
Cairt Custaiméara an Aonaid Cheadúnú Oibreora um Iompar Bóthair(ACOI)

Leagtar amach sa Chairt seo na caighdeáin seirbhíse ar féidir leat, mar chustaiméir, bheith ag súil leis i gcás go ndéanann tú teagmháil leis an Aonad Ceadúnú Oibreora um Iompar Bóthair.

An tseirbhís a mbeifear ag súil i gcás go ndéantar teagmháil linn

Is cuma cén chaoi a ndéanfaidh tú teagmháil linn, déileálfaimid leat go pras, go héifeachtúil, agus chomh maith agus is féidir linn. Beimid cúirtéiseach, cairdiúil agus friothálach ag déileáil leat agus cuirfidh faisnéis shoiléir agus chruinn ar fáil duit.

I gcás gur fáth déanta teagmhála linn cúrsaí a phlé nach cuid de na seirbhísí a chuirimid ar fáil iad, déanfaimid ár ndícheall chun ainm aon eagraíochta eile a shílimid a bheith in ann cabhrú leat leis an t-eolas atá de dhíth ort a thabhairt duit.

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an **teileafón**

- tabharfaimid ainm na heagraíochta ar cuid di muid duit nuair a fhreagraímid;
- Tá sé d'aidhm againn 90% ar a laghad de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 15 shoicind le linn uaireanta gnó;
- más gá dúinn do ghlaog a aistriú inseoimid duit ainm an duine a n-aistreoimid chuige tú agus cinnteoimid go mbeidh sé nó sí eolach faoi shonraí an ghlaog;
- déanfaimid iarracht do cheist a fhreagairt láithreach. Má tharlaíonn mar gheall ar chineál do cheiste nach féidir linn é sin a dhéanamh cuirfidh freagairt chugat laistigh de 5 lá oibre, nuair is féidir;
- i gcás nach féidir freagra iomlán a eisiúint laistigh de 5 lá oibre inseoimid duit é agus tabharfar le fios duit an t-am a mbeifeá ag súil le freagra iomlán uainn maidir le do cheist; agus
- déanfar do phríobháideachas a urramú agus caithfear le do cheist nó le do gearán ar bhonn rúnda.

Má dheanann tú teagmháil linn trí **ríomhphost**

- admhóimid do ríomhphost laistigh de 2 lá oibre i ndiaidh a fhála:

- freagróimid d'fhiosrúchán go hiomlán laistigh de 5 lá oibre, más féidir. Murar féidir freagairt iomlán a eisiúint laistigh de 5 lá oibre, i gcás, m.sh. go dteastódh cuimse thaighde agus shaineolais, inseoimid duit é sin agus tabharfaimid le fios duit an t-am a mbeifeá ag súil le freagra iomlán uainn maidir le do fhiosrúchán;
- cinnteofar go mbeidh cuimsithe i ngach comhfhreagras ríomhphoist ainm teagmhála, uimhir theileafóin, agus seoladh ríomhphoist;
- cinnteoimid go mbeidh gach ríomhphost soiléir agus go míneofar na téarmaí teicniúla; agus
- déanfar do phríobháideacht a urramú agus caithfear le do fhiosrúchán nó le do gearán ar bhonn rúnda.

Má thugann tú **cuairt orainn go pearsanta**:

- iompróimid féin ar mhódh béasach agus cúirtéiseach;
- ní bhainfear úsáid as téarmaí teicniúla nó dlíthiúla ach amháin sa chás gur gá, agus míneoimid na téarmaí sin go soiléir nuair is féidir;
- seachas sin beifear solúbtha oiread agus is féidir le linn dúinn do riachtanais a riar;
- beimid tráthúil agus pointeáilte le linn dúinn déileáil leat;
- déanfaimid do phríobháideacht a urramú agus déileálfaimid leat faoi rún;
- déanfar cinnte de go mbeidh teacht go héasca ar na hoifigí ag custaiméirí ar a n-áirítear custaiméirí faoi mhíchumas.
- déanfar comharthaíocht maidir le háiseanna míchumais a athbhreithniú agus a fheabhsú mar is gá;
- cuirfimid áiseanna oiriúnacha ar fáil le haghaidh cruinnithe leat; agus
- coinneofar na hoifigí sábháilte agus glan agus sásófar na caighdeáin maidir le sláinte agus sábháilteachta.

Más ea go bhfuil míchumas ag gabháil duit cuir in iúl do lucht na hoifige, le do thoil, go bhfuil sé de rún agat cuairt a thabhairt ar an oifig agus cuirfimid an cúnamh agus an fhaisnéis a theastóidh uait ar fáil duit chun teacht ar an bhfoirgneamh ar mhodh compordach agus sábháilte.

i gcás go **scríobhann** tú chugainn

- Admhóimid go bhfuarthas do litir laistigh de 5 lá oibre.
- tabharfaimid freagairt, i scríbhinn, ar do fhiosrúchán laistigh de 10 lá oibre. i gcás nach féidir freagra iomlán a eisiúint laistigh de 10 lá oibre inseoimid sin duit agus tabharfaimid le fios an dáta a mbeifeá ag súil le freagra iomlán ar do fhiosrúchán; agus
- cuirfimid ainm teagmhála, seoladh agus uimhir ghutháin chugat in aon chomhfhreagras leat;
- ní bhainfear úsáid as téarmaí teicniúla nó dlíthiúla ach amháin sa chás gur gá agus míneoimid na téarmaí sin go soiléir;
- tabharfaimid oiread eolais shoiléir, chruinn agus chuidithigh agus is féidir duit; agus
- déanfar do phríobháideachas a urramú agus caithfear le do fhiosrúchán nó le do gearán ar bhonn rúnda.

Maidir le **faisnéis ar fáil ar an láithreán gréasáin** www.rtol.ie

- coinneofaimid an fhaisnéis ar an láithreán gréasáin nuasonraithe oiread agus is féidir;
- déanfar cinnte go bhfuil an fhaisnéis ar an láithreán gréasáin soiléir agus cruinn, agus más féidir, go míneofar téarmaí teicniúla nó dlíthiúla;
- déanfar iarracht a chinntiú go mbeidh teacht go héasca ar an láithreán gréasáin agus go mbeidh na naisc éasca le leanúint; agus

- cuirfidimid áiseanna ar fáil chun fiosrúchán nó gearán a dhéanamh ar an láithreán.

Cabhrú linn chun cabhrú leat

Chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr is féidir linn a chur ar fáil:

- luaigh le do thoil, aon uimhreacha tagartha ábhartha nuair a chuireann tú glao theileafóin orainn, nó in aon chomhfhreagras scríofa;
- déan cinnte, le do thoil, go gcuirfidh tú chugainn i do chomhfhreagras linn, d'ainm, do sheoladh agus d'uimhir theileafóin nó do sheoladh ríomhphoist lae;
- bí chomh soiléir agus is féidir. le do thoil, maidir le d'fhiosrúchán nó le do ghearán agus tabhair oiread sonraí dúinn agus is féidir;
- nocht dúinn, le do thoil do thuairimí, do ghearáin nó do mholtaí faoin tseirbhís a fhaigheann tú uainn;
- tabhair freagairt, le do thoil, d'aon suirbhé custaiméara nó ceistneoir a gcuire muid chugat ag iarraidh ort bheith páirteach ann; agus
- caith le do thoil, go cúirtéiseach agus go hurramach leis an bhfoireann againn.

Cuirtear luach ar aiseolas uait

Ia ábhar áthais dúinn do thuairim faoi na seirbhísí a chloisteáil. Cuir in iúl dúinn é má tá tú sásta leis an tseirbhís a chuireamar ar fáil duit. Ar an dóigh chéanna, mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís, nó má tá moltaí chun feabhas a chur uirthi agat, ba mhaith linn cloisteáil uait. Chuir an t-aiseolas, le do thoil, chuig rtol@dttas.ie.

An chaoi a ndéanfaimid monatóireacht ar a fheabhas atá ag éirí linn

Chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar duit, ní mór dúinn a fheabhas atá an fheidhmíocht i gcomórtas lena raibh tú ag súil leis, a fháil amach. Lena fháil amach tá sé i gceist againn:

- dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí chun na seirbhísí a mheasúnú; agus

- spriocanna indéanta agus inbhainte amach a leagan síos agus monatóireacht a dhéanamh ar an bhfeidhmíocht agus í a thomhas i gcoinne na spriocanna sin.

Táimid tiomanta do na seirbhísí a mheas agus a fheabhsú. Agus athbhreithniú á dhéanamh againn ar na seirbhísí b'fhéidir go rachaimid i dteagmháil leat chun aiseolais a fháil uait. Le cabhrú linn chun na seirbhísí a fheabhsú, ba mhór againn dá gcaithfeá an t-achar is gá chun freagairt a thabhairt go fírinneach agus go hiomlán, cibé acu i scríbhinn nó ar an teileafón, do na fiosruithe in aon suirbhé custaiméara nó in aon cheistneoir a d'fhéadfaimis, nó gníomhairí dár gcuid, a iarraidh ort bheith páirteach iontu.

Atá le déanamh agat mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís

Má tá tú míshásta le haon ghné den tseirbhís, nó má tá den tuairim go bhfuil an tseirbhís easnamhach i gcomparáid leis an gcur síos uirthi sa chairt seo, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh agus b'fhearr go ndéanfaí i scríbhinn é. Admhóimid gach gearán foirmeálta laistigh de 10 lá oibre agus cuirfimid freagra chugat i scríbhinn. Déileálfar le gach gearán go cothrom agus go neamhspleách de réir an nós imeachta imscrúdaithe gearán atá againn. Más ea go ndearnamar botún déanfaimid ár ndícheall chun rudaí a chur ina gceart.

Ba cheart gearáin a chur chuig Ceann an Aonaid ag an seoladh thíos.

I gcás go bhfuil tú míshásta le toradh phróiseas imscrúdaithe gearán an ACOI, féadfaidh tú a iarraidh go ndéanfaí imscrúdú seachtraach ar do ghearán trí theagmháil a dhéanamh le

Oifig an Ombudsman,

18 Sráid Líosain Íochtarach,

Baile Átha Cliath 2 D02 HE97

Teileafón: 01-639 5600

Ló-ghlao: 1890 223 030

Faics: 01-639 5674

Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Láithreán gréasáin: <http://www.ombudsman.gov.ie/en/>

Ár Sonraí teagmhála

An tAonad Ceadúnú Oibreora um Iompar Bóthair

An Roinn Iompair, Turasóireachta agus Spóirt

Teach Clonfert

Sráid Bhríde

Baile Locha Riach

Co. na Gaillimhe H62 ET93

Teileafón: 091 872950

Ló-Ghlao: 076 100 1601

Ríomhphost: rtol@dttas.ie

Láithreán Gréasáin: www.rtol.ie

Beidh an oifig phoiblí ar oscailt ó Luan go hAoine, ó 9:30 r.n. go 01:00 i.n agus ó 02:00 i.n go 05:00 i.n.