

Cairt do Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta



Seirbhís Thithe
an Oireachtais
Houses of the
Oireachtas Service

Clár an Ábhair

1. Réamhrá	2
2. Cairt do Chustaiméirí Sheirbhís Thithe an Oireachtais	4
3. An Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí	9
3.1 Caighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí	10
3.2 Leibhéal Seirbhíse	16
4. Nós Imeachta Sheirbhís Thithe an Oireachtais maidir le Gearáin	18

SÉANADH Leagtar amach sa Chairt do Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta seo an caighdeán seirbhíse do chustaiméirí ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis uainn. Níl na caighdeán seirbhíse sin beartaithe chun aon chearta dlíthiúla nua a chruthú ná a thabhairt.

1. Réamhrá

Is í Seirbhís Thithe an Oireachtais (an tSeirbhís) an comhlacht seirbhíse poiblí a sholáthraíonn comhairle ghairmiúil agus seirbhísí riaracháin do Choimisiún Thithe an Oireachtais (Bord Rialacháin Thithe an Oireachtais), do Thithe an Oireachtais agus dá gCoistí agus do chomhaltaí na dTithe.

Sa [Phlean Straitéiseach 2022-2024](#) leagtar amach an Fhís atá againn arb í **‘Oireachtas a Oibríonn go hÉifeachtach don Phobal’**

agus ár ‘Misean’ arb é

‘Seirbhís nuálaíoch agus fhreagrúil an Oireachtais a thacaíonn go bródúil le Tithe an Oireachtais chun a bhfeidhmeanna bunreachtúla a chomhlíonadh go héifeachtach; a thacaíonn leo sin is comhaltaí an Oireachtais agus ionadaithe poiblí iad; agus a chuireann Oireachtas inrochtana agus rannpháirteach chun cinn.’

Baineann an tSeirbhís an méid sin amach trí sheirbhísí agus áiseanna parlaiminte ar ardchaighdeán a sholáthar; inrochtaineacht agus rannpháirtíocht phoiblí a chur chun cinn le gnó an Oireachtais; agus cuidiú le gach duine a thugann cuairt ar na Tithe.

I gcróílár na heagraíochta seo aithnítear gurb iad na daoine i bpobal an Oireachtais an acmhainn is luachmhara atá againn. Tá raon leathan eolais agus taithí ag Foireann na Seirbhíse agus tá ról ríthábhachtach acu maidir le hOireachtas éifeachtach, inrochtana agus ghníomhach a chruthú, agus tá siad tiomanta do sheirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar lena ndéantar freastalar riachtanais uile ár gcustaiméirí.

Tá ár bhfoireann tiomanta do sheasamh le príomhluachanna na Státseirbhíse mar atá leagtha amach i [gCód Caighdeán agus Iompair na Státseirbhíse](#) agus do na luachanna mar atá leagtha amach sa [Phlean Straitéiseach, 2022-2024](#). Is cóir freisin go gcaithfí le dínit agus le meas leis an bhfoireann ag an obair agus beifear ag súil ar an gcaoi chéanna go mbeidh meas agus ómós ag an bhfoireann ar dhaoine eile mar atá leagtha amach sa Ráiteas ar Phrionsabal agus Beartais um Dhínit agus Meas, Meán Fómhair 2022 agus na beartais lena mbaineann.

Bíonn Comhaltaí Thithe an Oireachtais agus gach ceann dár ngrúpaí custaiméirí ag súil le seirbhís ar ardchaighdeán a fháil uainn. Léiríonn an Chairt do Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta ár dtiomantas chun seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar dár gcustaiméirí i gcomhréir le [Dhá Phrionsabal Threoracha Déag na Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí](#).

Is ráiteas é an Chairt do Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta ina leagtar amach an caighdeán seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis ón tSeirbhís agus í ag tacú le hobair an Oireachtais. Toisc go mbaineann an Chairt do Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta leis an tSeirbhís, níl baint aige le comhaltaí Thithe an Oireachtais nó lena bhfoireann.

Seirbhís Thithe an Oireachtais An Plean Straitéiseach, 2022-2024

Fís

Oireachtas a Oibríonn go hÉifeachtach don Phobal.

Misean

Seirbhís nuálaíoch agus fhreagrúil an Oireachtais a thacaíonn go bródúil le Tithe an Oireachtais chun a bhfeidhmeanna bunreachtúla a chomhlíonadh go héifeachtach; a thacaíonn leo sin is comhaltáí an Oireachtais agus ionadaithe an phobail iad; agus a chuireann Oireachtas inrochtana agus rannpháirteach chun cinn.

Luachanna



Neamhchlaonta



Cuntasach



Uilechuimsitheach



Dírithe ar Dhaoine



Comghleacúil



Nuálaíoch

Toradh Straitéiseach 1

Oireachtas Éifeachtach

Toradh Straitéiseach 3

Oireachtas atá oscailte, rannpháirteach agus inbhuanaithe

Toradh Straitéiseach 5

I dTreo Oireachtas Dátheangach

Toradh Straitéiseach 2

Pobal an Oireachtais Uilechuimsitheach a dtugtar Tacaíocht Mhaith dó

Toradh Straitéiseach 4

Oireachtas a ndearnadh Claoclú Digiteach air

2. Cairt do Chustaiméirí Sheirbhís Thithe an Oireachtais

Déantar cur síos sa Chairt do Chustaiméirí seo ar ár dtiomantas seirbhíse dár gcustaiméirí. Leagtar amach ann an caighdeán seirbhíse do chustaiméirí ar féidir leat a bheith ag súil leis uainn, an chaoi ar féidir leat insint dúinn má tá ábhar imní agat nó má tá gearán agat, agus an chaoi ar féidir leat aiseolas a chur ar fáil chun cabhrú linn ár seirbhís a fheabhsú.

Ár nGrúpaí Custaiméirí

Bíonn go leor grúpaí custaiméirí éagsúla againn sa raon seirbhísí a sholáthraímid, lena n-áirítear:

- Comhaltaí Thithe an Oireachtais agus a bhfoireann;
- Ranna Rialtais agus Comhlachtaí na Seirbhíse Poiblí;
- Cuairteoirí chuig Tithe an Oireachtais agus iad sin a fhreastalaíonn ar chruinnithe sna Tithe’
- Daoine den phobal;
- Soláthraithe agus Soláthraithe Seirbhíse; agus
- Foireann na Seirbhíse arb iad ár gcustaiméirí inmheánacha iad.

Ár dtiomantas seirbhíse dár gcustaiméirí

Táimid tiomanta do sheirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar lena ndéantar freastal ar riachtanais Thithe an Oireachtais, chomhaltaí na dTithe, agus ár ngrúpaí custaiméirí uile.

Déanfaimid na rudaí seo a leanas:

- beimid cúirtéiseach agus ómósach leat;
- soláthróimid ár seirbhísí ar bhealach cóir, éifeachtach agus neamhchlaonta;
- féachfaimid le hiarratais a réiteach ar an gcéad ásc;
- cinnteoimid go bhfreastalófar ar chustaiméirí ar mian leo oibriú leis an tSeirbhís trí Ghaeilge, nó trí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann;
- soláthróimid faisnéis agus comhairle ar bhealach soiléir, cruinn agus tráthúil;
- beidh meas againn ar fhaisnéis phearsanta agus ní bhainfimid úsáid aisti ach amháin i gcomhréir leis an dlí;
- cuideoimid le gach duine a thugann cuairt ar Thithe an Oireachtais nó a bheidh ag iarraidh faisnéis a fháil maidir leis an obair a dhéanann na Tithe;
- iarrfaimid aiseolas ionas gur féidir linn leanúint d’fheabhas a chur ar ár seirbhísí chun freagairt do riachtanais agus d’ionchais athraithe ár gcustaiméirí;
- déanfaimid scrúdú ar gach gearán a fhaightear agus tabharfaimid freagra ar na gearáin sin ar bhealach tráthúil.

Ár gCaighdeáin Seirbhíse do Chustaiméirí

Cuirfimid seirbhís thapa, chúirtéiseach agus éifeachtúil ar fáil do chustaiméirí agus déanfaimid gach faisnéis custaiméara a phróiseáil i gcomhréir leis an dlí um chosaint sonraí.

Bí ag súil leis na rudaí seo a leanas nuair a dhéanann tú teagmháil linn nó nuair a thugann tú cuairt orainn

Má bhíonn tú i dteagmháil linn le litir nó ríomhphost

- Seolfaimid admháil chugat laistigh de chúig lá oibre ón litir/ríomhphost a fháil.
- Beidh sé mar aidhm againn freagra a thabhairt ar litreacha agus ar ríomhphoist laistigh de 20 lá oibre, nó i gcás nach mbeifear in ann é sin a dhéanamh cuirfear freagra eatramhach chugat chun an cás a mhíniú.
- Cuirfimid freagra chugat i nGaeilge nó i mBéarla, ag brath ar an teanga a úsáideadh san fhiosrú.
- I gcás go dtarlaíonn sé, mar gheall ar bhrú oibre nó ar shaincheisteanna acmhainní, nach féidir freagra substainteach i scríbhinn a thabhairt ar do cheist, féachfaimid le freagra a thabhairt ar an teileafón laistigh de na tréimhsí ama luaite.
- Cuirfimid thú ar aghaidh chuig an aonad gnó is iomchuí, nó nuair is cuí, chuig an eagraíocht iomchuí i gcás nach dtagann do cheist faoi fhreagracht na Seirbhíse.

Má bhíonn tú i dteagmháil linn ar an teileafón

- Freagróimid do ghlaoch nó glaofaimid ar ais ort go tapa agus beidh sé mar aidhm againn do cheist a réiteach go héifeachtúil.
- Cuirfidh ár bhfoireann iad féin in aithne agus déarfaidh siad leat cén t-ainm atá orthu agus cén t-aonad gnó ina bhfuil siad ag obair.
- Cuirfimid thú ar aghaidh chuig an aonad gnó iomchuí, nó nuair is cuí, chuig an eagraíocht iomchuí i gcás nach dtagann do cheist faoi fhreagracht na Seirbhíse.
- Cuirfidh ár bhfoireann lasc-chláir fiosrúcháin i nGaeilge ar aghaidh chuig oifigeach a labhraíonn Gaeilge ionas gur féidir leat seirbhís a fháil trí Ghaeilge.

Cuairt ar Thithe an Oireachtais

- Cuirimid fáilte roimh chuairoteoirí ag Tithe an Oireachtais.
- Beannóimid duit ar bhealach múinte cúirtéiseach agus cabhróimid leat agus beidh meas againn ort.
- Cinnteoidimid go bhfaighidh tú rochtain ar gach limistéar poiblí laistigh de choimpléasc Theach Laighean agus beidh cosaintí agus nósanna imeachta againn ag an am céanna chun sábháilteacht agus slándáil a chinntiú.
- Féachfaimid le turais ar Theach Laighean a chur ar fáil sa dá theanga oifigiúil.

Faisnéis

- Féachfaimid lena chinntiú go bhfuil an fhaisnéis atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin, www.oireachtas.ie, inrochtana, cothrom le dáta, agus cruinn.
- Bainfimid úsáid as teanga shoiléir, shimplí i ngach cumarsáid a mhéid is féidir.
- Cuirfimid faisnéis ar fáil i bhformáidí a thagann le do chuid riachtanais.
- Féachfaimid leis an méid is mó ábhair is féidir a chur ar fáil go dátheangach ar ár suíomh gréasáin.

Ár Seirbhísí i nGaeilge

- Féachfaimid lena chinntiú go gcuirfear ár seirbhísí ar fáil trí mheán na Gaeilge agus go ndéanfar sin ar bhealach inrochtana de réir [Scéim Teanga Thithe an Oireachtais 2018](#).

Monatóireacht agus Measúnú

Déanfaimid monatóireacht ar an leibhéal sástachta lenár seirbhísí chun ár bhfeidhmíocht a thomhas ó thaobh na gcaighdeán atá leagtha síos sa Chairt do Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta seo.

Tabharfaimid cuireadh do chustaiméirí a gcuid tuairimí agus a n-eispéireas a roinnt linn:

- trí aiseolas ó chustaiméirí
- trí chomhairliúchán lenár gcustaiméirí



Conas is féidir leat cabhrú linn freastal níos fearr a dhéanamh ort

Tuairimí agus Aiseolas

Is mór againn agus cuirimid fáilte roimh aiseolas cuiditheach maidir lenár seirbhísí mar chuid thábhachtach dár bpróiseas leanúnach feabhsaithe seirbhíse.

Iarraimid:

- go dtabharfá aiseolas dúinn maidir lenár seirbhísí nó moltaí chun ár seirbhísí a fheabhsú;
- go gcuirfidh tú in iúl dúinn aon riachtanais speisialta atá agat nó má theastaíonn aon chúnamh uait lenár seirbhísí a rochtain ionas gur féidir linn freastal ort;
- go labhróidh tú go díreach leis an gcomhalta foirne nó leis an aonad gnó iomchuí lena raibh tú ag plé, nuair is féidir;
- go gcuirfidh tú ríomhphost nó litir chugainn ag customerservice@oireachtas.ie;
An Oifig um Sheirbhís do Chustaiméirí Seirbhís, Thithe an Oireachtais, Teach Laighean, Sráid Chill Dara, Baile Áth Cliath 2, D02 XR20;
- go mbeifeá cúirtéiseach agus ómósach lenár bhfoireann ag féachaint don Beartas Maidir le Freagairt d'Iompar Míréasúnach.

Gearáin ó Chustaiméirí

Má mbíonn tú míshásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fhaigheann tú agus mura féidir an cheist a réiteach chun sástachta duit leis an gcomhalta foirne nó leis an rannóg lena raibh tú ag plé, féadfaidh tú gearán foirmiúil i scríbhinn a dhéanamh chuig an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí. Déileálfadh an tOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí le do ghearán ar bhealach pras, cóir agus neamhchlaonta de réir ár Nóis Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí.

Féach Roinn 4 le haghaidh [Nós Imeachta Sheirbhís Thithe an Oireachtais maidir le Gearáin](#).

Céard iad na ceisteanna a chumhdaítear leis an Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí?

Féadfaidh custaiméirí ar mhaith leo gearán a dhéanamh faoin tseirbhís do chustaiméirí a chuireann an tSeirbhís ar fáil gearán a dhéanamh faoin nós imeachta maidir le gearáin.

Mar shampla, d'fhéadfadh sé go mbeidh baint ag gearáin leis na nithe seo a leanas:

- freagairt mhall ar chumarsáid a rinneadh leis an tSeirbhís;
- eolas nó comhairle mhíchruinn a cuireadh ar fáil duit; nó
- an bealach ar caitheadh leat.

Céard iad na ceisteanna nach mbaineann an Nós Imeachta maidir le Gearáin leo?

Ní chumhdaítear gearáin maidir le Comhaltaí Thithe an Oireachtais, nó a bhfoireann, faoin gCairt Custaiméirí seo agus ní bheidh an Oifig um Sheirbhís do Chustaiméirí in ann déileáil leo.

Gearáin maidir le seirbhísí arna gcur ar fáil ag Ranna nó Gníomhaíochtaí Rialtais eile. Féach www.gov.ie chun eolas a fháil faoi sheirbhís do chustaiméirí do na comhlachtaí sin.

Conas is Féidir Leat Dul i dTeagmháil le Tithe an Oireachtais

Is iad uaireanta gnó Sheirbhís Thithe an Oireachtais 9.15 am go dtí 6.00 pm ó Luan go hAoine (cé is moite de laethanta saoire poiblí). [Tá Eolaire Seirbhísí](#) iomlán ar fáil anseo.

Seoladh Poist Thithe an Oireachtais

Seirbhís Thithe an Oireachtais
Teach Laighean
Sráid Chill Dara
Baile Átha Cliath 2 D02 XR20

Uimhir theileafóin oifigiúil

+353 (0) 1 618 3000

Seoltaí ríomhphoist Thithe an Oireachtais

Má tá ainm an té ar mian leat labhairt leis nó léi ar eolas agat, is é an leagan amach don ríomhphost ná: céadainm.sloinne@oireachtas.ie

Preasoifig

pressoffice@oireachtas.ie

Iarratais Faisnéise maidir lenár Seirbhísí

info@oireachtas.ie

An Oifig um Shaoráil Faisnéise

foi@oireachtas.ie

An Oifig um Sheirbhís do Chustaiméirí

customerservice@oireachtas.ie

Oifigeach Inrochtana

Féadfaidh custaiméirí teagmháil a dhéanamh le hOifigeach Inrochtana na Seirbhíse maidir le haon cheisteanna a bhaineann le hinrochtaineacht:

access@oireachtas.ie

+353 (0) 1 618 4556

3. An Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí

Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Tá Seirbhís Thithe an Oireachtais tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir, le treoir ó [Dhá Phrionsabal Threoracha Déag na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí](#) ar glacadh leo ar fud na Seirbhíse Poiblí ar fad.

D'fhonn a chinntiú go gcomhlíontar ár dtiomantais, d'fhorbair an tSeirbhís roinnt caighdeáin agus tiomantas seirbhíse agus is óna dtaobh siúd a thomhaisimid ár bhfeidhmíocht.

Ár nGrúpaí Custaiméirí

Bíonn go leor grúpaí custaiméirí difriúla againn sa raon seirbhísí a sholáthraímid, lena n-áirítear:

- Comhaltaí Thithe an Oireachtais agus a bhfoireann
- Ranna Rialtais agus Comhlachtaí na Seirbhíse Poiblí
- Cuairteoirí chuig Tithe an Oireachtais agus iad sin a fhreastalaíonn ar chruinnithe sna Tithe;
- Daoine den phobal;
- Soláthraithe agus Soláthraithe Seirbhíse; agus
- Foireann na Seirbhíse mar ár gcustaiméirí inmheánacha.

Ár bhFeidhmíocht a Thomhas agus a Mheas

Déanfaimid monatóireacht ar an leibhéal sástachta lenár seirbhísí chun ár bhfeidhmíocht a thomhas ó thaobh na gcaighdeán atá leagtha síos inár gCairt Custaiméirí.

Bainfimid úsáid as an aiseolas ó chustaiméirí, agus an t-ionchur breise ó fhoireann na Seirbhíse, cabhrú le feabhsú ár gcaighdeán seirbhíse a threorú.

Tabharfaimid tuairisc bhliantúil ar chur i bhfeidhm ár dtiomantais faoin gCairt Custaiméirí trí thuarascáil bhliantúil an Ard-Rúnaí maidir le cur i bhfeidhm an Phlean Straitéisigh do Choimisiún Thithe an Oireachtais.



3.1 Caighdeáin Seirbhíse do Chustaiméirí

Ár dTiomantas i ndáil leis na Treoirphrionsabail

Prionsabal 1: Ardchaighdeáin Seirbhíse



Ráiteas a fhoilsiú ina léireofar cineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis nó léi agus é a chur ar taispeánt in áit fheiceálach ag an bpointe soláthar seirbhíse.

Déanfaidh an tSeirbhís na rudaí seo a leanas:

- luafaimid ár dtiomantas do sheachadadh an chaighdeáin seirbhíse is airde dár gcustaiméirí agus cuirfimid na caighdeáin seirbhíse a bheidh mar aidhm againn a bhaint amach in iúl inár gCairt Custaiméirí nuashonraithe;
- éascóimid an fheasacht is mó ar ár gcaighdeáin seirbhíse ach an Chairt Custaiméirí (agus an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí) a fhoilsiú ag deasca fáiltithe, ar ár suíomh gréasáin agus go himmheánach d'fhoireann na Seirbhíse.

Prionsabal 2: Comhionannas agus Éagsúlacht



Na cearta maidir le cóir chomhionann arna mbunú le reachtaíocht chomhionannais a chinntiú freastal ar éagsúlacht, d'fhonn cur leis an gcomhionannas do na grúpaí atá cumhdaithe sa reachtaíocht chomhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil). Aithneoimid agus oibreimid chun deireadh a chur le bacanna ar rochtain ar sheirbhísí ag daoine a bhfuil an bhochtaineacht agus an t-eisiamh sóisialta ag fearadh orthu, agus acu sin a bhfuil bacanna tíreolaíoch orthu ar sheirbhísí.

Tá an tSeirbhís tiomanta do na rudaí seo a leanas:

- freastal ar éagsúlacht agus comhionannas a chur chun cinn ina cuid oibre go léir agus le linn a cuid seirbhísí a sheachadadh ar aon dul leis na freagrachtaí arna mbunú le reachtaíocht chomhionannais;
- an Dualgas maidir le Comhionannas sa tSeirbhís Phoiblí agus i gCearta an Duine, mar atá sé leagtha amach san Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, a chur i bhfeidhm agus a úsáid mar chreat, i dteannta ár luachanna, chun ár gcuid oibre a stiúradh agus ár bhfís agus ár misean a bhaint amach, mar atá leagtha amach i [bPlean Straitéiseach Sheirbhís Thithe an Oireachtais 2022-2024](#);
- timpeallacht uilechuimsitheach agus inrochtana a chruthú agus a chothabháil lena gcinnteofar go mbeidh rochtain chothrom ag gach duine, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas, ar sheirbhísí, ar fhaisnéis agus ar shaoráidí.

Prionsabal 3: Rochtain Fhisiciúil



Oifigí poiblí a chur ar fáil atá glan agus inrochtana lena gcinntítear príobháideachtas, caighdeán cheirde agus sábháilteachta a chomhlíonadh agus, mar chuid de sin, rochtain ag daoine faoi mhíchumas agus ag daoine eile a bhfuil riachtanais speisialta acu a éascú.

Féachfaidh an tSeirbhís leis na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- timpeallacht shlán agus fháilteach a chur ar fáil do pharlaiminteoirí, don fhoireann agus do chuairoteoirí chuig Tithe an Oireachtais;
- ár gcóiríocht ar fud choimpléacs Theach Laighean ar fad a dhéanamh inrochtana go fisiciúil do dhaoine faoi mhíchumas;
- a chinntiú go mbeidh cothromaíocht chuí idir oscailteacht, inrochtaineacht agus slándáil choimpléasc Theach Laighean.

Prionsabal 4: Faisnéis



Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh agus faisnéis á cur ar fáil againn, is faisnéis a bheidh soiléir, tráthúil agus cruinn, a bheidh ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a fhreastalóidh ar dhaoine a bhfuil riachtanais ar leith acu. A chinntiú go mbainfear leas iomlán as an acmhainn a chuireann Teicneolaíocht na Faisnéise ar fáil agus go leanann an fhaisnéis ar ár suíomh gréasáin na treoirlínte maidir le foilsiú ar shuímh ghréasáin. Leanúint den iarracht ar rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

Féachfaidh an tSeirbhís leis na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- faisnéis a chur ar fáil go héifeachtach agus ar bhealach ómósach, ag aithint na riachtanas atá ag ár ngrúpaí custaiméirí éagsúla;
- comhairle agus cinntí a chur ar fáil a mhínítear go soiléir agus atá tráthúil, cruinn, i dteanga shimplí agus ar bhealach a fhreastalaíonn ar riachtanais custaiméirí;
- a chinntiú go mbeidh an fhaisnéis a bheidh ar fáil ar ár suíomh gréasáin, www.oireachtas.ie, inrochtana, cothrom le dáta agus cruinn agus go gcloíonn an suíomh gréasáin le caighdeán aitheanta maidir le hinrochtaineacht sonraí, ath-inúsáidteacht agus comhionannas maidir le teangacha oifigiúla;
- faisnéis maidir le hobair Thithe an Oireachtais a chur ar fáil i raon formáidí chun freastal ar dhaoine a bhfuil riachtanais ar leith acu; agus
- Teicneolaíocht Faisnéise a úsáid chun tacú le soláthar éifeachtúil seirbhísí.

Prionsabal 5: Caoithiúlacht agus Cúirtéis



Seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar le cuirtéis, íogaireacht agus lena laghad moille agus is féidir, lena ndéantar atmaisféar a chothú ina bhfuil urraim ag an soláthróir agus an custaiméir dá chéile.

Déanfaidh an tSeirbhís na rudaí seo a leanas:

- ár seirbhísí a sholáthar go héifeachtúil le cúirtéis agus ómós; agus
- a chinntiú go bhfreagrófar glaonna teileafóin, ríomhphoist agus litreacha go pras.

Prionsabal 6: Gearáin



Córas a chothabháil a mbeidh poiblíocht mhór déanta air agus a bheidh inrochtana, trédhearcach agus éasca a úsáid chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a sholáthraítear.

Déanfaidh an tSeirbhís na rudaí seo a leanas:

- a chinntiú go dtabharfar admháil ar ghearáin maidir lenár seirbhísí laistigh de chúig lá oibre ó ghearán a fháil;
- scrúdú pras, cóir agus neamhchlaonta ar ghearáin agus é mar aidhm againn freagra a thabhairt ar ghearáin laistigh de 20 lá oibre ón lá a fhaightear an gearán. Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, tabharfaimid freagra eatramhach lena míneofar stádas an ghearáin; agus
- a chinntiú go mbeidh na sonraí faoinár nós imeachta maidir le gearáin ó chustaiméirí ar fáil faoin táb “[Téigh i dTeagmháil Linn](#)” ar ár suíomh gréasáin (www.oireachtas.ie). Tá sonraí ar fáil freisin i Roinn 4 thíos.

Prionsabal 7: Achomhairc



Ar an gcaoi chéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe a chothabháil a mbeidh poiblíocht mhór déanta air, agus a bheidh foirmiúil, inrochtana, trédhearcach agus éasca a úsáid do chustaiméirí atá míshásta le cinní maidir le seirbhísí.

Tá córas foirmiúil athbhreithnithe ag an tSeirbhís do chustaiméirí mar atá sonraithe inár nósanna imeachta maidir le gearáin ó chustaiméirí. Tá na sonraí faoi iamh i Roinn 4 thíos agus ar fáil freisin faoin táb “[Téigh i dTeagmháil Linn](#)” ar ár suíomh gréasáin (www.oireachtas.ie).

Prionsabal 8: Comhairliúchán agus Measúnú

Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil maidir le comhairliúchán fiúntach leis an gcustaiméir agus rannpháirtíocht an chustaiméara, i ndáil le seirbhísí a fhorbairt, a sheachadadh agus athbhreithniú a dhéanamh orthu. Measúnú fiúntach ar sheachadadh seirbhíse a chinntiú.

Déanfaidh an tSeirbhís na rudaí seo a leanas:

- féachfaimid le bheith inár n-eagraíocht a bheidh faoi thionchar an chustaiméara, ag úsáid an ionchuir a gheofar ónár gcustaiméirí chun ár seirbhísí a cheapadh agus a chur ar fáil;
- déanfaimid measúnú ar shástacht na gcomhaltaí leis na seirbhísí a sholáthraímid trí shuirbhéanna custaiméirí agus trí aiseolas a lorg ónár gcustaiméirí; agus
- tabharfaimid freagra ar riachtanais ár gcustaiméirí d'fhonn an bealach ina soláthraímid ár seirbhísí a fheabhsú ar bhonn leanúnach.

Prionsabal 9: Rogha

Cuirfimid rogha ar fáil, nuair is féidir, sa soláthar seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna soláthair. Bainfimid úsáid as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn d'fhonn an rochtain agus an rogha is mó, agus caighdeán soláthair, a chinntiú.

Déanfaidh an tSeirbhís na rudaí seo a leanas:

- cuirfimid tionscadail nua TFC i bhfeidhm, ailínithe leis an gClár um Chlaochlú Digiteach don tSeirbhís, chun an soláthar seirbhísí a nuachóiriú le freastal ar riachtanais ár gcustaiméir;
- leanfaimid de straitéisí nua a fhorbairt chun rannpháirtíocht ghníomhach le hobair Thithe an Oireachtais a chur chun cinn; agus
- cinnteoimid go mbeidh raon roghanna teagmhála ar fáil don tSeirbhís, lena n-áirítear uimhreacha teileafóin, ríomhphost agus trínár suíomh gréasáin www.oireachtas.ie

Prionsabal 10: Comhionannas maidir le Teangacha Oifigiúla



Seirbhísí ardcháilíochta a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/ nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir lena gceart roghnú go ndéileálfar leo trí cheachtar de na teangacha oifigiúla.

Déanfaidh an tSeirbhís na rudaí seo a leanas:

- comhlíonfaimid ár n-oibleagáidí a leagtar amach in Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 (arna leasú);
- féachfaimid le feabhas a chur ar leibhéal na seirbhísí a sholáthraítear trí Ghaeilge agus go dátheangach de réir na dtiomantas a tugadh i [*Scéim Teanga Sheirbhís Thithe an Oireachtais*](#);
- cinnteoidimid go bhfreastalófar ar chustaiméirí ar mian leo oibriú leis an tSeirbhís trí Ghaeilge; agus
- tabharfaimid spreagadh agus tacaíocht do chomhaltaí foirne ar mian leo tabhairt faoi oiliúint sa Ghaeilge.

Prionsabal 11: Comhordú Níos Fearr



Cothóimid cur chuige níos comhordaithe agus comhtháite maidir le seirbhísí poiblí a sholáthar.

Féachfaidh an tSeirbhís leis na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- comhordú a fheabhsú thar aonaid ghnó chun inrochtaineacht seirbhísí a fheabhsú agus éifeachtúlacht sa soláthar seirbhísí a fheabhsú; agus
- oibriú i gcomhar agus taithí agus saineolas a roinnt chun comhtháthú a fheabhsú nuair atá seirbhísí á gcur ar fáil.

Prionsabal 12: An Custaiméir Inmheánach



A chinntiú go n-aithneofar an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfaigheann siad tacaíocht chúí agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheistanna seachadta seirbhíse.

Aithneoidh an tSeirbhís gur custaiméirí inmheánacha iad ár gcomhaltaí foirne agus déanfaidh sí na rudaí seo a leanas:

- cinnteoidimid go bhfuil feidhm ag ár gcaighdeáin seirbhíse do chustaiméirí ar bhonn cothrom maidir le seachadadh seirbhíse do chustaiméirí inmheánacha;
- tabharfaimid tacaíocht dár bhfoireann ina gcuid ról agus ina bhforbairt ghairmiúil;
- leanfaimid ar aghaidh ag soláthar oiliúint agus forbairt ar ardchaighdeán don fhoireann ar fad;
- rachaimid i gcomhairle leis an bhfoireann mar is cuí agus tabharfaimid deiseanna dóibh taithe agus léargais a roinnt d'fhonn an soláthar seirbhíse a fheabhsú; agus
- labhróimid go hoscailte leis an bhfoireann trí bhealaí cumarsáide inmheánaí éifeachtacha.

3.2 Leibhéil Seirbhíse

Cuairt ar Thithe an Oireachtais

Cuirimid fáilte roimh chuirteoirí chuig Tithe an Oireachtais agus féachfaimid lena chinntiú go bhfuil rochtain ar gach limistéar poiblí laistigh de choimpléasc Theach Laighean agus ag an am céanna cosaintí agus nósanna imeachta a chothabháil chun sábháilteacht agus slándáil a chinntiú.

Chun teacht ar thuilleadh faisnéise, féach ar [Chuairt ar Thithe an Oireachtais](#).

Custaiméirí a bhfuil riachtanais ar leith acu

Déanfaimid gach iarracht chun a chinntiú go bhfreastalófar ar chustaiméirí a bhfuil riachtanais ar leith acu agus ár seirbhísí go léir á seachadadh againn.

Is féidir fiosruithe a bhaineann le saincheistanna rochtana a dhíriú ar an Oifigeach Rochtana ag access@oireachtas.ie.

Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge. Tabharfar freagraí i nGaeilge ar chomhfhreagras a gheofar i nGaeilge.

Seirbhís trí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann

Déanaimid Teanga Chomharthaíochta na hÉireann a chur chun cinn agus rochtain uirthi laistigh de Thithe an Oireachtais a fheabhsú.

Chun teacht ar shonraí maidir le seirbhísí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann a chuirtear ar fáil, féach ar sheirbhísí [Theanga Chomharthaíochta na hÉireann](#) atá le fáil i dTithe an Oireachtais.

Suíomh Gréasáin/Meáin Shóisialta/Foilseacháin

Féachfaimid an tSeirbhís lena chinntiú go bhfuil ábhar ar ár suíomh gréasáin inrochtana, cothrom le dáta agus iomchuí.

Cinnteoimid go bhfuil ár bhfoilseacháin faisnéiseach, soiléir agus go bhfuil rochtain ag ár n-úsáideoirí go léir orthu.

Táimid tiomanta d'ábhar iomchuí a phóstáil ar bhonn laethúil thar ár gceithre phríomhchainéal meáin shóisialta, Twitter, Facebook, Instagram agus LinkedIn, mar creidimid gurb é sin an bealach is fearr chun gnó an Oireachtais a chur in iúl dár gcuid custaiméirí. Chun teacht ar thuilleadh faisnéise faoin gcaoi a mbíonn an tSeirbhís ag idirghníomhú ar ár n-ardán meán sóisialta agus faoin ábhar a fhoilseoidimid, féach, le do thoil ar [ár mBeartas um na Meáin Shóisialta \(2021\)](#).

Soláthróirí Seirbhíse

Oibrímid nósanna imeachta soiléir, neamhchlaonta agus trédhearcachta de réir na dTreoirlínte um Shainfháil Phoiblí.

Féachfaimid lena chinntiú go ndéantar fócaíochtaí le soláthraithe de réir reachtaíochta agus rialachán um Íoc Pras.

Custaiméirí Inmheánacha

Aithníonn an tSeirbhís gur custaiméirí inmheánacha iad na comhaltaí foirne go léir. Leanfaimid ar aghaidh de bheith ag soláthar scileanna oiliúna ardcháilíochta maidir le seirbhís do chustaiméirí do chomhaltaí foirne sa tSeirbhís ar bhonn leanúnach chun tacú le tiomantais sa Chairt do Chustaiméirí a sheachadadh go héifeachtach.

Oibleagáidí Reachtúla

Tá Seirbhís Thithe an Oireachtais tiomanta go hiomlán do na hoibleagáidí reachtúla iomchuí go léir a chomhlíonadh, mar shampla Cosaint Sonraí, Comhionannas, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras Cuntas agus Sábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair.

Saoráil Faisnéise

Tá oibleagáid orainn faoin Acht um Shaoráil Faisnéise faisnéis áirithe faoinár ngníomhaíochtaí a fhoilsiú agus faisnéis eile a chur ar fáil má iarrtar é.

Is féidir leat rochtain a fháil ar an bhfaisnéis a fhoilsímid chun an oibleagáid seo a chomhlíonadh agus loga de na hiarrataí Saorála Faisnéise neamhphearsanta a fuaireamar faoin táb maidir leis an [Loga Nochta um Shaoráil Faisnéise](#) ar ár suíomh gréasáin www.oireachtas.ie. Mura bhfuil an fhaisnéis foilsithe anseo cheana féin, is féidir leat iarraidh Shaorála Faisnéise a dhéanamh trínár bhfoirm iarratais Saorála Faisnéise a úsáid agus féach ar ár [dTreoir um Shaoráil Faisnéise](#) maidir leis an gcaoi ina bhféadfar rochtain a fháil ar fhaisnéis faoin Acht um Shaoráil Faisnéise ar ár suíomh gréasáin.

Mar mhalairt air sin, má tá aon fhiosruithe agat, is féidir leat ríomhphost a chur chugainn ag foi@oireachtas.ie.

Comhairliúchán

Cuirimid fáilte roimh thuairimí ár gcustaiméirí agus tá meas againn ar na tuairimí sin. D'fhonn monatóireacht a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht ó thaobh ár dtiomantas maidir le seirbhís do chustaiméirí, iarrfaimid aiseolas ónár bpríomhghrúpaí custaiméirí agus ó phríomh-úsáideoirí ár seirbhísí. Tabharfaidh an t-aiseolas léargas soiléir dúinn faoina éifeachtaí is a bhíomar ag comhlíonadh na dtiomantas a leagadh síos inár gCairt Custaiméirí agus cabhróidh sé linn tuilleadh feabhais a chur ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraímid dár gcustaiméirí.

4. Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí de chuid Sheirbhís Thithe an Oireachtais

Cad iad na Saincheistanna atá Clúdaithe ag an Nós Imeachta maidir le Gearáin?

Maidir le custaiméirí ar mian leo gearán a dhéanamh **maidir le caighdeán na seirbhíse a sholáthraíonn an tSeirbhís do chustaiméirí**, féadfaidh siad gearán a chur isteach faoinár nós imeachta maidir le gearáin.

Mar shampla: d'fhéadfadh sé go mbeadh baint ag gearáin maidir leis na nithe seo a leanas:

- moilleanna ar fhreagraí a thabhairt ar chumarsáid leis an tSeirbhís;
- faisnéis nó treoir mhícheart a sholáthar duit; nó
- an chaoi inar caitheadh leat.

Cad iad na Saincheistanna nach bhfuil Clúdaithe ag an Nós Imeachta maidir le Gearáin?

Níl gearáin faoi Chomhaltaí tofa Thithe an Oireachtais, nó a bhfoireann, clúdaithe faoin gCairt Custaiméirí seo agus ní féidir leis an Oifig um Sheirbhís do Chustaiméirí déileáil leo.

Níl gearáin faoi sheirbhísí a sholáthraíonn Ranna Rialtais nó Gníomhaireachtaí eile clúdaithe ach an oiread. Chun teacht ar shonraí maidir le seirbhís do Chustaiméirí agus na comhlachtaí sin féach le do thoil ar www.gov.ie.

Nós Imeachta maidir le Gearáin

Má tá tú míshásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fuair tú ó chomhalta foirne de chuid na Seirbhíse agus mura féidir an cheist a réiteach chun do shástachta leis an duine nó leis an rannán lena raibh tú ag plé, féadfaidh tú gearán foirmiúil a dhéanamh i scríbhinn nó trí ríomhphost a sheoladh.

Cén fhaisnéis ba chóir duit a chur ar fáil d'fhonn dlús a chur faoi do ghearán?

Chun dlús a chur faoin iniúchadh ar do ghearán, tabhair na sonraí seo a leanas i scríbhinn, le do thoil:

- D'ainm, do sheoladh agus/nó do sheoladh ríomhphoist agus d'uimhir theagmhála teileafóin;
- Míniú soiléir ar an tseirbhís faoina bhfuil tú míshásta
- Ainm an duine nó an rannáin lena raibh tú ag plé;

Agus cuir ríomhphost chuig:

customerservice@oireachtas.ie. Mar mhalairt air sin, féadfaidh tú litir a chur chugainn ag an seoladh seo a leanas.

An tOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí
Seirbhís Thithe an Oireachtais
Teach Laighean
Sráid Chill Dara
Baile Átha Cliath 2, D02 XR20

Tiomantais na Seirbhíse le linn déileáil le Gearáin Fhoirmiúla

Admhóimid gach gearán a bheith faighte againn laistigh de **chúig lá oibre**.

Déanfaimid scrúdú ar gach gearán agus eiseoidimid freagra ar do ghearán laistigh de **20 lá oibre** nó, i gcás nach féidir é sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach ina míneofar an cás agus ina n-inseofar duit cathain a eiseofar freagra substainteach.

Déileálfar le gach gearán go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta.

Má dhéanann tú gearán faoin Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí, toilíonn tú le d'fhaisnéis phearsanta a bheith á próiseáil ag an tSeirbhís chun críocha do ghearán a scrúdú agus freagairt dó.

An féidir leat athbhreithniú a lorg?

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi ar déileáladh le do ghearán féadfaidh tú athbhreithniú iomlán maidir leis an gcaoi ar láimhseálar an cás a iarraidh.

Déanfaidh Bainisteoir Sinsearach as aonad gnó eile sa tSeirbhís an t-athbhreithniú agus beidh sé nó sí neamhspleách ar an gcás a bhfuiltear ag gearán faoi.

Beidh na spriocdhátaí chun freagra a thabhairt ar athbhreithnithe mar an gcéanna leo sin i gcás gearáin fhoirmiúla, mar a léirítear thuas.

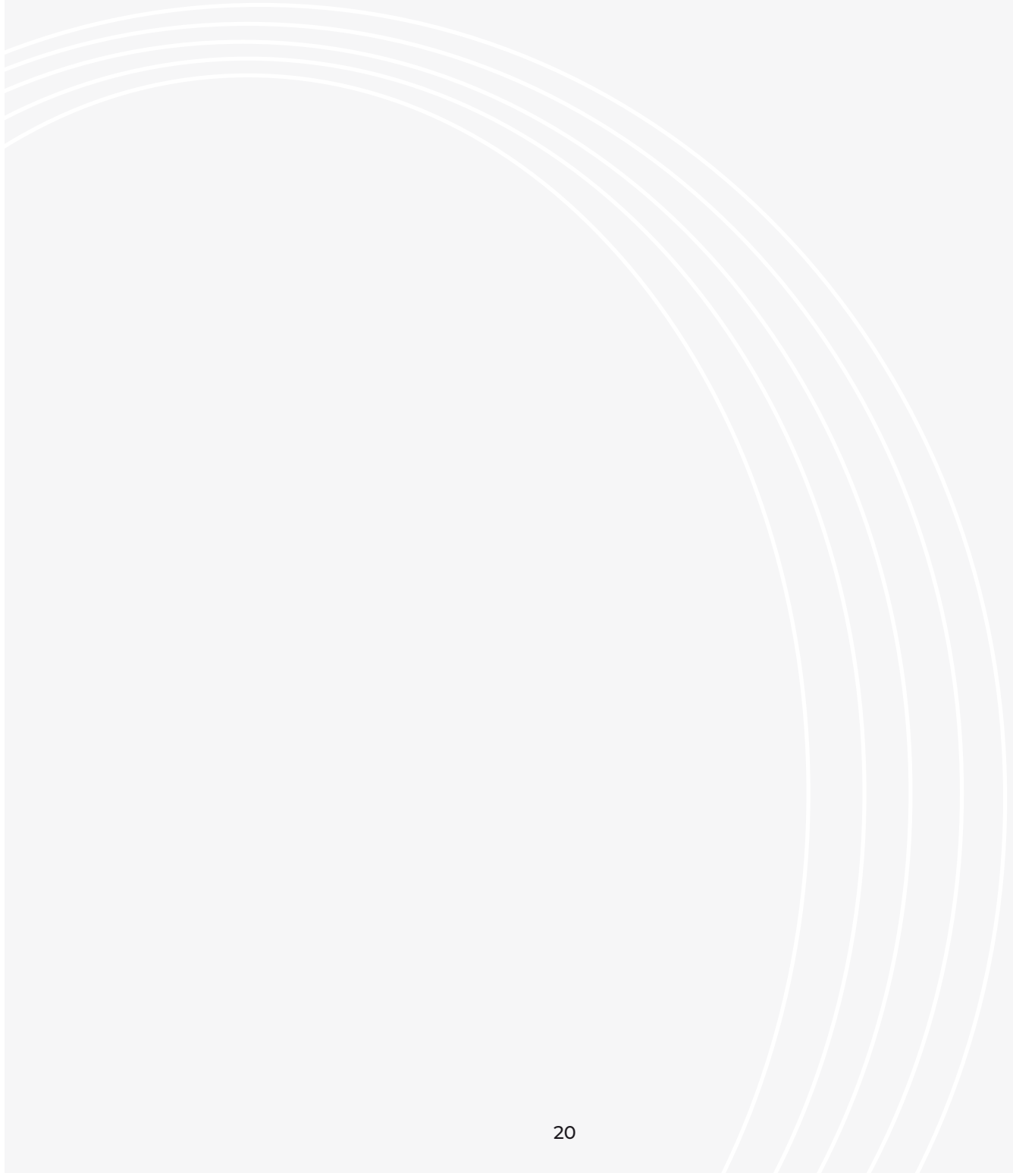
Iompar Réasúnach

I bhformhór mór na gcásanna a dhéantar rannpháirtíocht leis an tSeirbhís, déantar ar bhealach socair, cúirtéiseach agus urramach í. Ó am go ham, áfach, bíonn líon beag de na idirghníomhaíochtaí míréasúnach agus doghlactha.

Tá cur síos i [mBeartas Sheirbhís Thithe an Oireachtais maidir le Freagairt don Iompar Réasúnach](#) maidir leis an gcaoi a bhfreagróidh an tSeirbhís do na cásanna eisceachtúla sin ina bhfuil an t-iompar le linn na hidirghníomhaíochta ag sárú teoireannacha réasúnacha. Is iad seo a leanas roinnt samplaí de na hiompair a chlúdaítear faoin mbeartas sin, ach ní liosta cuimsitheach é:

- Diongbháilteacht mhíréasúnach
- Éilimh mhíréasúnacha
- Argóintí míréasúnacha nó neamhréasúnacha;
- Iompar pearsanta míréasúnach nó iompar eile den sórt sin le linn rannpháirtíocht a dhéanamh leis an tSeirbhís; agus
- Easpa comhoibrithe míréasúnach.

Ní bheartaítear leis an bpolasaí seo srian a chur leis an gceart atá ag aon duine gearán a dhéanamh faoin Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí de chuid Sheirbhís Thithe an Oireachtais.



Tithe an Oireachtais

Teach Laighean

Sráid Chill Dara

Baile Átha Cliath 2

D02 XR20

www.oireachtas.ie

Teil: +353 (0)1 6183000

Twitter: @OireachtasNews

Déan ceangal linn



Íoslódáil an aip

