



Oifig an Stiúirthóra um  
Fhorfheidhmiú Corparáideach

Office of the Director  
of Corporate Enforcement

## Cairt Chustaiméirí 2016-2018

### Ráiteas Misin

Is é misean Oifig an Stiúirthóra 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 glaoh teileafóin orainn

- Freagróimid do ghlaoh chomh tapa agus is féidir.
- Tabhairfimid ár n-ainm agus ár réimse oibre duit.
- Beimid cabhrach agus cúirtéiseach agus 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 istigh ann 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 más gá dúinn do ghlaoh a aistriú chuig comhghleacaí, tabhairfimid ainm agus uimhir an duine sin duit agus cinnteoidimid go bhfuil do ghlaoh 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 20 lá oibre.
- Cuirfimid freagra eatramhach i gcás nach bhfuil sé indéanta freagra cinntitheach laistigh de na frámaí ama a chur ar fáil
- 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 treoirínite ar ár seirbhísí chun cabhrú leat tuiscint a cad a dhéanaimid.
- Bainfimid úsáid as teanga simplí, shoiléir inár bhfoirmeacha agus bileoga eolais.
- Cinnteoidimid go bhfuil ár suíomh idirlín, [www.osfc.ie](http://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 cinnteoidimid 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 dhéileálfaimid le do ghearán

- Déileálfaimid 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 déileálfaimid 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 20 lá oibre. Más rud é nach bhfuil sé seo indéanta, scríobhfaimid agus inseoidimid 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, inseoidimid duit faoi ár nósanna imeachta athbhreithnithe.

## 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.
- Foilseoidimid doiciméid tábhachtacha ar nós ár dTuarascáil Bhliantúil comhuaineach as Gaeilge agus as Béarla. Foilseoidimid eolas agus ábhar eile as Gaeilge freisin ar an suíomh idirlín [www.osfc.ie](http://www.osfc.ie).
- Tá an Chairt Chustaiméirí seo, bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí 2016-2018 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 D01 W5C2
---------------------	--

Cuir r-phoist chugainn ag	<a href="mailto:info@odce.ie">info@odce.ie</a>
---------------------------	--

Suíomh idirlín	<a href="http://www.osfc.ie">www.osfc.ie</a>
----------------	--

\* 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.