

An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia, Cairt Do Chustaiméirí 2009 - 2011

Táimid tiomanta an tseirbhís is tráthúla, is éifeachtúla agus is cúirtéisí agus is féidir a sholáthar dár gcustaiméirí

Ár dTiomantais Duitse

Is mór againne go bhfreastalaímid ar do chuid riachtanas agus tá sé mar aidhm againn na nithe seo a bhaint amach trí:

- Eolas cuimsitheach ar gach scéim agus seirbhís i bhformáid atá éasca le húsáid a sholáthar.
- An tseirbhís is fearr is féidir agus comhairle chuiditheach a sholáthar.
- Spriocanna réalaíocha is féidir a bhaint amach a leagadh síos le haghaidh seachadadh seirbhíse a fhreastalóidh ar ionchais athraitheacha na gcustaiméirí.
- Caitheamh le gach duine ar bhealach ceart, cothrom, neamhchlaonta agus cúirtéiseach.
- Féachaint lena chinntiú go gcomhlíontar do chuid cearta maidir le cóir chomhionann arna mbunú ag reachtaíocht chomhionannais i seachadadh seirbhísí.
- An aidhm atá againn freastal ar aon riachtanas speisialta atá agat.

Cabhraigh Linn Cabhrú Leat trí

- Uimhreacha tagartha a thabhairt nuair atá tú ag scríobh chugainn faoi iarratas nó ceist atá ann cheana féin.
- Uimhir teileafóin lae nó seoladh ríomhphoist a chur ar fáil i do chomhfhreagras má bhíonn sin ar fáil.
- Caitheamh leis an bhfoireann mar ba mhaith leat go gcaithfí leat féin.

Teagmháil a dhéanamh ar an Teileafón

- Freagróidh an fhoireann do chuid fiosruithe teileafóin go tapa agus go béasach.
- Bíonn sé mar aidhm againn na glaonna a fhreagairt laistigh de mheán-am iomlán de **20 soicind**.
- Tabharfaimid ár n-ainm agus ainm na Rannóige ar ghlaigh tú.
- Déanaimid iarracht do chuid ceisteanna a fhreagairt ar an bpointe. Mura mbeimid in ann, geallaimid go dtógfaimid do chuid sonraí agus inseoimid duit cén uair is féidir bheith súil go gcloisfidh tú uainn arís.
- Déileálfar le teachtaireachtaí fágtha ar shaoráidí guthphoist go tapa agus, nuair is gá, freagrófar glaonna laistigh de **lá oibre amháin**.

Teagmháil trí Litir nó Ríomhphost

- Freagrófar comhfhreagras i dteanga shimplí agus shoiléir laistigh d' uasmhéid **20 lá oibre**.
- Nuair nach féidir é sin a dhéanamh eiseofar freagra eatramhach chugat laistigh de **10 lá oibre** le sonraí teagmhála an duine atá ag déileáil le do chomhfhreagras agus an dáta is féidir leat bheith ag súil le freagra iomlán.
- Má bhaineann do chomhfhreagras le hábhar a thiteann laistigh de dhualgas comhlachta phoiblí eile, seolfaimid an comhfhreagras chuig an gcomhlacht sin agus cuirfimid ar an eolas tú dá réir sin.
- Úsáideoidh an fhoireann uilig freagraí ríomhphoist uathoibríthe nuair a bheidh siad as an oifig.

Cruinnithe

- Eagrófar cruinnithe, nuair is féidir, ag am a oireann duit agus ní choinneoimid tú ag fanacht gan ghá.

- Nuair is féidir soláthróimid seomraí cruinnithe príobháideacha chun do cheist a phlé.
- Déanfaimid iarracht do cheisteanna a fhreagairt go hiomlán. Mura mbeimid in ann, eagróimid glaoch a chur ort nó scríobh chugat más fearr leat sin.
- Cinnteoidimid go gcomhlíonfaidh ár gcuid oifigí na caighdeáin sláinte agus sábháilteachta gairme.
- Cinnteoidimid go mbeidh ár gcuid oifigí agus seirbhísí inrochtaine do dhaoine faoi mhíchumas.

Foinsí Eolais

- Leanfaimid ag déanamh fógraíochta mar is cuí ar fhorbairtí suntasacha inár scéimeanna agus seirbhísí.
- Eagróimid cruinnithe eolais poiblí ar mhórathruithe i bpolasaithe agus/nó in oibríochtaí nuair is cuí.
- Soláthróidh ár láithreán gréasáin eolas cuimsitheach ar ghníomhaíochtaí na Roinne agus ar ár scéimeanna agus seirbhísí ar fad.
- Táimid tiomanta dár seirbhísí ar líne a fhorbairt agus a fheabhsú go leanúnach. Áireofar air sin saoráid chun clárú le haghaidh seirbhísí leictreonacha na Roinne atá ann anois agus a bheidh ann sa todhchaí agus chun nuashonruithe a fháil trí ríomhphost agus/nó an tseirbhís gearrtheachtaireachtaí (SMS).

Seirbhís i nGaeilge

- Leanfaimid ag forbairt seirbhísí chun freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Foilseofar ár dTuarascáil Bhliantúil, Ráiteas Straitéise, Cairt Chustaiméirí, Plean Gnímh Do Custaiméirí, Plean Gnímh agus Cairt D’Fheirmeoirí agus leabhrán Scéimeanna agus Seirbhísí i nGaeilge agus i mBéarla araon.

Aiseolas agus Luacháil

- Táimid tiomanta dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí agus luacháil a dhéanamh ar ár seirbhísí.
- Tá Nós Imeachta Gearán ó Chustaiméirí foirmiúil againn chun freagairt a thabhairt ar ghearáin maidir le seachadadh ár seirbhísí agus tiomantais.
- Déileálfar le gach gearán go tapa, go cothrom agus go neamhchlaonta.
- Déanfaimid feidhmíocht a thomhas agus a mheas in aghaidh tiomantais sa Chairt agus coinneoidimid faoi athbhreithniú iad chun ár seirbhís a fheabhsú go leanúnach.
- Déanfaimid suirbhé rialta ar ár gcustaiméirí maidir le caighdeán na seirbhísí a sholáthraímid agus tuairisceoidimid ar ár bhfeidhmíocht sa Tuarascáil Bhliantúil.

Is féidir leatsa cabhrú linn trí

- Tuairimí, gearáin nó moltaí faoin seirbhís a fuair tú a sholáthar.
- Aon fhoirmeacha suirbhé chustaiméirí a chuirimid chugat a chomhlánú agus í a sheoladh ar ais.

Aonad Seirbhís Cáilíochta
An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia,
Ionad Gnó Grattan,
Bóthar Bhaile Átha Cliath,
Port Laoise,
Co. Laoise.

Teil: 057 8694331

Faics: 057 8694387

Ríomhphost: qualitycustomerservice@agriculture.gov.ie

Bealtaine 2009