



# Customer Charter

We are committed to delivering a quality customer service to you. This Charter sets out the standards of service you can expect from us.

## We will:

- Serve you in a fair, courteous and timely manner
- Respect your privacy
- Protect your information
- Provide you with full and clear information
- Use modern technology to improve our service to you
- Inform you of your rights and entitlements
- Provide redress where you have a complaint

## Help Us to Help You

- Always quote your Personal Public Service Number (PPS Number) when contacting the Department.
- Provide full and accurate information and documentation when we ask for it.

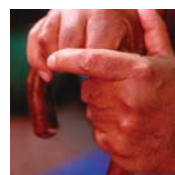
## We Value Your Opinion

Let us know when things go wrong, when you get a good service, or how we can improve our services.

To do this:

- **Log on** to [www.welfare.ie](http://www.welfare.ie)
- **Email** [qcs@welfare.ie](mailto:qcs@welfare.ie)
- **LoCall** 1890 66 22 44
- **Drop in** to your Social Welfare Local Office
- **Write to** Customer Services, Social Welfare Services, College Road, Sligo.

April 2009





# Cairt do Chustaiméirí

Táimid tiomanta do scoth na seirbhísí do chustaiméirí a sheachadadh duitse. Sa Chairt seo, leagtar amach na caighdeáin seirbhísí lenar féidir leat a bheith ag súill uainne.

## Beidh ár Seirbhís Duitse:

- Cothrom, múinte agus tráthúil
- Le meas ar do phríobháideachas
- Ina díon cosanta ar do chuid faisnéise
- Iomlán agus soiléir ó thaobh faisnéis a sholáthar duit
- Á feabhsú agaiin trí úsáid na nuatheicneolaíochta
- Ina foinse eolais duit maidir le do chearta agus do theidlíochtaí
- Ina bealach achomhairc duit i gcás go mbíonn gearán agat

## Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

- Gach uair a mbíonn tú ag dul i dteagmháil leis an Roinn, luaigh d'Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí (Uimhir PSP)
- Nuair a iarrfaimid faisnéis agus cáipéisíú ort a bheidh cruinn agus iomlán, tabhair dúinn iad

## Is Mór Againn Do Thuairim

Má théann cúrsaí cearr, inis dúinn. Má thugtar seirbhís mhaith duit, inis dúinn é sin, nó inis dúinn conas is féidir linn ár seirbhísí a fheabhsú.

Chuirge sin:

- Logáil isteach ar [www.welfare.ie](http://www.welfare.ie)
- Cuir ríomhphost chuig [qcs@welfare.ie](mailto:qcs@welfare.ie)
- Úsáid Íosghlao 1890 66 22 44
- Buail isteach chuig d'Oifig áitiúil Leasa Shóisialaigh
- Scríobh chuig Seirbhísí do Chustaiméirí, Seirbhísí Leasa Shóisialaigh, Bóthar an Choláiste, Slígeach.

Aibreán 2009

