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

Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Plean Gníomhaíochta Custaiméirí

2025-2028

Clár Ábhair

1.Misean agus Struchtúr na Roinne **3**

2.Plean Gníomhaíochta Custaiméirí **5**

2.1 Ár nGealltanas maidir leis na 12 Threoirphrionsabal 5

2.2 Leibhéil Seirbhíse 9

3.Sonraí Teagmhála **12**

3.1 Príomh-Mhodhanna Teagmhála 12

3.2 Teagmháil a dhéanamh lenár nOifigí 13

3.3 Teagmháil a dhéanamh lenár nGníomhaireachtaí 14

1.Misean agus Struchtúr na Roinne

Mar atá sonraithe ina Ráiteas Straitéise 2024-2025, tá obair na Roinne á treorú ag a misean mar seo a leanas:

"Beimid ar thús cadhnaíochta maidir le forbairt eacnamaíoch inbhuanaithe trí fhostaíocht ar ardchaighdeán a chruthú agus a chothabháil i ngach cearn dár dtír:

- **trí fhiontar a chur chun cinn; bonn iomaíoch gnó a chinntiú chun obair, fiontar inbhuanaithe, nuálaíocht agus infheistíocht a dhreasú;**
- **naisc dhomhanda agus trádáil a neartú;**
- **margaí cothroime agus iomaíocha, cleachtas gnó freagrach a chur chun cinn;**
- **chomh maith le háiteanna oibre sábháilte, solúbtha agus réasúnta trí obair rialála agus forfheidhmithe na Roinne, a cuid Oifigí agus a Gníomhaireachtaí."**

Tá an Roinn eagraithe in 8 Rannán fheidhmiúla mar seo a leanas:

1. An Rannán um Thrádáil, Tomhaltóirí agus Iomaíocht
2. An Rannán Seirbhísí Corparáideacha
3. Rannán na Straitéise Fiontair, an Iomaíochais agus na Meastóireachta
4. Rannán na gClár Digiteach, AE agus Aeráide
5. Rannán na bhFiontar Dúchasach
6. An Rannán Nuálaíochta agus Infheistíochta
7. An Rannóg Trádála
8. An Rannóg um Rialáil san Áit Oibre agus Imirce Eacnamaíoch

Obair na Roinne Fiontar, Trádála agus Fostaíochta

Is Roinn forbartha beartais í an Roinn go príomha. Tá ról lárnach aici i mbeartas Rialtais a dhearadh, a chur chun cinn agus a chur chun feidhme sna réimsí seo a leanas - forbairt fiontar, iomaíochas, teicneolaíocht, nuálaíocht, maoin intleachtúil, trádáil, beartas tomhaltóirí, beartas iomaíochta, rialachán tráchtála, cearta fostaíochta a chosaint agus caidreamh tionsclaíoch cobhsaí a chur chun cinn.

I bhfianaise freagrachtaí, feidhmeanna agus róil na Roinne, ní sholáthraíonn na 8 Rannán seirbhísí go heisiach do bhaill den phobal go príomha. Seachas sin, soláthraíonn siad seirbhísí go díreach do na hAirí agus don Rialtas, don Oireachtas, do Ranna Rialtais eile, don AE agus do Chomhlachtaí Idirnáisiúnta.

Páirtithe Leasmhara

Chomh maith leis sin, téann an Roinn i mbun comhairle le raon leathan páirtithe leasmhara, lena n-áirítear an Rialtas, ionadaithe gnó, fostóirí agus oibrithe agus páirtithe leasmhara eile, ag leibhéal AE agus idirnáisiúnta san áireamh. Dá réir sin, tá bonn custaiméirí na Roinne an-leathan, agus ní bhíonn idirghníomhaíocht shuntasach leis an bpobal ach ag líon beag aonad gnó.

Oifigí agus Gníomhaireachtaí

Feidhm thábhachtach eile de chuid na Roinne is é dul i mbun idirchaidrimh lena hOifigí Reachtúla agus leis na Gníomhaireachtaí Reachtúla faoina coimirce. Is iad na hOifigí agus na Gníomhaireachtaí Stáit sin atá freagrach as an bpríomh-idirghníomhaíocht le baill den phobal thar ceann na Roinne. I measc na samplaí den raon seirbhísí a chuirtear ar fáil trína hOifigí Reachtúla agus Gníomhaireachtaí Stáit tá breithniú ar chearta fostaíochta, clárú paitinní agus trádmharcanna, clárú agus comhdú cuideachtaí, sláinte agus sábháilteacht cheirde agus saincheisteanna a bhaineann le tomhaltóirí.

Ag féachaint don ardleibhéal rannpháirtíochta idir Oifigí agus Gníomhaireachtaí na Roinne agus baill den phobal, tá Cairteacha Custaiméirí agus Pleananna Gníomhaíochta Custaiméirí dá gcuid féin forbartha ag go leor Oifigí agus Gníomhaireachtaí.

2.Plean Gníomhaíochta Custaiméirí

Tá tuilleadh sonraí le fáil sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí seo maidir le conas a chuirfidh an Roinn na gealltanais agus na caighdeáin atá sonraithe inár gCairt Custaiméirí ar fáil de réir na 12 Threoirphrionsabal de Sheirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí.

Cé go leagaimid amach ár gcuspóirí sa Phlean Gníomhaíochta Seirbhísí do Chustaiméirí seo, ní chruthaítear aon cheart dlíthiúil do chustaiméirí leo.

2.1 Ár nGealltanas maidir leis na 12 Threoirphrionsabal

1. Seirbhísí ar Ardchaighdeán

- Foilseoimid Cairt Custaiméirí agus Plean Gníomhaíochta Custaiméirí ina ndéantar cur síos ar nádúr agus ar chaighdeán na seirbhíse is féidir le custaiméirí a bheith ag súil léi agus taispeánfaimid é go soiléir ag an bpointe seachadta seirbhíse agus ar shuíomh gréasáin na Roinne.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

- Oibreoimid chun a chinntiú go gcothaítear agus go gcuirtear chun cinn prionsabail an chomhionannais/na héagsúlachta ar fud na Roinne.
- Cinnteoimid go gcaithfear go cothrom agus i gcomhréir le reachtaíocht ábhartha le gach custaiméir.

3. Rochtain Fhisiciúil

- Déanfaimid monatóireachta rialta ar ár n-oifigí poiblí chun a chinntiú go gcomhlíonann siad caighdeáin cheirde agus sábháilteachta.
- Cinnteoimid go bhfuil saoráidí oiriúnacha ar fáil do gach custaiméir, lena n-áirítear iad siúd a bhfuil riachtanais shonracha acu, agus iad ag déileáil le foireann na Roinne.
- Cabhróidh ár nOifigigh Rochtana le haon deacracht a bhaineann le rochtain a fháil ar ár bhfoirgnimh.

- Cuirfimid cártaí JAM (Fán Nóiméad) ar fáil i limistéir fháiltithe chun cabhrú le custaiméirí a bhféadfadh níos mó ama nó cabhrach a bheith ag teastáil uathu.

4. Faisnéis

- Cinnteoimid go mbeidh an fhaisnéis ar fad a chuireann an Roinn ar fáil soiléir, tráthúil, cruinn agus inrochtana dár gcustaiméirí ar fad.
- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go mbíonn faisnéis ar fáil san oiread formáidí difriúla agus is féidir.
- Cinnteoimid go mbeidh ár suíomh gréasáin ag cloí le treoirlínte inrochtaineachta gréasáin.
- Próiseálfaimid an fhaisnéis custaiméirí ar fad i gcomhréir leis an reachtaíocht Cosanta Sonraí.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

- Cinnteoimid go gcaithfear le gach custaiméir go cúirtéiseach agus go measúil agus go ndéileálfar le gach fiosrúchán go pras agus go héifeachtúil.
- Cuirfimid na hamlínte a bhaineann le hiarratais a phróiseáil dár bpríomhchineálacha ceada fostaíochta in iúl do chustaiméirí tríd ár suíomh gréasáin.
- Leanfaimid ar aghaidh le hoiliúint chuí maidir le seirbhísí do chustaiméirí a chur ar fáil dár bhfoireann ar an líne tosaigh.

6. Gearáin maidir leis an gCaighdeán Seirbhísí do Chustaiméirí a Cuireadh ar Fáil

- Cinnteoimid go mbeidh sonraí maidir lenár Nósanna Imeachta Gearán ar fáil ar ár suíomh gréasáin.
- Cinnteoimid go ndéanfar imscrúdú pras, cothrom agus neamhchlaonta ar gach gearán a dhéantar faoi chaighdeán na seirbhísí do chustaiméirí.
- Cinnteoimid go dtabharfar admháil maidir le gearáin faoi cheann 5 lá oibre agus go n-eiseofar freagra faoi cheann 15 lá oibre.

- Déanfaimid monatóireacht agus meastóireacht ar threochtaí gearáin chun ár seirbhísí a fheabhsú

7. Achomhairc

- Cinnteoimid go mbeidh sonraí maidir le conas athbhreithniú a dhéanamh ar chinneadh a rinneadh i ndáil le caighdeán seirbhíse curtha ar fáil ag an Roinn leagtha amach inár Nósanna Imeachta Gearán.
- Mura bhfuil an cheist réitithe i ndiaidh tairbhe a bhaint as na nósanna imeachta athbhreithnithe ar fad, féadfaidh custaiméirí achomharc a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman mar seo a leanas:
    - Cliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ag 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.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

- Fáiltítear roimh chustaiméirí a ndearcthaí agus a dtuairimí a chur in iúl sa limistéar Seirbhísí do Chustaiméirí (Roinn do thuairim) dár suíomh gréasáin.
- Déanfaimid athbhreithniú ar aiseolas ó chustaiméirí agus é mar aidhm againn soláthar seirbhíse a fheabhsú.
- Cinnteoimid go ndéanfar monatóireacht ar bhonn ráithiúil ar an meastóireacht ar sheirbhísí do chustaiméirí trí Choiste Monatóireachta Tras-rannach um Sheirbhísí ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí na Roinne.

9. Rogha

- Soláthróimid rogha, más féidir, soláthar inseirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta.

- Úsáidfimid 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.
- Cuirfimid níos mó seirbhísí infheidhme ar fáil ar líne, deartha chun tús áite a thabhairt don chustaiméir.

10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

- Comhlíonfaimid ár ndualgais atá sonraithe in Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 - 2021 agus leagtha amach i Scéim Gaeilge na Roinne.
- Cinnteoimid gur féidir le custaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge amhlaidh a dhéanamh.
- Leanfaimid ar aghaidh ag tacú le ball foirne chun Gaeilge a fhoghlaim agus a scileanna Gaeilge a fheabhsú chomh maith lena spreagadh chuige sin.
- Comhlíonfaimid ár n-oibleagáidí faoin Acht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017.

11. Comhordú Níos Fearr

- Glacfaimid páirt i bhfóraim idir-Rannacha agus tras-Rialtais, chun a chinntiú go bhfuil ár gcur chuige maidir le soláthar seirbhíse comhsheasmhach le dea-chleachtas ar fud na Seirbhíse Poiblí.

12. Custaiméirí Inmheánacha

- Glacfaimid le gach ball foirne mar chustaiméir inmheánach agus beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go dtacaítear leo agus go dtéitear i gcomhairle leo go cuí chomh fada is a bhaineann sé le soláthar seirbhíse.
- Roinnfimid eolas le baill foirne maidir le gach forbairt ábhartha trí úsáid a bhaint as cainéil chumarsáide inmheánacha trí inlíon RFTF.
- Leanfaimid ar aghaidh le cúrsaí oiliúna agus forbartha ar ardchaighdeán, ar líne agus go pearsanta, a chur ar fáil don fhoireann ar fad.
- Déanfaimid suirbhéanna rialta chun eolas a bhailiú faoi shástacht chustaiméirí inmheánacha agus déileálfaimid le saincheisteanna a thagann chun cinn.

2.2 Leibhéil Seirbhíse

Custaiméirí a bhfuil riachtanais shonracha acu

- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go bhfreastalaítear ar chustaiméirí a bhfuil riachtanais shonracha acu lenár soláthar seirbhíse.
- Is féidir fiosrúcháin a bhaineann le rochtain a phlé le hOifigigh Rochtana na Roinne de réir mar is cuí

Soláthraithe

- Bainfimid tairbhe as nósanna imeachta tairisceana agus ceannacháin soiléire, neamhchlaonta agus trédhearcacha de réir Treoirlínte Soláthair Phoiblí.
- Cinnteoimid go mbeidh íocaíochtaí le soláthraithe á ndéanamh de réir na reachtaíochta agus na rialachán a bhaineann le hÍoc Pras.

Seirbhís trí Ghaeilge

- Cinnteoimid gur féidir le custaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge amhlaidh a dhéanamh.
- Freagrófar comhfhreagras a fhaightear trí Ghaeilge i nGaeilge.
- Táimid tiomanta dár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 - 2021, agus na gealltanais atá sonraithe i Scéim Gaeilge na Roinne a chomhlíonadh.

Seirbhís trí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann

- Aithnítear, in Alt 3 den Acht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017, Teanga Chomharthaíochta na hÉireann mar theanga dhúchais an Stáit agus foráiltear ‘go mbeidh an ceart ag pobal na ndaoine a úsáideann Teanga Chomharthaíochta na hÉireann an teanga sin a úsáid, a fhorbairt agus a chaomhnú’.
- Leagann Alt 6 den Acht oibleagáidí ar gach comhlacht poiblí, lena n-áirítear:
    - Déanfaidh comhlacht poiblí a mhéid is réasúnta chun a chinntiú go soláthraítear léirmhíniú i dTeanga Chomharthaíochta na hÉireann do dhuine atá inniúil sa teanga sin agus nach bhfuil in ann Béarla nó Gaeilge a chloisteáil nó a thuiscint nuair is

mian leis an duine sin tairbhe a bhaint as nó rochtain a fháil ar theidlíochtaí nó seirbhísí reachtúla arna gcur ar fáil nó faoi reacht an chomhlachta poiblí sin.

- Ní bheidh ar an duine atá i gceist íoc as soláthar an léirmhínithe.
- Beidh soláthar nó tairbhe a bhaint as seirbhís chianda, ghréasánbhunaithe, má thoilíonn úsáideoir Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, oiriúnach chun oibleagáidí comhlachta poiblí faoin alt seo a chomhlíonadh.

Suíomh Gréasáin/Meáin Shóisialta/Foilseacháin

- Tá an Roinn tiomanta do chinntiú go bhfuil ábhar atá le fáil ar a suíomh gréasáin inrochtana, cothrom le dáta agus ábhartha.
- Táimid tiomanta d'ábhar ábhartha a phostáil ar bhonn laethúil trí chainéil meán sóisialta na Roinne de bhrí go gcreidimid gurb iad is oiriúnaí chun eolas maidir lenár dtionscnaimh bheartais a roinnt lenár bpáirtithe leasmhara.
- Cinnteoimid go bhfuil ár bhfoilseacháin eolasach, soiléir agus inrochtana do gach úsáideoir.

Saoráil Faisnéise

- Tá an reachtaíocht Saorála Faisnéise á comhlíonadh go hiomlán ag an Roinn. Ní mór dúinn gach iarracht a dhéanamh chun an oiread faisnéise agus is féidir a chur ar fáil duit go neamhfhoirmiúil gan dul i muinín théarmaí an Achta. Más mian leat, áfach, iarratas foirmiúil a dhéanamh faoin Acht, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh leis an Aonad Saorála Faisnéise ag FOIUnit@enterprise.gov.ie.
- Tá treoir maidir le rochtain a fháil ar fhaisnéis faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Oibleagáidí Reachtúla

- Tá an Roinn tiomanta go hiomlán dá hoibleagáidí reachtúla a chomhlíonadh, mar shampla, Cosaint Sonraí, Teanga, Cearta agus Comhionannas Daonna na hÉireann, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras na gCuntas, agus Sábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an

Obair. Tá eolas maidir leis na hoibleagáidí reachtúla seo le fáil i gCreat Comhlíonta na Roinne.

Custaiméirí Inmheánacha

- Glacfaidh an Roinn le gach ball foirne mar chustaiméirí inmheánacha. Tá sé sin clúdaithe ag Prionsabal 12 dár ngealltanais.

3.Sonraí Teagmhála

3.1 Príomh-Mhodhanna Teagmhála

Réimse / Seirbhísí	**Teileafón**	**Ríomhphost Suíomh Gréasáin**
An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta 23 Sráid Chill Dara Baile Átha Cliath 2 D02 TD30.	01 631 2121 0818 302 121	www.enterprise.gov.ie info@enterprise.gov.ie
Oifigeach Seirbhísí ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí - Gillian Leyden	01 631 2121	customerservice@enterprise.gov.ie
Oifigigh Rochtana John Maher Gillian Leyden	01 631 2303 01 631 2138	visitors@enterprise.gov.ie AccessOfficer@enterprise.gov.ie
Oifigeach Idirchaidrimh do Dhaoine faoi Mhíchumas - Cian Mac Hale	01 631 2121	dlo@enterprise.gov.ie
Oifigeach um Shaoráil Faisnéise - Gillian Leyden	01 631 2121	foiunit@enterprise.gov.ie
Oifigeach Cosanta Sonraí - Celyna Coughlan	01 631 2121	dataprotection@enterprise.gov.ie
Seirbhís do Chustaiméirí um Chaidreamh san Áit Oibre	059 917 8990 0818 80 80 90	workplacerelations.ie
Ionad Glaonna Ceadanna Fostaíochta	01 417 5333 0818 201 616	employmentpermits@enterprise.gov.ie
Ceadúnais Iompórtála agus Easpórtála	01 631 2256	exportcontrol@enterprise.gov.ie

3.2 Teagmháil a dhéanamh lenár nOifigí

Tá roinnt Oifigí ag feidhmiú faoi choimirce na Roinne. Má theastaíonn faisnéis uait faoi sheirbhísí agus faoi chaighdeán na nOifigí seo a leanas, déan teagmháil leo go díreach.

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

3.3 Teagmháil a dhéanamh lenár nGníomhaireachtaí

Chomh maith leis sin, tá roinnt Gníomhaireachtaí ag feidhmiú faoi choimirce na Roinne. Má theastaíonn faisnéis uait faoi sheirbhísí agus faoi chaighdeáin na nGníomhaireachtaí seo a leanas, déan teagmháil leo go díreach.

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