



**An Roinn Leanaí
agus Gnóthaí Óige**
Department of Children
and Youth Affairs

**AN ROINN LEANAÍ AGUS GNÓTHAÍ ÓIGE
PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA & CAIRT UM SHEIRBHÍS DO
CHUSTAIMÉIRÍ, 2019-2021**

Brollach ón Ard-Rúnaí

Is é misean na Roinne Leanaí agus Gnóthaí Óige ná a bheith ar thús cadhnaíochta i dtaca le feabhas a chur ar thorthaí leanaí agus daoine óga in Éirinn. Is í an fhís atá againn ná go mbeadh Éire ar cheann de na tíortha beaga is fearr ar domhan le fás aníos agus le clann a thógáil. Is é ár sainordú ná creatlach aontaithe do bheartas, do reachtaíocht agus do sholáthar seirbhíse ar fud an Rialtais a chur i bhfeidhm do leanaí agus daoine óga.

Oibríonn an Roinn chun a chinntiú go bhfuil an raon seirbhísí atá faoina sainchúram chomh maith agus is féidir. I gClár an Rialtais, leagtar amach raon tábhachtach tiomantas maidir le leanaí agus daoine óga, agus tá ról suntasach ag an Roinn i gcur i gcrích na dtiomantas sin.

Is iomaí gné atá ann a bhaineann le leas leanaí agus daoine óga agus, mar gheall air sin, caithfidimid obair a dhéanamh trasna an Rialtais agus le réimse leathan de pháirtithe leasmhara chun beartas agus soláthar seirbhíse a chomhchuíbhíú.

Ag leibhéal an duine aonair agus ag leibhéal na Roinne ar fad, táimid cuntasach an an méid a dhéanaimid, táimid sásta athrú a dhéanamh, táimid dírithe ar an gcustaiméir agus tá meas againn ar an bpobal agus ar chomhghleacaithe.

Sa Phlean Gníomhaíochta & Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí 2019-2021, leagtar amach an chaoi a gcinnteoidh an Roinn go mbainfear amach na caighdeáin seirbhíse is fearr agus is féidir.

Dr. Fergal Lynch

Ard-Rúnaí

1. Ár Sainordú

Creatlach aontaithe a chur i bhfeidhm le haghaidh beartais, reachtaíochta agus soláthair seirbhíse ar fud an Rialtais do leanaí agus daoine óga.

Agus sin á chur i gcrích againn, dírimid ar cheisteanna beartais a bhaineann le leanaí agus daoine óga a chomhchuíbhiú. Tá na ceisteanna seo a leanas san áireamh: cúram agus oideachas na luath-óige, ceartas i leith an aosa óig, leanaí atá faoi chúram, leas agus cosaint leanaí, uchtú, tacaíocht do theaghlaigh, rannpháirtíocht leanaí agus daoine óga, taighde ar leanaí agus daoine óga, obair don aos óg agus tionscnaimh trasearnálacha do leanaí.

1.1 Ár Misean - An fáth a bhfuilimid ann

Chun bheith ar thus cadhnaíochta san iarracht chun torthaí do leanaí agus daoine óga in Éirinn a fheabhsú.

1.2 Ár bhFís - An áit ar mian linn a bheith

Is mian linn go mbeadh Éire ar cheann de na tíortha beaga is fearr ar domhan le fás aníos agus le clann a thógáil. Áit mar a dtugtar meas ar, mar a gcosnaítear agus mar a gcomhlíontar cearta gach linbh agus gach duine óig; mar a n-éistear lena nglór agus mar a dtacaítear leo lena lánphoitéinseal a bhaint amach anois is sa todhchaí.

1.3 Cuspóirí Straitéiseacha

- Cuirtear i bhfeidhm Torthaí níos Fearr, Todhchaí níos Gile; Creatlach an Pholasaí Náisiúnta do Leanaí & do Dhaoine Óga.
- Cuirtear cúram agus oideachas luathbhlianta den chéad scoth ar fáil ar bhealach atá inrochtana agus atá ar phraghas réasúnta;
- Cuirtear córais leasa agus cosanta leanaí ar fáil atá éifeachtach agus sofhreagrach.
- Cuirtear chun cinn agus tacaítear le beartas atá bunaithe ar fhianaise, agus glacann leanaí agus daoine óga rannpháirt i gcinntí a fheidhmíonn tionchar ar a mbeatha féin;
- Tacaítear le caighdeán arda de chomhlíonadh maidir le rialachas agus cuntasacht, agus cuirtear i bhfeidhm iad; agus
- Cuirtear feabhas ar fheidhmíocht trí acmhainní a ailíniú go héifeachtach.

1.4 Ár Luachanna, ár nIompair agus ár gCultúr

- Cuirimid leanaí, daoine óga agus teaghlaigh i gcroílár ár n-oibre, agus is é is cuspóir againn go mbeadh an ní is tábhachtaí i bhforbairt beartais agus i soláthar seirbhíse ná torthaí níos fearr.
- Tá meas againn ar ár bhfoireann agus cruthaímid timpeallacht ina bhfoghlaímíonn siad, ina bhforbraíonn siad agus ina bhfuil siad in ann cuspóirí na heagraíochta a chur chun cinn.
- Cuirimid torthaí do leanaí agus daoine óga i gcroílár soláthair beartais agus seirbhíse, bunaithe ar fhianaise.
- Tacaímid le cur cuigí a leagann béim ar chosc agus ar idirghabhálacha luatha.
- Is mian linn a bheith nuálach agus obair i gcompháirt le ranna eile, gníomhaireachtaí agus earnálacha.

- Ag leibhéal an duine aonair agus ag leibhéal na Roinne ar fad, táimid cuntasach as an méid a dhéanaimid, táimid sásta athrú a dhéanamh, táimid dírithe ar an gcustaiméir agus tá meas againn ar an bpobal agus ar chomhghleacaithe.
- Aithnímid an dualgas dearfach atá orainn chun cur chuige a chur i bhfeidhm inár n-obair ina bhfuil béim ar chearta an duine agus ar chomhionannas.

2. Obair le comhpháirtithe tábhachtacha, idir pháirtithe seachtracha agus pháirtithe leasmhara

Chun a cuspóirí a bhaint amach, oibríonn an Roinn i ndlúthpháirtíocht le Ranna Rialtais eile, gníomhaireachtaí agus oifigí, soláthraithe seirbhíse, baill den phobal, ionadaithe tofa, eagraíochtaí neamhrialtasacha, eagraíochtaí idirnáisiúnta agus grúpaí deonacha agus ionadaíochta (grúpaí a oibríonn chun leas leanaí agus daoine óga a chur chun cinn san áireamh) a dhéanann gnó leis an Roinn.

Pléann an Roinn le baill den phobal maidir le scéimeanna éagsúla faoina sainchúram. Maidir leis na hearnálacha neamhbhrabúis, deonacha agus pobail, tá a lán idirghníomhaíochtaí idir an Roinn agus eagraíochtaí tábhachtacha.

Baineann forálacha an Phlean Gníomhaíochta & Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí le foireann na Roinne chomh maith.

3. Oiliúint

Chun go mbeadh an fhoireann in ann seirbhís den chéad scoth a chur ar fáil, tuigimid go gcaithfidís a bheith eolach ar na polasaithe agus na cleachtais atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta agus ar na gealltanais atá le fáil inár gCairt do Chustaiméirí. Táimid tiomanta d'infheistíocht a dhéanamh in oiliúint a bhaineann le seirbhís do chustaiméirí agus in oiliúint athnuachana nuair is gá.

4. Oibleagáidí Reachtúla

Chomh maith leis na gealltanais atá inár bPlean Gníomhaíochta & Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí, tá sé tábhachtach go bhfuil foireann na Roinne ar an eolas maidir lena n-oibleagáidí reachtúla. Tá an Roinn Leanáí agus Gnóthaí Óige tiomanta do gach oibleagáid reachtúil ábhartha a chomhlíonadh.

5. Oifigh na Roinne

Más maith leat teagmháil a dhéanamh leis an Roinn maidir le ceist faoi leith, tá cairt eagraíochta le fáil ar ár suíomh gréasáin. Má tá ceist ginearálta agat, is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Roinn ag contact@dcya.gov.ie.

6. Ár dtiomantas dár gcustaiméirí

Tá ár dtiomantas dá gcustaiméirí, chomh maith leis na freagrachtaí atá ar chustaiméirí nuair atá siad ag déanamh teagmhála leis an Roinn, ar fáil inár gCairt do Chustaiméirí in Aguisín A.

7. Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Tá an Roinn tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár gcustaiméirí de réir na bPrionsabal seo a leanas a bhaineann le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí.

(i) Caighdeáin Cháilíocht Seirbhíse

Ráiteas a fhoilsiú, ina leagtar amach caighdeán agus cineál na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil leo, agus é a thaispeáint go breá soiléir ag pointe an tsoláthair seirbhíse.

(ii) Comhionannas/Éagsúlacht

Caitear go cothrom le custaiméirí, mar a leagadh síos sa reachtaíocht comhionannais. Cuirtear éagsúlacht san áireamh freisin chun go mbeadh an Roinn in ann cur le comhionannas do na grúpaí atá cumhdaithe faoi reachtaíocht comhionannais (de bharr inscne, stádais pósta, stádais teaghlaigh, gnéaschlaonta, creidimh, aoise, míchumais, cine nó toisc gur den lucht siúil iad). Déantar bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá ag fulaingt de bharr bochtaineachta agus eisiamh sóisialta, chomh maith le dóibh siúd a gcuireann bacainní tíreolaíochas as dá rochtain ar sheirbhísí, a aithint agus déanaimid iarracht deireadh a chur leo.

(iii) Rochtain Fhísiciúil

Cuirtear oifigí poiblí ar fáil atá glan agus inrochtana. Cinntítear go bhfuil príobháideachtas ar fáil sna oifigí sin, go gcomhlíonann siad le caighdeáin gairme agus shábháilteachta agus, mar chuid de sin, go bhfuil daoine faoi mhíchumas, chomh maith le daoine eile a bhfuil riachtanais faoi leith acu, ábalta rochtain a fháil ar na hoifigí.

iv) Eolas

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le heolas a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn. Tá an t-eolas sin ar fáil ag gach pointe teagmhála agus cuirtear an t-eolas atá de dhíth ag daoine a bhfuil riachtanas ar leith acu. Cinntítear go mbaintear leas iomlán as Teicneolaíocht Faisnéise agus go bhfuil an t-eolas atá ar fáil ar shuímh ghréasáin a bhaineann le seirbhís poiblí ag cloí leis na treoirlínte faoi fhoilsiú ar líne. Leantar leis an tréaniarracht chun nósanna imeachta, bileoga eolais, foirmeacha, rialacháin agus rialacha a shimpliú.

(v) Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil le cúirtéis, íogaireacht agus a laghad moille agus is féidir, agus cothaítear atmaisféar ina bhfuil cóimheas idir sholáthraí agus custaiméir. I ngach cumarsáid, cuirtear sonraí teagmhála ar fáil, chun gnó leanúnach a dhéanamh níos éasca.

(vi) Gearáin

Córas a chur ar fáil atá inrochtana, soiléir agus éasca le húsáid chun déileáil le gearáin a bhaineann le caighdeán na seirbhíse. Déantar bolscaireacht ar an gcóras sin.

(vii) Achomhairc

Ar an gcaoi chéanna, déantar córas a chur ar fáil atá foirmiúil, inrochtana agus éasca le húsáid i gcomhair achomharc do chustaiméirí nach bhfuil sásta faoi chinntí a bhaineann le seirbhísí. Déantar bolscaireacht ar an gcóras sin freisin.

(viii) Comhairliúchán agus Measúnú

Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil le haghaidh comhairliúcháin fiúntach leis an gcustaiméir - chomh maith le rannpháirtíocht fhiúntach ón gcustaiméir - maidir le forbairt, soláthar agus athbhreithniú seirbhísí. Measúnú fiúntach ar sholáthar seirbhíse a chinntiú.

(ix) Rogha

Roghanna a chur ar fáil, nuair is féidir, i soláthar seirbhíse, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus teicneolaíochtaí nua atá ag teacht chun cinn chun go mbeadh rochtain agus roghanna ag ár gcustaiméirí, agus chun caighdeán na seirbhíse a chinntiú chomh maith.

(x) Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil i nGaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir leis na cearta atá acu ina thaobh sin. Tá sé de cheart acu rogha a dhéanamh maidir leis an teanga oifigiúil ina ndéileálfar leo.

(xi) Comhordú Feabhsaithe

Cur chuige comhordaithe agus comhtháite a chothú le haghaidh seirbhísí poiblí a sholáthar.

(xii) Custaiméir Inmheánach

Is custaiméirí inmheánacha iad baill foirne na Roinne. Déanann an Roinn cinnte de go n-aithnítear sin, go dtacaítear leo agus go bhfaightear comhairle uathu maidir le ceistanna a bhaineann le soláthar seirbhíse. Inár gCairt do Chustaiméirí (Aguisín A), leagtar amach an chaoi a gcloífidh an Roinn leis na prionsabail seo. Chun a chinntiú go bhfuil na gealltanais atá inár gCairt do Chustaiméirí á gcomhlíonadh againn, tá roinnt caighdeán agus táscairí feidhmíochta forbartha ag an Roinn. Déanfar ár bhfeidhmíocht a thomhas ina leith siúd.

Cairt do Chustaiméirí 2019-2021 An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige

1. Ár gCustaiméirí

Chun a cuspóirí a bhaint amach, oibríonn an Roinn i ndlúthpháirtíocht le Ranna Rialtais eile, gníomhaireachtaí agus oifigí, soláthraithe seirbhíse, baill den phobal, ionadaithe tofa, eagraíochtaí neamhrialtasacha, eagraíochtaí idirnáisiúnta agus grúpaí deonacha agus ionadaíocha (grúpaí a oibríonn chun leas leanaí agus daoine óga a chur chun cinn san áireamh) a dhéanann gnó leis an Roinn.

2. Ár dTiomantas dár gCustaiméirí

Tá sástacht custaiméirí an-tábhachtach dúinn agus táimid ag iarraidh é sin a bhaint amach trí na rudaí seo a leanas a dhéanamh—

- an tseirbhís agus an chomhairle is fearr agus is féidir a thabhairt dár gcustaiméirí;
- caithimid le custaiméirí ar bhealach atá ceart, cothrom, neamhchlaonta agus béasach;
- táimid ag iarraidh cinnte a dhéanamh de go gcloítear le cearta maidir le caitheamh cothrom, mar a leagtar amach i reachtaíocht combhionannais, agus ár seirbhísí á soláthar againn;
- táimid ag iarraidh, nuair is féidir, riachtanais speisialta a d'fhéadfadh a bheith ag ár gcustaiméirí a chomhlíonadh.

3. Fiosrúcháin Teileafóin

- Beimid ar fáil chun glaonna teileafóin a fhreagairt i rith gnáthuaireanta oifige (9:00am – 5:45pm Dé Luain go Déardaoin, (5:15pm Dé hAoine)). Tá sé de sprioc againn gach glao a fhreagairt go tapa. Cuirfimid féin agus ár réimse oibre in aithne. Beimid béasach agus cabhrach, agus déanfaimid ár ndícheall chun faisnéis atá ceart agus soiléir a sholáthar dár gcustaiméirí. Mura féidir linn freagra a thabhairt go láithreach, tógfaimid sonraí an chustaiméara agus tabharfaimid glao ar ais ag am oiriúnach.

4. Cumarsáid Scríofa

- Déanaimid iarracht cumarsáid scríofa, ríomhphoist san áireamh, a admháil laistigh de 5 lá oibre, agus cuirimid freagra deireanach ar fáil laistigh de 20 lá oibre. I gcásanna ina mbeidh moill i gceist, míneoidimid é sin dár gcustaiméirí trí fhreagra eatramhach a thabhairt dóibh sula mbeidh an tréimhse 20 lá istigh. Má bhaineann an comhfhreagras le Roinn Rialtais nó comhlacht poiblí eile, seolfaimid an comhfhreagras chucu, i ndiaidh dúinn cead a fháil uait chun é sin a dhéanamh.

5. Cuairteoirí i bPearsa

- Beimid ar fáil chun bualadh le custaiméirí le linn gnáthuaireanta oifige ach coinne a bheith déanta roimh ré. Déanfaimid cuairteoirí a bheannú go cúirtéiseach, beimid cothrom agus cabhrach agus déileálfaimid lena gceisteanna chomh tapa agus is féidir. Cuirfimid áiseanna oiriúnacha ar fáil le haghaidh cruinnithe agus cinnteoidimid go mbeidh ár n-oifigí glan agus sábháilte. Déanfaimid cinnte de freisin go mbeidh daoine faoi mhíchumas in ann rochtain a fháil ar ár n-oifigí.

6. Polasaí faoi Stádas Comhionann

- Táimid tiomanta do sheirbhís a chur ar fáil ar féidir lenár gcustaiméirí ar fad leas a bhaint aisti agus ina gcaithfear go comhionann le gach custaiméir. Agus seirbhísí á soláthar againn, déanfaimid ár ndícheall chun a chinntiú go gcuirfear san áireamh na riachtanais a d'fhéadfadh a bheith ag grúpaí áirithe de chustaiméirí, agus rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí lena chinntiú nach bhfuil aon fhadhbanna rochtana acu. Cuirfimid oiliúint oiriúnach ar fáil dár bhfoireann chun tacú leis na gealltanais seo.

7. Comhionannas/Éagsúlacht

- Cuirfimid leis an méid eolas atá sa Roinn faoi chúrsaí comhionannais agus éagsúlachta. Déanfaimid sin trí oiliúint, eolas agus cumarsáid. Agus muid ag plé lenár gcustaiméirí, déanfaimid cinnte de go gcloífear leis na cearta a leagtar amach i reachtaíocht comhionannais maidir le caitheamh cothrom.

8. Seirbhís Trí Ghaeilge

Tabharfar freagra as Gaeilge ar chomhfhreagras a gheofar i nGaeilge. Déanfar gach iarracht freastal ar fhiafraithe teileafóin i nGaeilge agus freastal ar dhaoine a thagann i láthair ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

9. Oiliúint

Cuirfimid oiliúint ar fáil dár bhfoireann maidir le seirbhís do chustaiméirí, go háirithe i gcás ball foirne a bhíonn i dteagmháil leis an bpobal i gcoitinne.

10. Freagrachtaí ár gCustaiméirí

- Caitheamh go maith lenár bhfoireann agus cúirtéis agus meas a léiriú dóibh. Ba chóir do chustaiméirí cluas éisteachta a thabhairt dár bhfoireann agus iad ag plé lena c(h)eist.
- Tá sé de cheart ag ár bhfoireann deireadh a chur le glao teileafóin, i gcás go meastar go bhfuil an glaoiteoir ionsaitheach nó maslach. Má tharlaíonn sin, cuirfidh an ball foirne in iúl don ghlaiteoir nach nglactar le hiompar den chineál sin agus go bhfuil siad chun deireadh a chur leis an nglao má leanfar leis an iompar.

11. Aiseolas

Más maith le custaiméir moladh a chur chugainn maidir leis an gcaoi gur féidir linn ár seirbhís a fheabhsú, is féidir leis/léi ríomhphost a chur chuig ár nOifigeach Seirbhíse Custaiméirí ag contact@dcya.gov.ie nó eolas@dcya.gov.ie

Féadfaidh custaiméirí scríobh freisin chuig: An tOifigeach Seirbhíse Custaiméirí, An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige, SAORPHOST F5055, Bloc 1, Plaza Miesach, 50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach, Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4

13. Gearáin ó Chustaiméirí

Tá nós imeachta na Roinne Leanaí agus Gnóthaí Óige i dtaobh gearán le fáil thíos in Aguisín B.

Is féidir teacht ar tuilleadh eolais faoin Oifigeach Fiosrúchán faoin Acht um Míchumas ar ár suíomh gréasáin.

Cuidigh Linn Cuidiú Leat - Is féidir linn cuidiú leat má dhéanann tú an méid seo a leanas:

- * Cuir an t-eolas ar fad atá agat a bhaineann le d'fhiosrúchán ar fáil dúinn**
- * Cuir na doiciméid agus uimhreacha tagartha ar fad atá agat a bhaineann le d'fhiosrúchán ar fáil dúinn**
- * Cloígh le haon seicliosta nó treoirlínte a tugadh duit**
- * Caith go cúirtéiseach lenár bhfoireann agus le custaiméirí eile agus léirigh meas orthu**

POINTÍ TEAGMHÁLA/UIMHREACHA TEILEAFÓIN/RÍOMHPHOST

Seirbhís do Chustaiméirí	Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige SAORPHOST F5055 Bloc 1, Plaza Miesach, 50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach, Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4 Fón – 6473167 Rphost – contact@dcya.gov.ie eolas@dcya.gov.ie
Rochtain	Oifigeach Rochtana An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige SAORPHOST F5055 Bloc 1, Plaza Miesach, 50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach, Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4 Fón – 6473142 Rphost – Marcella_Luz@dcya.gov.ie
Saoráil Faisnéise	Oifigeach Shaoráil Faisnéise An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige SAORPHOST F5055 Bloc 1, Plaza Miesach, 50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach, Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4 Fón – 6473167 Rphost – dcyafoi@dcya.gov.ie
Oifigeach Achomharc Gearán	An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige SAORPHOST F5055 Bloc 1, Plaza Miesach, 50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach, Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4 Fón – 6473000 Rphost - - contact@dcya.gov.ie eolas@dcya.gov.ie

An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige Nós Imeachta chun Gearáin a Dhéanamh

Cad is gearán ann?

Sainmhínimid gearán mar léiriú míshástachta maidir le soláthar seirbhíse nó seirbhísí na Roinne, mar a leagtar amach faoi na gealltanais inár gCairt do Chustaiméirí.

Conas a dhéanaim gearán?

- Má tá cúis gearáin agat, is cóir é a dhíriú ar dtús ar an rannóg ábhartha sa Roinn. Déanfaidh ár bhfoireann ansin iarracht chun déileáil leis an bhfadhb gan mhoill nó, mura mbaineann an gearán le seirbhís a chuirimid ar fáil, treoróidh ár bhfoireann thú chuig an gcomhlacht cuí. Mura bhfuil ainm an duine cuí ar eolas agat, nó mura bhfuil tú cinnte cén chomhlacht is cóir an gearán a dhéanamh leis, beidh ár nOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí (sonraí teagmhála ar fáil sa Chairt do Chustaiméirí) sásta comhairle a chur ar fáil duit.
- Mura bhfuil foireann na rannóige ábalta do ghearán a réiteach, nó mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra, féadfaidh tú a iarraidh go ndéanfadh ball foirne sinsearach ón rannóg sin athbhreithniú ar an scéal.
- Má tá tú míshásta go fóill leis an bhfreagra, ba chóir duit gearán foirmiúil a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí. Déanfaidh an t-oifigeach sin an gearán a imscrúdú.

Is féidir leat gearán a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí i scríbhinn nó i ríomhphost.

Cén t-eolas ar cheart duit a chur ar fáil?

Cuideoidh tú le luas an imscrúdaithe ar do ghearán a ghéarú má chuireann tú na mionsonraí seo a leanas ar fáil:

- D'ainm, do sheoladh agus do sheoladh ríomhphoist.
- Cad go díreach nach raibh tú sásta leis.
- Ainm an oifigigh nó na rannóige a raibh tú ag plé leis/léi.
- Uimhir teileafóin i rith an lae.

Gealltanais na Roinne agus muid ag déileáil le Gearáin Fhoirmiúla

Déanfaimid gearáin a admháil laistigh de 5 lá oibre agus déanfaimid iarracht iad a réiteach laistigh de 15 lá oibre. Más gá dúinn tuilleadh fiosruithe a dhéanamh, cuirfimid sin in iúl don chustaiméir agus déanfaimid iarracht é sin a chríochnú laistigh de 20 lá oibre.

- Déileálfar le gach gearán go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún.
- Coinneoidimid taifid gearáin scartha ó thaifid eile.
- Déanfaimid cinnte de nach n-úsáidfear aon ghearán a rinne tú de mheon macánta chun d'aimhleasa amach anseo.
- Déanfaimid iarracht foghlaim ó dhearmaid chun a chinntiú nach ndéanfar na hearráidí céanna arís.

An féidir leat achomharc a dhéanamh?

Mura bhfuil custaiméir sásta le toradh imscrúdaithe an ghearáin, is féidir achomharc a dhéanamh leis an Oifigeach Achomharc. Bainfidh na spriocdhátaí céanna le freagairt achomharc mar atá thuas do ghearáin fhoirmiúla.

Oifigeach Achomharc	An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige SAORPHOST F5055 Bloc 1, Plaza Miesach, 50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach, Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4 Fón – 6473000 Ríomhphost - contact@dcya.gov.ie eolas@dcya.gov.ie
---------------------	---

Má tá an custaiméir fós míshásta leis an toradh, is féidir leis/léi scríobh chuig

Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.
Fón (01) 6395600; Íosghlao 1890 22 30 30;
ríomhphost: info@ombudsman.ie