Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach

Office of the Director of Corporate Enforcement

Cairt Chustaiméirí 2015-2017

Ráiteas Misin

Is é misean Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach (OSFC) an timpeallacht ghéilliúntais maidir le gníomhaíocht chorparáideach i ngeilleagar na hÉireann a fheabhsú trí ghéilliúntas i leith cheangail Acht na gCuideachtaí a spreagadh agus trí dhaoine nach dtugann aird ar an dlí a thabhairt os comhair na cúirte.

Tá **Caighdeán Seirbhíse den Scoth** tábhachtach do OSFC ó thaobh seachadadh seirbhíse dá chustaiméirí ar mhodh cuí, cothrom, oscailte agus neamhchlaonta. Rianaíonn an cairt seo an caighdeán ar féidir leis an gcustaiméir bheith ag súil leis ina phlé leis an Oifig, agus deantar cur síos ar:-

- na leibhéil seirbhíse atá tú i dteideal a bheith ag súil nuair a dhéanann tú teagmháil linn;
- conas is féidir leat cabhrú chun ár seirbhísí a fheabhsú;
- conas tuilleadh eolais a fháil uainn; agus
- conas gearán a dhéanamh.

Caighdeán seirbhíse ar féidir le custaiméirí bheith ag súil leis uainne

Déileálfaimid le do fhiosrúchán chomh tapa agus is féidir agus i ngach déileáil leat beimid cabhrach, múinte agus cúirtéiseach.

Nuair a cuireann tú glaoch teileafóin orainn

- Freagróimid do ghlao chomh tapa agus is féidir.
- Tabhairfimid ár n-ainm agus ár réimse oibre duit.
- Beimid cabhrach agus cúirtéiseach agus a tabhairfimid eolas úsáideach oiread agus is féidir duit.
- Más rud é nach féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán láithreach, tógfaimid do shonraí agus glaofaimid ar ais ort ag am a fheileann duit.
- Déanfaimid nuashonrú ar ár nglórphoist a rá má táimid i nó amach as an oifig agus a thabhairt duit ar an t-ainm agus uimhir theileafóin an duine eile ar féidir leo cabhrú leat.
- Tabharfaimid freagra ar teachtaireacht ghlórphoist go pras.
- Cuirfimid in iúl duit má gá dúinn do ghlao a aistriú chuig comhghleacaí, tabhairfimid ainm agus uimhir an duine sin duit agus cinnteoimid go bhfuil do ghlao a aistriú i gceart.

Nuair a seolann tú Litir nó R-phost chugann

- Admhóimid do litir nó r-phost laistigh de 5 lá oibre. Cuirfimid freagra ar do litir nó r-phost ar fáil laistigh de 15 lá oibre.
- Cuirfimid freagra eatramhach i gcás nach bhfuil sé indéanta freagra cinntitheach laistigh de na frámaí ama a chur ar fail
- Bainfimid úsáid as teanga shoiléir, shimplí gan aon béarlagair nó téarmaí teicniúla casta.
- Tabharfaimid ainm teagmhála, uimhir fóin (lena n-áirítear uimhir ÍosGhlao), uimhir thagartha (más cuí) agus seoladh r-phoist ionas gur féidir leat teagmháil a dhéanamh linn arís más gá duit.

Ár Faisnéis

- Beidh sé mar aidhm againn faisnéis soiléir, cruinn, cuimsitheach agus cothrom le dáta ar na réimsí Dhlí na gCuideachtaí faoinár sainchúram a thabhairt duit.
- Cuirfimid an fhaisnéis seo ar fáil ag gach pointe teagmhála.
- A mhéid is féidir, cuirfimid ár n-eolas ar fáil i bhformáidí a fhreastalaíonn do riachtanais.
- Cuirfimid ar aird bileoga eolais agus treoirlínte ar ár seirbhísí chun cabhrú leat tuiscint a cad a dhéanaimid.
- Bainfimid úsáid as teanga simplí, shoiléir inár bhfoirmeacha agus bileoga eolais.
- Cinnteoimid go bhfuil ár suíomh idirlín, www.osfc.ie, cothrom le dáta, ábhartha, éasca le húsáid agus inrochtana dár gcustaiméirí go léir.
- Déanfaimid ár ndícheall a thabhairt duit eolas i bhformáidí malartacha (mar shampla, braille) má tá deacracht agat rochtain ar nó tuiscint ár eolais.
- Déanfaimid athbhreithniú go rialta ar ár suíomh idirlín ar mhaithe le héascaíocht sa nascleanúint, le feabhas sa rochtain, le heolas a sholáthar atá dírithe ar chustaiméirí agus lena choinneáil suas chun dáta.

Cuairt a thabhairt ar ár n-oifigí

Níl oifig phoiblí ag an OSFC chun gnó a dhéanamh leis an bpobal. Mar sin féin, más gá duit oifigeach a fheiceáil d'fhéadfá coinne a dhéanamh. Nuair a thagann tú le do choinne -

- Caithfimid leat le meas agus cúirtéis.
- Bualaimid leat go poncúil.
- Cuirfimid ionaid oiriúnacha ar fáil le haghaidh cruinnithe agus cinnteoimid go bhfuil ár n-oifigí sábháilte, glan agus inrochtana.

Ár Nósanna Imeachta Gearáin

Má tá tú míshásta le caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a fhaigheann tú uainn, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh.

Conas a dhéileáilfaimid le do ghearán

- Déileáilfaimid le do ghearán go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta.
- Tabhairfimid cóip dár Nósanna Imeachta Gearáin duit ionas go mbeidh a fhios agat conas gearán a dhéanamh agus conas a déileáilfaimid le do ghearán.
- Scríobhfaimid chugat agus admhóimid do ghearán laistigh de 5 lá oibre.
- Tá sé mar aidhm againn déileáil le gach gearán laistigh de 17 lá oibre. Más rud é nach bhfuil sé seo indéanta, scríobhfaimid agus inseoimid duit nuair a bheith ag súil againn freagra iomlán a thabhairt duit.
- Nuair a fhaighimid do ghearán, scrúdóidh duine dár bhfoireann Seirbhísí do Chustaiméirí é agus ansin é a chur ar an comhalta foirne nó aonad gnó ábhartha chun déileáil leis.
- Mura bhfuil tú sásta leis an toradh, inseoimid duit faoi ár nósanna imeachta athbhreithnithe. Má tá tú fós mí-shásta tar éis an athbhreithnithe, inseoimid duit conas gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman.

Ról an Ombudsman

Má cheapann tú nár caitheadh go cóir thú, nó mura bhfuil tú sásta lenár gcinneadh ar do ghearán, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman a imscrúdú gearáin faoinár ngníomhartha nó nósanna imeachta riaracháin, chomh maith le moilleanna nó easpa gnímh agus muid ag déileáil leat.

Tá seirbhísí an Ombudsman saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách.

Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2
D02 HE97

ÍosGlao: 1890 223030
Fón: (01) 639 5600

R-phoist: **ombudsman@ombudsman.gov.ie**
Web: **www.ombudsman.gov.ie**

Seirbhísí trí Ghaeilge

- Beidh sé mar aidhm againn ár ndícheall a dhéanamh chun éascú dár gcustaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a sheoladh trí Ghaeilge i gcomhréir lenár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.
- Má scríobhann tú chugainn as Gaeilge, cuirfimid freagra chugat as Gaeilge.
- Foilseoimid doiciméid tábhachtacha ar nós ár dTuarascáil Bhliantúil comhuaineach i nGaeilge agus i mBéarla. Foilseoimid eolas agus ábhar eile i nGaeilge freisin ar an suíomh idirlín www.osfc.ie.
- Tá an Chairt Chustaiméirí seo, bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí 2015-2017 agus ár Nósanna Imeachta Gearán le fáil as Gaeilge.

Cabhraigh linn chun tú a chabhrú trí

- Gach foirm a chomhlánú go cúramach
- Faisnéis iomlán agus cruinn a sholáthair dúinn
- Teagmhail a dhéanamh linn más gá duit coinne a chur ar ceal
- Aiseolas a thabhairt dúinn faoinár seirbhísí
- Caitheamh lenár bhfoireann le cúirtéis agus le meas

Conas Teagmháil a Dhéanamh linn

Tá ár lasc-chlár ar oscailt ó 9.15am go 1.00pm agus 2.15pm go 5.30 pm (seachas Dé hAoine, go 5.15 pm):

Lasc-chlár	01 858 5800
ÍosGhlao	1890 315 015*
Facs:	01-8585801
Scríobh chugainn ag	16 Parnell Square East Dublin 1
Cuir r-phoist chugainn ag	info@odce.ie
Suíomh idirlín	www.osfc.ie

* Is féidir an táille don seirbhís 1890 (ÍosGhlao) a athrú idir soláthraí seirbhíse difriúil. Is féidir go bhfuil na rátaí i bhfad níos áirde ó soláthraithe líonraí móibíleacha.