



# **Cairt Custaiméirí**

**2025 - 2028**

# **C**AIRT CHUSTAIMÉIRÍ 2025 - 2028

Tá rún daingean ag Oifig an Choimisinéara Teanga seirbhís ghairmiúil, éifeachtach, chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir.

Is Oifig Náisiúnta Ombudsman agus Géilliúlachta í Oifig an Choimisinéara Teanga (OCT) a bunaíodh faoi scáth Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Tá sí neamhspléach ó aon tríú páirtí i gcomhlíonadh a cuid dualgas reachtúil faoi Achtanna na dTeangacha Oifigiúla.

Déanann OCT monatóireacht ar a mhéad a chomhlíonann comhlachtaí poiblí forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla (2003 & 2021). Fiosraíonn an Oifig gearáin i gcásanna ina gcreidtear gur theip ar chomhlachtaí poiblí cloí leis an Acht agus/nó le haon achtachán eile a bhaineann le stádas nó le húsáid na Gaeilge.

Threisigh Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021, a achtaíodh i Mí na Nollag 2021, Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Tá sraith forálacha nua san Acht leasaithe atá dírithe ar chearta teanga cainteoirí Gaeilge a neartú.

Is í an Ghaeilge teanga oibre na hOifige, ach táimid sásta labhairt lenár gcustaiméirí i nGaeilge nó i mBéarla, cibé acu is rogha leo féin.

Leagtar amach sa gCairt Custaiméirí seo na caighdeáin seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leo ó Oifig an Choimisinéara Teanga.

Déanfaimid measúnú go rialta ar chur i bhfeidhm na ngealltanais sa gCairt Custaiméirí seo.

## **T**EAGMHÁIL TEILEAFÓIN

Má dhéanann tú teagmháil linn ar theileafón, déanfaimid iarracht:

- do ghlaoch a fhreagairt a thapúla agus is féidir agus a bheith béasach agus cabhrach leat i gcónaí,
- ár n-ainm a insint duit nuair a fhreagróimid do ghlaoch,
- do cheist a fhreagairt go hiomlán más féidir agus mura féidir linn é sin a dhéanamh láithreach, glacfaimid do chuid sonraí agus tiocfaimid ar ais chugat a luaithe agus is féidir,
- freagra a thabhairt ar gach aon teachtaireacht ghlórphoist gan mhoill,
- a chinntiú go bhfuil uimhir fóin againn a chuideoidh leat glaoch a chur orainn ar chostas íseal i.e. (0818) 504 006

## **C**OMHFHREAGRAS I SCRÍBHINN

Má sheolann tú litir nó r-phost chugainn, déanfaimid iarracht:

- admháil ar do chumarsáid a sheoladh chugat laistigh de thrí lá oibre,
- a chinntiú go bhfaigheann tú freagra iomlán laistigh de 20 lá oibre; mura féidir linn freagra iomlán a sholáthar duit laistigh den tréimhse sin, beimid i dteagmháil leat chun an chúis leis an moill a mhíniú agus tabharfaimid le fios cén uair is féidir a bheith ag súil le freagra iomlán,
- ainm teagmhála, uimhir thagartha (má oireann) agus mionsonraí teagmhála (teileafón, r-phost) a sholáthar leis an bhfreagra,
- scríobh chugat i dteanga shimplí, shoiléir agus téarmaí teicniúla a sheachaint nó, sa chás gur gá na téarmaí sin a úsáid, an míniú a chur leo.

## **G**EARÁIN LE hOIFIG AN CHOIMISINÉARA TEANGA

Má dhéanann tú gearán, ar an bhfón nó i scríbhinn, le hOifig an Choimisinéara Teanga maidir le gníomhaíocht comhlachta phoiblí, déanfaimid iarracht:

- admháil a sheoladh chugat laistigh de 3 lá oibre,
- a chinntiú go bhfaigheann tú freagra iomlán laistigh de 20 lá oibre; mura féidir linn freagra iomlán a sholáthar duit laistigh den tréimhse sin, beimid i dteagmháil leat chun:
  - freagra cuimsitheach a sholáthar duit laistigh den tréimhse sin,
  - an chúis atá leis an moill a mhíniú, agus
  - tabharfaimid le fios cén uair is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán,
- tú a choinneáil ar an eolas maidir le dul chun cinn do cháis,
- tú a chur ar an eolas a luaithe agus is féidir agus a shoiléire agus is féidir maidir le torthaí ár bhfiosrúcháin,
- i gcás imscrúdú oifigiúil is féidir achomharc a dhéanamh chuig an Ard-Chúirt, taobh istigh de cheithre seachtaine, ar phonc dlí i gcoinne chinneadh de chuid an Choimisinéara Teanga.

## **C**UAIRTEOIRÍ CHUIG AN OIFIG

Má thagann tú ar cuairt chugainn:

- caithfimid leat go béasach, aithneoidimid do cheart chun príobháideachta agus pléimid go cúirtéiseach, go cóir agus go cothrom leat,
- casfaimid leat ag an am a aontaíodh i gcás go ndearna tú coinne linn,
- déanfaimid iarracht áiseanna cuí a sholáthar do chruinnithe,
- coinneoidimid ár n-oifig phoiblí glan agus néata, agus déanfaimid cinnte de go sásaíonn an oifig caighdeáin sláinte, sábháilteachta agus inrochtaine.

## **S** EIRBHÍS I nGAEILGE AGUS I mBÉARLA

Déanfaimid gach aon iarracht freastal a dhéanamh ar bhaill an phobail i gcoitinne ar mian leo a ngnó linn a dhéanamh i nGaeilge nó i mBéarla:

- freagróimid cumarsáid i nGaeilge i nGaeilge agus cumarsáid i mBéarla i mBéarla,
- cuirimid iontamhala Gaeilge agus Béarla dár suíomh gréasáin ar fáil,
- beidh ár bpríomhfhoilseacháin don phobal i gcoitinne i nGaeilge agus i mBéarla.

## **C** OMHIONANNAS AGUS ILCHINEÁLACHT SHÓISIALTA

Caithfimid lenar gcustaiméirí go measúil agus go cothrom:

- ní dhéanfar aon idirdhealú mar gheall ar inscne, stádas pósta, stádas clainne, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine ná mar gheall gur duine de chuid an Lucht Siúil ná a mhacasamhail de ghrúpa mionlaigh aitheanta iad,
- déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil teacht ag ár gcuid custaiméirí go léir ar ár seirbhísí, custaiméirí ag a bhfuil riachtanais speisialta san áireamh.

## **G**EARÁIN FAOINÁR gCUID-NE SEIRBHÍSÍ

Mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís, nó faoi iompar bhall foirne de chuid na hOifige seo, cuir é sin in iúl dúinn le do thoil:

- déanfaimid gach iarracht déileáil le do ghearán agus é a réiteach gan mhoill;
- má fhaightear amach go ndearnadh botún, gabhfaimid ár leithscéal leat agus déanfar gach iarracht an scéal a réiteach,
- eiseoimid admháil maidir le gach gearán faoinár gcuid-ne seirbhísí taobh istigh de 7 lá oibre agus próiseálfar iad taobh istigh de 20 lá oibre.

## **M**ONATÓIREACHT AGUS MEASÚNÚ

Déanfaimid measúnú go rialta ar chur i bhfeidhm na ngealltanais sa gCairt Custaiméirí seo agus leasófar na gealltanais mar is cuí chun a chinntiú go mbeidh an caighdeán is airde seirbhíse á sholáthar i gcónaí. Fáilteofar roimh thuairimí nó roimh mholtaí faoin tseirbhís a chuirtear ar fáil agus tabharfar aird chuí orthu.

## **G**EARÁN NÓ MOLADH A DHÉANAMH

Más mian leat gearán a dhéanamh faoi chaighdeán seirbhíse Oifig an Choimisinéara Teanga, do thuairimí a roinnt linn nó moltaí a dhéanamh, is féidir scríobh chuig: An Stiúrthóir, Oifig an Choimisinéara Teanga, An Spidéal, Co. na Gaillimhe nó is féidir teachtaireacht a sheoladh le ríomhphost chuig [seirbhis@coimisineir.ie](mailto:seirbhis@coimisineir.ie).

Tá an Chairt seo ar fáil i bhfoirm leictreonach ar ár suíomh gréasáin [www.coimisineir.ie](http://www.coimisineir.ie), áit ina bhfuil mionsonraí maidir lenár seirbhísí, ár bpolasaithe agus faisnéis teagmhála chomh maith.

# C **Á BHFUIL TEACHT ORAINN?**

Is é ár seoladh poist:

**Oifig an Choimisinéara Teanga,  
An Spidéal,  
Gaillimh.**

Bíonn an Oifig ar oscailt ó Luan go hAoine ó 9.15r.n. go dtí 5.30i.n.

Is féidir ríomhphost a chur chugainn ag [eolas@coimisineir.ie](mailto:eolas@coimisineir.ie).

Is féidir glaoch orainn ar (091) 504006 nó (0818) 504 006

Tá an Chairt Custaiméirí seo bunaithe ar mhúnlaí den chleachtas is fearr arna eisiúint do Roinn an Taoisigh, Oifig an Ombudsman agus ranna agus oifigí rialtais cuí eile.