Cover

An Roinn Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe

Ár gCaighdeáin
Seirbhísí Custaiméirí

An Roinn Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe
www.dardni.gov.uk

Page 1

Ár gCaighdeáin Seirbhísí Custaiméirí

Intreoir leis an
Rúnaí Buan, Pat Toal

Is cúis tábhachta dúinn sa Roinn Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe (DARD) seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil daoibh. Déanfaimid ár ndícheall lena chinntiú go bhfuil ár gcuid seiribhísí agus ár gcuid áiseanna inrochtana agaibh agus cuirfimid chun cinn do gach duine comhionannas, dínit agus meas. Is cuid lárnach dár ngnó caitheamh libh go cothrom agus is aidhm dúinn a chinntiú go bhfaighidh sibh seirbhís den chaighdeán is airde i gcónaí.

Is ábhar áthais dom an leabhrán seo a chur in bhur láthair a leagann amach na croí-chaighdeáin seirbhíse a dtig libh bheith ag dréim uainn , mar a chaithfimid libh agus a bhfuilimid ag dréim uaibhse, ár gcustaiméirí. Insíonn sé daoibh fosta cad é ba chóir daoibh a dhéanamh má théann cúrsaí ar strae. Comhaontaíodh na caighdeáin agus na luachanna seo i ndiaidh aiseolais ó shampla dár gcustaiméirí, dár bpáirtithe leasmhara agus dár mbaill foirne. Nuair is cuí, beidh ár réimsí gnó ag forbairt caighdeáin eile seirbhísí a bhainfidh leis na cláir agus leis na seirbhísí ar leith a sholáthraíonn siad.

Pat Toal CB
Rúnaí Buan
An Roinn Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe

Caighdeáin Seirbhísí Custaiméirí

Page 2

Cad iad na croí-chaighdeáin seirbhíse
ar féidir bheith ag dréim uainn?

Taobh istigh de DARD, is aidhm dúinn ár gcuid seirbhísí a sholáthar daoibh ar an dóigh seo a leanas:

1. Caighdeáin Seirbhíse a Fhoilsiú

- Foilseoimid mionsonraí ar ár gcaighdeáin agus ár luachanna seirbhísí custaiméirí inár gcuid oifigí poiblí agus ar ár suíomh idirlín.
- Déanfaimid monatóireacht ar mar a éiríonn linn faoi réir na gcaighdeán seo agus foilseoimid mionsonraí faoi mar atá ag éirí linn ar réimse dóigheanna, ar a n-áirítear ár suíomh idirlín.
- Déanfaimid athbhreithniú fosta ar ár gcroí-chaighdeáin agus luachanna seirbhísí custaiméirí i ndiaidh aiseolas leanúnach a fháil uatse, ár bpáirtithe leasmhara agus ár mbaill foirne.

An Roinn Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe

Page 3

An Custaiméir a Chur ar an Eolas

- Beidh eolas faoinár gcláir inrochtana, beacht agus cothrom le dáta. Cuirfear ar fáil é inár n-oifigí poiblí agus ar ár suíomh idirlín. Beidh sonraí ábhartha teagmhála mar chuid den eolas seo, uimhir theileafóin, seoladh oifige agus seoladh r-phoist san áireamh.
- Féachfaimid chuige go gcinnteoimid go bhfuil an t-eolas a chuirimid ar fáil soiléir agus simplí ionas gur furasta é a thuiscint. Cinnteoimid fosta go bhfuil do chuidse freagrachtaí leagtha amach go soiléir i mbileoga, i leabhráin agus i bhfoirmeacha ábhartha agus ar ár suíomh idirlín.
- Is ar bhealach dleathach cothrom amháin a úsáidfimid eolas fút faoi réir an Achta um Shaoráil Faisnéise, na Rialúchán Eolais Chomhshaoil agus an Achta um Chosaint Sonraí.

Caighdeáin Seirbhísí Custaiméirí

Page 4

Inrochtaine Seirbhíse

- Déanfaimid gach beart cuí lena chinntiú go bhfuil fáil ag gach duine ar ár seirbhísí agus ar ár gcuid áiseanna, ar a n-áirítear daoine a bhfuil riachtanais ar leith orthu

agus iad siúd nach é an Béarla an teanga dhúchais acu. Is féidir ábhar clóite dár gcuid a iarraidh i bhformáidí eile, ar nós mórchló agus/nó i dteangacha eile.

- Nuair is féidir, ba chóir duit a chur in iúl dúinn roimh ré má tá cuidiú de dhíth ort, ionas gur féidir na socruithe cuí a dhéanamh. Cinnteoimid fosta go bhfuil ár suíomh idirlín ag cur le riachtanais inrochtana dóibh siúd a bhfuil míchumas orthu.
- Is féidir áiseanna príobháideacha a chur ar fáil duit i roinnt dár gcuid oifigí ach a n-iarraidh. Tabhair a oiread fógra agus is féidir dúinn má tá áiseanna príobháideacha de dhíth ort ionas go dtig linn socruithe cuí a dhéanamh.
- Is féidir glaoch teileafóin a chur ar ár gcuid oifigí idir 9.00r.n. agus 5.00 i.n., Luan go hAoine. Tá uaireanta oscailte ár gcuid oifigí poiblí ar taispeáint taobh amuigh de gach oifig. Bíonn ár gcuid oifigí druidte ar an chuid is mó de na laethanta saoire bainc agus poiblí.
- Taobh amuigh de ghnáthuaireanta oibre, tá eolas ar ár gcláir agus ár seirbhísí ar fáil ar ár suíomh idirlín, 24 uair sa lá, 7 lá na seachtaine ag www.dardni.gov.uk. Is féidir fosta cuid dár seirbhísí a rochtain tríd an Tairseach Tuaithe ag www.ruralni.gov.uk.

An Roinn Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe

4. Dul i gComhairle le Custaiméirí

- Iarrfaimid do dhearcadh ar an dóigh lenár seirbhís a sholáthar, ar cháilíocht ár seirbhíse agus ar na caighdeáin seirbhíse ar féidir bheith ag dréim leo uainn. Fáiltímid roimh do thuairimí nó roimh do mholtaí ar dhóigheanna le cáilíocht ár seirbhíse a fheabhsú. Chomh maith leis sin, inseoimid duit faoi bhearta ar bith a bheadh againn maidir le feabhsuithe seirbhíse.
- Más mian leat tuairim a nochtadh nó má tá moladh agat faoin dóigh le cáilíocht na seirbhíse a fhaigheann sibh a fheabhsú, inis do bhall foirne nó úsáid **Customer Service Comment** nó **Suggestion Cards.** Tá na cártaí seo ar fáil inár gcuid oifigí poiblí agus lena n-íoslódáil i gcuid **Contact Us** dár suíomh idirlín.

Caighdeáin Seirbhísí Custaiméirí

5 Foireann Bhéasach Chuidiúil

- Beimid béasach cuidiúil, pléifimid leat go macánta discréideach agus go measúil i gcónaí. Cuirfear an oiliúint chuí seirbhísí custaiméirí ar ár mbaill foirne le cuidiú leo ár gcuid seirbhísí a sholáthar duit ar bhonn éifeachtach gairmiúil.
- Beidh suaitheantais ainmneacha ar ár mbaill foirne inár gcuid oifigí poiblí. Beidh pasanna aitheantais lenár mbaill foirne machaire a thaispeánfar duit má iarrann tú.

An Roinn Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe

6 Ag Bualadh le Cuairteoirí

- Má tá coinne réamhshocraithe agat, is aidhm dúinn bualadh leat taobh istigh de dheich nóiméad ón am a socraíodh. Más gá dúinn coinne a chur ar ceal, míneoimid cad chuige, tabharfaimid a oiread fogra agus is féidir duit agus socróimid am úr a fhóireann duitse.

- Mura bhfuil coinne déanta agat linn, is aidhm dúinn bualadh leat taobh istigh de chúig nóiméad déag i ndiaidh duit teacht chugainn. Má bhíonn tú ag fanacht níos faide ná sin, míneoimid cad chuige agus coinneoimid ar an eolas thú. D'fhéadfaí córas scuaine a chur i bhfeidhm inár gcuid oifigí poiblí ag amannna gnóthacha.

- Bíonn ar ár mbaill foirne machaire rialúcháin a chur i bhfeidhm, rud a chiallaíonn go gcaithfí cuairteanna gan choinne a dhéanamh ó am go chéile. Nuair a tharlaíonn sé seo, cuirfidh ár gcuid oifigeach machaire iad féin in aithne, míneoidh siad cad é atá le déanamh nuair a shroicheann siad d'áitreabh agus pléifidh siad go réasúnta leat nuair a iarrann siad cuidiú ort.

7. Ag Freagairt Glaonna Teileafóin

- Freagróimid glaonna teileafóin chomh gasta agus is féidir. Is aidhm dúinn freagairt go pearsanta agus tabharfaimid duit ár n-ainm agus ár réimse oibre. Mura bhfuilimid ar fáil, cuirfear do ghlaoch ar aghaidh chuig ball eile foirne nó úsáidfear guthphost.

- Mura bhfuil an chéad duine a ndéanann tú teagmháil leis/léi in ann cuidiú leat, cuirfidh sé/sí thú ar aghaidh chuig duine éigin a dtig leis/léi cuidiú leat chomh gasta agus is féidir. Más gá dúinn glaoch ar ais ort, is aidhm dúinn sin a dhéanamh taobh istigh de 24 uair an chloig ó do chéad ghlaoch teileafóin orainn.

8. Ag Freagairt Litreacha, Facsanna agus R-phost

- Admhóimid go bhfuair muid do litreacha, facsanna agus r-phoist a bhfuil freagra de dhíth ina leith taobh istigh de thrí lá oibre i ndiaidh iad a fháil.

- Tabharfaimid freagra iomlán ar do litreacha, facsanna agus r-phoist taobh istigh de 15 lá i ndiaidh iad a fháil*. Mura bhfuil sé seo indéanta, cuirfimid in iúl duit cad chuige a nglacfadh sé tamall níos faide freagra a chur agus cá huair a thig leat bheith ag dúil le freagra iomlán.

- Inár gcuid freagraí chugat, cuirfimid ar fáil mionsonraí teagmhála don duine atá ag plé le do cheist ar a n-áirítear a (h)ainm, seoladh oifige agus uimhir theileafóin.

*Ní bhaineann an sprioc seo leis na nithe seo a leanas:

Reachtaíocht	Cuirfear eolas ar fáil taobh istigh de
An tAcht um Shaoráil Eolais	20 lá oibre
Rialúcháin Eolais Chomhshaoil	20 lá oibre
An tAcht um Chosaint Sonraí	40 lá féilire

[Page 9]

Nós imeachta le gearáin a dhéanamh

• Má tá tú míshásta le caighdeán na seirbhíse a fuair tú, cuir in iúl dúinn cad chuige a bhfuil tú míshásta chomh luath géar agus is féidir. Is féidir leat gearán a dhéanamh:

- go pearsanta ag oifig ar bith dár gcuid;
- le litir, facs, teachtaireacht r-phoist; nó
- ar an teileafón nó ar an téacsfón.

• Fiosróimid do ghearán go hiomlán agus go cothrom, coinneoimid thú ar an eolas faoi aon dul chun cinn, tabharfaimid léirmhíniúchán ar na cúinsí agus tabharfaimid faoin ghearán go cuí.

• Taifeadfaimid agus déanfaimid monatóireacht ar ghearáin faoi chaighdeán na seirbhíse agus iarrfaimid tabhairt faoina bhfuil ag déanamh buartha duit. Is mian linn foghlaim ó ghearáin sa dóigh go dtig linn caighdeán na seirbhíse a chuirimid ar fáil duit a fheabhsú. Chomh maith leis sin, foilseoimid ar dhóigheanna éagsúla, mar shampla ar ár suíomh idirlín, sonraí faoi líon na ngearán agus faoin chineál gearán a fhaighimid.

• Tig leat a thuilleadh eolais a fháil faoin dóigh le gearán a dhéanamh má tá tú míshásta le caighdeán na seirbhíse ónár mbileog **Our Complaints Procedure**. Tig leat an bhileog seo a fháil ó cheann ar bith dár gcuid oifigí nó tig leat í a íoslódáil ón rannóg **Contact Us** ar ár suíomh idirlín.

Caighdeáin Seirbhísí Custaiméirí

[Page 10]

Ár Luachanna – cén dóigh a bpléimid leat?

Taobh istigh de DARD:

• pléifimid leat go cothrom, le meas agus le dínit;
• pléifimid leat le foighne agus le tuiscint;
• beidh meas againn ar do phríobháideacht agus pléimid ceisteanna faoi rún ar dhóigh chuí;
• comhlíonfaimid ár ndualgais reachtúla lena cinntiú go bhfaigheann tú comhionannas seirbhíse;
• cloífimid le Cód Eitice Státseirbhís Thuaisceart Éireann;
• cuirfimid i bhfeidhm ár riachtanais reachtaíochta go cothrom;
• glacfaimid freagracht as cruinneas agus as caighdeán ár gcuid oibre agus beimid cuntasach iontu;
• beimid oscailte agus ionraic i gcónaí agus muid ag plé leat; agus
• feidhmeoimid go macánta an t-am ar fad.

An Roinn Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe

[Page 11]

Cad leis a mbímid ag súil uaitse?

Bímid ag súil leis:

• go bpléifidh tú lenár bhfoireann agus le custaiméirí eile go múinte agus le meas agus tuiscint;
• go mbeidh tú in am do choinní réamhshocraithe;
• go dtabharfaidh tú eolas atá ábhartha, cruinn, tráthúil agus cothrom le dáta le cuidiú linn do chuid fiosruithe a réiteach chomh luath géar agus is féidir;
• go líonfaidh tú isteach iarratais go cruinn agus go hiomlán, ag ceangal aon pháipéir thacaíochta a d'fhéadfadh bheith de dhíth agus an t-iarratas sin a dhéanamh in am trátha;
• go gcuirfidh tú in iúl dúinn láithreach faoi aon athruithe a bhféadfadh tionchar a bheith acu ar d'éileamh fóirdheontais nó deontais agus/nó d'oibleagáidí reachtúla maidir le clárú agus aistriú ainmhithe, agus le sláinte agus leas ainmhithe, iasc agus plandaí;
• go luafaidh tú d'uimhir thagartha ábhartha agus go n-úsáidfidh tú na mionsonraí teagmhála a tugadh duit in aon chomhfhreagras linn;
• go bhfreagróidh tú ár litreacha, teachtaireachtaí faics agus r-phoist chomh luath agus is féidir leat;
• go ndéanfaidh tú cinnte de nach mbeidh do choisbheart agus do chuid éadaigh ina ábhar priacail don bhithshlándáil nuair a thugann tú cuairt ar ár n-oifigí; agus
• go dtabharfaidh tú tuairisc ar chásanna galar ainmhithe, iasc nó plandaí mar aon le teagmhais a bhagraíonn sláinte beathaithe agus bia.

Tugtar faoi deara gur doghlactha iompraíocht mhaslach ar ár bhfoireann, ar chustaiméirí eile nó ar ár maoin.

[Page 12]

Tá sonraí teagmhála dár n-oifigí ar fáil san **Eolaire Teileafóin** nó sna **Leathanaigh Órga** faoi *Government Offices, Department of Agriculture and Rural Development.* Tá a thuilleadh eolais ar raon leathan dár gcuid seirbhísí mar aon le sonraí teagmhála dár gcuid oifigí ar fáil chomh maith inár nEolaire Teagmhála na Tuaithe **At Your Service** agus ar ár suíomh idirlín **www.dardni.gov.uk.**

Tig leat dul i dteagmháil le líne chabhrach na Roinne Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe nó le téacsfón na Roinne Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe le haghaidh a thuilleadh eolais ar ár seirbhísí nó le haghaidh na sonraí teagmhála dár gcuid oifigí.

[Page 13]

Sonraí Teagmhála

Ceanncheathrú na Roinne Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe
Teach Dhún Dhónaill
Bóthar Bhaile Nua na hArda Uachtarach
Béal Feirste
BT4 3SB

Teileafón: 028 9052 0100 (Lasc-chlár)

Líne chabhrach na Roinne Talmhaíochta agus Forbartha Tuaithe: 028 9052 4999

Téacsfón: 028 9052 4420
(Dóibh siúd atá bodhar nó a bhfuil deacrachtaí éisteachta acu. Ní féidir an téacsfón a dhiailiú ach ó théacsfón eile.)

Faics: 028 9052 5546

R-phost: dardhelpline@dardni.gov.uk

Nó tabhair cuairt ar ár suíomhidirlín ag www.dardni.gov.uk

Is féidir an leabhrán seo a chur ar fáil i bhformáidí agus i dteangacha eile ach é a iarraidh. Úsáid ceann ar bith de na sonraí teagmhála a liostaítear thuas,.