



# An Oifig Um Chlárú Cuideachtaí

## Cairt Chustaiméirí CRO

Is é an Oifig um Chlárú Cuideachtaí an t-ionad lárnach ina bhfuil faisnéis reachtúil phoiblí faoi chuideachtaí Éireannacha ar fáil. Déileálann an Oifig le clárú cuideachtaí nua, déanann sí raon doiciméad reachtúil a chlárú agus a chur ar fáil lena n-íniúchadh, agus déileálann sí le fáil reachtúil morgáistí agus muirear. Tá an Oifig freagrach freisin as ainmneacha gnó a chlárú.

Is é Ráiteas Misin an CRO ardleibhéal comhdaithe tuairisceán dlite a chinntiú, mar aon le próiseáil thapa ar an bhfaisnéis ar na tuairisceáin sin agus é á dhearbhú aici go gcomhlíonann an fhaisnéis a sholáthraítear dúinn na forálacha reachtúla ábhartha agus go dtugtar léiriú cruinn san fhaisnéis arna soláthar againne ar an bhfaisnéis a sholáthraítear dúinn.

Tá an Oifig um Chlárú Cuideachtaí tiomanta do sheirbhís ar an gcaighdeán is airde a sholáthar dár gcustaiméirí agus do chinntiú go dtiocfaidh feabhas leanúnach ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraímid.

Measann an CRO gurb é nó í an custaiméir an duine dá bhfuil muid freagrach as seirbhís phoiblí éifeachtach a chur ar fáil le linn dó nó di gnó a dhéanamh leis an oifig seo.

### Soláthar Seirbhíse

Déileálann an Oifig le clárú cuideachtaí nua, déanann sí raon doiciméad reachtúil a chlárú agus a chur ar fáil lena n-íniúchadh, agus déileálann sí le fáil reachtúil morgáistí agus muirear.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Cláróimid cuideachtaí nua laistigh de 5 lá oibre (A1 ar Líne Fé Phráinn), 10 lá oibre (Fé Phráinn), 15 lá oibre (sa ghnáthchúrsa)
- Déanfaimid athchlárúcháin agus athruithe ar ainm a chlárú laistigh de 10 lá oibre ó gheofar iad
- Cuirfimid íomhánna scanta de dhoiciméid ar fáil laistigh de 10 lá oibre ó thráth an chlárú ar an gClár
- Seolfaimid íomhánna agus asphriontaí a iarrfar tríd an bpost laistigh de 4 lá
- Soláthróimid dúblaigh de theastais, asphriontaí nó íomhánna a iarrfar ar líne laistigh de 30 nóiméad
- Foilseoidimid fógra rúin maidir le cuideachtaí a bhaint den liosta agus liostaí cuideachtaí díscailte ar shuíomh gréasáin CRO.
- Cláróimid iarratais leictreonacha ar Ainmneacha Gnó laistigh de 10 lá oibre agus iarratais lámhe laistigh de 20 lá oibre.

## Comhairliúchán le Custaiméirí

Spreagann an CRO comhairliúchán éifeachtach leis an gcustaiméir agus rannpháirtíocht an chustaiméara maidir le forbairt agus seachadadh a chuid seirbhísí agus athbhreithniú orthu, agus baineann sé an-tairbhe as an gcomhairliúchán agus an rannpháirtíocht sin. Leanfaimid ar aghaidh leis an gcomhairliúchán sin dhá roinnt fóram:

- Fóram na nGeallsealbhóirí – trí chruinniú in aghaidh na bliana.
- CROTech, Fóram Úsáideoirí Teicniúla na hOifige um Chlárú Cuideachtaí – cruinniú amháin in aghaidh na bliana.

Beidh CRO réamhghníomhach maidir le leas a bhaint as na trí choiste úsáideoirí dá chuid. Bainfimid leas as na coistí sin chun ionchur díreach a sholáthar do dhéanamh beartas agus do thástáil na cáilíochta.

## Soláthar Faisnéise

Soláthraíonn Aonad Faisnéise tiomanta seirbhís túslíne do chustaiméirí a théann i dteagmháil leis an Oifig ar an teileafón, ar an bhfacs, tríd an bpost agus ar an ríomhphost. Leanfaimid orainn ag cinntiú go mbeidh foireann ard-oilte, cháilithe i mbun an Aonaid.

### **Teileafón**

Nuair a dhéanfaidh tú teagmháil linn ar an teileafón, beidh sé ina chuspóir againn:

- gach glao a fhreagairt chomh luath agus is féidir
- muid féin a chur in aithne agus muid ag freagairt an ghlaio
- d'áit sa scuaine a chur in iúl duit
- déileáil le do cheist láithreach nó
- más ceist dheacair atá agat, socrú a dhéanamh go bhfreagrófar thú laistigh de 24 uair an chloig

### **Ríomhphost**

Nuair a dhéanfaidh tú teagmháil linn ar an ríomhphost, beidh sé ina chuspóir againn:

- gach teachtaireacht ríomhphoist a admháil nuair a fhaightear í
- freagra a thabhairt ar gach teachtaireacht a luaithe agus is féidir
- scríobh i bhfriotal soiléir

### **Litirphost**

Nuair a dhéanfaidh tú teagmháil linn trí litir, beidh sé ina chuspóir againn:

- gach comhfhreagra a admháil laistigh de 4 lá oibre
- freagra iomlán a sholáthar laistigh de 15 lá oibre i 90% de na cásanna. Más rud é nach féidir linn an méid sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach ina gcuirfear in iúl duit cén uair is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán
- scríobh i bhfriotal simplí, soiléir
- ainm teagmhála, uimhir, seoladh agus seoladh ríomhphoist a chur ar fáil ar gach comhfhreagra.

## **Ginearálta**

Beidh sé ina chuspóir againn ár gcustaiméirí a choinneáil ar an eolas mar seo a leanas:

- Freastalóimid ar laethanta oscailte arna n-eagrú ag oifigí fiontair áitiúla agus ag comhlachtaí ionadaíochta gairmiúla ar fud na tíre
- Eiseoimid nuachtlitreacha leictreonacha do shíntiúsóirí
- Déanfaimid poiblíocht sna meáin
- Cuirfimid feachtais fógraíochta ar bun

## **Suíomh Gréasáin**

Tá suíomh gréasáin CRO ar cheann de na suíomhanna is minice a dtugtar cuairt orthu sa tír, agus bíonn níos mó ná aon mhilliún amas air in aghaidh na míosa. Tá sé ar cheann de na suíomhanna is mó freisin, a bhfuil rochtain aige ar bhunachar sonraí de 660,000 cuideachta agus 650,000 ainm gnó, agus is foinse ríthábhachtach eolais é do stiúrthóirí cuideachta.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Leanfaimid ar aghaidh ag cloí le treoirlínte inrochtaineachta gréasáin
- Nuashonróimid an suíomh go rialta agus coimeádfaimid é éasca lena úsáid
- Cuirfimid feabhas ar fhoirmeacha réamh-líonta chun deimhneacht dhlíthiúil níos mó a chruthú agus costais a laghdú
- Beidh áiseanna cuardaigh ceannróaíochta ar líne ar fáil againn
- Coinneoidimid an t-aga neamhfhónaimh faoi bhun 1%
- Tabharfaimid foláireamh maidir le haon aga neamhfhónaimh chun críocha cothabhála.

## **Gearáin ó Chustaiméirí**

Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a fuair tú ón CRO agus más rud é nach féidir an cheist a réiteach chun do shástachta leis an mball foirne nó leis an rannóg lena raibh tú ag déileáil, is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh chuig Oifigeach Faisnéise CRO (féach na sonraí teagmhála thíos).

Déileálfaidh Oifigeach Faisnéise CRO le do ghearán go cuí, go cothrom agus go neamhchlaonta de réir an dea-chleachtais.

Mura mbeidh tú sásta le toradh an imscrúdaithe a dhéanfaidh Oifigeach Faisnéise CRO, beidh sé de cheart agat achomharc a dhéanamh chuig oifigeach sinsearach. Más amhlaidh go mbeidh an t-ábhar gearáin fós gan réiteach, beidh sé de cheart agat achomharc eile a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman.

## **Saoráil Faisnéise**

Comhlíonann an Oifig um Chlárú Cuideachtaí go hiomlán téarmaí an Achta um Shaoráil Faisnéise 2014 (arna leasú). Déanfaimid gach iarracht an oiread faisnéise agus is féidir a chur ar fáil duit go neamhfhoirmiúil, gan dul i muinín théarmaí an Achta. Más mian leat iarratas foirmiúil a dhéanamh faoin Acht, áfach, ba chóir duit dul i dteagmháil leis an Oifigeach Saorála Faisnéise. Teil: (01) 804 5200.

## **Seirbhísí trí Ghaeilge**

Beidh sé mar aidhm againn éascú a dhéanamh ar ár gcustaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a chur i gcrích trí mheán na Gaeilge i gcomhréir lenár gcuid oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Má scríobhann tú chugainn i nGaeilge, tabharfaimid freagra

i nGaeilge. Foilseoimid doiciméid tábhachtacha cosúil leis an Tuarascáil Bhliantúil go comhuaineach i nGaeilge agus i mBéarla. Foilseoimid freisin eolas agus ábhar eile i nGaeilge ar ár suíomh gréasáin - [www.cro.ie](http://www.cro.ie). Tá an cháipéis seo Cairt na gCustaiméirí ar fáil i nGaeilge.

### **An Oifig Phoiblí**

Bíonn an Oifig um Chlárú Cuideachtaí ar oscailt don phobal idir 9.30 r.n. agus 4.30 i.n., Luan go hAoine. Bíonn an oifig ar oscailt i rith am lóin i gcomhair taisceadh doiciméad agus chun cuardaigh a dhéanamh, agus an méid sin amháin.

Má tá ceist agat a d'fhéadfadh eolas speisialaithe a bheith ag teastáil ina leith, ba chóir duit teacht i láthair idir 10.00 r.n. agus 1.00 i.n. nó idir 2.15 i.n. agus 4.30 i.n.

Bíonn an tseirbhís teileafóin ar fáil idir 10.00 r.n. agus 12.30 i.n. nó idir 2.30 i.n. agus 4.00 i.n., Luan go hAoine. Sula gcuirfidh tú glao orainn, seiceáil ár suíomh gréasáin [www.cro.ie](http://www.cro.ie) le do thoil, chun féachaint an bhfuil freagra ar do cheist tugtha ansin. Bíonn an oifig dúnta ar gach Saoire Phoiblí agus ar Laethanta Saoire Bainc.

### **Rochtain**

Cinnteoimid an méid seo a leanas:

- go bhfuil an Oifig inrochtana d'úsáideoirí cathaoireacha rothaí
- go ndéanfaidh an Coiste Sláinte agus Sábháilteachta iniúchtaí rialta ar an bhfoirgneamh chun aon sárú féideartha ar rialacháin a shainaithint agus go gcinnteoidh sé go ndéileálfar leo sin go pras
- go ndéanfaidh an CRO iarracht rochtain ar dhoiciméid a chur ar fáil i bhformáid oiriúnach
- go bhfeicfidh tú go poncúil ag an am a socraíodh má tá coinne déanta agat linn.

### **Oifigeach Rochtana**

Ball foirne arna shannadh go sainiúil is ea an tOifigeach Rochtana, atá freagrach as comhordú a dhéanamh ar chúnamh agus treoir do dhaoine faoi mhíchumas, ionas go mbeidh rochtain acu, a mhéid is mó is féidir, ar an réimse iomlán seirbhísí a chuirimid ar fáil. Chomh maith leis sin, beidh ár nOifigeach Rochtana ag gníomhú freisin mar phointe teagmhála do dhaoine faoi mhíchumas a bheidh ag lorg comhairle ar réimse saincheisteanna, lena n-áirítear an dóigh is fearr chun rochtain a fháil ar ár bhfoirgneamh, chomh maith leis an réimse foilseachán i bhformáidí malartacha ar féidir linn iad a chur ar fáil.

Is é an tUasal Mark Donoghue atá ina Oifigeach Rochtana againn, de réir Alt 26(2) den Acht um Míchumas 2005.

---

### **Sonraí Teagmhála**

Féadfar teagmháil dhíreach a dhéanamh leis an Uasal Mark Donoghue, Oifigeach Faisnéise agus Oifigeach Rochtana na hOifige um Chlárú Cuideachtaí.

an Oifig um Chlárú Cuideachtaí  
Plás Gloucester Íochtarach  
Baile Átha Cliath 1  
Teileafóin: (01) 804 5251  
Ríomhphost: [mark.donoghue@dbei.gov.ie](mailto:mark.donoghue@dbei.gov.ie)

**AN OIFIG UM CHLÁRÚ CUIDEACHTAÍ**  
**Oifig Poiblí:** Teach Bloom, Plás Gloucester Íochtarach, BÁC1.  
**Fiosruithe:** Bóthar Uí Bhriain, Ceatharlach, R93 E920

**Lóghlao:** 1890 220 226  
**Fón:** +353 1 804 5200  
**Ríomhphost:** [info@cro.ie](mailto:info@cro.ie) **Láithreán:** [www.cro.ie](http://www.cro.ie)

**COMPANIES REGISTRATION OFFICE**  
**Public Office:** Bloom House, Gloucester Place Lower, Dublin 1  
**Postal Enquiries:** O'Brien Road, Carlow, R93 E920

**Lo Call:** 1890 220 226  
**Tel:** +353 1 804 5200  
**Email:** [info@cro.ie](mailto:info@cro.ie) **Web:** [www.cro.ie](http://www.cro.ie)