



Oifig an Stiúrthóra um
Ehortheidhmíú Corparáideach
Office of the Director of
Corporate Enforcement

PRIONSABAIL SEIRBHÍS CHUSTAIMÉARA DEN SCOTH

Do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí

Seo a bheidh Ranna Stáitseirbhíse agus oifigí Seirbhíse Poiblí ag gníomhú ina bplé leis an bpobal:

CAIGHDEÁN ARD sa tSEIRBHÍS

Foilseofar ráiteas i nGaeilge agus i mBéarla a rianaíonn cineál agus caighdeán na seirbhíse a bhféadfaidh an chustaiméir bheith ag súil leis agus taispeánfar an ráiteas sin go soiléir in ionad seachadta na seirbhíse.

COTHROMAS/ÉAGSÚLACHT

Cinntear ceart an duine ar chóireáil chothrom bunaithe ar reachtaíocht agus déanfar freastal d'éagsúlacht sa chaoi is go gcuirfear leis an gcomhionannas i measc grúpaí atá clúdaithe faoin reachtaíocht um chomhionannas (ar chúiseanna inscne, stádas pósta, claonta gnéasaigh, creideamh, aois, cine agus ballraíocht san Lucht Siúil).

Aithneofar agus beifear ag obair chun deireadh a chur le constaicí a chuireann cosc ar dhaoine ar an ngannchuid nó a bhfuil eisiamaí sóisialta ag baint leo, agus le chonstaicí geografacha a chuireann cosc ar dhaoine teacht ar sheirbhísí.

ROCHTAIN FHSICIÚL

Cuirfear oifigí glan ar fáil a bhfuil teacht orthu, a chinntíonn príobháideacht, a ghéilleann le ceangal maidir le caighdeán sláinte agus sábháilteachta agus mar chuid den cheangal sin a fhreastalaíonn do rochtain daoine faoi mhíchumas agus do rochtain daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu.

EOLAS

Beifear gníomhach i mbun soláthar eolais shoiléir, tráthúil agus cruinn, a mbeidh fáil air ag pointí teagmhála uile agus a bheidh oiriúnach do dhaoine a bhfuil riachtanais sonracha acu. Cinntear go mbaintear úsáid iomlán as poitéinseal Teicneolaíocht an Eolais agus go gcloíonn an t-eolas a chuirtear ar fáil ar shuímh idirlín de chuid na seirbhíse poiblí leis na dtreoirí maidir le foilseacháin gréasáin.

Déanfar iarracht ar bhonn leanúnach rialacha, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

Cinntear go mbeidh eolas ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon.

TRÁTHÚLACHT AGUS CÚIRTÉIS

Cuirfear seirbhísí ar fáil le cúirtéis le hógair agus lena laghad moille agus is féidir, chun timpeallacht a chothú ina dtugann an soláthraí urraim don chustaiméir agus droim ar ais.

Tabharfar ainmneacha an duine teagmhála i ngach cumarsáid chun éascaíocht maidir le idirbhearta leanúnacha a chinntiú.

GEARÁIN

Coinneofar córas leathanfógartha, áisiúil, trédhearcach agus simplí chun déileáil le gearáin maidir le caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

ACHOMHAIRC

Ar an dóigh céanna coinneofar córas achomhairc/athbhreithnithe eagraithe, leathanfógartha, áisiúil, trédhearcach agus simplí chun déileáil le chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le soláthar seirbhísí.

COMHCHOMHAIRLE AGUS MEASÚNÚ

Cuirfear ar fáil cur chuige struchtúrtha maidir le rannpháirtíocht agus le comhchomhairle chiallmhar leis an gcustaiméir i leith forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Cinnteofar measúnacht chiallmhar ar sheachadadh seirbhíse.

ROGHA

Cuirfear rogha ar fáil nuair is féidir maidir le seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, áit suiteála na bpointe teagmhála, uaireanta oscailte agus uaireanta seachadta. Bainfear úsáid as teicneolaíocht atá ag teacht chun cinn agus atá ann anois chun an oiread agus is féidir de rogha agus de rochtain agus an caighdeán is airde maidir le seachadadh a chinntiú.

COMHIONANNAS TEANGACHA OIFIGIÚLA

Cuirfear seirbhísí d'ardchaighdeán ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus cuirfear custaiméirí ar an eolas maidir leis an gceart atá acu a rogha den dá theanga oifigiúla a úsáid sa phlé.

COMHORDÚ NÍOS FEARR

Cleachtar cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite i dtaca le seachadadh seirbhísí poiblí.

CUSTAIMÉIR INMHEÁNACH

Cinnteofar go n-aithnítear baill den fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfaigheann siad an taca cuí agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheistanna seachadta seirbhíse.

PRIONSABAIL SEIRBHÍS CHUSTAIMÉARA DEN SCOTH

PLEAN GNÍMH UM SHEIRBHÍS CHUSTAIMÉARA, 2009 GO 2012

OIFIG AN STIÚRTHÓRA UM FHORFHEIDHMIÚ CORPARÁIDEACH

Tá Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach (OSFC) tiomanta seirbhís den scoth a chur ar fáil do bhaill an phobail a bhfuil plé acu léi. Déanfaidh OSFC athbhreithniú agus chuirfidh sé breis feabhais de shíor ar chaighdeán na seirbhíse a chuirfear ar fáil.

Mar chomhlacht san earnáil phoiblí, roinneann OSFC le heagraíochtaí eile den chineáil céanna tiomantas corparáideach do Phrionsabail Seirbhís Chustaiméara den Scoth (mar atá leagtha síos sa Chlár um Rialtas níos Fearr/Clár um Nuachóiriú Seirbhíse Poiblí). Is Oifig neamhspleách OSFC faoi choimirce na Roinne Fiontar Trádála agus Fostaíochta. Tacaímid leis an anailís agus le huaillmhianta atá rianaithe i bPlean Gnímh na Roinne um Sheirbhís Chustaiméara 2005 –2007 agus beidh ár gcuid ghníomhartha múnlaíthe de réir na dtosaíochtaí leagtha amach ann, i gcomhréir le cúram sonrach dlíthiúil OSFC. Beidh an tiomantas corparáideach céanna ag foireann OSFC d’Fhorbairt Acmhainne Daonna, do Phleanáil Gnó, do Pháirtnéireacht agus Feidhmiú, a bhfuil tionchar díreach acu uile ar phrionsabail Seirbhís Chustaiméara den Scoth agus dá gcur i bhfeidhm éifeachtúil mar atá leagtha amach i bPlean na Roinne Fiontar, Tráchtála agus Fostaíochta.

Tá sé i gceist go dtabharfaidh an Plean seo éifeacht do Phrionsabail Seirbhís Chustaiméara den Scoth in OSFC. Beidh cur i ngníomh na bprionsabal seo uile ag brath ar struchtúir ábhartha agus cuí, ar sheirbhísí agus ar fhoireann a bheith ann chuige agus ar thús áite a thabhairt do chlár oibre OSFC.

CÚRAM SAINORDAITHE OSFC

Is ar an 28 Samhain 2001 a bunaíodh OSFC go foirmeálta. Ba é a chúram sainordaithe an timpeallacht ghéilliúntais maidir le gníomhaíocht chorparáideach i ngeilleagar na hÉireann a fheabhsú trí:

- géilliúntas i leith cheangail Achtanna na gCuideachtaí a spreagadh agus
- daoine nach dtugann aird ar an dlí a thabhairt os comhair na cúirte.

Chomh fada is a bhaineann sé le fiosrúchán agus le forfheidhmiú, is sna réimse seo a leanas atá a phríomhchumhachtaí ag an Stiúrthóir:

- fiosrúcháin a thionscnamh i leith cuideachtaí chun fíricí a thabhairt chun solais;
- Ionchúiseamh daoine a bhfuiltear amhrasach go bhfuil Achtanna na gCuideachta á sárú acu
- maoirseacht a dhéanamh ar chuideachtaí faoi leachtú oifigiúil agus deonach agus ar chuideachtaí dócmhainneacha neamhleachtaithe;
- srianta a chur ar stiúrthóirí agus ar oifigí eile cuideachta agus a ndícháiliú;
- maoirseacht ar leachtaitheoirí agus ar ghlacadóirí agus
- féimhigh neamhurscaoilte a bhíonn ag gníomhú mar oifigí cuideachta a rialú.

Buntáistí sóisialta agus eacnamúla atá ann de bharr obair OSFC is ea laghdú ar bhaol pearsanta agus gnó sa ngeilleagar. Is go príomha chun leas an phobail a bheidh OSFC ag obair ar an dóigh sin in áit a bheith ag cur cóir leighis ar chásanna aonaracha i réimse dlí cuideachta ina bhfuil míshástacht.

PRÍOMHPHOINTÍ TEAGMHÁLA IN OSFC

Aonad Braite (Fiosrúchán Cuideachta)

Déan teagmháil le Marie Breen, teil. 01-8585875

Aonad Forfheidhmithe (Ionchúisimh)

Déan teagmháil le Kevin Creedon, teil. 01-8585834

Aonad Dócmhainneachta

Déan teagmháil le Marie Devaney, teil. 01-8585818

Aonad Géilliúntas le Dlí Cuideachta

Déan teagmháil le Maria Leavy, teil. 01-8585833

Aonad Seirbhísí Corparáideacha

Déan teagmháil le Angela Nolan, teil. 01-8585815

Lo-Call (ar chostas glaoigh áitiúil)

1890 315 015

SUÍOMH IDIRLÍN

Tugtar suas chun dáta suíomh idirlín OSFC ag www.odce.ie ar bhonn rialta. Is ann a chuirtear ar fáil eolas faoi fheidhmithe agus faoi sheirbhísí OSFC, eolas ginearálta, ceisteanna coitianta, aithisc agus preasráitis chomh maith le cóipeanna d'fhoilseacháin agus d'fhoirmeacha.

FOILSEACHÁIN

Chomh maith leis an bPlean Gnímh um Sheirbhís Chustaiméara tá líon áirithe d'fhoilseacháin eile a chuireann ar fáil eolas fóinteach maidir le feidhmeanna agus le hoibriúcháin OSFC.

Áirítear ina measc:

- Réamhrá don Leabhrán OSFC;
- Nótaí Eolais faoi Phríomdhualgais, faoi Oibleagáidí, faoi Chumhachtaí agus faoi Chearta Cuideachtaí, Stiúrthóirí, Rúnaí Cuideachtaí, Baill/Scairshealbhóirí, Iniúcháirí, Creidiúnaithe, Leachtaitheoirí, Glacadóirí agus Imscrúdaitheoirí faoi Achtanna na gCuideachtaí, 1963-2001;
- Lámhleabhar Tagartha Saoráil Faisnéise;
- Nótaí Mínithe don Acht um Fhorfheidhmiú Dlí Cuideachtaí, 2001;
- Líon áirithe de Pháipéir Chomhairliúcháin agus Fógraí Cinnidh a lean astu siúd agus
- Tuarascálacha Bhliantúil OSFC.

CAIGHDEÁN ARD SA tSEIRBHÍS

Foilseofar ráiteas i nGaeilge agus i mBéarla a rianaíonn cineál agus caighdeán na seirbhíse a bhféadfaidh an chustaiméir bheith ag súil leis agus taispeánfar an ráiteas sin go soiléir in ionad seachadta na seirbhíse.

Sa bPlean Gnímh um Sheirbhís Chustaiméara seo leagtar amach réimse na bhfeidhmeanna agus na ngníomhaíochtaí a bhfuil OSFC bainteach leo. Leagtar amach ann freisin cineál agus caighdeán an mhodha a mbeadh súil againn na seirbhísí a sheachadadh – don phobal ginearálta, do grúpaí gnó sonracha agus do ghrúpaí leasmhara sonracha eile agus do Ranna, Oifigí agus Gníomhaireachtaí Rialtais eile. Agus é sin á dhéanamh againn ghlacamar leis an dá phrionsabail déag de Sheirbhís Chustaiméara den Scoth do chustaiméirí agus do chliant na Seirbhíse Poiblí ar thug an Rialtas taca dóibh i mí Iúil 2000.

Tá an Plean Gnímh um Sheirbhís Chustaiméara seo a leagann amach an modh a cuirfimid i bhfeidhm na prionsabail sin ar fáil ó OSFC. Tá sé ar fáil freisin ar shuíomh idirlín OSFC. Is féidir fiosrúcháin i leith Seirbhís Chustaiméara den Scoth a chur chuig:

Kevin Prendergast
(Bainisteoir Géilliúntais Chorparáidigh)
Oifigeach Seirbhís Chustaiméara
OSFC
16 Cearnóg Parnell
Baile Átha Cliath 1.
Teil. (01) 8585844
LoCall 1890 315 015

COTHROMAS/ÉAGSÚLACHT

Cinntear ceart an duine ar chóireáil chothrom bunaithe ar reachtaíocht agus déanfar freastal d'éagsúlacht sa chaoi is go gcuirtear leis an gcomhionannas i measc grúpaí atá clúdaithe faoin reachtaíocht um chomhionannas (ar chúiseanna inscne, stádas pósta, claonta gnéasaigh, creideamh, aois, cine agus ballraíochta san Lucht Siúil).

Aithneofar constaicí a chuireann cosc ar dhaoine ar an ngannchuid nó a bhfuil eisiámh sóisialta ag baint leo, agus chonstaicí geografacha a chuireann cosc ar dhaoine teacht ar sheirbhísí agus cuirfear ina n-aghaidh chun deireadh a chur leo.

Is é an prionsabal atá ina threoir againn go mbeadh fáil ag gach custaiméir ar an gcaighdeán ard chéanna maidir le seirbhís. Ciallaíonn sin go mbeidh soláthar seirbhíse dár gcuid múnlaith i dtreo riachtanas an fhoras éagsúil chustaiméara agus go gcinnteofar go dtabharfar urraim do na cearta reachtúla maidir le cóireáil chothrom grúpaí atá dlite faoin Acht um Stádas Comhionann, 2000.

Aithnímid go sonrach i dtéarmaí seachadadh seirbhíse gur tábhachtach an t-idirdhealú idir caitheamh le daoine mar an gcéanna agus caitheamh leo ar bhonn cothrom. Aontaímid ní hamháin leis an cuspóirí comhionannas deise ach, rud atá chomh tábhachtach céanna, leis na cuspóirí comhionannas rannpháirtíochta agus comhionannas toraidh.

CUIDEOIDH OSFC LE HOB AIR NA ROINNE FIONTAR TRÁDÁLA AGUS FOSTAÍOCHTA SA RÉIMSE GINEARÁLTA SIN THAR THRÉIMHSE AN PHLEAN. LAISTIGH DEN OSFC

- cuirfimid i bhfeidhm moltaí Grúpa Comhionannas na Roinne a bhaineann le OSFC agus cinnteoidimid dóthain soláthar acmhainne dá gcur i bhfeidhm;
- feabhsóimid úsáid seachadadh leictreonach seirbhíse chun na constaicí geografacha agus fisiciúla maidir le rochtain a shárú;
- tabharfaimid tuairisc faoin dul chun cinn atá déanta sa tuarascáil bhliantúil lena n-áirítear táscairí feidhmithe ábhartha.

ROCHTAIN FHSICIÚL

Cuirfear Oifigí glan ar fáil a bhfuil teacht orthu, a chinntíonn príobháideachtas, a ghéilleann le ceangal maidir le caighdeán sláinte agus sábháilteachta agus mar chuid den cheangal sin a fhreastalaíonn do rochtain dhaoine faoi mhíchumas agus do rochtain daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu.

C'e nach bhfuil oifig poiblí ag an OSFC, breathnaíodh i ndiaidh prionsabail rochtana fisiciúla ina chóiríocht oifige agus leanadh le faireachán a dhéanamh orthu le cinntiú, *inter alia*, to mbeadh príobháideachtas agus rochtain don phobal iontu sa mhéid is a theastaigh.

EOLAS

Cleachtfar cur chuige gníomhach maidir le soláthar eolais shoiléir, tráthúil agus cruinn, a bhfuil fáil air ag gach pointe teagmhála agus atá oiriúnach do dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. Cinnteofar go mbaintear úsáid iomlán as poitéinseal Theicneolaíocht an Eolais agus go gcloíonn an t-eolas a chuirtear ar fáil ar shuímh idirlín de chuid na seirbhíse poiblí leis na treoirlínte maidir le foilseacháin ghréasáin.

Déanfar iarracht ar bhonn leanúnach rialacha, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

Cinnteofar go bhfuil eolas ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon.

Cinnteoimid go bhfuil eolas ar fáil air ag gach pointe teagmhála agus chomh fada agus is féidir beimid ag iarraidh go mbeidh sé ar fáil i bhformáid a fheileann do riachtanais an chustaiméara. Tá gach doiciméad tábhachtach a d'fhoilsigh OSFC le deireanas ar fáil i bhformáid dhátheangach agus thar thréimhse an Phlean Gnímh seo beimid ag cur foilseacháin dár gcuid ar fáil go dátheangach ar bhonn leanúnach. Is de réir a chéile a aistreofar foilseacháin atá ann faoi láthair.

Cinnteoimid go gcloífidh suíomh idirlín OSFC leis an gcaighdeán is airde maidir le háisiúlacht, go mbeidh an t-eolas a theastaíonn ó na custaiméirí á thairiscint dóibh go tapa agus ar bhealach atá áisiúil dóibh mar úsáideoirí. Beidh an t-ábhar eolais ar an suíomh idirlín aistrithe thar thréimhse an Phlean Gnímh ionas go mbeidh sé ar fáil go dátheangach.

ROCHTAIN AR SHEIRBHÍSÍ

Tá oifig bhuanchónaithe OSFC lonnaithe ag 16 Cearnóg Parnell, Baile Átha Cliath 1. Tá ainmneacha teagmhálacha agus uimhreacha teileafóin liostáilte ar leathanach 4. Is é www.odce.ie seoladh an suíomh idirlín.

CAIGHDEÁIN SEIRBHÍSE

SEIRBHÍS AR AN TEILEAFÓIN

- freagróimid an teileafón go pras agus cinnteoimid go gcuirfidh an fhoireann iad féin in aithne i ngach cumarsáid ar an teileafón;
- pléifimid le do cheist i nGaeilge nó i mBéarla de réir mar is fearr leat;
- cuirfimid eolas cruinn cuimsitheach agus suas chun dáta ar fáil duit ar bhealach cúirtéiseach agus cinnteoimid go dtuigfidh tú é trí úsáid a bhaint as foclaíocht soiléir agus simplí;
- inseoimid duit é más gá do glaoch a aistriú go chomhghleacaí; tabharfaimid ainm agus uimhir an té sin duit agus déanfaimid cinnte go n-aistreofar an glaoch mar is cuí;
- glacfaimid le sonraí agus cuirfimid glaoch ar ais ort mura bhfuilimid in ann do cheist a fhreagairt lom láithreach;
- cuirfimid iallach ar na baill foirne a gcuid fáiltí glórphoist a thabhairt chun dáta má imíonn siad as an oifig;
- tabharfaimid freagra pras do theachtaireachtaí glórphoist agus mar riail ginearálta beidh sé d'aidhm againn freagra a thabhairt lá amháin i ndiaidh filleadh ar an oifig don oifigeach ábhartha;
- tabharfaimid spreagadh go sonrach do bhaill foirne sa líne tosaigh dul faoi oiliúint shainiúil i leith teicníochtaí teileafóin.

CUMARSÁID

- tabharfaimid freagra duit i nGaeilge nó i mBéarla de réir theanga na cumarsáide;
- bainfimid úsáid as foclaíocht soiléir agus simplí;

- cinnteoidimid go bhfuil i ngach cumarsáid ainm agus uimhir teagmhála agus sa chás lena mbaineann, tagairt, a chinnteoidh éascaíocht san idirbheart;
- admhóimid cumarsáid scríofa agus leictreonach laistigh de dhá lá oibre ón uair a fuarthas í.
- beidh sé d'aidhm againn freagra a thabhairt ar gach fiosrúchán ginearálta laistigh de 15 lá oibre ón lá a fuarthas é;
- seolfaimid freagra eatramhach amach i gcásanna nach mbeidh freagra cinnte infheidhmithe.

FOIRMEACHA AGUS BILEOGA

- táirgfimid foirmeacha i nGaeilge agus i mBéarla;
- bainfimid úsáid as foclaíocht simplí agus soiléir;
- míneoidimid go beacht céard a theastaíonn;
- ní chuirfimid aon cheist ort thar mar atá riachtanach;
- déanfaimid scrúdú ar sholáthar foirmeacha agus bileoga i bhformáid leictreonach ar bhonn leanúnach.

DAOINE A THUGANN CÚAIRT AR NA HOIFIGÍ

- cuirfimid oifigí glan ar fáil a bhfuil teacht orthu, a chinntíonn príobháideacht, a ghéilleann le ceangail maidir le caighdeán sláinte agus sábháilteachta agus a fhreastalaíonn do rochtain daoine faoi mhíchumas agus do rochtain daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu.
- déanfaimid cinnte go bhfuil freastail cuí á dhéanamh ag baill foirne ar an halla fáilte le linn am oscailte;
- caithfimid go béasach agus go cúirtéiseach leis na cuairteoirí uile;
- cinnteoidimid go bhfuil na comharthaí i nGaeilge agus i Béarla.

SUÍOMH IDIRLÍN AGUS R-RIALTAS OSFC

- déanfaimid iarracht tionscnaimh r-rialtas ar an gcaighdeán is airde a chur chun cinn agus a sheachadadh de réir pholasaí an Rialtais;
- déanfaimid athbhreithniú ar an suíomh idirlín go rialta le súil is go bhfeabhsóimid comharthaí agus nascleanúint;
- tabharfaimid aitheantas do cheart an chustaiméara teacht ar eolas ar bhealach a thagann lena riachtanas féin ina rogha ceann den dá theanga oifigiúla (Gaeilge nó Béarla);
- déanfaimid faireachán agus measúnú ar ár seirbhís seachadta ar líne chun í a fheabhsú ar bhonn leanúnach agus gabhfaimid i gcomhairle le cliaint chun an rud a theastaíonn uathu agus an rud is ansa leo ar líne a fháil amach, agus chun eolas a chur ar fáil ar mhodh atá dírithe ar an gcustaiméir;
- déanfaimid iarracht foilseacháin oifigiúla bíodh siad i bhformáid clóite nó i bhformáid leictreonach a chur ar fáil ag am eisiúna preasráitis;
- tabharfaimid pointí teagmhála chun dáta go pras ar ár suíomh idirlín agus aon athruithe i struchtúr OSFC ó thaobh eagar de cuirfimid in iúl iad freisin in ábhar clóite agus leictreonach dár gcuid ar bhonn rialta.

TRÁTHÚLACHT AGUS CÚIRTÉIS

Cuirfear ar fáil seirbhísí le cúirtéis le híogair agus lena a laghad moille agus is féidir, chun timpeallacht a chothú ina dtugann an soláthraí urraim don chustaiméir agus droim ar ais.

Tabharfar ainmneacha an duine teagmhála amach i ngach cumarsáid chun éascaíocht maidir le hidirbhearta leanúnacha a chinntiú.

Is le cúirtéis le hurraim agus go príobháideach a bheidh an plé leis an gcustaiméir i gcónaí agus déanfaimid gach uile iarracht freastal a dhéanamh do riachtanas sonrach ar bith. Tá súil againn go gcaithfear leis na baill foirne ar an dóigh chéanna.

Tá an caighdeán seirbhíse ar féidir le custaiméirí bheith ag súil leis uainn agus iad ag déanamh teagmháil linn leagtha amach inár gCairt Chustaiméara. Déanfaimid iarracht cloí leis na treoirlinnte maidir le caighdeán atá leagtha síos againn agus más rud é nach féidir ar chúiseanna áirithe nó i gcúinsí sonracha é sin a dhéanamh, cuirfimid é sin in iúl agus míneoidimid cibé cúis atá leis.

GEARÁIN

Coinneofar córas leathanfógartha, áisiúil, trédhearcach agus simplí chun déileáil le gearáin maidir le caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

De réir na bprionsabal Seirbhís Chustaiméara den Scoth, déanann OSFC idirdhealú soiléir idir gearáin – a bhaineann le cineál na seirbhíse a chuirtear ar fáil agus achomhairc – a bhaineann le míshástacht maidir le cinneadh faoi leith a ndearna oifigeach de chuid OSFC.

Cé gurb í aidhm OSFC feabhas a chur chun cinn ón gcéad phointe teagmhála go dtí an ceann deireanach sa seachadadh seirbhíse, tuigimid nach i gcónaí a bheidh rudaí foirfe. Ar ndóigh d'fhéadfadh sé tarlú uaireanta go mbeadh fáthanna cearta ann nach féidir seirbhís shonrach a chur ar fáil ar an modh a bhfuil tú i dteideal bheith ag súil leis. Tá an ceart ag duine aonarach nó ag eagrais ar bith a bhfuil gearán aige maidir le modh seachadta seirbhíse OSFC bheith ag súil leis go gcaithfidh OSFC go cothrom leis an ngearán agus nuair is cuí é go dtabharfar sásamh.

Tá bainistíocht agus foireann OSFC tiomanta Seirbhís Chustaiméara den Scoth a chur ar fáil agus cuirimid luach ar thuairimí ár gcustaiméirí faoi na seirbhísí atá ar fáil bíodh siad dearfach nó diúltach.

CHUIGE SIN TABHARFAIMID DEISEANNA DO CHUSTAIMÉIRÍ AISEOLAS A THABHAIRT DÚINN AR AN DÓIGH SEO:

- trí scríobh chuig Cúram Custaméirí, OSFC, 16 Cearnóg Pharnell, Baile Átha Cliath 1;
- tríd an nasc tuairim chustaiméara sonraíthe ar ár suíomh idirlín, feedback@odce.ie;
- trí ár nós imeachta foirmeálta. Tá eilimintí ginearálta an nós imeachta sin leagtha amach anseo mar eolas, ach tá ar fáil bileog eolais le mionsonraí i nGaeilge agus i mBéarla.

NÓS IMEACHTA GEARÁIN

- pléifear gearáin go pras go héifeachtach agus ar mhodh tuisceanach;
- nuair is féidir déanfar iarracht na deacrachtaí a réiteach ag an gcéad líne teagmhála. Nuair nach féidir gearán a réiteach ag an leibhéal sin beidh an custaiméir in ann dul ar aghaidh leis an ngearán trí bhíthin r-phoist nó poist;
- sa chás nach dtagtar ar réiteach maidir leis an ngearán, beidh teacht ag an gcustaiméir ar Oifigeach lántiomnaithe Sheirbhísí Custaiméara OSFC a mbeidh sé d'údarás aige an gearán a fhiosrú agus ar féidir leis an cas a chur faoi bhráid an Stiúrthóir um Fhorfheidhmiú Corparáideach; admhófar gearáin laistigh de 2 lá oibre agus cuirfear freagra substaintiúil amach laistigh de 17 lá oibre (nuair is casta don chás agus nuair is féidir moill a bheith i gceist leis, cuirfear é sin in iúl don ghearánaí i scríbhinn.); Is oifigeach nach bhfuil bainteach leis an gcás ar cúis ghearáin é a fhiosróidh an cas. Mura gcuireann an gearánaí in iúl go dteastaíonn a mhalairt uaidh is go rúnda a chaithfear leis an gcás; i gcás earráidí déanfaimid iarracht iad a chur ina cheart a luaithé agus is féidir agus míniú a thabhairt nuair is féidir; gabhfaimid leithscéil le cois sin. Nuair is cuí é, déanfar athbhreithniú ar nósanna imeachta le nach dtarlódh an fhadhb in athuair.

ACHOMHAIRC

Ar an dóigh céanna coinneofar córas achomhairc/athbhreithnithe leathanfógartha, áisiúil, trédhearcach agus simplí le haghaidh custaiméirí atá míshásta le cinntí a bhaineann le seirbhísí.

Cuirfimid i dtoll a chéile, foilseoidimid agus cuirfimid ag obair nós imeachta athbhreithnithe simplí a bhfuil teorainn ama ag dul leis do chustaiméirí atá míshásta le cinntí a bhaineann le seirbhísí a chuireann OSFC ar fáil, nuair nach bhfuil ann do leighis dhlíthiúla. In éindí leis an meicníocht ghearáin, cuideoidh an nós imeachta achomhairc chun nósanna imeachta maidir le cinnteoireacht nó córais riaracháin a bhfuil uasdátú, athbhreithniú nó feabhsú de dhíth orthu a aithint.

COMHAIRLIÚCHÁN AGUS MEASTACHÁN

Cuirfear cur chuige struchtúrtha ar fáil maidir le rannpháirtíocht agus le comhairliúchán ciallmhar leis an gcustaiméir i leith seachadadh athbhreithniú agus forbairt seirbhísí. Cinnteofar measúnacht chiallmhar ar sheachadadh seirbhíse.

Aithníonn OSFC gur cuid thábhachtach de cheapadh polasaí meicníochtaí le haghaidh comhairliúcháin le réimse leathan comhlachtaí ionadaíochta i leith forbairt polasaí. Tá meicníochtaí forleathan comhairliúcháin ann agus cuirfear breis forbartha orthu thar thréimhse an Phlean.

ROGHA

Cuirfear rogha ar fáil nuair is féidir maidir le seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, áit suiteála na bpointe teagmhála, uaireanta oscailte agus uaireanta seachadta. Bainfear úsáid as teicneolaíocht atá ag teacht chun cinn agus atá ann anois chun an oiread agus is féidir de rogha agus de rochtain agus an caighdeán is airde maidir le seachadadh a chinntiú.

Tá oifig OSFC oscailte ó Luan go hAoine ó 10.00 r.n. go 12.30 i.n. agus ó 2.00 i.n. go 4.00 i.n. Is féidir dul i dteagmháil le foireann na hOifige ar an teileafón lasmuigh de na huaireanta sin – bíonn na línte teileafóin oscailte ó 9.15 r.n. go 1.00 i.n. agus ó 2.15 i.n. to 5.30 i.n. (cé is moite den Aoine, go 5.15 i.n.) Nuair nach mbíonn fáil ar bhall den fhoireann beimid ag oibriú seirbhís ghlórphoist.

Más ag glaoch orainn ó áiteanna taobh amuigh de limistéir Bhaile Átha Cliath atá tú is féidir leat dul i dteagmháil linn ar chostas glaoigh áitiúil trí bhíthin ár uimhir lo-call 1890 315 015. 01 – 858 5800 an gnáthuimhir atá againn.

Bainfidh OSFC úsáid as teicneolaíocht atá ann anois agus atá ag teacht chun cinn ar bhonn leanúnach chun feabhas a chur le rogha agus le rochtain agus chun an caighdeán seachadta is airde a bhaint amach. Is é www.odce.ie seoladh suíomh idirlín OSFC agus is é info@odce.ie an seoladh r-phost.

COMHIONANNAS TEANGACHA OIFIGIÚLA

Cuirfear seirbhísí d'ardchaighdeán ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus cuirfimid custaiméirí ar an eolas maidir leis an gceart atá acu a rogha ceann den dá theanga oifigiúla a úsáid sa phlé.

Foilseoidh OSFC doiciméid tábhachtacha, fógraí ábhartha agus fógraíochtaí go comhuaineach i nGaeilge agus i mBéarla, agus déanfar gach iarracht leibhéal seirbhíse inghlactha a chur ar fáil dóibh siúd ar mhian leo a ngnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

Ó tharla nach bhfuil faoi láthair ach líon teoranta den fhoireann a bheadh in ann an tseirbhís deireanach a chur ar fáil tabharfaimid spreagadh don fhoireann úsáid a bhaint as na deiseanna atá ann chun an cumas Gaeilge atá acu faoi láthair a fheabhsú agus a leathnú trí oiliúint shonrach.

COMHORDÚ NÍOS FEARR

Chleachtfar cur chuige comhordaithe agus comhtháite i dtaca le seachadadh seirbhísí poiblí.

Tá méid suntasach d'fheidhmeanna Rialtais a theastaíonn ionchur ó roinnt Ranna, Oifigí agus Gníomhaireachtaí le go mbeidh siad ina ann oibriú go rathúil. Chuige sin teastaíonn iarrachtaí comhbheartaithe na bpáirtithe uile agus is cuid tábhachtach agus leanúnach den chur chuige sa ghnó an teagmháil rialta ag roinnt leibhéal le Ranna, Oifigí agus le Gníomhaireachtaí Rialtais eile.

Coinneoidh OSFC a neamhspleáchas reachtúil ach ag an am céanna beifear ag iarraidh an teagmháil rialta le Ranna, Oifigí agus Gníomhaireachtaí tábhachtacha agus ábhartha an Rialtais a choimeád. Go sonrach leanfar leis an dlúthchaidreamh idir OSFC agus an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta, an Oifig um Chlárú Cuideachtaí, na Coimisinéirí Ioncaim, an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí agus an Garda Síochána.

CUSTAIMÉAR INMHEÁNACH

Cinntear go bhfaigheann baill foirne aitheantas mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfaigheann siad an tacaíocht chuí agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le saincheistanna seachadadh seirbhíse.

Aithníonn nósanna imeachta Bainistíocht Feidhmithe agus Pleanáil Gnó baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus forbairt foirne sa céad rang ó thaobh tosaíochta de i gclár fhorbairt acmhainne daonna OSFC.