Cairt Custaiméara

"Ár Seirbhís Duitse"

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Bealtaine 2004

Réamhrá

Tá an Roinn tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar. Chinn an Taoiseach mar riachtanas Rialtais i Nollaig 2002 go ndéanfadh gach Roinn Cairt Custaiméara a fhoilsiú.

Roimh an Chairt seo a ullmhú d'iarramar ar ár gcustaiméirí agus ar ár bhfoireann a dtuairimí a thabhairt ar ár seirbhís reatha. Aithníodh na gnéithe lárnacha seo a bheith an-thábhachtach ón aiseolas a fhuaireamar ón bpróiseas comhairliúcháin sin:

- Saoráid ár Seirbhísí
- Soláthar Faisnéise
- D'éileamh
- Aiseolas & Gearáin

Chuireamar isteach tiomantais eile a chabhróidh a thuilleadh chun an chaighdeáin is airde is féidir de sheirbhís a sholáthar.

Is iad ár dtiomantais (imlínithe sa chaibidil thíos) "Na Nithe a Dhéanfaimid Duit", ár bhfreagra ar bhur dtuairimí agus bhur moltaí. I rith tréimhse na Cairte seo díreoimid ar na gnéithe de sheirbhís is tábhachtaí díbhse.

Is féidir linn go léir cuidiú le go mbeidh ár gcaidrimh lena chéile chomh haoibhinn agus is féidir, trí chomhoibriú lena chéile chun meas agus foighne a léiriú.

Chuireamar isteach sa chaibidil seo freisin roinnt slite inar féidir libh cabhrú.

Na Nithe a Dhéanfaimid Duit

Saoráid ár Seirbhísí

Táimid tiomanta do:

- Ár n-oifigí a bheith saoráideach do chách – daoine míchumasaithe ina measc (tá 80% dár n-oifigí saoráideach do dhaoine míchumasaithe faoi láthair)
- Uaireannta breise oscailte i go leor dár nOifigí Áitiúla sna trí mhí seo chugainn (féach na huaireannta oscailte ar taispeáint i d'Oifig Áitiúil féin)
- Do phríobháideacht a chosaint má bhuaileann tú isteach inár n-oifigí
- Ár seirbhísí do dhaoine faoi bhac amhairc a fheabhsú (Lóghlao 1890 500 000 fo-líne 8442 nó 8459 don tseirbhís seo)
- Ár seirbhís fhreagartha fóin a fheabhsú trí dhíriú ar gach glaoch fóin a fhreagairt taobh istigh de 30 soicind, mar sprioc
- Glaoch ar ais ort má iarrann tú san

Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

- Bíodh d'Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí (Uimhir PSP) agus uimhreacha tagartha eile ullamh agat ag déanamh teagmhála leis an Roinn
- Dhá shaghas Deimhnithe Céannachta (mar shampla, pas reatha nó teastas fada do bhreithe nó ceadúnas tiomána *agus* Leabhar Sochair Linbh nó Cárta Bainc nó Leabhar Cíosa)
- Beir leat do Chárta Seirbhísí Sóisialacha má tá ceann agat

D'Éileamh

Táimid tiomanta do:

- A rá leat cé chomh tapa agus is dócha go ndéanfar cinneadh faoi d'éileamh
- A rá leat conas cúnamh airgeadais nó eile a fháil san idirlinn más gá
- Insint duit faoi na roghanna difriúla íocaíochta atá ar fáil
- Na fáthanna taobh thiar den chinneadh ar d'éileamh a insint duit
- Insint faoi do cheart achomhairc faoin chinnidh agus conas é a dhéanamh
- Insint duit freisin go bhfuil saoráid Oifig Fhear an Phobail agat

Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

- Comhlíon na foirmeacha go léir go hiomlán agus sínigh iad agus seol nó tabhair isteach na doiciméid go léir is gá do d'éileamh
- Bí in am do choinní nó abair linn go mbeidh tú déanach
- Abair linn má tá aon athrú i do chúrsaí (mar shampla, dul ag pósadh; seoladh nua; fostaíocht a ghlacadh)
- Bíodh a fhios agat faoi na rialacha agus rialacháin maidir le d'íocaíocht a fháil agus cloígh leo

Soláthar Faisnéise

Táimid tiomanta do:

- Faisnéis iomlán, fhollasach, cheart a thabhairt duit ar ár scéimeanna agus ár seirbhísí nuair is gá. Is féidir leat foirmeacha éilimh agus bileoga faisnéise a lorg ach glaoch ar Loghlao 1890 20 23 25 nó is féidir leat iad a íoslódáil ónár láithreán Gréasáin ag ***www.welfare.ie***
- A chinntiú go bhfuil ár bhfoirmeacha agus bileoga simplí agus so-thuigthe
- Cabhair a thabhairt le comhlíonadh foirmeacha ag d'Oifig Áitiúil Leasa Shóisialaigh nó d'Ionad Faisnéis Saoránaigh áitiúil - Lóghlao 1890 777 121
- Tacú le fostaitheoirí i bhfeidhmiú an chórais ranníocaigh ÍMAT

Seirbhísí r-Rialtais

Táimid tiomanta do:

- Teicneolaíocht nua-aimseartha a úsáid chun feabhas suntasach a chur ar ár seirbhís
- Réimse feabhsaithe seirbhísí a sholáthar trínár láithreán Gréasáin
- Leanúint de bheith ag tacú le TEAGMHÁIL (gníomhaireacht a bhunaigh an Rialtas chun slite leictreonacha a fhorbairt le daoine a cheangal leis an tseirbhís phoiblí)

Caitheamh Leat go Cóir

Táimid tiomanta do:

- Freastal ar ár gcustaiméirí go cothrom, cóir agus cúirtéiseach
- An dlí a úsaid go comhsheasmhach agus go cóir maidir le do theidlíochtaí agus dhualgais

Aiseolas agus Gearáin

Táimid tiomanta do:

- Ár gCóras Aiseolais agus Gearán reatha a chur chun tosaigh agus a fhorbairt (ag feidhmiú ó Mheitheamh 2002)
- Do ghearán a fhreagairt taobh istigh de 15 lá oibre
- A dheimhniú nach gcuirfidh do ghearán isteach ar an tslí a gcaithfimid leat sa todhchaí

Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

Abair linn:

- Mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís nó Má tá tuairimí ar bith agat ar chonas a fheadfaimis ár seirbhís a fheabhsú

  Is féidir leat Bileog Aiseolais agus Gearáin a fháil ó aon cheann dár n-oifigí áitiúla nó poiblí nó ónár laithreán Gréasáin ***www.welfare.ie***

  Is féidir leat gearán díreach freisin trí ghlaoch fóin ar aon cheann dár n-oifigí leis na sonraí

Sláindáil agus Príobháideacht

Táimid tiomanta do:

- D'fhaiséis phearsanta a choimeád slán
- An fháisnéis sin a úsáid ar chúinsí leasa shóisialaigh agus mar atá ceadaithe de réir dlí, amháin

Seirbhís trí Ghaeilge

Táimid tiomanta do:

- Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge agus Bhéarla más gá

Aiseolas ó Chustaiméirí

Is é ár n-aidhm ná an tseirbhís is fearr is féidir a thabhairt duit nuair a bhíonn tú ag plé linn. Fáiltímid roimh do thuairimí faoi chonas is féidir linn ár seirbhís a fheabhsú i gcónaí amach anseo. Tá ár sonraí teagmhála ar chúl na bileoige seo.

Uimhreacha Teagmhála Úsáideacha

Uimhreacha Lóghlao Leasa Shóisialaigh

Sochar Linbh & Cóireála	1890 400 400
Seirbhísí Faisnéise:	
Líne do Bhileog & d'Fhoirm Éilimh	1890 20 2325
(*24 uair, 7 lá den tseachtain*)	
Sochar Máithreachais	1890 690 690
Oifig Seirbhísí Pinsin	1890 500 000
Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh	**1890 74 7434**
Ionad Lóghlao Faisnéise Saoránaigh	**1890 77 7121**

Rannóg Roinne

Liúntas Cúramóra	(01) 7043000
Liúntas Míchumais	(01) 7043948
Sochar Míchumais	(01) 6797777
Saorscéimeanna	(01) 7043371
Pinsean Easláine	(01) 7043314
Sochar Díobhála Ceirde	(01) 6732044

D'íocaíochtaí dífhostaíochta – féach 'Eolaire Stáit' i do leabhar teileafóin i gcomhair uimhreacha teagmhála d'oifige áitiúla leasa shóisialaigh nó ar líne ag ***www.welfare.ie/contact/index.html#Local_Offices*** i gcomhair teagmhálacha Oifige Áitiúla.

Notaí

Breis eolais faoin gCairt Custaiméara ó:

Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí
Roinn Gnóthaí Sóisialacha & Teaghlaigh
Teach Landen
157/164 Sráid Chnoc na Lobhar
Baile Atha Cliath 2.

Teileafón: (01) 6732148/6732217/6732281/6732038