CAIRT CHUSTAIMÉARA

COSAINT SHIBHIALTA

Ár Misean:

‘Cosaint Shibhialta a chur chun cinn, a fhorbairt agus a chothú mar eagraíocht éifeachtach agus profisiúnta bunaithe ar oibrithe deonacha a sholáthraíonn seirbhísí práinnfhreagartha agus tacaíochta pobail.

Aidhm lenár gCairt Chustaiméara

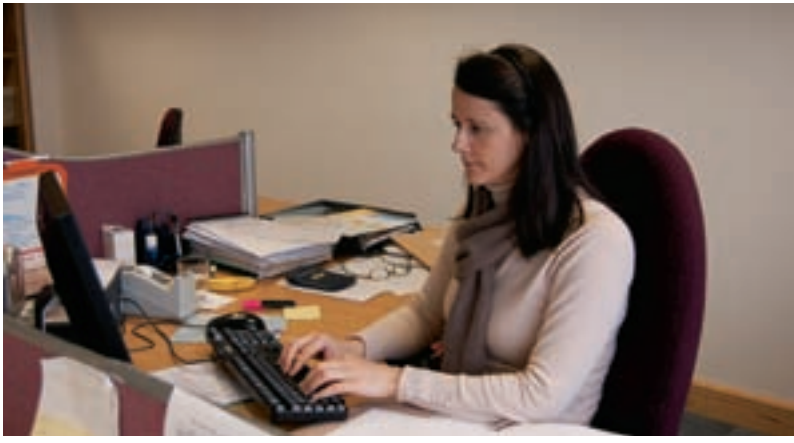
Is é is aidhm lenár gCairt Chustaiméara ná:

- seirbhís do chustaiméirí a fheabhsú
- cinntiú go mbaineann caighdeán den scoth le réimse iomlán ár seirbhísí

Sa chomhthéacs sin, déanfaimid luacháil agus monatóireacht ar leibhéal agus chaighdeán ár seirbhís do chustaiméirí trí shuirbhéanna rialta a dhéanamh agus trí scrúdú a dhéanamh ar bhúr gCártaí Tráchta comhlánaithe.

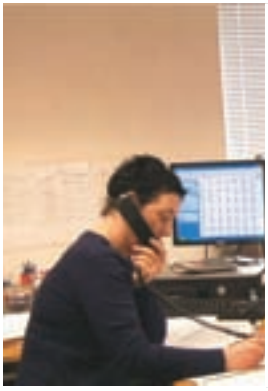
Cainéil Seirbhíse Chustaiméara

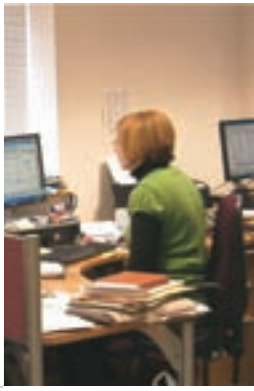
Má thagann tú isteach chugainn, má chuireann tú glaoch orainn, nó má sheolann tú litir nó ríomhphost chugainn, déileálfaimid le d’fhiosrú gan mhoill agus déanfaimid iarracht freagra iomlán agus cabhrach a thabhairt duit.



Comhfhreagras Scríofa/ Ríomhphost

- Déanfaimid gach comhfhreagras a admháil laistigh de 3 lá oibre agus beidh freagra iomlán laistigh de 15 lá oibre.
- Murar féidir é seo a dhéanamh, eiseoimid freagra eatramhach ag miniú an scéil agus ag leiriú cathain a bheifear ag súil le freagra deiridh.
- Beidh ár gcuid scríbhneoireachta soiléir agus simplí agus má úsáidtear téarmaí teicniúla, déanfar iad a mhíniú.
- Soláthróimid ainmneacha agus uimhreacha teagmhála mar aon le seoltaí ríomhphoist.
- Má scríobhann tú chugainn as Gaeilge, freagróimid tú as Gaeilge.





Glaonna Teileafóin

- Freagróimid glaonna teileafóin go pras, ag tabhairt ár n-ainm agus réimse oibre.
- Beimid cabhrach agus dea-bhéasach agus soláthróimid an méid eolais gur féidir linn.
- Murar féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán ar an toirt, tógfaimid do shonraí agus glaofaimid ar ais ort chomh luath agus is féidir nó ag am a oireann duitse.

- Má bhíonn orainn do ghlaoch a aistriú go comhghleacaí, tabharfaimid ainm agus uimhir duit agus deimhneoimid go ndéanfar an glaoch a aistriú ar bhonn tapa agus ceart.

- Más mian leat Gaeilge a labhairt linn, cuirfimid tú i dteagmháil le duine atá líofa sa teanga.

Cuairteoirí chun ár n-oifigí

- Fáilteoimid roimh chuairteoirí le meas agus cúirtéis.

- Déileálfar le d'fhiosrú go héifeachtúil agus go pras. Mura mbíonn d'fhiosrú ábharthach don oifig seo, déanfaimid iarracht tú a threorú i dtreo na hoifige cirte a thabharfaidh cabhair duit.

- Cuirfidh baill foirne atá ag súil le cuairteoirí, é seo in iúl don fháiltiú agus déanfaidh siad a chinntiú go bhfuil duine éigin ann chun bualadh leo ag an am áirithe sin. Mura bhfuil coinne agat, déanfaimid ár ndícheall freastal ort.

- Deimhneoimid go mbeidh an fhoireann ag an bhfailtiú ar fáil chun cabhrú leat agus go mbeidh siad múinte agus dea-bhéasach.

- Beidh ár n-oifigí agus áiseanna cruinnithe glan, slán agus coimeádta go caighdeán ard.

- Tá ár n-oifigí inrochtanach do dhaoine atá ar mhíchumas. Má tá aon riachtanais speisialta nó buarthaí agat cuir in iúl dúinn iad le do thoil.

Eolas

- Soláthróimid ábhar iomchuí agus suimiúil do chustaiméirí ar bhonn insroichte, soiléir agus tráthúil.

- Déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil an t-eolas go léir, foirmeacha agus bileoga eolais éasca le tuiscint.

- Déanfaimid a chinntiú go bhfuil ár suíomh idirlín nuashonraithe go rialta leis an eolas is iomchuí agus is déanaí. Is é an seoladh suíomh Gréasáin atá againn ná www.civildefence.ie

Aiseolas/Gearáin

Ar mhaithe le seirbhís ar chaighdeán maith a chothú agus a choimeád fáiltímid roimh aiseolas ar aon ghné dár seirbhísí. Is féidir é seo a dhéanamh trí ríomhphost a sheoladh chugainn ag civildefence@defence.irlgov.ie nó trí ghlaoch orainn ar 0505-25310

Rogha eile ná an Cárta Tráchta Chustaiméara atá ceangailte leis an mbileog seo a chomhlánú.

Má tá tú míshásta leis an seirbhís a fuair tú, cuir sinn ar an eolas faoi le do thoil. Beidh áthas orainn an cheist a thógáil leis an Roinn chuí. Caithfear le gach gearán i gceart, go cothrom agus go neamhchlaonta.

An áit le teacht orainn/Conas teagmháil a dhéanamh linn

Tá an Bord Cosanta Sibhialta ar fáil ag:

An Bheannach Mhór
Ros Cré
Co. Thiobraid Árann

Uaireanta oscailte na hoifige ná:

Luan go Déardaoin – 9.15r.n. to 5.30i.n.
Aoine – 9.15r.n. to 5.15i.n.

Príomhuimhir Theileafóin: 0505 - 25310
Uimhir Facs: 0505 - 25344

Seoladh Rphost: civildefence@defence.irlgov.ie

Rphost Foirne
Seoltaí: firstname.lastname@defence.irlgov.ie

Seoladh Gréasáin: www.civildefence.ie

CÁRTA TRÁCHTA
CUSTAIMÉARA

Fáiltímid roimh bhur moltaí. Comhlánaigh an fhoirm seo le do thoil agus seol ar aghaidh go Oifigigh Seirbhísí Custaiméara, Rannóg Acmhainní Daonna, An Bord Cosanta Sibhialta, An Bheannach Mhór, Ros Cré, Co. Thiobraid Árann.

☐ Gearán ☐ Moladh ☐ Moladh Dearfach

FAOI

☐ Soláthar Seirbhíse ☐ Duine aonair ainmnithe

☐ Polasaí/Cleachtas an Bhoird ☐ Aonad nó Rannóg

CINEÁL TEAGMHÁLA:

☐ Ar teileafón ☐ Go pearsanta ☐ I scríbhinn

MOLADH

_____

_____

_____

TUAIRIMÍ

_____

_____

_____

CONAS AR MHAITH LEAT GO NDÉANFAÍ TEAGMHÁIL LEAT?

☐ Ar teileafón ☐ I scríbhinn

☐ Ar r-phost ☐ Ná déan teagmháil

Ainm:_____

Seoladh:_____

_____

Teileafón:_____

r-phost:_____