



epa

Environmental Protection Agency
An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ



CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ AN EPA

Táimid tiomanta do sheirbhís den scoth a sholáthar dár gcustaiméirí éagsúla. Is é is aidhm dúinn ná a bheith inár n-eagraíocht atá dírithe ar chustaiméirí agus a bheith cúirtéiseach, cuidiúil agus tráthúil maidir le déileáil le fiosruithe agus le hiarratais.

CÉ MUID?

Comhlacht poiblí rialála neamhspleách atá sa Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil (EPA) a bhfuil raon leathan feidhmeanna aici chun an comhshaol a chosaint. Is é ár misean ná an comhshaol nádúrtha a chosaint agus a fheabhsú don ghlúin seo agus do na glúine atá le teacht, agus prionsabail chomhshaoil, shóisialta agus eacnamaíocha na forbartha inbhuanaithe á gcur san áireamh.

ÁR gCUSTAIMÉIRÍ

Tá an réimse leathan earnálacha agus gníomhaíochtaí a thagann faoi scáth an EPA le sonrú inár mbonn custaiméirí. I measc ár gcustaiméirí tá an pobal, ár gceadúnaithe, an Roinn Comhshaoil, Oidhreacht & Rialtais Áitiúil agus Ranna Rialtais eile, Údaráis Áitiúla, comhlachtaí reachtúla/comhairlí reachtúla eile, na meáin, Coiste Comhairleach an EPA, eagraíochtaí comhshaoil neamhrialtasacha, comhlachtaí earnála ionadaíocha (m.sh. Cónaidhm Ghnólachtaí agus Fhostóirí na hÉireann agus Feirmeoirí Aontaithe na hÉireann), Coimisiún an AE, an Ghníomhaireacht Eorpach Comhshaoil, an Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta, coláistí tríú leibhéal, bunscoileanna agus scoileanna dara leibhéal, sainchomhairleoirí.

Má tá tionchar ag aon ní a dhéanaimid ort nó má tá cúis agat teagmháil a dhéanamh linn, is duine dár gcustaiméirí thú.

ÁR nGEALLTANAIS DÁR gCUSTAIMÉIRÍ

In ár straitéis **Fís 2020: Comhshaol na hÉireann a Fheabhsú agus a Chosaint**, luaigh an EPA arís go bhfuil sí tiomanta do leanúint uirthi a bheith ina heagraíocht atá dírithe ar chustaiméirí. Tá sé d'aidhm againn seirbhís den scoth a sholáthar ina léirítear na riachtanais agus na hionchais atá agat. Táimid tiomanta do na caighdeáin seirbhíse ghinearálta seo a leanas ar mhaithe leis an aidhm sin a bhaint amach:

Tráthúlacht agus cúirtéis

Seirbhís ar an teileafón:

Is í ár n-uimhir Lóghlao ná 1890 33 55 99 (tabhair faoi deara go mbraitheann na rátaí a ghearrtar ar uimhreacha 1890 (Lóghlao) ar na soláthraithe seirbhíse éagsúla).

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón, déanfaimid an méid seo a leanas:

- do ghlaoch a fhreagairt go pras le linn uaireanta oifige
- a bheith cúirtéiseach agus muid féin agus ár réimse oibre a chur in aithne duit
- an oiread cúnaimh is féidir a chur ar fáil, le réasún, agus faisnéis shoiléir chruinn a thabhairt duit
- do shonraí a thógáil agus glaoch ar ais ort murar féidir linn déileáil le d'fhiosrú láithreach agus a rá leat cathain is féidir leat a bheith ag súil le cloisteáil uainn arís
- cinntiú go ndéantar teachtaireachtaí glórphoist a nuashonrú go rialta d'fhonn thú a chur ar an eolas faoi na baill foirne ar leith atá ar fáil agus gach teachtaireacht glórphoist a fhreagairt go pras
- seirbhís teagmhála 24 uair a chur ar fáil i gcás cúrsaí comhshaoil práinneacha

Seirbhís trí chomhfhreagras:

Má dhéanann tú fiosruithe trí litir, trí r-phost nó ar facs, déanfaimid an méid seo a leanas:

- freagra a thabhairt duit i do rogha formáide (m.sh. litir, facs, r-phost agus teileafón) tráth nach déanaí ná 5 lá oibre tar éis an fiosrú a fháil nó laistigh de 20 lá oibre más fiosrú an-chasta atá i gceist
- teagmháil a dhéanamh leat agus a chur in iúl duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán a fháil murar féidir linn na spriocdhátaí sin a bhaint amach

- teanga shoiléir a mheastar a bheith feiliúnach don fhaighteoir a úsáid agus aon téarmaí teicniúla “neamhchoitianta” nuair a iarrtar sin
- cinntiú go bhfuil teagmhálaí, uimhir theileafóin, uimhir facs agus seoladh r-phoist luaite inár gcomhfhreagras ar fad
- cinntiú go ndéanann baill foirne freagraí r-phoist uathoibríocha ‘as láthair ón oifig’ a nuashonrú go rialta
- má bhaineann do chomhfhreagras le hábhar a thagann faoi shainchúram comhlachta phoiblí eile, déanfaimid iarracht do chomhfhreagras a sheoladh chuig an gcomhlacht sin agus thú a chur ar an eolas dá réir sin

Cuairt a thabhairt ar an EPA

Má thugann tú cuairt ar ár gCeanncheathrú nó ar aon cheann dár gCigireachtaí Réigiúnacha, déanfaimid an méid seo a leanas:

- bualadh leat go pointeáilte, má tá coinne agat
- ár seacht ndícheall a dhéanamh a bheith solúbtha mura bhfuil coinne agat
- caitheamh leat le cúirtéis, a bheith chomh cuidiúil agus is féidir agus meas a bheith againn ar do phríobháideacht
- díriú ar áiseanna feiliúnacha a chur ar fáil duit le linn uaireanta oifige
- cinntiú go gcomhlíonann ár n-oifigí na ceanglais sláinte agus sábháilteachta ceirde
- díriú ar rochtain do dhaoine faoi mhíchumas a éascú, agus murar féidir linn freastal duit in ár n-oifigí, féachfaimid le socruithe rochtana de chineál eile a dhéanamh

Seirbhís do na Meáin

Is í 053 9170770 (24 uair) uimhir theileafóin ár nOifige um Chaidreamh leis na Meáin.

Déanfaimid an méid seo a leanas trínár nOifig um Chaidreamh leis na Meáin:

- cur chuige lárnaithe a sholáthar maidir le déileáil leis na meáin
- fiosruithe ó na meáin a fhreagairt go tapa agus cinntiú go soláthraítear faisnéis thráthúil chruinn faoi ghníomhaíochtaí an EPA nuair a iarrtar í
- Ionad Nuachta cothrom le dáta a chothabháil ar láithreán Gréasáin an EPA www.epa.ie

An Láraonad um Cheisteanna Comhshaoil

Déanfaimid an méid seo a leanas trínar láraonad um cheisteanna comhshaoil:

- faisnéis a sholáthar faoi cheisteanna comhshaoil ar leith trínar **láraonad um Cheisteanna Comhshaoil** tiomnaithe
- is féidir leat dul i dteagmháil leis an lárionad seo trí ghlaoch ar an uimhir Lóghlao 1890 33 55 99 nó trí chomhfhreagras i scríbhinn a sheoladh isteach trí litir, trí r-phost nó ar facs chuig info@epa.ie

Comhionannas agus Éagsúlacht

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- meas a bheith againn ar phrionsabail an chomhionannais, agus ar éagsúlacht ár gcustaiméirí maidir le soláthar ár seirbhísí
- ár n-oibleagáidí dlíthiúla a aithint faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann agus faoin Acht um Míchumas chun rochtain ar ár seirbhísí a sholáthar
- ár seirbhísí a sholáthar go neamhchlaonta maidir lenár gcustaiméirí ar fad
- cúnamh a thabhairt do dhaoine faoi mhíchumas ár seirbhísí a rochtain. Tá Oifigigh Rochtana ceaptha ag an EPA chun cúnamh a thabhairt ina leith seo. Déan teagmháil lenár nOifigigh Rochtana ar an teiléafón (053 916 0600) nó trí r-phost (accessofficer@epa.ie)

Faisnéis

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- láithreán Gréasáin inúsáidte a chothabháil ar a bhfuil faisnéis chothrom le dáta lena n-áirítear tuarascálacha an EPA
- leanúint orainn feabhas a chur ar sheirbhísí a bhaineann le rochtain ar fhaisnéis faoin gcomhshaoil. Is féidir breathnú ar gach comhad ceadúnaithe agus ar gach Tuarascáil Chomhshaoil Bhliantúil le haghaidh ceadúnas ar líne anois nó trí choinne a dhéanamh ag ceann dár n-oifigí poiblí
- leanúint orainn faisnéis atá i seilbh an EPA a chur ar fáil ar bhonn rialta nó de réir na bhforálacha reachtúla ábhartha
- ár ndícheall a dhéanamh tuilleadh faisnéise a chur ar fáil go leictreonach
- féachaint le faisnéis a sholáthar i bhfoirm ar féidir le daoine faoi mhíchumas teacht uirthi

- faisnéis a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas i bhformáidí de chineál eile de réir ár mBeartais um Fhaisnéis Inrochtana
- díriú ar chinntiú gur féidir lenár gcustaiméirí ar fad gach imeacht (comhdhálacha, seimineáir, cruinnithe poiblí) a reáchtáil an EPA a rochtain, de réir ár mBeartais um Fhaisnéis Inrochtana
- faisnéis a sholáthar freisin de réir na n-iarratas arna bhfáil faoin Rochtain ar Fhaisnéis faoi na Rialacháin Chomhshaoil agus na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise.

Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Gnó a dhéanamh trí Ghaeilge le baill den phobail ar mian leo é sin a dhéanamh, nuair is féidir
- ár gceangaltais a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003
- an Chairt Chustaiméirí a chur ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge araon

Cabhraigh linn cabhrú leat

Is féidir leat cabhrú linn trí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- uimhreacha tagartha a lua má tá tú ag scríobh chugainn faoi chomhfhreagras nó faoi fhiosrú reatha
- uimhir theileafóin lae nó seoladh r-phoist a sholáthar i do chomhfhreagras má tá siad ar fáil
- aon riachtanais speisialta atá agat maidir lenár seirbhísí a rochtain a chur in iúl dúinn roimh ré
- coinní a chomhlíonadh, faisnéis cheart a sholáthar agus caitheamh lenár mbaill foirne mar is mian leat go gcaithfí leat

Aiseolas

Foilsítear an Chairt Chustaiméirí chun faisnéis a chur ar fáil faoi na caighdeáin a mbíimid ag dréim leo maidir lenár seirbhísí a sholáthar. Tugtar cuireadh duit mar sin tuairimí a thabhairt maidir le cibé an soláthraítear an leibhéal seirbhíse atá ag teastáil uait trínár gcaighdeáin agus cibé an ndéileálaimid nó nach ndéileálaimid go héifeachtach le d'fhiosruithe. Is mór againn do thuairimí maidir le cinneadh a dhéanamh faoin gcaoi ar chóir dúinn ár seirbhísí a fhorbairt agus a fheabhsú agus maidir le hábhair na Cairte seo a nuashonrú. Is féidir leat é seo a dhéanamh trí thuairimí nó moltaí maidir leis an tseirbhís a fhaigheann tú a sheoladh chuig:

An tOifigeach SAC, An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil, Bosca Poist 3000, Eastáit Chaisleán Bhaile Sheonach, Co. Loch Garman.

Teil: 053 916 0600 **Facs:** 053 916 0699

R-phost: qcsofficer@epa.ie **Gréasán:** www.epa.ie

Feidhmíocht a mheas agus a mheasúnú:

Cuirimid meicníochtaí cuí i bhfeidhm ionas gur féidir feidhmíocht a mheas agus a mheasúnú i gcomparáid leis na gealltanais inár gCairt. Déanfaimid athbhreithniú ar an gCairt ar bhonn seasta ionas gur féidir linn ár seirbhís a fheabhsú go leanúnach. Tabharfaimid tuairisc ar ár bhfeidhmíocht inár dTuarascáil Bhliantúil.

Bainimid leas as réimse tomhas/uirlisí measúnaithe chun ár bhfeidhmíocht a mheas. Ina measc siúd, áirítear:

- aiseolas agus moltaí ó chustaiméirí ar bhonn leanúnach
- dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí
- córais faisnéise a úsáid chun comhfhreagras a bhainistiú
- iniúchtaí lena chinntiú go bhfuil na huirlisí a úsáidimid maidir le seirbhís do chustaiméirí cothrom le dáta
- teicnící amhail rúnsiopadóireacht a úsáid

Nós Imeachta maidir le Gearáin um Sheirbhís do Chustaiméirí an EPA

Cé go bhfuil sé mar aidhm againn seirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcustaiméirí, aithnímid go bhféadfadh cásanna a bheith ann ina mbeadh an custaiméir míshásta le caighdeán na seirbhíse a sholáthraítear. Dá bhrí sin, dhreachtáomar Nós Imeachta maidir le Gearáin um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Na ceisteanna a chlúdaítear faoin nós imeachta seo.

Baineann an nós imeachta seo le gearáin agus tuairimí ó chustaiméirí a bhaineann go díreach le caighdeán na seirbhíse a sholáthraítear, mar shampla:

- Gearáin faoi cheisteanna amhail moilleanna, botúin, faisnéis gan a bheith ar fáil, caighdeán na faisnéise atá ar fáil, easpa cúirtéise.
- Cásanna nuair nach bhfuair tú an caighdeán seirbhíse is dóigh leat atá ag dul duit.
- Gearáin faoi Alt 39 den Acht um Míchumas 2005 a bhaineann le rochtain ar ár seirbhísí, ár bhfoirgnimh nó ár bhfaisnéis
- Gearáin maidir le hidirdhealú faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann 1998 agus 2004

Ní chlúdaítear ann gearáin faoi ghníomhaíochtaí eile an EPA ina bhfuil meicníochtaí reachtúla reatha i bhfeidhm chun déileáil le gearáin/le hachomhairc m.sh. Cosc agus Rialáil Chomhtháite ar Thruailliú agus Ceadúnú Dramhaíola, Saoráil Faisnéise srl.

Caithfear le gearáin maidir le baill foirne de réir Bheartas agus Nósanna Imeachta Casaoide an EPA.

Conas gearán a dhéanamh maidir le Seirbhís do Chustaiméirí

Sa chéad dul síos ba chóir an gearán a chur faoi bhráid an Oifigigh um Sheirbhís Ardchaighdeán don Chustaiméir (SAC). Cuirfidh an tOifigeach seo an gearán faoi bhráid an bhaill foirne iomchuí. Is féidir an gearán a chur isteach i scríbhinn (facs, litir, nó r-phost chuig qcsofficer@epa.ie) nó tríd an Idirlíon www.epa.ie.

Ba chóir gearáin a dhéanamh a luaithe is féidir tar éis na heachtra a bhfuil gearán á dhéanamh fúithi. Ba chóir an fhaisnéis seo a leanas a chur ar fáil nuair a bhíonn fáil uirthi, d'fhonn cabhrú linn aghaidh a thabhairt ar an gceist nó í a imscrúdú a luaithe agus is féidir:

- d'ainm agus do sheoladh
- mionsonraí beachta do ghearáin
- ainm na hoifige agus, más cuí, an oifigigh/na n-oifigeach lena raibh tú ag déileáil
- uimhir theileafóin lae, más mian leat go ndéanfimid teagmháil leat ar an teileafón

Dá mhéad sonraí a chuirfidh tú ar fáil is ea is tapúla a bheimid in ann déileáil le do ghearán.

Conas a dhéileálfar le do ghearán

Déileálfaimid le do ghearán ar bhealach gairmiúil, pras, neamhchlaonta agus tuisceanach.

Cuirfear do ghearán faoi bhráid ball foirne iomchuí lena iniúchadh go cúramach. Ní bheidh baint ag an duine sin leis an ngníomh tosaigh as ar eascair do ghearán.

Tríd is tríd, tabharfaimid aghaidh ar do ghearán/ghearáin, déanfaimid é/iad a imscrúdú agus seolfaimid freagra chugat laistigh de 20 lá oibre tar éis do ghearán/ghearáin a fháil. Murar féidir an spriocdháta sin a bhaint amach, cuirfimid thú ar an eolas ina leith. Déanfaimid iarracht an gearán a réiteach a luaithe agus is féidir agus coinneoidimid thú ar an eolas maidir leis an dul chun cinn.

Nuair a bheidh an t-imscrúdú agus an t-iniúchadh ar do ghearáin curtha i gcrích admhóimid, nuair is cuí, aon bhotúin a rinneamar agus déanfaimid athbhreithniú ar nósanna imeachta inmheánacha nó déanfaimid athruithe, más gá, ionas nach bhféadfaidh an eachtra sin tarlú arís.

Achomhairc i gcoinne fhothoradh an ghearáin

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú ar ghearán ginearálta, féadfaidh tú é a achomharc chun an Oifigigh um Sheirbhís Ardchaighdeán don Chustaiméir (SAC).

**An tOifigeach SAC,
An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil, Bosca Poist 3000,
Eastát Chaisleán Bhaile Sheonach, Co. Loch Garman.**

Teil: 053 916 0600 **Facs:** 053 916 0699
R-phost: qcsofficer@epa.ie **Gréasán:** www.epa.ie

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú ar ghearán faoin Acht um Míchumas, féadfaidh tú an gearán a chur faoi bhráid an Ombudsman.

**Oifig an Ombudsman,
18 Sráid Líosain Íochtarach,
Baile Átha Cliath 2.**

Teil: 01 639 5600 **Facs:** 01 639 5674
Lóghlao: 1890 22 30 30
R-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Gréasán: www.ombudsman.gov.ie/ga/

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú ar ghearán maidir le hidirdhealú faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann, féadfaidh tú an gearán a chur faoi bhráid an Bhinse Comhionannais.

An Binse Comhionannais

3, Sráid Chluain Meala, Baile Átha Cliath 2, Éire

Teil: 01 477 4100 **Facs:** 01 477 4141

R-phost: info@equalitytribunal.ie **Gréasán:** www.equalitytribunal.ie

Conas teagmháil a dhéanamh linn

Is í uimhir Lóghlao an EPA ná 1890 33 55 99 (tabhair faoi deara go mbraitheann na rátaí a ghearrtar ar uimhreacha 1890 (Lóghlao) ar na soláthraithe seirbhíse éagsúla).

Ceanncheathrú

**An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil
Bosca Poist 3000, Eastáit Chaisleán Bhaile Sheonach,
Contae Loch Garman, Éire**

Teil: 053 916 0600 **Facs:** 053 916 0699

R-phost: info@epa.ie nó qcsofficer@epa.ie

Uaireanta Oscailte 9.00 r.n. go dtí 5.00 i.n.

Cigireachtaí Réigiúnacha

Inis Cara, Co. Chorcaí

Teil: 021 487 5540 **Facs:** 021 487 5545

Teach McCumiskey, Richview, Cluain Sceach, Baile Átha Cliath 14

Teil: 01 268 0100 **Facs:** 01 268 0199

Lóiste Sevilla, Bóthar Challainn, Cill Chainnigh

Teil: 056 779 6700 **Facs:** 056 779 6798

Bóthar Sheáin Uí Mhóra, Caisleán an Bharraigh, Co. Mhaigh Eo

Teil: 094 904 8400 **Facs:** 094 902 1934

An Gleann, Muineachán

Teil: 047 77600 **Facs:** 047 84987

Is féidir sonraí faoi na bealaí éagsúla inar féidir teagmháil a dhéanamh linn a fháil sa rannán Déan Teagmháil Linn ar ár láithreán Gréasáin ag www.epa.ie

Ceanncheathrú

Bosca Poist 3000
Eastát Chaisleán Bhaile Sheonach
Contae Loch Garman, Éire

T +353 53 9160600
F +353 53 9160699

Cigireachtaí Réigiúnacha

Teach McCumiskey, Richview,
Bóthar Chluain Sceach, Baile Átha
Cliath 14, Éire

T +353 1 268 0100
F +353 1 268 0199

Inis Cara, Contae Chorcaí, Éire

T +353 21 487 5540
F +353 21 487 5545

Lóiste Sevilla, Bóthar Challainn,
Cill Chainnigh, Éire

T +353 56 7796 700
F +353 56 7796 798

Bóthar Sheáin Uí Mhóra,
Caisleán an Bharraigh,
Contae Mhaigh Eo, Éire

T +353 94 904 8400
F +353 94 902 1934

An Gleann, Muineachán, Éire

T +353 47 77600
F +353 47 84987

R-phost: info@epa.ie
Lóghlao 1890 33 55 99

www.epa.ie

