



# **Cairt Chustaiméirí**

**2021 – 2024**

# **C**AIRT CHUSTAIMÉIRÍ 2021 – 2024

Tá rún daingean ag Oifig an Choimisinéara Teanga seirbhís ghairmiúil, éifeachtach, chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir.

Feidhmíonn an Oifig reachtúil, neamhspleách seo mar sheirbhís ombudsman agus mar ghníomhaireacht ghéilliúlachta i dtaca le seirbhísí stáit trí Ghaeilge.

Soláthraíonn an Oifig seo [seirbhís neamhspleách imscrúduithe](#) don phobal i gcás ina gcreidtear go bhfuil teipthe ar chomhlachtaí poiblí a ndualgais a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, faoi aon rialachán atá déanta faoin Acht agus/nó faoi aon scéim teanga atá daingnithe faoin Acht.

Chomh maith leis sin, fiosraíonn Oifig an Choimisinéara Teanga aon ghearán bailí ina líomhnaítear nach bhfuil foráil d'aon achtachán eile a bhaineann le stádas nó le húsáid na Gaeilge á comhlíonadh.

Déanann Oifig an Choimisinéara Teanga monatóireacht ar an gcaoi a bhfuil forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla á gcomhlíonadh ag comhlachtaí poiblí agus cuireann an Oifig comhairle ar chomhlachtaí poiblí agus ar an bpobal maidir le hAcht na dTeangacha Oifigiúla.

Is í an Ghaeilge teanga oibre na hOifige ach táimid sásta labhairt lenár gcustaiméirí i nGaeilge nó i mBéarla, cibé acu is rogha leo féin.

Leagtar amach sa Chairt Chustaiméirí seo na caighdeáin seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leo ó Oifig an Choimisinéara Teanga.

Déanfaimid measúnú go rialta ar chur i bhfeidhm na ngealltanais sa Chairt Chustaiméirí seo.

## **T**EAGMHÁIL TEILEAFÓIN

Má dhéanann tú teagmháil linn ar theileafón déanfaimid iarracht:

- do ghlaoch a fhreagairt a thapúla agus is féidir agus a bheith béasach agus cabhrach leat i gcónaí;
- ár n-ainm a insint duit nuair a fhreagróimid do ghlaoch;
- do cheist a fhreagairt go hiomlán más féidir agus mura féidir linn é sin a dhéanamh láithreach, glacfaimid do chuid sonraí agus tiocfaimid ar ais chugat a luaithe agus is féidir;
- freagra a thabhairt ar gach aon teachtaireacht ghlórphoist gan mhoill;
- cinntiú go bhfuil uimhir fóin againn le cabhrú leat glaoch a chur orainn ar chostas íseal i.e. 1890 504006.

## **C**OMHFHREAGRAS I SCRÍBHINN

Má sheolann tú litir, facs nó r-phost chugainn déanfaimid iarracht:

- admháil ar do chumarsáid a sheoladh chugat laistigh de thrí lá oibre;
- a chinntiú go bhfaigheann tú freagra iomlán laistigh de 20 lá oibre; mura féidir linn freagra iomlán a sholáthar duit laistigh den tréimhse sin, beimid i dteagmháil leat chun an fáth a bhfuil moill ann a mhíniú duit agus tabharfaimid le fios cathain is féidir súil a bheith agat le freagra iomlán;
- ainm teagmhála, uimhir thagartha (má oireann) agus mionsonraí teagmhála (teileafón, facs, r-phost) a sholáthar leis an bhfreagra;
- scríobh chugat i dteanga shimplí, shoiléir agus téarmaí teicniúla a sheachaint nó, sa chás gur gá iad a úsáid, iad a mhíniú.

## **G**EARÁIN LE hOIFIG AN CHOIMISINÉARA TEANGA

Má dhéanann tú gearán, ar an bhfón nó i scríbhinn, le hOifig an Choimisinéara Teanga maidir le gníomhaíocht comhlachta phoiblí, déanfaimid iarracht:

- admháil a sheoladh chugat laistigh de 3 lá oibre;
- a chinntiú go bhfaigheann tú freagra iomlán laistigh de 20 lá oibre; mura féidir linn freagra iomlán a sholáthar duit laistigh den tréimhse sin, beimid i dteagmháil leat chun an fáth a bhfuil moill ann a mhíniú duit agus tabharfaimid le fios cathain is féidir súil a bheith agat le freagra iomlán;
- tú a choimeád ar an eolas maidir le dul chun cinn ar do cháis;
- tú a chur ar an eolas a luaithe agus is féidir agus a shoiléire agus is féidir maidir le torthaí ár bhfiosrúcháin;
- i gcás imscrúdú oifigiúil is féidir achomharc a dhéanamh chuig an Ard-Chúirt, taobh istigh de cheithre seachtaine, ar phonc dlí i gcoinne cinnidh de chuid an Choimisinéara Teanga.

## **C**UAIRTEOIRÍ AR AN OIFIG

Má thagann tú ar cuairt chugainn:

- caithfimid leat go béasach, aithneoidimid do cheart chun príobháideachta agus pléimid go cúirtéiseach, go cóir agus go cothrom leat;
- casfaimid leat ag an am a aontaíodh má bhíonn coinne déanta agat;
- déanfaimid iarracht áiseanna cuí a sholáthar do chruinnithe;
- coimeádfaimid ár n-oifigí poiblí glan agus néata, agus déanfaimid deimhin de go sásaíonn siad na caighdeáin sláinte, sábháilteachta agus inrochtaine.

## **S**EIRBHÍS TRÍ GHAeilGE AGUS TRÍ BHÉARLA

Déanfaimid gach aon iarracht freastal a dhéanamh ar bhaill den phobal i gcoitinne ar mian leo a ngnó linn a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Bhéarla:

- freagróimid cumarsáid i nGaeilge trí Ghaeilge agus cumarsáid i mBéarla trí Bhéarla;
- cuirimid leagan scáthánach Gaeilge agus Béarla dár suíomh gréasáin ar fáil;
- beidh ár bpríomhfhoilseacháin don phobal i gcoitinne i nGaeilge agus i mBéarla.

## **C**OMHIONANNAS AGUS ILCHINEÁLACHT SHÓISIALTA

Caithfimid lenar gcustaiméirí le meas agus go cothrom:

- ní dhéanfar 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;
- déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil teacht ag ár gcuid custaiméirí go léir ar ár seirbhísí, iad sin le riachtanais speisialta san áireamh.

## **G**EARÁIN MAIDIR LENÁR gCUID SEIRBHÍSÍ FÉIN

Mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís, nó faoi iompar baill foirne de chuid na hOifige seo, cuir sin in iúl dúinn le do thoil:

- déanfaimid gach iarracht déileáil le do ghearán agus é a réiteach gan mhoill;
- má fhaightear amach go ndearnadh botún, gabhfaimid ár leithscéal agus déanfar gach iarracht an scéal a réiteach;
- eiseoidimid admháil maidir le gach gearán faoinár gcuid seirbhísí féin taobh istigh de 7 lá oibre agus próiseálfar iad taobh istigh de 20 lá oibre.

## **M**ONATÓIREACHT AGUS MEASÚNÚ

Déanfaimid measúnú go rialta ar chur i bhfeidhm na ngealltanais sa Chairt Chustaiméirí seo agus leasófar na gealltanais mar is cuí le cinntiú go mbeidh an caighdeán is airde seirbhíse á sholáthar i gcónaí. Fáilteofar roimh thuairimí nó moltaí faoin tseirbhís a chuirtear ar fáil agus tabharfar aird chuí orthu.

## **G**EARÁN NÓ MOLADH A DHÉANAMH

Más mian leat gearán a dhéanamh faoi chaighdeán seirbhíse Oifig an Choimisinéara Teanga, do thuairimí a roinnt linn nó moltaí a dhéanamh, is féidir scríobh chuig: An Stiúrthóir, Oifig an Choimisinéara Teanga, An Spidéal, Gaillimh nó is féidir teacht orainn tríd an seoladh ríomhphoist [seirbhis@coimisineir.ie](mailto:seirbhis@coimisineir.ie)

Tá an Chairt seo ar fáil i bhfoirm leictreonach ar ár suíomh gréasáin [www.coimisineir.ie](http://www.coimisineir.ie), áit ina bhfuil mionsonraí maidir lenár seirbhísí, ár bpolasaithe agus faisnéis teagmhála chomh maith.

# CÁ BHFUIL TEACHT ORAINN?

Is é ár seoladh ná

**Oifig an Choimisinéara Teanga,  
An Spidéal,  
Gaillimh.**

Tá léarscáil agus treoracha don Oifig le fáil ar [www.coimisineir.ie](http://www.coimisineir.ie).



Tá an Oifig ar oscailt don phobal ó Luan go hAoine ó 9.15r.n. go dtí 5.30i.n.

Is féidir ríomhphost a chur chugainn ag [eolas@coimisineir.ie](mailto:eolas@coimisineir.ie).

Is féidir glaoch orainn ag (091) 504006 nó 1890 504006.

Is féidir facs a chur chugainn ag (091) 504036

Tá an Chairt Chustaiméirí seo bunaithe ar mhúnlaí den chleachtas is fearr atá eisithe ag Roinn an Taoisigh, Oifig an Ombudsman agus ranna agus oifigí rialtais cú eile.