



Údarás na  
Gaeltachta

## Cairt Chustaiméir

Leagan: 2.0

Dáta: 08/04/2024

| Leagan: | Athruithe ón moladh deiridh:                                                  | Dáta ar glacadh leis: |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2.0     | Uasdátú ar riachtanais seirbhíse don chustaiméir (seachtrach agus inmheánach) | 08/04/2024            |



Rialtas na hÉireann  
Government of Ireland

# Cairt Chustaiméir

- Déileáil le Custaiméir
- Eolas
- Teangacha Oifigiúla
- Rúndacht
- Seirbhís Teileafóin
- Comhfhreagras/Rphost/Facs
- Cuairt ar ár suíomh idirlín
- Cruinnithe
- Riachtanais Speisialta
- Fiosrúcháin, Iarratais ar Dheontais agus Cúnamh Eile
- Éagsúlacht agus Comhionannas
- Sláinte agus Sábháilteacht
- Feabhas ar ár seirbhís duit
- Má bhíonn tú míshásta leis an tseirbhís
- Achomharc/Athbhreithniú
- Cuntasacht
- Sonraí Teagmhála
- Tráthanna Oscailte

Geallann an tÚdarás caighdeán ard seirbhíse ar bhealach éifeachtach, proifisiúnta, cúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméir. Leagtar amach sa chairt seo na caighdeáin seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leo ón Údarás. Caighdeáin iad seo a réitíonn le Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliant na Seirbhíse Poiblí a leag an Rialtas amach sa bhliain 2000. Seo a leanas eolas faoi na caighdeáin seirbhíse a bhféadfá a bheith ag súil leo ó Údarás na Gaeltachta.

## Déileáil le Custaiméirí

Déileálfaimid le fiosrúcháin go tapa agus go héifeachtach. Cuirfimid custaiméirí i dteagmháil leis na baill foirne chuí gan mhoill. Mura féidir é seo a dhéanamh ar an bpointe cuirfimid é sin in iúl don chustaiméir agus socrófar go ndéileálfar go héifeachtach le riachtanais an chustaiméir.

## Eolas

Cuirfimid eolas ar fáil ar bhealach soiléir, tráthúil, caoithiúil faoinár bpolasaithe, faoinár scéimeanna agus faoinár seirbhísí (agus ar bhealach a fhreastalaíonn ar dhaoine atá faoi mhíchumas) ar ár láithreán gréasáin [www.udaras.ie](http://www.udaras.ie) agus beidh an t-eolas seo cothrom le dáta, cruinn agus éasca le tuiscint.

## Teangacha Oifigiúla

De réir Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 cinnteoidh an tÚdarás go ndéanfar freastal ar chustaiméir i nGaeilge nó i mBéarla agus cuirfear in iúl dóibh go bhfuil sé de cheart acu aon cheann de na teangacha sin a roghnú chun a ngnó a dhéanamh. Ar ndóigh cuireann an tÚdarás fáilte ar leith roimh ghnó i nGaeilge agus tá sé mar dhualgas reachtúil ar an eagraíocht a chinntiú gurb í an Ghaeilge a úsáidtear a mhéid is féidir nuair a bhíonn a feidhmeanna á gcomhlíonadh aici agus thar a ceann.

Tugann an tAcht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017 aitheantas do Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, más mian le haon duine gnó a dhéanamh linn sa teanga sin is féidir é sin a dhéanamh ach fógra seachtaine a thabhairt dúinn chun gur féidir na socruithe cuí a dhéanamh chun freastal ort go héifeachtach.

## **Rúndacht**

Coinneoimid faoi rún aon eolas a thabharfar dúinn faoi rún, faoi réir na ndualgas a chuireann an tAcht um Shaoráil Faisnéise, 2014 agus an tAcht um Chosaint Sonraí, 2018 orainn.

## **Seirbhís Teileafóin**

Freagróimid do ghlaonna teileafóin go pras, cúirtéiseach taobh istigh de 20 soicind. Cuirfimid sinn féin in iúl duit, tabharfaimid oiread eolais agus is féidir duit agus pléifimid leat i mbealach tapa agus cabhrach. Mura féidir ceist a fhreagairt láithreach tógfar na sonraí cuí uait agus tiocfaimid ar ais chugat taobh istigh d'am a bheidh socraithe leat. Déanfaimid gach iarracht freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí glórphoist chomh luath agus is féidir.

## **Comhfhreagras/Rphost/Facs**

Freagróimid do litir chomh luath agus is féidir linn. Tabharfaimid freagra iomlán ar do chomhfhreagras go pras ach taobh istigh de 15 lá oibre. Sa chás nach mbeimid in ann é sin a dhéanamh eiseoidimid freagra gairid agus tabharfaimid le fios cathain a bheifear in ann freagra iomlán a thabhairt. Má thagann comhfhreagras chugainn ar ríomhphost eiseofar admháil taobh istigh de 3 lá oibre.

## **Cuairt ar ár Suíomh Idirlín**

Déanfaimid cinnte de go bhfuil an t-eolas ar ár suíomh idirlín cothrom le dáta agus go bhfuil an suíomh éasca le húsáid.

## **Cruinnithe**

Tá sé mar aidhm againn go mbeidh cruinnithe a reáchtáiltear le custaiméirí éifeachtach agus éifeachtúil, bíodh sé sin go fíorúil nó ar an láthair.

## **Riachtanais Speisialta**

Déileálfaimid go tuisceanach le cuairteoirí le riachtanais speisialta agus déanfaimid ár ndícheall áiseanna a chur ar fáil a chuirfidh ar a gcumas a ngnó a dhéanamh go héifeachtach.

## **Fiosrúcháin, Iarratais ar Dheontais agus Cúnamh Eile**

Déanfaimid ár riachtanais maidir le hiarratais ar chúnamh chomh soiléir agus is féidir d'fhonn tograí/iarratais a phróiseáil go héifeachtach agus go pras. Lorgófar eolas breise tacaíochta d'iarratais i scríbhinn ach amháin sa chás gur soiléiriú é a bheadh ar fáil go saoráideach ó bhéal.

## **Éagsúlacht agus Comhionannas**

Caithfimid lenár gcustaiméir le meas agus cinnteoidimid nach gcaithfear go héagórach leo agus nach ndéanfar aon idirdhealú mar gheall ar inscne, stádas pósta, stádas clainne, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine ná mar gheall gur duine de chuid an Luchta Siúil ná a mhacasamhail de ghrúpa mionlaigh aitheanta iad.

## **Sláinte agus Sábháilteacht**

De réir an Achta um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair, 2005, tá ráiteas sábháilteachta scríofa ag Údarás na Gaeltachta agus táthar ag feidhmiú na socruithe cuí go leanúnach chun cosaint a thabhairt do shábháilteacht agus do shláinte na bhfostaithe agus na gcuairteoirí ar fad atá taobh istigh dá n-ionaid ghnó.

### **Feabhas ar ár seirbhís duit**

Cuirfimid fáilte roimh a bhfuil le rá agat maidir leis an gCairt seo agus do mholtaí ina taobh, nó i dtaobh aon chinn de na seirbhísí a sholáthraímid agus an bealach a cheapann tusa gur féidir feabhas a chur orthu.

Chun ár gcaighdeán seirbhíse a bhaint amach beimid ag súil go gcaithfear lenár bhfoireann go cúirtéiseach agus le meas, agus go gcuirfear eolas cuí ar fáil chun gur féidir lenár bhfoireann seirbhís de chaighdeán den scoth a chur ar fáil. Déanfaimid gach iarracht an tseirbhís sin a chur ar fáil dá réir sin. Ní ghlacfar le haon mhí-iompar ná bagairtí i dtreo an fhoireann.

### **Má bhíonn tú míshasta leis an tseirbhís**

Mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís, cuir é sin in iúl dúinn le do thoil. Molaimid duit labhairt lenár bhfoireann áitiúil ar dtús féachaint an mbeidís sin in ann cabhrú leat. Déanfaimid gach iarracht déileáil le gearáin agus iad a réiteach go tapa agus go múinte. Má fhaightear amach go bhfuil botún déanta gabhfaimid ár leithscéal agus déanfar gach iarracht an scéal a réiteach. Tabharfaimid admháil maidir le gach gearán taobh istigh de chúig lá oibre agus próiseálfar iad taobh istigh de 20 lá oibre.

### **Achomharc/Athbhreithniú**

Tá córas againn chun déileáil le gearáin fhoirmiúla faoi chaighdeán seirbhísí an Údaráis. Tá eolas ar fáil ón Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha nó i gcás gearáin in aghaidh na hoifige sin ó oifig an Phríomhfheidhmeannaigh, in Ardoifig an Údaráis.

### **Cuntasacht**

Déanfaimid meastóireacht ar ár dtiomantais seirbhíse sa Chairt seo lena chinntiú go gcuirfear an tseirbhís is fearr ar fáil agus foilsímid ráiteas ina leith inár dTuarascáil Bhliantúil.

### **Sonraí Teagmhála**

Is féidir cóip a íoslódáil thuas nó is féidir cóip chlóbhuailte a fháil ach teagmháil a dhéanamh leis an Údarás ag [eolas@udaras.ie](mailto:eolas@udaras.ie)

### **Tráthanna Oscailte**

9:00 r.n. go 1:00 i.n. agus 2:00 i.n. go 5:00 i.n. Luan go hAoine.

Bíonn seirbhís glórphoist ar ár gcóras teileafóin lasmuigh de na huaireanta sin.

Údarás na Gaeltachta  
Na Forbacha  
Co. na Gaillimhe  
H91 TY22  
[www.udaras.ie](http://www.udaras.ie)

Phone: 091-503100  
Email: [eolas@udaras.ie](mailto:eolas@udaras.ie)

