

## An custaiméir i gceartlár ár gcuid oibre...



### ÁR MISEAN:

Tá de chuspóir againn an fhiontraíocht a chur chun cinn, gnólachtaí nuathionscanta a chothú, agus micreaghnlachtaí agus gnólachtaí beaga atá ann cheana féin a fhorbairt chun dlús a chur faoi chruthú jabanna agus chun tacaíochtaí atá ar ardchaighdeán agus a bhfuil fáil orthu gan stró a chur ar fáil le haghaidh aon ghnó nua a bhfuil tú ag cuimhneamh air.

### SEIRBHÍSÍ ATÁ AR FÁIL Ó D'OIFIG FIONTAIR ÁITIÚIL (OFÁ):

- Túsphointe teagmhála do gach uile cheist a bhaineann le fiontraíocht sa chontae nó sa chathair.
- Dibriú i gcomhar le fiontraíthe, tionscnóirí, gnólachtaí agus páirtithe leasmhara eile sa chontae nó sa chathair chun an fhiontraíocht a chothú.
- Diliúint fiontraíochta, forbairt bainistíochta agus meantóireacht a sholáthar d'fhiontraíthe agus do ghnólachtaí.
- Cistiú díreach, mar aon le roghanna i dtaobh cistiú, a chur ar fáil d'fhiontraíthe, tionscnóirí agus gnólachtaí inmharthana ar mhaithe le fás agus forbairt micreaghnlachtaí.
- Dibriú chun gréasáin ghnó a bhfuil na cliant ina gceartlár a chruthú agus a choinneáil i gcóir.
- Conair forchéimnithe a réiteach chuig na Ranna i bhFiontraíocht Éireann a bhíonn a déileáil le Gnólachtaí Nuathionscanta Ardachmairne agus le Tionscail Sheanbhunaithe.
- Sa chás nach féidir leis an OFÁ déileáil leis an gceist atá agat, cuirfidh sé thú i dteagmháil leis an ngníomhaireacht chúí.

**Tá rún daingean ag an OFÁ seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil do chustaiméirí faoi mar atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí agus i gcomhréir le prionsabail na seirbhíse ardchaighdeán do chustaiméirí atá glactha ag na Ranna Rialtais agus na Comhlachtaí Seirbhíse Poiblí go léir.**

### CÉARD IS CAIRT UM SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ ANN?

Is éard atá sa Chairt seo um Sheirbhís do Chustaiméirí ná gealltanais leith ardchaighdeán na seirbhíse a thugaimid duitse; leagtar amach inti an méid a dhéanfaidh do OFÁ ar do shon, an chaoi a bhfuil i gceist againn é a dhéanamh, agus an méid ama a ghlacfaidh sé.

**Tá rún daingean ag do OFÁ monatóireacht sheasta a dhéanamh ar ár soláthar seirbhíse duitse agus an soláthar sin a fheabhsú.**

### CONAS IS FÉIDIR LEATSA CUIDIÚ LINNE?

Tig leatsa cuidiú linne ar na slí seo:

- Caitheamh lenár gcomhaltaí foirne go cúirtéiseach.
- Aiseolas a thabhairt dúinn le gur féidir linn feabhas a chur ar ár seirbhísí.
- Eolas beacht a thabhairt dúinn agus tú ag déileáil linn.
- Bheith poncúil, pras, proifisiúnta.

### AN MÉID A DHÉANFAIDH AN OFÁ AR DO SHON

Féachfaimid le deimhin a dhéanamh de, maidir lenár gcomhaltaí foirne:

- Go bhfuil an t-eolas agus an taithí chúí acu mar aon leis an fhreagracht agus an t-údarás cuí ionas gur féidir leo déileáil le do chuid ceisteanna nó tú a chur i dteagmháil le duine eile atá in ann cabhrú leat.
- Go gcuirfidh siad ár seirbhísí ar fáil ar bhealach cairdiúil, uilechuimsitheach.
- Go gcaithfidh siad leat ar bhealach cúirtéiseach, gairmiúil.
- Go gcuirfidh siad eolas soiléir, cruinn, cabhrach ar fáil duit.
- Go ndéileálfadh siad go pras le do chuid iarratas, do chuid ceisteanna agus leis na nithe is cás leat.
- Go dtabharfaidh siad cothrom na féinne do gach uile chustaiméir agus gan aon idirdhealú a dhéanamh eatarthu.
- Go mbeidh aird acu ar an rúndacht i gcónaí.
- Go gcuirfidh siad go seasta bealaí nua agus bealaí níos fearr chun ár seirbhísí a sholáthar.

**I gcás nach féidir leis an OFÁ déileáil le do cheist cuirfidh sé i dteagmháil thú leis an ngníomhaireacht chúí.**

**Tá an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta agus Fiontraíocht Éireann tar éis prótacail a aontú leis na gníomhaireachtaí cuí le go mbeidh seirbhís éifeachtach ann do chustaiméirí agus muid ag déileáil le ceisteanna ó na cliant.**

### ÁISEANNA DON PHOBAL

- Cuirfear seomra cruinnithe ar fáil duit san OFÁ más gá le gur féidir cúrsaí a phlé linn go rúnda.
- Déanfaidh an OFÁ deimhin de go bhfuil ár gcuid oifigí, áiseanna agus acmhainní uile inrochtana, i gcomhréir leis an Acht um Míchumas, 2005. Má tá aon cheist agat maidir le háiseanna don phobal/inrochtaineacht, ba cheart na ceisteanna sin a chur faoi bhráid Cheannasaí an OFÁ.

### COMHIONANNAS

Agus muid ag déileáil le custaiméirí, seasfaimid go daingean leis na cearta comhionannais a cuireadh ar bun sa reachtaíocht chomhionannais. Ní dhéanann an OFÁ aon idirdhealú atá bunaithe ar aois, míchumas, inscne, stádas teaghlaigh, cine, creideamh reiligiúnach, gnéaschlaonadh nó comhaltas den lucht siúil.

### PRÍOBHÁIDEACHT AGUS RÚNDACHT

An t-eolas ar fad a thabharfaidh tú, idir eolas pearsanta agus eolas gnó, beidh sé faoi rún daingean agus déileálfar leis ar shlí a léiríonn go bhfuil ómós againn duit.

### CUMARSÁID

Déileálfadh an OFÁ le do cheist go pras ar bhealach cabhrach, cúirtéiseach, gníomhach.

- Cuirfimid muid féin in aithne nuair a fhreagróimid an guthán.
- Nuair a theastaíonn ó chliant bualadh le comhalta foirne den OFÁ, féachfar leis an gcrúinniú sin a eagrú laistigh de 5 lá oibre más féidir.
- Tabharfar admháil i leith gach uile chumarsáide i scríbhinn laistigh de 5 lá oibre ón lá a bhfaighfear é.
- Tabharfar admháil i leith gach uile theachtaireachta ríomhphoist laistigh de 48 uair ón am a bhfaighfear é.
- Tabharfar freagra i leith gach uile fhiosrú gutháin laistigh de 2 lá oibre. *Beidh áis taifeadta glórphoist i bhfeidhm i gcónaí.*
- In aon chomhfhreagras i scríbhinn ón OFÁ, sonrúfaim ainm agus sonraí teagmhála an chomhalta foirne atá ag déileáil le do cheist nó le d'fhiosrú.

**Tá rún daingean ag do OFÁ seirbhís den scoth a chur ar fáil dá chliant. Le go mbeidh ár gcliant sásta le caighdeán na seirbhíse a chuirimid ar fáil dár gcustaiméirí, déanfaidh athbhreithniú rialta ar na seirbhísí do chustaiméirí agus foilseoidh táscairí ina dtaobh, go háirithe na tréimhsí chun iarratais a phróiseáil, tarchur cásanna chuig gníomhaireachtaí eile, agus agáí freagartha. Foilseoidh freisin Suirbhé Bliantúil ar Chliant. De thoradh na dtáscairí seo beidh léargas againn ar an gcaoi a bhfuil ag éirí linn, ar thuairimí na gcliant i leith ár seirbhísí agus ar na nithe a gcaithfidh feabhas a chur orthu.**

### CONAS GEARÁN A DHÉANAMH

Tá rún láidir ag ár bhfoireann seirbhís ghairmiúil a chur ar fáil agus rudaí a bheith i gceart acu den chéad iarracht. Ainneoin ár ndíchill, aithnímid nach n-éiríonn linn i gcónaí an beart a dhéanamh agus go mbíonn díomá dá réir ar ár gcustaiméirí sna cásanna sin. Tá nós imeachta caighdeánach i bhfeidhm againn ionas gur féidir linn do ghearán a fhiosrú go hiomlán agus go cothrom.

- Déileáiltear le cuid de na gearáin láithreach. Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, tabharfaimid admháil i scríbhinn nó ar an nguthán duit go bhfuair eamar do ghearán agus deimhneoidh go dtuigimid i gceart údar do ghearáin.
- Fiosróimid do ghearán agus tabharfaimid freagra ina leith laistigh de 5 lá oibre. Cuirfimid ar an eolas thú freisin i dtaobh gníomhartha nó iarrachtaí ar bith chun sásamh a thabhairt duit.
- Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra sin, féadfaidh tú an gearán a tharraingt anuas le duine níos sinsearaí ach scríbhinn fhoirmiúil a chur faoi bhráid Cheannasaí na hOifige Fiontair Áitiúil.