

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ CLÁRLANN NA gCARA-CHUMANN (RFS)

Áirítear le ról agus feidhmeanna Chlár na gCara-Chumann go príomha d'iarratais a mheasúnú agus a chlárú agus aon leasú ina dhiaidh sin ar na rialacha nach mór do Chara-Chumann, do Chumann Tionscail agus Choigiltis agus do Cheardchumann a chur faoi bhráid an Chláraitheora.

Éilítear ar an gCláraitheoir freisin chun a áirithiú go gcomhlíonann cumainn agus ceardchumann chláraithe a gcuid oibleagáidí reachtúla maidir le tuairisceáin a chomhdú, a gcuirtear ar fáil le hiniúchadh ag an bpobal nuair a dhéantar iad a chlárú

Soláthar Seirbhíse

Tá an Clárlann na gCara-Chumann (RFS) tiomanta do sheirbhís ar an gcaighdeán is aired a sholáthar dár gcustaiméirí agus do chinntiú go dtiocfaidh feabhas leanúnach ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraímid.

Measann an RFS 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.

Nuair a chuireann tú iarratas isteach chun doiciméid a chlárú faoi na hAchtanna éagsúla a dhéantar a riar ag Clár na gCara-Chumann is é ár n-aidhm chun iad sin a chlárú sa fhráma ama atá sonraithe. Má tharlaíonn sé go bhfuil na doiciméid mícheart scríobhfaimid chugat chun iarracht a dhéanamh aon fhadhbanna a réiteach.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Cláróimid cumainn tionscail agus coigiltis nua laistigh de 10 lá oibre
- Cláróimid ceardchumann nua laistigh de 10 lá oibre
- Cláróimid leasú riailacha laistigh de 7 lá oibre
- Cláróimid iarratais chónasctha laistigh de 7 lá oibre
- Cláróimid athrú ar sheoladh laistigh de 5 lá oibre
- Cuirfimid íomhánna scanta de dhoiciméid ar fáil laistigh de 10 lá oibre ó thráth an chláraithe ar an gClár

Seolfaimid íomhánna agus asphriontaí a iarrfar tríd an bpost laistigh de 3 lá

Soláthar Faisnéise

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

Pléifimid le d'iarratas a luaithe is féidir agus inár ndéileáil uile leat beimid cabhrach, béasach agus cúirtéiseach.

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
- déileáil le do cheist láithreach
- Tabharfaimid freagra prap nuair a fhaightear glórphoist
- Déanfaimid é éasca duit teagmháil a dhéanamh linn trí sheirbhís glao áitiúil a sholáthar ag **1890 220225**¹.

Ríomhphost

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

- gach teachtaireacht ríomhphoist a admháil nuair a fhaightear í
- Soláthróimid freagra iomlán laistigh de 5 lá oibre i 90% de chásanna. Murar féidir sin a dhéanamh eiseofar freagra eatramhach le cur in iúl duit cathain a bheidh freagra ag teacht chugat.
- scríobh i bhfriotal soiléir
- ainm teagmhála, uimhir, seoladh a chur ar fáil ar gach comhfhreagra.

Litirphost

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

- Soláthróimid freagra iomlán laistigh de 10 lá oibre i 90% de chásanna. Murar féidir sin a dhéanamh eiseofar freagra eatramhach le cur in iúl duit cathain a bheidh freagra ag teacht chugat.
- scríobh i bhfriotal soiléir
- ainm teagmhála, uimhir, seoladh a chur ar fáil ar gach comhfhreagra.

Gearáin ó Chustaiméirí

Déanfaimid córas follasach agus éasca le húsáid a choimeád chun déileáil le gearáin fhoirmiúla maidir le cáilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Nuair a gheofar gearán déanfar é a thaifeadadh, eiseofar admháil go bhfuarthas é laistigh de 2 lá oibre, agus eiseofar freagra iomlán laistigh de 10 lá oibre.

Nuair is féidir, déanfaimid iarracht na deacrachtaí a réiteach ag an gcéad líne theagmhála.

¹ Tabhair faoi deara gur féidir le soláthraithe seirbhíse difriúla táillí éagsúla a ghearradh le haghaidh uimhreacha 1890 (íosghlao).

Nuair nach féidir gearán a réiteach ar an leibhéal sin beidh tú in ann tabhairt faoin ngearán ar leibhéal níos airde nó, mar mhalairt air sin, le hOifigeach Seirbhísí Custaiméirí na Roinne.

Saoráil Faisnéise

Comhlíonann an Clárlann nag Cara-Chumann 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 5499.

Nuair a chuireann tú iarratas isteach faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 is é ár n-aidhm chun d'iarratas a admháil a luaithe is féidir agus chun freagra a thabhairt ar d'iarratas laistigh de 20 lá oibre ó fháil an iarratais, nó chun teagmháil a dhéanamh leat nuair nach féidir sin a dhéanamh.

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.

An Oifig Phoiblí

Bíonn an Oifig 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.

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 shainathint agus go gcinnteoidh sé go ndéileálfar leo sin go pras
- go ndéanfaidh an Oifig iarracht rochtain ar dhoiciméid a chur ar fáil i bhformáid oiriúnach
- go bhfeicfimid thú 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 saincheistean, 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

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

Cuidigh linn chun cuidiú leat trí na nithe a leanas a dhéanamh:

- Gach foirm iarratais a chomhlánú go cúramach
- Faisnéis iomlán agus chruinn a sholáthar nuair a dhéanann tú teagmháil linn
- Lig i bhfios dúinn roimh ré mura mbeidh tú in ann freastal ar choinne.
- Déan tráchtanna nó moltaí maidir leis na seirbhísí a fhaigheann tú.
- Caith lenár bhfoireann le cúirtéis agus le meas

Sonraí Teagmhála:

In. Maureen O'Sullivan
Clárlann na gCara-Chumann
Plás Gloucester Íochtarach
Baile Átha Cliath 1
Teileafóin: (01) 804 5499

Sonraí Teagmhála Eile:

Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí
An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta
23 Sráid Chill Dara,
Baile Átha Cliath 2, D02 TD30
Teileafóin: (01) 631 2100 / Ríomhphost: customerservice@dbei.gov.ie