

people:skills:jobs:



Department for
**Employment
and Learning**
www.delni.gov.uk

Customer Service Standards 2007 - 2008 Irish version

Caighdeán Seirbhísí Custaiméara – An Roinn Fostaíochta agus Foghlama

Tugann an bhileog seo le fios duit cad iad na bunchaighdeán seirbhíse le haghaidh custaiméirí a dtig leat bheith ag dréim leo. (Tá caighdeán seirbhísí custaiméara a bhaineann le cláir agus seirbhísí ar leith leagtha amach i réimsí gnó áirithe agus is féidir leat eolas a fháil orthu sin ar ár Suíomh Gréasáin www.delni.gov.uk)

Ár dTiomantas do Sheirbhís Ardchaighdeán Inrochtana a Sholáthar

- Is é an aidhm atá againn seirbhís ardchaighdeán inrochtana a sholáthar duit ar an dóigh is éifeachtúla, is éifeachtaí agus is spriocúla is féidir.
- Má tá riachtanais ar leith agat maidir le teacht ar ár seirbhísí agus saoráidí nó murab é an Béarla do chéad teanga, iarraidimid ort sin a chur in iúl dúinn roimh do chuairt le go bhféadfar socruithe cuí a chur i bhfeidhm nuair is féidir sin.
- Is féidir an t-ábhar clóite atá againn a iarraidh i bhformáidí eile, mar shampla, i gcló mór nó i dteangacha eile.

Ár gCaighdeán Seirbhíse

Fáilte a Chur roimh Chuairteoirí inár nOifigí

- Féachfaimid le tú a fheiceáil laistigh de 10 mbomaite má thagann tú ar cuairt chugainn agus coinne a bheith déanta agat linn nó laistigh de 15 bhomaite mura ndearna tú coinne. Mura féidir linn sin a dhéanamh, míneoidimid cad chuige agus déanfaimid coinne duit.
- Beimid ag déileáil leat go cúirtéiseach cabhrach.

- Cinnteoidimid go bhfuil ár n-ionaid fáiltithe agus ár saoráidí cruinnithe glan, compordach agus inrochtana.

Scairteanna Teileafóin a Fhreagairt

- Is é an aidhm atá againn go bhfreagróimid scairteanna teileafóin laistigh de 20 soicind sna huaireanta sin idir 9.00 r.n. agus 5.00 i.n., an Luan go dtí an Aoine.
- Déarfaimid leat an t-ainm atá orainn nuair a fhreagróimid an teileafón.
- Féachfaimid le do cheist a fhreagairt gan mhoill. Mura féidir sin, inseoidimid duit cad chuige a ndearnadh moill agus scairtfimid ar ais ort laistigh d'aon lá oibre amháin.
- Cuirfimid saoráid téacsfóin ar fáil do dhaoine lagéisteachta.

Comhfhreagras/Ríomhphost a Fhreagairt

- Admhóimid go bhfuair muid do litreacha, ríomhphoist agus facsanna a bhfuil freagra de dhíth orthu laistigh de dhá lá ón dáta a gheofar iad.
- Tabharfaimid freagra iomlán do litreacha, ríomhphoist agus facsanna, a bhfuil freagra de dhíth orthu laistigh de 10 lá ón dáta a gheofar iad.*
- Mura féidir linn déileáil go hiomlán le do litreacha, ríomhphoist agus facsanna laistigh de 10 lá oibre, rachaimid i dteagmháil leat agus cuirfimid in iúl duit cá huair a thig leat bheith ag dréim le freagra iomlán a fháil.*
- Cuirfimid sonraí teagmhála an duine atá ag déileáil le do cheist ar fáil duit, lena n-áirítear ainm, seoladh na hoifige agus uimhir

theileafóin, sna freagraí a thabharfaimid duit.

- Nuair atá seirbhísí aistriúcháin ar fáil, freagróimid aon chomhfhreagras a gheofar i dteanga eile, nach Béarla í, sa teanga sin.

* Is ionann na hagaí freagartha do cheisteanna faoin Acht um Shaoráil Faisnéise agus faoin Acht um Chosaint Sonraí 20 lá oibre agus 40 lá féilire faoi seach.

Eolas a Chur in Iúl don Chustaiméir

- Is féidir leat eolas a fháil ar ár gcláir agus ár seirbhísí ón oifig a sholáthraíonn an tseirbhís agus ar ár suíomh Gréasáin www.delni.gov.uk .
- Cuirfimid eolas ar ár gcláir agus ár seirbhísí ar fáil i bhformáidí agus i dteangacha eile, má tá sin ar fáil, ach iad a iarraidh.
- Beidh sonraí teagmhála san eolas sin, lena n-áirítear uimhir theileafóin, seoladh na hoifige agus ríomhphost.
- Cuirfimid an t-eolas is deireanaí ar fáil duit chun teagmháil a dhéanamh leis an oifig, lena n-áirítear uimhreacha téacsfóin a bheidh le fáil ar ár suíomh Gréasáin.
- Cuirfimid eolas ar ár mbunchaighdeáin seirbhíse ar fáil duit inár n-oifigí poiblí agus ar ár suíomh Gréasáin.
- Déanfaimid ár bhfeidhmíocht a thomhas agus foilseoimid na torthaí sin inár dTuarascáil Bhliantúil agus ar ár suíomh Gréasáin.

Do Thuairim a Thabhairt nó Gearán a Dhéanamh

- Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse nó leis an dóigh ar tugadh an tseirbhís duit, iarraidimid ort sin a chur in iúl dúinn. Is

mian linn do ghearán a shocrú go tapa.

- Is féidir gearán a dhéanamh go neamhfhoirmiúil leis an té lena raibh tú ag déileáil. Ach má bhíonn tú míshásta ar fad is féidir leat úsáid a bhaint as ár nósanna imeachta foirmiúla chun gearán a dhéanamh.
- Is féidir leat gearán a dhéanamh ar na dóigheanna seo a leanas:
 - trí chuairt a thabhairt ar an oifig lena mbaineann;
 - trí scairt teileafóin nó trí théacsfón; nó
 - trí litir, ríomhphost nó facs.

Má dhéanann tú gearán, déanaimid na nithe seo a leanas

- admhóimid go bhfuair muid do ghearán laistigh de dhá lá oibre;
 - tá sé mar aidhm againn go dtabharfaimid freagra duit laistigh de 10 lá oibre;
 - cuirfimid in iúl duit má bhíonn sé níos faide ná sin; agus
 - féachfaimid le foghlaim as do ghearán chun caighdeán na seirbhíse againn a fheabhsú.
- Is féidir leat níos mó eolais a fháil maidir le gearán a dhéanamh, má tá tú míshásta faoi chaighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú, ónár mbileog “Do Thuairim a Chur in Iúl nó Gearán a Dhéanamh”. Is féidir teacht air ar an Idirlíon ag www.delni.gov.uk/commentsandcomplaints nó is féidir leat cóip a iarraidh in aon oifig dár gcuid.

Ár Luachanna – Is é an aidhm atá againn

- Go mbeimid ag déileáil leat go measúil agus go mbeimid múinte agus cabhrach gach uair atáimid ag déileáil leat;
- Go ndéanfaimid an cothrom leat agus go mbeimid oscailte ionraic;

- Go ndéanfaimid ár ndualgais reachtúla a chomhlíonadh chun a chinntiú go bhfaigheann tú comhionannas seirbhíse; agus
- Go leanfaimid Cód Eitice Státseirbhís Thuaisceart Éireann.

Iarraimid na nithe seo a leanas ort

- Go mbeidh tú múinte agus tuisceanach lenár mbaill foirne agus le custaiméirí eile;
- Go dtiocfaidh tú in am do choinní;
- Má tá tú ag freagairt comhfhreagrais uainn, iarraidimid ort d'uimhir thagartha a lua agus úsáid a bhaint as na sonraí teagmhála a tugadh duit;
- Más mian leat bualadh le ball foirne ar leith, molaimid duit coinne a dhéanamh chun a chinntiú go bhfuil siad le fáil.
- Cuir do thuairim in iúl dúinn agus fáilte nó mol feabhsuithe ar ár seirbhísí. Is fearr sin má bhaineann tú úsáid as an fhoirm tuairimí atá le fáil ar ár suíomh Gréasáin nó inár n-oifigí.

Tá Sonraí Teagmhála dár gcuid oifigí le fáil san Eolaí Teileafóin nó sna Leathanaigh Bhuí faoi 'Oifigí Rialtais'.

Sonraí Teagmhála – An Phríomhoifig

An Lárbhainse Bainistíochta
An Roinn Fostaíochta agus Foghlama (DEL)
An Phríomhoifig
Teach Adelaide
39/49 Sráid Adelaide
Béal Feirste BT2 8FD

Uimhir Theileafóin 028 9025 7777 (Lasc-chlár)

**Uimhir Théacsfóin 028 9025 7458
(Dóibh sin atá bodhar nó a bhfuil lagéisteacht orthu.
Ní féidir leat an téacsfón seo a dhialiú ach amháin ó
théacsfón eile)**

Uimhir Facs 028 9025 7778

Ríomhphost: del@nics.gov.uk

Suíomh Gréasáin: www.delni.gov.uk

Is féidir an t-eolas seo a chur ar fáil i bhformáidí agus i dteangacha eile, nuair atá sin ar fáil, ach sin a iarraidh (baintear úsáid as na sonraí teagmhála thuas).