chlúdaíonn na Nósanna Imeachta maidir le Gearáin?

Is féidir le custaiméirí ar mian leo gearán a dhéanamh **faoi chaighdeán na seirbhíse custaiméara a sholáthraíonn an Roinn** gearán a chur isteach faoinár Nósanna Imeachta maidir le Gearáin

Mar shampla, is féidir go mbainfeadh gearáin le:

- Freagraí ar litreacha/ríomhphoist nár cuireadh amach laistigh de na tréimhsí ama inghlactha;
- Deacrachtaí maidir le teagmháil a dhéanamh linn;
- Eolas nó treoir mhícheart a sholáthair muid; agus,
- An dóigh ar caitheadh leat.

Cad iad na saincheisteanna nach gclúdaíonn na Nósanna Imeachta maidir le Gearáin?

Ní chlúdaíonn na Nósanna Imeachta maidir le Gearáin:

- Cinntí Riaracháin nó Rialála arna nglacadh ag an Roinn. Mar shampla, is féidir le hiarratasóirí ar diúltaíodh Ceadúnas Easpórtála nó Cead Fostaíochta dóibh achomharc a dhéanamh ar chinntí den sórt sin trí mheicníochtaí achomhairc eile a úsáid, atá leagtha amach ar shuíomh Gréasáin na Roinne.

- Gearáin faoi sheirbhísí a sholáthraíonn na hOifigí agus na Gníomhaireachtaí a thagann faoi choimirce na Roinne. Ba cheart duit do ghearán a dhéanamh go díreach leis na heagraíochtaí seo - Féach Cuid 5 le haghaidh sonraí teagmhála.

Cén dóigh a ndéanaim gearán?

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh trí theagmháil a dhéanamh leis an aonad gnó lena mbaineann nó trí theagmháil a dhéanamh leis an Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí:

- Go pearsanta
- Ar an nguthán
- I scríbhinn
- Trí ríomhphost
- Tríd an bhFoirm Ghearáin a chomhlánú

Is féidir an Fhoirm Ghearáin a chomhlánú ar líne agus tá sí in Aguisín 3 de Nósanna Imeachta maidir le Gearáin de chuid na Roinne freisin. Is féidir leat iarraidh orainn an fhoirm seo a chur chugat freisin (R-phost customerservice@enterprise.gov.ie). Seol an fhoirm chomhlánaithe ar ais chuig an Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí, An Roinn Fiontar, Trádála & Fostaíochta, 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2 nó cuir isteach do ghearán ar líne trí na céimeanna ar ár suíomh Gréasáin a leanúint.

- Cuir a oiread sonraí agus is féidir leat faoi do ghearán lena n-áirítear ainm an duine, nó na Rannóige agus an dáta ar tharla an teagmhas. Inis dúinn cén fáth a gcreideann tú gur sáraíodh caighdeán seirbhíse ar leith. Féadfaidh tú aon fhaisnéis chúlra ábhartha eile a chur san áireamh chun cuidiú linn déileáil le do ghearán.
- Má theastaíonn cuidiú breise uait chun gearán a dhéanamh linn is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár nAonad Seirbhíse do Chustaiméirí trí: -

Guthán: (01) 631 2121

Ríomhpost: customerservice@enterprise.gov.ie

Má tá aon rud a chuirfeadh isteach ar do chumas gearán a dhéanamh, cuir Oifigigh Rochtana na Roinne ar an eolas agus déanfaimid ár ndícheall chun cuidiú leat. Is féidir leat ríomhphost a chur chuig ár nOifigigh Rochtana freisin ag: AccessOfficer@enterprise.gov.ie

An féidir liom gearán a dhéanamh trí Ghaeilge?

Má dhéantar gearán trí Ghaeilge déanfar é a admháil trí Ghaeilge agus déanfaimid ár ndícheall déileáil le haon ghearán trí Ghaeilge, má iarrtar é.

Nósanna Imeachta maidir le hAchomhairc

Mura bhfuil tú sásta leis an dóigh ar phléigh muid le do ghearán, inseoimid duit faoi do cheart ar athbhreithniú inmheánach. Le haghaidh tuilleadh sonraí ar conas athbhreithniú inmheánach a lorg, féach ar ár Nósanna Imeachta maidir le Gearáin.

Má tá an cheist fós gan réiteach i ndiaidh gach nós imeachta athbhreithnithe a bheith ídithe go hiomlán, inseoimid duit faoin dóigh ar féidir leat achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman trí:

1. Cliceáil ar an nasc ‘Déan Gearán’ ag www.ombudsman.ie

2. Nó scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773

3. Nó cuir glaoch ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má tá cabhair uait le do ghearán.

5.An Dóigh le Teagmháil a dhéanamh linn

5.1 Príomhtheagmhálaithe

Réimse / Seirbhísí	Guthán	Ríomhphost Suíomh Gréasáin
An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta 23 Sráid Chill Dara Baile Átha Cliath 2 D02 TD30.	01 631 2121 0818 302 121	www.enterprise.gov.ie info@enterprise.gov.ie
Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí- Ms. Edel Deane	01 631 2121	customerservice@enterprise.gov.ie
Oifigigh Rochtana Mr. Fergal Cullen Ms. Edel Deane	 01 631 2121 01 631 2121	 visitors@enterprise.gov.ie AccessOfficer@enterprise.gov.ie
Oifigeach Idirchaidrimh Míchumais- Mr. Cian Mac Hale	01 631 2121	dlo@enterprise.gov.ie
Oifigeach um Shaoráil Faisnéise- Ms. Edel Deane	01 631 2121	foiunit@enterprise.gov.ie
Oifigeach Cosanta Sonraí- Ms. Celyna Coughlan	01 631 2121	dataprotection@enterprise.gov.ie
Seirbhís do Chustaiméirí um Chaidreamh san Áit Oibre	059 917 8990 0818 80 80 90	www.workplacerelations.ie
Ionad Glaonna um Cheadanna Fostaíochta	01 417 5333 0818 201 616	employmentpermits@enterprise.gov.ie
Ceadúnais Iompórtála agus Easpórtála	01 631 2256	exportcontrol@enterprise.gov.ie

5.2 Teagmháil a dhéanamh lenár nOifigí

Tá roinnt Oifigí ag an Roinn faoina coimirce. Má theastaíonn eolas uait faoi sheirbhísí agus faoi chaighdeáin na nOifigí seo a leanas, déan teagmháil dhíreach leo.

Réimse / Seirbhísí	Guthán	Ríomhphost Suíomh Gréasáin
An Oifig um Chlárú Cuideachtaí	01 804 5200 0818 452 000	www.cro.ie CRO.info@enterprise.gov.ie
Oifig Chláraitheoir na gCara-Chumann Oifig an Chláraitheora um Úinéireacht Thairbhiúil Cuideachtaí agus Cumann Tionscail & Coigiltis	01 804 5499 0818 452 000	RFS - Registry of Friendly Societies (cro.ie) RFS@enterprise.gov.ie www.rbo.gov.ie/ enquiries@rbo.gov.ie
Caidreamh san Ionad Oibre Eolas & Seirbhís do Chustaiméirí	059 917 8990 0818 808 090	www.workplacerelations.ie
An Chúirt Oibreachais	01 613 6666 0818 613 666	info@labourcourt.ie
Oifig Maoin Intleachtúil na hÉireann	056 772 0111	www.ipoi.gov.ie ipinfo@ipoi.gov.ie

5.3 Teagmháil a dhéanamh lenár nGníomhaireachtaí

Tá roinnt Gníomhaireachtaí faoina coimirce ag an Roinn freisin. Má theastaíonn eolas uait faoi sheirbhísí agus faoi chaighdeáin na nGníomhaireachtaí seo a leanas, déan teagmháil dhíreach leo.

Réimse / Seirbhísí	Guthán	Ríomhphost Suíomh Gréasáin
An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí	01 402 5500	www.ccpc.ie
Fiontraíocht Éireann	01 727 2000	www.enterprise-ireland.com Client.Service@enterprise-Ireland.com
An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta	01 6147000 0818 289 389	www.hsa.ie wcu@hsa.ie
GFT Éireann	01 603 4000	www.idaireland.com idaireland@ida.ie
InterTrade Ireland	028 3083 4100 (048 from Ireland)	www.intertradeireland.com info@intertradeireland.com
Údarás Maoirseachta Iniúchta agus Cuntasaíochta na hÉireann	045 983600	www.iaasa.ie info@iaasa.ie
an tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann	01 807 3800	www.nsai.ie info@nsai.ie
Údarás Forfheidhmithe Corparáideach	01 8585800	info@cea.gov.ie
an Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta	0818 829 121	www.piab.ie enquiries@piab.ie