



epa

Environmental Protection Agency
An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ



CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ GCC

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

Tá an Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil (GCC) freagrach as an gcomhshaoil a chaomhnú agus a fheabhsú mar shócmhainn luachmhar do mhuintir na hÉireann. Táimid tiomanta do dhaoine agus don chomhshaoil a chosaint ó éifeachtaí díobhálacha na radaíochta agus an truailithe. Tá ról tábhachtach againn maidir le rialú, soláthar eolais agus abhcóideacht ar son an chomhshaoil.

ÁR gCUSTAIMÉIRÍ

Tá an réimse leathan earnálacha agus gníomhaíochtaí a thagann faoi scáth an GCC le sonrú inár mbonn custaiméirí. I measc ár gcustaiméirí tá an pobal, ár gceadúnaithe, an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta & Rialtais Áitiúil agus Ranna Rialtais eile, Údaráis Áitiúla, comhlachtaí reachtúla/comhairlí reachtúla eile, na meáin, Coiste Comhairleach an GCC, eagraíochtaí comhshaoil neamhrialtasacha, comhlachtaí earnála ionadaíoch (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

Tá sé mar aidhm againn seirbhís den scoth a sholáthar ina léiritear 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 íosghlao ná 1890 33 55 99 (tabhair faoi deara go mbraitheann na rátaí a ghearrtar ar uimhreacha 1890 (íosghlao) 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 cúnamh 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
- ▶ a chinntiú go ndéantar teachtaireachtaí glórphoist a uasdátú go rialta d'fhonn thú a chur ar an eolas faoi na baill foirne ar leith atá ar fáil agus gach teachtaireacht ghlórphoist 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 Ríomhphost nó ar facs, déanfaimid an méid seo a leanas:

- ▶ freagra a thabhairt duit i do rogha formáide (m.sh. litir, facs, Ríomhphost 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 úsáid agus aon téarmaí teicniúla “neamhchoitianta” nuair a iarrtar sin
- ▶ a chinntiú go bhfuil teagmhálaí, uimhir theileafóin, uimhir facs agus seoladh r-phoist luaite inár gcomhfhreagras ar fad
- ▶ a chinntiú go ndéanann baill foirne freagraí r-phoist uathoibríocha ‘as láthair ón oifig’ a uasdátú go rialta
- ▶ má bhaineann do chomhfhreagras le hábhar a thagann faoi shainchúram comhlachta phoiblí eile, déanfaimid iarracht do chomhfhreagras a sheoladh chuig a gcomhlacht sin agus thú a chur ar an eolas dá réir sin

Cuairt a thabhairt ar an GCC

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
- ▶ 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
- ▶ 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 inár 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 GCC nuair a iarrtar í
- ▶ Ionad Nuachta cothrom le dáta a chothabháil ar láithreán gréasáin an GCC 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 láraonad seo trí ghlaoch ar an uimhir íosghlao 1890 33 55 99 nó trí chomhfhreagras i scríbhinn a sheoladh isteach trí litir, trí Ríomhphost nó ar facs chuig info@epa.ie nó trí úsáid a bhaint as ár bhfoirm fiosrúcháin Comhshaoil agus Radaíochta a fhaightear ar líne faoi Déan Teagmháil linn <http://www.epa.ie/about/contactus/>

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 GCC chun cúnamh a thabhairt ina leith seo. Déan teagmháil lenár nOifigigh Rochtana ar an teileafón (053 916 0600) nó trí Ríomhphost (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 GCC
- ▶ 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 (TCB) le haghaidh ceadúnas ar líne anois nó trí choinne a dhéanamh ag ceann dár n-oifigí poiblí
- ▶ leanúint orainn faisnéis atá i seilbh an GCC 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 lena n-áirítear trí sheirbhís de chuid an GCC atá ar líne bunaithe ar léarscáil ar a thugtar 'Timpeall an Tí'

- ▶ 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 réachtálann an GCC a rochtain, de réir ár mBeartais um Fhaisnéis Inrochtana
- ▶ faisnéis a sholáthar freisin de réir na n-iarratas a fhaightear faoin Rochtain ar Fhaisnéis faoi na Rialacháin Chomhshaoil (RFC) agus na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise (ASF)

Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- ▶ Gnó a dhéanamh trí Ghaeilge le bailden 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 fáili mBéarla agus i nGaeilge araon

Service in Irish

We will:

- ▶ where possible, facilitate members of the public who wish to conduct their business with us through Irish
- ▶ meet our commitments under the Official Languages Act, 2003
- ▶ make the Customer Charter available in both Irish and English

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 theleafóin 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 mbímid 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 ndéileáimid nó nach ndéileáimid 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, GCC, Bosca Oifig Phoist 3000,
Eastáit Chaisleán Bhaile Sheonach, Co. Loch Garman.**

Teil: 053 9160600 **Facs:** 053 9160699

Ríomhphost: qcsofficer@epa.ie **Gréasán:** www.epa.ie

Feidhmíocht a mheas agus a mheasúnú:

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

Bainfidimid 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 teicnící amhail rúnsiopadóireacht a úsáid
- ▶ 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 GCC

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, dhréachtaíomar 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 GCC ina bhfuil meicníochtaí reachtúla reatha i bhfeidhm chun déileáil le gearáin/le hachomhairc m.sh. Clár Comhtháite um Thráchtearraí, Cosc agus Rialáil Chomhtháite ar Thruaillíú agus Ceadúnú Dramhaíola, Saoráil Faisnéise srl.

Caithear le gearáin maidir le baill foirne de réir Bheartas agus Nósanna Imeachta Casaoide an GCC.

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 Ardchaighdeáin don Chustaiméir (SAC) a chuirfidh an gearán faoi bhráid an bhaill foirne iomchuí. Is féidir an gearán a chur isteach i scríbhinn (facs, litir, nó Ríomhphost chuig qcsofficer@epa.ie) nó tríd an Idirlíon www.epa.ie.

Ba chóir gearáin a dhéanamh a luaithe agus 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 ndéanfaimid teagmháil leat ar an teileafón

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 agus 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 Ardchaighdeáin don Chustaiméir.

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

Teil: 053 9160600 **Facs:** 053 9160699

Ríomhphost: qcsofficer@epa.ie **Gréasán:** www.epa.ie

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

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

Teil: 01 639 5600 **Facs:** 01 6395674

Íosghlao: 1890223030

Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Gréasán: www.ombudsman.gov.ie/en/

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

An Binse Comhionannais, Teach Dáibhead, 65a Bóthar Adelaide, Baile Átha Cliath 2

Teil: 01 6136800 **Facs:** 01 6136801

Ríomhphost: info@equalitytribunal.ie **Gréasán:** www.equalitytribunal.ie

Conas teagmháil a dhéanamh linn

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

Ceanncheathrú

An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil Bosca Oifig Phoist 3000, Eastát Chaisleán Bhaile Sheonach, Co. Loch Garman, Éire

Teil: 053 9160600 **Facs:** 053 9160699

Ríomhphost: info@epa.ie nó qcsofficer@epa.ie

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

Cigireachtaí Réigiúnacha

Inis Cara, Co. Chorcaí

Teil: 021 4875540 **Facs:** 021 4875545

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

Teil: 01 2680100 **Facs:** 01 2680199

Lóiste Sevilla, Bóthar Challainn, Cill Chainnigh

Teil: 056 7796700 **Facs:** 056 7796798

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

Teil: 094 9048400 **Facs:** 094 9021934

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 Oifig Phoist 3000
Eastát Chaisleán Bhaile Sheáin
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 de Móra,
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 info@epa.ie

Íosghlao 1890 33 55 99

www.epa.ie

