

CAIRT CHLIAINT

Cairt Chliaint

Geallann an tÚdarás caighdeán ard seirbhíse ar bhealach éifeachtach, proifisiúnta, cúirtéiseach a chur ar fáil dár gcliaint. Leagtar amach sa chairt seo na caighdeáin seirbhíse is féidir a bheith ag súil leo ón Údarás. Caighdeáin iad seo a réitíonn leis na Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí mar a leag an Rialtas amach sa bhliain 2000.

Déileáil le Cliaint

Déileálfaimid le fiosrúcháin go tapaidh agus go héifeachtach. Cuirfimid cliaint i dteagmháil leis na baill foirne cuí gan mhoill. Mura féidir é seo a dhéanamh ar an bpointe cuirfimid é sin in iúl don chliant agus socrófar go ndéileálfar go héifeachtach le riachtanais an chliaint.

Eolas

Cuirfimid eolas ar fáil ar bhealach soiléir, tráthúil, caoithiúil faoinár bpolasaithe, scéimeanna agus seirbhísí (agus ar bhealach a fhreastalaíonn ar dhaoine a bhfuil míchumas orthu) ar ár láithreán gréasáin www.udaras.ie agus i bhfoirm chlóite agus beidh an t-eolas seo cothrom le dáta, cruinn agus éasca le tuiscint.

Teangacha Oifigiúla

De réir Acht na dTeangacha Oifigiúla, cinnteoidh an tÚdarás go ndéanfar freastal ar chliaint 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 air a chinntiú gurb í an Ghaeilge a úsáidtear a mhéid is féidir nuair a bhíonn a fheidhmeanna á gcomhlíonadh aige agus thar a cheann.

Rúndacht

Coinneoidh faoi rún aon eolas a thabharfar dúinn faoi rún, faoi réir na ndualgas a chuireann na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 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 guthphoist chomh luath agus is féidir.

Comhfhreagras/Ríomhphost/Facs

Freagróimid do litir chomh luath agus is féidir linn. Tabharfaimid freagra iomlán ar 80% den chomhfhreagras taobh istigh de 20 lá oibre. Sa chás nach mbeimid in ann sin a dhéanamh eiseoidimid freagra gairid agus tabharfaimid le fios cathain a bheifear in ann freagra iomlán a thabhairt.

Cruinnithe

Is é ár n-aidhm cruinnithe a reáchtáiltear le cliaint a bheith éifeachtach agus éifeachtúil.

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 agus Iarratas ar Dheontais/Chúnamh 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 trí bhéal.

Éagsúlacht agus Cothroime

Caithfimid lenár gcliaint le hómós agus cinnteoidimid nach gcaithfear go héagothrom 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 Lucht Siúil ná a mhacasamhail de ghrúpa mionlaigh aitheanta iad.

Slándáil agus Sábháilteacht

De réir an Achte 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 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 cheann de na seirbhísí a sholáthraímid agus an bealach a gceapann 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. Ónár dtaobhne déanfaimid gach iarracht an tseirbhís sin a chur ar fáil.

Má bhíonn tú míshasta leis an tseirbhís

Mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís, cuir sin in iúl dúinn le do thoil. Molaimid duit labhairt ar dtús lenár bhfoireann go háitiúil 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 mbeidh botún déanta gabhfaimid ár leithscéal agus déanfar gach iarracht an scéal a réiteach. Tabharfaimid admháil maidir le gach gearán taobh istigh de cúig 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 ó oifig an Rúnaí, nó i gcás gearáin in aghaidh na hoifige sin ó oifig an Phríomhfheidhmeannaigh, in Ardoifig an Údaráis.

Cuntasacht

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

Sonraí Teagmhála

Tuilleadh Eolais:

Is féidir breis chóipeanna den chairt seo a fháil ach iad a iarraidh nó dul chuig ár láithreán gréasáin www.udaras.ie. Chun teagmháil a dhéanamh linn, is féidir scríobh chugainn, glaoch orainn ar an teileafón, facs nó ríomhphost a sheoladh chugainn nó bualadh isteach chuig ár n-oifigí ag:

Údarás na Gaeltachta

Na Forbacha,
Gaillimh.
Teil: 091-503100
Facs: 091-503101

Baile an Mhuilinn,
An Daingean,
Co. Chiarraí.
Teil: 066-9150100
Facs: 066-6150101

Baile Mhic Íre,
Maigh Chromtha,
Co. Chorcaí.
Teil: 026-45366
Facs: 026-45423

Páirc Ghnó
Ghaoth Dobhair,
Doirí Beaga,
Co. Dhún na nGall.
Teil: 074-9560100
Facs: 074-9560101

An Phríomh-Shráid,
Béal an Mhuirthead,
Co. Mhaigh Eo.
Teil: 097-81418
Facs: 097-82179

Ríomhphost: eolas@udaras.ie

Tráthanna Oscailte:

9.00 r.n. go 1.00 i.n. agus 2.00 i.n. go 5.00 i.n.

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



Client Charter 2006