



An Roinn Fiontar,  
Trádála agus Fostaíochta  
Department of Enterprise,  
Trade and Employment

# Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Nósanna Imeachta Gearán 2025-2028



## Clár na nÁbhar

Prionsabail na Seirbhíse ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí .....	3
Céard a chlúdaítear sa Nós Imeachta Gearán? .....	6
Cén chaoi a ndéanaimse gearán?.....	7
Conas is féidir liom athbhreithniú a lorg?.....	9
An féidir liom gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas? .....	11
Aguisín 1 .....	15
Aguisín 2 .....	16
Aguisín 3 .....	17
Aguisín 4 .....	18

---

# Prionsabail na Seirbhíse ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí agus do Chliant na Seirbhíse Poiblí

Agus iad i mbun rannpháirtíochta leis an bpobal, cuirfidh eagraíochtaí Seirbhíse Poiblí na 12 Threoirphrionsabal seo a leanas de Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí san áireamh:

## 1. Seirbhísí ar Ardchaighdeán

Foilsigh ráiteas ina ndéantar cur síos ar chineál agus ar chaighdeán na seirbhíse is féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil léi agus é a thaispeáint in áit fheiceálach ag an bpointe seachadta seirbhíse.

## 2. Comhionannas/Éagsúlacht

Ceartha chun córa comhionann a chinntiú mar a bhunaítear sa reachtaíocht comhionannais iad, agus freastal ar éagsúlacht, chun cur le comhionannas do na grúpaí a chlúdaítear faoin reachtaíocht comhionannais (faoi na forais seo a leanas - inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, reiligiún, aois, míchumas, cine agus ballraíocht i bPobal an Lucht Siúil).

Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá ag déileáil le bochtaineacht agus le heisiamh sóisialta a shainaithint agus oibriú chun iad a dhíothú, agus amhlaidh a dhéanamh dóibh siúd atá ag déileáil le bacainní geografacha ar sheirbhísí.

## 3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a chur ar fáil lena gcinntítear príobháideachtas, lena gcomhlíontar caighdeán cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de sin, lena n-éascaítear rochtain do dhaoine atá faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

## 4. Faisnéis

Tairbhe a bhaint as cur chuige réamhghníomhach i ndáil le faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a fhreastalaíonn ar riachtanais daoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. A chinntiú go mbaintear lántairbhe as

na féidearthachtaí a bhaineann le Teicneolaíocht Faisnéise agus go gcloíonn an fhaisnéis atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin seirbhíse poiblí leis na treoirlínte maidir le foilseacháin ghréasáin. Leanúint ar aghaidh leis na hiarrachtaí chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga agus nósanna imeachta faisnéise a shimpliú.

## 5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil go cúirtéiseach, go tuisceanach agus gan mhoill, lena gcruthaítear timpeallacht chóimheasa idir an soláthraí agus an custaiméir.

## 6. Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid a sholáthar chun déileáil le gearáin faoin gcaighdeán seirbhíse a cuireadh ar fáil.

## 7. Achomhairc

Ar an gcuma chéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid a chur ar fáil do chustaiméirí nach bhfuil sásta le cinní a rinneadh maidir le seirbhísí.

## 8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil i ndáil le comhairliúchán fiúntach leis an gcustaiméir i ndáil le forbairt, soláthar agus athbhreithniú ar sheirbhísí, chomh maith le rannpháirtíocht fhiúntach leo sna réimsí sin. A chinntiú go ndéantar meastóireacht fhiúntach ar sholáthar seirbhíse.

## 9. Rogha

Rogha a sholáthar, más féidir, maidir le soláthar inseirbhíse, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus cinn atá ag teacht chun cinn chun an t-uasmhéid rochtana agus rogha, agus soláthar seirbhíse ar ardchaighdeán, a chinntiú.

## 10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus eolas a roinnt le custaiméirí maidir lena gceart chun rogha a dhéanamh go ndéileálfaí leo trí cheann amháin de na teangacha oifigiúla.

## 11. Comhordú Níos Fearr

Cur chuige a chothú atá níos comhordaithe agus níos comhtháite i ndáil le seirbhísí poiblí a sholáthar.

## 12. An Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go nglactar le baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtacaítear leo agus go dtéitear i gcomhairle leo i gceart i ndáil le saincheisteanna a bhaineann le soláthar seirbhíse.

## Ár nGealltanais

Táimid tiomanta do thacú le caighdeán, le hoscailteacht agus le trédhearcacht sa tslí a bhfuil ár seirbhísí á soláthar againn. Fáiltímid roimh do chuid aiseolais agus déileálfaimid le do thuairimí agus do ghearáin go críochnúil, go cothrom agus go pras.

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fhaigheann tú, nó má shíleann tú go bhféadfaí rudaí a fheabhsú, cuir an méid sin in iúl dúinn. Tabharfaimid admháil i leith do ghearáin nó do thuairimí faoi cheann 5 lá oibre agus tá sé mar aidhm againn freagra iomlán a sheoladh chugat faoi cheann 15 lá oibre.

Mura bhfuil tú sásta leis an tslí a ndéileálaimid le do ghearán, inseoimid duit faoin gceart atá agat do ghearán a chur faoi bhráid an Ombudsman.

---

## Céard a chlúdaítear sa Nós Imeachta Gearán?

Is féidir le custaiméirí ar mian leo gearán a dhéanamh faoi **chaighdeán na seirbhísí do chustaiméirí a chuir an Roinn ar fáil** gearán a dhéanamh faoinár Nós Imeachta Gearán.

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

- Freagraí ar litreacha/ríomhphoist nach n-eisítear faoi cheann tréimhsí ama inghlactha;
- Deacrachtaí a bhaineann le teagmháil a dhéanamh linn;
- Faisnéis nó treoir mhícheart curtha ar fáil againn; agus,
- An tslí ar caitheadh leat.

## Céard nach gclúdaíonn an Nós Imeachta Gearán?

Ní chlúdaíonn an Nós Imeachta Gearán an méid seo a leanas:

- Cinntí Riaracháin nó Rialála arna ndéanamh ag an Roinn. Mar shampla, féadfaidh iarrthóirí ar diúltaíodh Ceadúnas Easpórtála nó Cead Fostaíochta a thabhairt dóibh a leithéid de chinntí a achomharc trí shásraí achomhairc eile a agairt, a bhfuil cur síos déanta orthu ar shuíomh gréasáin na Roinne.
- Gearáin faoi sheirbhísí arna gcur ar fáil ag na hOifigí agus Gníomhaireachtaí atá faoi choimirce na Roinne. Ba cheart duit do ghearán a chur faoi bhráid na n-eagraíochtaí sin go díreach. Tá sonraí teagmhála le fáil in Aguisín 1 agus Aguisín 2.

---

## Cén chaoi a ndéanaimse gearán?

Is féidir leat gearán a dhéanamh trí theagmháil a dhéanamh leis an aonad gnó ábhartha nó trí theagmháil a dhéanamh leis an Aonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí:

- Go pearsanta
- Trí theileafón
- I scríbhinn
- Trí ríomhphost
- Tríd an bhFoirm Gearán a chomhlánú

Is féidir an [Fhoirm Gearán a chomhlánú ar líne](#) agus tá an fhoirm le fáil in Aguisín 3.

Chomh maith leis sin, is féidir leat a iarraidh orainn an fhoirm a sheoladh chugat. Seol an fhoirm chomhlánaithe chuig: An tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí, An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta, 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2 nó cuir do ghearán isteach ar líne trí na céimeanna seo a leanas ar ár suíomh gréasáin a leanúint:

- Cuir an oiread sonraí agus is féidir maidir le do ghearán ar fáil lena n-áirítear ainm an duine, na rannóige nó an Rannáin agus an dáta ar tharla an teagmhas. Inis dúinn an chúis go gcreideann tú gur sáraíodh caighdeán seirbhíse áirithe. Féadfaidh tú faisnéis chúlra ábhartha eile a chur ar fáil chun cabhrú linn déileáil le do ghearán.
- Má theastaíonn tuilleadh cabhrach uait chun gearán a dhéanamh is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár nAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí mar seo a leanas:

Teileafón: (01) 631 2121

Ríomhphost: [customerservice@enterprise.gov.ie](mailto:customerservice@enterprise.gov.ie)

Má tá aon rud a d'fhéadfadh cur isteach ar do chumas chun gearán a dhéanamh, cuir **Oifigigh Rochtana** na Roinne ar an eolas faoi agus déanfaimid gach agus is féidir linn chun cabhrú leat.

Is iad seo a leanas ár **nOifigigh Rochtana**:

**John Maher**      **Teileafón: (01) 631 2303**

**Gillian Leyden**      **Teileafón: (01) 631 2138**

Is féidir ríomhphost a sheoladh chuig ár nOifigigh Rochtana freisin ag:

[AccessOfficer@enterprise.gov.ie](mailto:AccessOfficer@enterprise.gov.ie)

## **An féidir liom gearán a dhéanamh trí Ghaeilge?**

Má dhéantar gearán trí Ghaeilge, admhófar é trí Ghaeilge agus déanfaimid tréaniarracht déileáil le haon ghearán trí Ghaeilge, má iarrtar orainn a leithéid a dhéanamh.

## **Céard a tharlaíonn nuair a dhéanaim gearán?**

### **Céard a dhéanfaimid?**

- Nuair a fhaigheann an tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí do ghearán, déanfaimid taifead air agus seolfaimid admháil chugat faoi cheann 5 lá oibre. Chomh maith leis sin, seolfaimid cóip dár Nósanna Imeachta Gearán chugat.
- Ansin sannfaimid do ghearán do bhall foirne sa réimse gnó cuí a phróiseálfaidh do ghearán agus déanfaimid iarracht an gearán a réiteach go pras agus go cothrom.
- Déanfaimid iarracht freagra iomlán a sheoladh chugat faoi cheann 15 lá oibre.

## **Céard a tharlóidh mura bhfuil mé sásta?**

Mura bhfuil tú sásta le freagra na Roinne, inseoidh ár nAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí duit conas athbhreithniú a lorg.



---

## Conas is féidir liom athbhreithniú a lorg?

- Líon an Fhoirm Athbhreithnithe Gearán in Aguisín 4. Chomh maith leis sin, is féidir leat a iarraidh ar ár nAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí an fhoirm seo a sheoladh chugat. Inis dúinn an chúis nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra atá faighte agat go dtí seo. Is féidir leat aon fhaisnéis chúlra ábhartha eile a chur ar fáil freisin. Cuirfidh ball foirne nach raibh páirteach san imscrúdú a rinneadh roimhe sin ar do ghearán Athbhreithniú i gcrích.
- Ní mór duit an t-athbhreithniú sin a lorg faoi cheann 15 lá oibre ón dáta fógartha ar an bhfreagra a fuair tú ón réimse gnó atá ag déileáil le do ghearán bunaidh.

## Conas a dhéileálfaidh an Roinn leis an iarratas ar an Athbhreithniú ar Ghearán?

- Admhóidh an tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí d'iarratas ar Athbhreithniú ar Ghearán faoi cheann 5 lá oibre.
- Sannfar ball foirne nach raibh páirteach san imscrúdú roimhe sin ar do ghearán chun déileáil le d'iarratas ar athbhreithniú.
- Beidh sé mar aidhm ag an mball foirne freagra iomlán a sheoladh chugat faoi cheann 15 lá oibre. Mura féidir an spriocdháta sin a chomhlíonadh, seolfar míniú chugat ina gcuirfear in iúl duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.

## Céard is féidir liom a dhéanamh mura bhfuil mé sásta le toradh an Athbhreithnithe ar Ghearán?

Mura bhfuil tú sásta le freagra na Roinne, tá an ceart agat do ghearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi aon cheann dár ngníomhartha nó faoinár nósanna imeachta riaracháin, mar aon le moilleanna nó neamhghníomh a bhaineann leis an tslí a ndéileálaimid leat.

Cuirtear seirbhísí an Ombudsman ar fáil saor in aisce, tá siad neamhchlaonta agus neamhspleách.

## Sonraí teagmhála Oifig an Ombudsman:

Lorgóidh an Ombudsman sonraí maidir le do ghearán agus cóip den fhreagra deiridh a cuireadh ar fáil i ndáil le do ghearán. Is é seo a leanas an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman:

- Cliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ag [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie).
- Nó i scríbhinn chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773.
- Nó glaoigh ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má theastaíonn cabhair uait chun do ghearán a dhéanamh.

---

## An féidir liom gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas?

Baineann Alt 25, Alt 26, Alt 27 nó Alt 28 *den Acht um Míchumas, 2005* le rochtain a bheith ag daoine faoi mhíchumas ar an méid seo a leanas:

- foirgnimh phoiblí na Roinne;
- seirbhísí na Roinne;
- seirbhísí a chuirtear ar fáil don Roinn; agus
- faisnéis.

Má shíleann tú nár chomhlíon an Roinn aon cheann de na hailt sin, féadfaidh tú gearán a dhéanamh **i scríbhinn** de réir Alt 38 den Acht um Míchumas, 2005.

**De réir Alt 39(2) den Acht um Míchumas, 2005, is iad seo a leanas na nósanna imeachta chun a leithéid de ghearáin a dhéanamh agus imscrúdú a dhéanamh orthu:**

## Conas is féidir liom gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas?

- Is féidir leat féin gearán a dhéanamh, nó is féidir leis na daoine seo a leanas gearán a dhéanamh thar do cheann: céile/páirtí, tuismitheoir nó gaol; caomhnóir nó duine atá ag feidhmiú in loco parentis don duine sin; ionadaí dlí; ionadaí pearsanta, sannta ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun ionadaíocht a dhéanamh don duine sin nó
- duine éigin atá ag tacú leis an duine sin thar ceann an duine sin lena dtoiliú.
- Ní mór gearán a dhéanamh i scríbhinn, ríomhphost san áireamh, agus ba cheart do shonraí teagmhála ar fad a chur ar fáil, nó sonraí teagmhála an duine a bhfuil an gearán á dhéanamh acu ar do shon.

- Ba cheart go sonróaí sa ghearán gur gearán atá ann faoi Alt 38 den Acht um Míchumas, 2005, agus ba cheart, a mhéid agus is féidir, go sonróaí go soiléir na forais don ghearán ar cheart go mbeadh baint acu le mainneachtain na Roinne rochtain a sholáthar ar a foirgnimh phoiblí, seirbhísí, seirbhísí curtha ar fáil don Roinn nó faisnéis.

Ní mór an gearán a chur faoi bhráid:

**An tArd-Rúnaí**

**An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta**

**23 Sráid Chill Dara**

**Baile Átha Cliath 2**

**D02 TD30**

**Ríomhphost:** [secretary.general@enterprise.gov.ie](mailto:secretary.general@enterprise.gov.ie)

## **Conas a dhéanfaidh an Roinn imscrúdú ar mo ghearán faoin Acht um Míchumas?**

I ndiaidh gearán a fháil, cuirfidh an tArd-Rúnaí do ghearán faoi bhráid **Oifigigh Fiosrúcháin**.

## **Cé hiad ár nOifigeach Fiosrúcháin?**

De réir Alt 39(1) den Acht um Míchumas, 2005, féadfaidh an tArd-Rúnaí, mar cheann na Roinne, Oifigeach Fiosrúcháin a údarú chun gearáin a imscrúdú.

## Céard a dhéanfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin?

- Nuair a fhaightear an gearán, ar chuir an tArd-Rúnaí ar aghaidh é, cuirfidh an tOifigeach Fiosrúcháin admháil ar fáil don duine a rinne an gearán.
- Scrúdóidh an tOifigeach Fiosrúcháin an gearán chun a fháil amach an mbaineann sé le mainneachtain líomhnaithe na Roinne Alt 25, Alt 26, Alt 27 agus Alt 28 den Acht um Míchumas, 2005, a chomhlíonadh. Sa chás go mbreithníonn an tOifigeach Fiosrúcháin gur gearán baoth nó cráiteach atá i gceist, cuirfidh siad an tArd-Rúnaí agus an duine a rinne an gearán ar an eolas faoi sin. Seachas sin, imscrúdóidh siad an gearán.
- Féadfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin tuilleadh faisnéise/sonraí a lorg ón duine a rinne an gearán agus a cheangal go gcuirfí an fhaisnéis/na sonraí sin ar fáil faoi cheann tréimhse ama sonraithe.
- Mura gcuirtear an fhaisnéis sin ar fáil, leanfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin ar aghaidh leis an imscrúdú.
- Féadfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin dul i gcomhairle leis na páirtithe ar fad a mheasann siad le bheith oiriúnach maidir leis an ábhar.
- I rith an imscrúdaithe, féadfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin agallaimh a dhéanamh le cibé duine a mheasann siad le bheith oiriúnach, lena n-áirítear an duine a rinne an gearán, chun an fhaisnéis ar fad a theastaíonn chun cinneadh a dhéanamh a bhailiú.
- Coinneoidh an tOifigeach Fiosrúcháin taifead scríofa dá n-imscrúdú.
- Ullmhóidh an tOifigeach Fiosrúcháin tuarascáil scríofa faoi thorthaí an imscrúdaithe ina leagfar amach a dtorthaí mar aon le cinneadh i ndáil leis an méid seo a leanas:
  - Cibé acu ar mhainnigh nó nár mhainnigh ar an Roinn forálacha ábhartha an Achta um Míchumas, 2005, a chomhlíonadh; agus,
  - Má thugtar le fios i gcinneadh dá leithéid go raibh mainneachtain i gceist, na céimeanna nach mór don Roinn a chur i gcrích chun an fhoráil/na forálacha ábhartha a chomhlíonadh.

Ní mór don Oifigeach Fiosrúcháin cóip den tuarascáil a sheoladh chuig Ard-Rúnaí na Roinne agus chuig an duine a rinne an gearán. Cuirfidh an tuarascáil seo deireadh le himscrúdú an ghearáin laistigh den Roinn.

## Céard is féidir liom a dhéanamh ina dhiaidh sin?

Mura bhfuil tú sásta le toradh do ghearáin agus le gníomhartha na Roinne, tá an ceart agat gearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoinár ngníomhartha nó faoinár nósanna imeachta riaracháin, mar aon le moilleanna nó neamhghníomh a bhaineann leis an tslí a ndéileáimid leat.

Cuirtear seirbhísí an Ombudsman ar fáil saor in aisce, tá siad neamhchlaonta agus neamhspleách.

## Sonraí teagmhála Oifig an Ombudsman:

Is é seo a leanas an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman:

- Cliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ag [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie).
- Nó i scríbhinn chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773.
- Nó glaoigh ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má theastaíonn cabhair uait chun do ghearán a dhéanamh.

## Aguisín 1

Tá roinnt **Oifigí** ag feidhmiú faoi choimirce na Roinne. Más mian leat gearán a dhéanamh faoin leibhéal seirbhíse ar chuir aon cheann de na hOifigí seo a leanas ar fáil, déan teagmháil leo go díreach.

Réimse / Seirbhísí	Teileafón 	Ríomhphost Suíomh Gréasáin  
An Oifig um Chlárú Cuideachtaí	01 804 5200 0818 452 000	<a href="http://cro.ie">cro.ie</a> <a href="mailto:info@cro.ie">info@cro.ie</a>
Oifig Chlárúitheoir na gCara-Chumann  Oifig an Chlárúitheora um Úinéireacht Thairbheach Cuideachtaí agus Cumann Tionscail agus Coigiltis	01 804 5499 0818 452 000	<a href="http://rfs.gov.ie">rfs.gov.ie</a> <a href="mailto:RFS@rfs.gov.ie">RFS@rfs.gov.ie</a>  <a href="http://rbo.gov.ie">rbo.gov.ie</a> <a href="mailto:enquiries@rbo.gov.ie">enquiries@rbo.gov.ie</a>
Caidreamh san Áit Oibre  Seirbhís Faisnéise agus do Chustaiméirí	059 917 8990 0818 808 090	<a href="http://workplacerelements.ie">workplacerelements.ie</a>
An Chúirt Oibreachais	01 613 6666 0818 613 666	<a href="http://Labourcourt.ie">Labourcourt.ie</a> <a href="mailto:info@labourcourt.ie">info@labourcourt.ie</a>
Oifig Maoine Intleachtúla na hÉireann	056 772 0111	<a href="http://ipoi.gov.ie">ipoi.gov.ie</a> <a href="mailto:ipinfo@ipoi.gov.ie">ipinfo@ipoi.gov.ie</a>

## Aguisín 2

Chomh maith leis sin, tá roinnt **Gníomhaireachtaí** ag feidhmiú faoi choimirce na Roinne. Más mian leat gearán a dhéanamh faoin leibhéal seirbhíse ar chuir aon cheann de na Gníomhaireachtaí seo a leanas ar fáil, déan teagmháil leo go díreach.

Réimse / Seirbhísí	Teileafón 	Ríomhphost Suíomh Gréasáin  
An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí	01 402 5500	<a href="http://ccpc.ie">ccpc.ie</a>
Fiontraíocht Éireann	01 727 2000	<a href="http://enterprise-ireland.com">enterprise-ireland.com</a>
An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta	01 6147000 0818 289 389	<a href="http://hsa.ie">hsa.ie</a> <a href="mailto:contactus@hsa.ie">contactus@hsa.ie</a>
GFT Éireann	01 603 4000	<a href="http://idaireland.com">idaireland.com</a> <a href="mailto:idaireland@ida.ie">idaireland@ida.ie</a>
Idir-Thrádáil Éireann	028 3083 4100 (048 as Éirinn)	<a href="http://intertradeireland.com">intertradeireland.com</a> <a href="mailto:info@intertradeireland.com">info@intertradeireland.com</a>
Údarás Maoirseachta Iniúchta agus Cuntasaíochta na hÉireann	045 983600	<a href="http://iaasa.ie">iaasa.ie</a> <a href="mailto:info@iaasa.ie">info@iaasa.ie</a>
An tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann	01 807 3800	<a href="http://nsai.ie">nsai.ie</a> <a href="mailto:info@nsai.ie">info@nsai.ie</a>
An tÚdarás um Fhorfheidhmiú Corparáideach	01 8585800	<a href="http://cea.gov.ie">cea.gov.ie</a> <a href="mailto:info@cea.gov.ie">info@cea.gov.ie</a>
Bord um Réiteach Díobhálacha Pearsanta	0818 829 121	<a href="http://Injuries.ie">Injuries.ie</a> <a href="mailto:enquiries@injuries.ie">enquiries@injuries.ie</a>



---

## Aguisín 3

### Foirm Gearán

<b>Ainm:</b>	<b>Uimhir Theileafóin:</b>
<b>Seoladh:</b>	<b>Seoladh ríomhphoist:</b>

Déan cur síos ar do ghearán agus sonraigh aon dáta agus soláthair cóipeanna d'aon doiciméad, i gcás inar iomchuí

Cuir ainm an aonaid/na rannóige ar fáil, agus más cuí, ainm an oifigigh/na n-oifigeach a raibh tú ag déileáil leo

Mínigh na céimeanna atá curtha i gcrích agat, i dteannta le dátaí, chun do ghearán a réiteach leis an aonad/rannóg ábhartha

Mínigh an chúis go bhfuil tú míshásta leis an bhfreagra a fuair tú

**Sínithe:** ..... **Dáta:** .....

**Má theastaíonn tuilleadh faisnéise uait, déan teagmháil le:**

**An tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí, An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta,**  
23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2. D02 TD30.

**Teileafón:** (01) 631 2121

**Ríomhphost:** [customerservice@enterprise.gov.ie](mailto:customerservice@enterprise.gov.ie)

---

## Aguisín 4

### An Fhoirm chun Gearáin a Athbhreithniú

<b>Ainm:</b>	<b>Uimhir Theileafóin:</b>
<b>Seoladh:</b>	<b>Seoladh ríomhphoist:</b>

Mínigh an chúis nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra atá faighte agat go dtí seo uainne i ndáil leis na céimeanna atá curtha i gcrích againn chun déileáil le do ghearán

Cuir faisnéis chúlra bhreise ar fáil a shíleann tú a d'fhéadfadh a bheith ábhartha

**Sínithe:** ..... **Dáta:** .....

**Má theastaíonn tuilleadh faisnéise uait, déan teagmháil le:**

**An tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí**, An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta,  
23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2. D02 TD30.

**Teileafón:** (01) 631 2121

**Ríomhphost:** [customerservice@enterprise.gov.ie](mailto:customerservice@enterprise.gov.ie)