

# Cairt Chustaiméara OSFC



## Ráiteas Misin

Is é misean Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach (OSFC) an timpeallacht ghéilliúntais maidir le gníomhaíocht chorparáideach i ngeilleagar na hÉireann a fheabsú trí ghéilliúntas i leith cheangail Achtanna 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. Rianáionn an cairt seo an caighdeán ar féidir leis an gcustaiméir bheith ag súil leis ina phlé leis an Oifig.

**Cothromas** sa chóir agus urraim don **Éagsúlacht** – cuirfimid na prionsabail seo i bhfeidhm i ndáil leis an reachtaíocht frith-leatrom atá i bhfeidhm faoi láthair agus tabharfar aitheantas do **Chomhionannas Teangacha Oifigiúla**.

Tugann doras atá áisiúil maidir le cathaoir rotha **Rochtain Fhisiciúil** dóibh siúd le riachtanais sonracha.

Beidh **Tráthúlacht agus Cúirtéis** ina sainchomharthaí againn sa phlé le custaiméirí. Tabharfar **Rogha** don chustaiméir maidir leis an gcaoi a ndéanfar plé leis an Oifig (duine le duine, teileafón, ríomhphost, etc.)

Fiosrófar **Gearáin** maidir le seachadadh seirbhíse agus cuirfear leigheas ar an scéal. Nuair a fhaightear gearán sa phost nó san r-phost, seolfar amach admháil laistigh de 2 lá. Is í an aidhm atá againn freagairt go mion laistigh de 17 lá agus más ceist casta atá ann cuirfear in iúl duit go mbí moill leis an bhfreagairt. Mura dteastaíonn a mhalairt ón ngearánaí is go rúnda a chaithfear leis na gearáin.

Is é an **Comhairliúchán** le custaiméirí agus an **Meastachán** ar ionchur custaiméirí a fhoirmeoidh modhanna seachadadh seirbhíse.

Déileálfar go cothrom agus go neamhchlaonta le **hAchoimhirc** maidir le Seirbhísí Custaiméara; ní faoi ghearáin atáimid ag caint anseo.

Is í aidhm OSFC **Comhordú níos Fearr** a chur ar sheirbhísí agus leis an aidhm sin a bhaint amach coinneofar an dlúthchaidreamh le Ranna, le hOifigí agus le Gníomhaireachtaí ábhartha an Rialtais. Aithneoidh na baill foirne mar **Chustaiméirí Inmheánacha** ionas

go bhfaighidh siad an tacaíocht chúí agus iad i mbun seachadadh seirbhísí.

## Cabhraigh linn chun cabhrú leat trí

- Na foirmeacha uile a chomhlíonadh go cúramach
- Eolas cruinn agus iomlán a sholáthar
- Teagmháil a dhéanamh linn má theastaíonn uait coinne a chealú
- Aiseolas a thabhairt dúinn i dtaobh ár gcuid seirbhísí
- Chaitheamh leis na baill foirne le cúirtéis agus le hurraim

## Caighdeán seirbhíse ar féidir le custaiméirí bheith ag súil leis uainne:

- freagróimid an teileafón go pras agus cinnteoidh go gcuirfidh an fhoireann iad féin in aithne i ngach cumarsáid ar an teileafón;
- inseoidh duit é más gá do gaoch a aistriú go chomhghleacaí; tabharfaimid ainm agus uimhir an té sin duit agus déanfaimid cinnte go n-aistrefar an gaoch mar is cuí;
- glacfaimid le sonraí agus cuirfimid gaoch ar ais ort mura bhfuilimid in ann do cheist a fhreagairt lom láithreach;
- tabharfaimid teachtaireachtaí glórphoist chun dáta tráth a n-imeoidh ón Oifig agus tabharfaimid freagra ar ghlórphost go pras ar filladh dúinn ar an Oifig (laistigh de lá an fhille);
- tabharfaimid spreagadh do na baill foirne ar an gcéad líne dul i mbun oiliúna sonraí a bhfuil an fócas iompaithe i dreo an phobail;
- pléifimid le do cheist i nGaeilge nó i mBéarla de réir mar a fheileann leat agus cuirfimid eolas poiblí ar fáil sa dá theanga;
- cuirfimid eolas cruinn cuimsitheach agus suas chun dáta ar fáil duit ar bhealach cúirtéiseach agus cinnteoidh go dtuigfidh tú é trí úsáid a bhaint as foclaíocht shoiléir agus simplí agus déanfaimid iarracht teacht le riachtanais shonracha chustaiméirí maidir leis sin;
- cinnteoidh go bhfuil i ngach cumarsáid ainm agus uimhir teagmhála agus sa chás lena mbaineann, tagairt;
- tabharfaimid freagra ar cheist a thagann le r-phost laistigh de 15 lá oibre agus seolfaimid amach admháil ar chumarsáid laistigh de dhá lá oibre ón am a fuarthas í;
- seolfaimid freagra eatramhach amach sa chás nach féidir freagra cinntitheach a

sholáthar taobh istigh de na frámaí ama thuasluaite;

- nuair a iarrtar eolas ar an gcustaiméir, míneofar go beacht céard a theastaíonn agus ní cuirfear ceist ach go mbí sé riachtanach;
- cuirfimid foirmeacha agus bileoga eolais ar fáil i bhformáid leictreonach nuair is féidir agus déanfaimid iarracht foilseacháin oifigiúla a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla i bhformáid chlóite agus i bhformáid leictreonach;
- cinnteoidimid príobháideachas do chuairoteoirí agus cinnteoidimid go dtagann na háiseanna leis an gcaighdeán sláinte agus sábháilteachta;

- cinnteoidimid go bhfuil freastal ar an bpobal sa halla fáilte le linn am oscailte agus go bhfuil suaitheantas le hainm an duine á iompar ag foireann an chéad líne;
- déanfaimid iarracht tionscnaimh r-rialtas ar an gcaighdeán is airde a chur chun cinn agus a sheachadadh;
- 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.

## **Pointí Teagmhála**

### **Aonad**

Aonad Braite (Imscrúduithe Chuideachta)

Aonad Fhorfheidhmiú (Ioncúiseamh)

Aonad Dóchmhainneacha

Aonad Géilliúntas i leith Dlí Chuideachta

Aonad Seirbhísí Corparáideacha

### **Teagmháil**

Ms Marie Breen

Mr. Kevin Creedon

Ms Marie Devaney

Ms Maria Leavy

Ms Angela Nolan

### **Teileafón**

01-8585875

01-8585834

01-8585818

01-8585833

01-8585815

Lo-Call: 1890 315 015

Suíomh idirlín: [www.odce.ie](http://www.odce.ie)