



GFGG Cairt Custaiméirí

Leagan	Dáta	Cruthaithe/Seiceáilte	Athbhreithnithe	Faofa
S3-P01	01/06/2022	Lori Keeve	Nora Rahill	

Clár Ábhar

1.	Réamhra.....	2
1.2.	Ár n-Aidhm	2
1.3.	Ár gcoimítmint dár gcustaiméirí	2
2.	Fiosruithe Fóin	2
3.	Comhfhreagras i Scríbhinn	2
4.	Glaoiteoirí Pearsanta.....	3
5.	Inrochtaineacht.....	3
5.1.	Oifigeach Rochtana.....	3
5.2.	Beartas um stádas comhionann	3
6.	Seirbhís i nGaeilge/Service in Irish.....	3
7.	Oiliúint	3
8.	Aiseolas/Gearán a dhéanamh	3
8.1.	Nósanna Imeachta maidir le Gearáin	3
8.2.	Teagmhálaithe do Ghearáin ó Chustaiméirí	4
8.3.	Cabhraigh linn le bheith ag cabhrú leat	4
9.	Teagmhálaithe	4



1. Réamhrá

1.1. Is é cuspóir na Cairte Custaiméirí seo caighdeán na seirbhíse a leagan amach ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis ón nGníomhaireacht.

(Tabhair faoi deara: Níl sé i gceist le foilsiú na Cairte do Chustaiméirí cearta dlíthiúla nua a chruthú do chustaiméirí

1.2. Ár n-aidhm

Tá sé mar aidhm againn seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí agus ár ndícheall a dhéanamh feabhas a chur ar chaighdeán na seirbhíse a chuirimid ar fáil.

1.3. Ár gcoimhlint dár gcustaiméirí

Is tábhachtach linn go bhfuil an custaiméir sásta agus is é is cuspóir dúinn é seo a bhaint amach trí:

- an tseirbhís agus an chomhairle is fearr agus is féidir linn a chur ar fáil
- ag caitheamh le custaiméirí ar shlí chóir chothrom neamhchlaonta agus go cúirtéiseach;
- ag iarraidh a chinntiú go gcloítear leis na cearta a bheith ag caitheamh le daoine go cothrom agus ár gcuid seirbhísí á seachadadh, de réir mar atá siad leagtha amach sa reachtaíocht chomhionannais;
- Ag iarraidh freastal ar riachtanas speisialta ar bith atá ag ár gcustaiméirí, más féidir.
- Ag cloí le spriocanna/cuspóirí na dTreoirphrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí mar atá leagtha amach inár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí.

2. Fiosruithe Fóin

Beimid ar fáil chun glaonna teileafóin a fhreagairt i rith ghnáthuaireanta oifige (9.00r.n. go 5.30i.n. Luan go hAoine). Tá sé mar aidhm againn gach glao a fhreagairt go tapa. Beimid múinte agus cabhrach, agus é mar aidhm againn ár ndícheall a dhéanamh faisnéis shoiléir agus cheart a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Mura féidir linn freagra a thabhairt láithreach, tógfaimid sonraí an chustaiméara agus glaofaimid ar ais ar an gcustaiméir ag am oiriúnach. Ní cheanglóimid glaoiteoirí le glórphost ach amháin nuair nach bhfuil an duine ar mian leo labhairt leis ar fáil agus déanfaimid ár ndícheall freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de lá oibre amháin.

Uimhir Theagmhála

Is í an uimhir ghinearálta oifige **087 672 5874**.

3. Comhfhreagras i Scríbhinn

Admhóimid formhór na gcumarsáidí scríofa laistigh de 5 lá oibre tar éis dúinn iad a fháil agus tabharfaimid freagra deiridh laistigh de 20 lá oibre. I gcásanna ina mbeidh moill ann, míneoimid é seo dár gcustaiméirí trí fhreagra eatramhach sula mbeidh an tréimhse 20 lá caite. Cuirfidh ár bhfoireann sonraí teagmhála iomlána ar fáil dár gcustaiméirí. Más le haghaidh roinn nó comhlacht eile Rialtais an comhfhreagras, cuirfimid é sin in iúl don chustaiméir.



4. Glaoiteoirí Pearsanta

Beimid ar fáil chun bualadh le custaiméirí trí choinne agus nuair is féidir gan choinne, lenár gcustaiméirí i rith gnáthuaireanta oifige. Cuirfimid fáilte roimh chuairteoirí go múinte, agus beimid cothrom agus cabhrach agus pléifimid lena gcuid fiosruithe chomh tapa agus is féidir. Cuirfimid áiseanna oiriúnacha ar fáil do chruinnithe agus cinnteoidimid go mbeidh ár n-oifigí glan agus sábháilte. Cinnteoidimid freisin go mbeidh ár n-oifigí inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas.

5. Inrochtaineacht

5.1. Oifigeach Rochtana

Is é Oifigeach Rochtana na Gníomhaireachta:

Padraic Ballantyne – Padraic.ballantyne@ggda.ie

5.2. Beartas um stádas comhionann

Táimid tiomanta go hiomlán do sheirbhís a sholáthar ar féidir lenár gcustaiméirí go léir leas a bhaint aisti agus a chaitheann go cothrom lenár gcustaiméirí go léir. Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go gcuirfear san áireamh sa tseirbhís a sholáthraímid na riachtanais a d'fhéadfadh a bheith ag grúpaí áirithe custaiméirí, agus rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí lena chinntiú go dtabharfar aire dá riachtanais inrochtaineachta. Cuirfimid oiliúint oiriúnach ar fáil do bhaill foirne chun tacú leis na gealltanais seo.

6. Seirbhís i nGaeilge

Déanfaidh an Gníomhaireacht gach iarracht freastal ar dhaoine ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

7. Oiliúint

Infheisteoidimid in oiliúint seirbhíse do chustaiméirí don fhoireann, go háirithe do bhaill foirne atá i dteagmháil leis an bpobal i gcoitinne.

8. Aiseolas/Gearán a dhéanamh

8.1. Nósanna Imeachta maidir le Gearáin

Mar chustaiméir, d'fhéadfá a bheith míshásta le caighdeán na seirbhíse a fuair tú ón nGníomhaireacht. Aithnímid gur féidir botúin a dhéanamh agus moill a bheith ann. Tá ár nósanna imeachta gearán ceaptha chun cabhrú leat gearán a dhéanamh ionas gur féidir linn freagra a thabhairt agus, nuair is féidir, rudaí a chur ina gceart.

Táimid tiomanta do dhul i gcomhairle lenár gcustaiméirí agus fiafraí díobh conas atá ag éirí linn. Is féidir lenár gcustaiméirí cabhrú linn trí:

- tuairimí a thabhairt, gearán a dhéanamh nó moladh a dhéanamh faoin tseirbhís a thugaimid;
- aon fhoirmeacha suirbhé custaiméara a d'fhéadfaimis a sheoladh chucu a líonadh amach agus a chur ar ais.



Más mian le custaiméirí moladh a dhéanamh faoin gcaoi a bhféadfaimis feabhas a chur ar ár seirbhís, faoi ghearáin faoi chaighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a chuirtear ar fáil, nó faoi cheisteanna ginearálta is féidir leo ríomhphost a sheoladh chuig an Oifig Chumarsáide. Is é an seoladh communications@ggda.ie

8.2. Teagmhálaithe do Ghearáin ó Chustaiméirí

Gníomhaireacht Forbartha Ghráinseach Ghormáin, 4^ú hUrlár Teach na Páirce, 191 An Cuarbhóthar Thuaidh, Baile Átha Cliath 7, D07 EWW4

Fón: 087 672 5874

Má tá do ghearán fós gan réiteach, tá sé de cheart agat achomharc breise a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman.

Is féidir teagmháil a dhéanamh leis **an Ombudsman** ag:

Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773 18
Teil. (01) 639 5600 Facs (01) 6395674 Glao Áitiúil 1890 223 030 R-phost:
ombudsman@ombudsman.gov.ie

Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman do Leanaí ag:

Oifig an Ombudsman do Leanaí,
Teach na Mílaoise, 52 -56 Sráid na Trá Mhór, Baile Átha Cliath 1
Fón: (01) 865 6800
Saorghlao 1800 20 20 40
Ríomhphost: oco@oco.ie

8.3. Cabhraigh Linn le bheith ag cabhrú leat

Is féidir linn cabhrú leat ar an dóigh is fearr má:

- Cuireann tú aon eolas atá agat a bhaineann le d'fhiosrúchán ar fáil
- Tugann tú aon doiciméid agus uimhreacha tagartha ábhartha atá agat
- Leanann tú seicliostaí nó treoirlínte ar bith a tugadh duit
- Caitheann tú go cúirtéiseach agus le meas lenár bhfoireann agus le custaiméirí eile

9. Teagmhálacha

Is féidir leat liosta pointí teagmhála agus uimhreacha teileafóin a fháil ar ár leathanach Déan Teagmháil Linn ar shuíomh gréasáin GFGG - <https://ggda.ie/contact-us>.

CRÍOCH