An Chairt Custaiméirí

Environmental Protection Agency
An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil

Cairt Chustaiméirí GCC

Geallaimid seirbhís den scoth a sholáthar dár gcustaiméirí, agus a bheith cúirtéiseach, cabhrach agus tráthúil le linn dúinn a bheith ag déileáil le do chuid ceisteanna agus iarratas.

Cé muid féin

Tá an Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil (GCC) freagrach as an gcomhshaol a chaomhnú agus a fheabhsú, ós mór an bua do mhuintir na hÉireann é. Is é ár n-aidhm ná muintir na tíre agus an comhshaol a chosaint ar thionchar díobhálach na radaíochta agus an truaillithe. Déanaimid an méid sin ar an-chuid bealaí. Ag seo thíos na bealaí is tábhachtaí orthu siúd:

- ceadúnú saoráidí dramhaíola, sceitheadh fuíolluisce, táirgeadh tionsclaíoch ar mhórscála agus diantalmhaíocht;
- monatóireacht, anailísiú agus tuairisciú a chur i bhfeidhm, go háirithe maidir le cáilíocht an uisce agus an aeir;
- dlíthe agus rialacháin chomhshaoil a fhorfheidhmiú;
- astaíochtaí gás ceaptha teasa a rialú;
- comhairle agus treoir a chur ar an Rialtas, an earnáil tionsclaíochta agus an pobal faoin gcaomhnú comhshaoil agus faoi chosaint ar radaíocht;
- gnóthais, pobail agus muintir na tíre i gcoitinne a spreagadh chun a bhfeasacht ar an gcomhshaol a ardú agus chun acmhainní a úsáid ar bhealach níos éifeachtúla; agus
- taighde comhshaoil a mhaoiniú ionas go gcuideoidh sé le cinnteoireacht ar bheartais agus go mbeadh réiteach ar fhadhbanna mar thoradh air.

Ár gcustaiméirí

Tá réimse leathan custaiméirí againn ar a n-áiritear gach duine in Éirinn, a bheag nó a mhór.

Tusa

Má tá tionchar ag aon ní a dhéanaimid ort nó má dhéanann tú teagmháil linn ar chúis ar bith, is duine dár gcustaiméirí thú.

Custaiméirí náisiúnta

Áirítear leo sin an pobal i gcoitinne, ár gceadúnaithe, an Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide agus ranna rialtais eile nach iad. I measc ár gcustaiméirí freisin, tá údaráis áitiúla, comhlachtaí reachtúla eile agus na meáin. Téimid i gcomhairle le Coiste Comhairleach GCC, le heagraíochtaí comhshaoil neamhrialtasacha, le hionadaithe gnóthas, le hearnáil na feirmeoireachta agus earnálacha eile amhail Cónaidhm Ghnólachtaí agus Fhostóirí na hÉireann (IBEC) agus Feirmeoirí Aontaithe na hÉireann (IFA), le coláistí tríú leibhéal, bunscoileanna agus iar-bhunscoileanna, agus le sainchomhairleoirí (mar shampla, sainchomhairleoirí comhshaoil agus innealtóireachta).

Custaiméirí idirnáisiúnta

Áirímid eagraíochtaí idirnáisiúnta áirithe i measc ár gcustaiméirí freisin, mar shampla, Coimisiún an AE, an Ghníomhaireacht Eorpach Comhshaoil agus an Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta (OECD).

Ár bhfoireann

Breathnaímid ar ár bhfoireann mar 'chustaiméirí inmheánacha' agus bímid i gcomhairle leo agus ag tabhairt tacaíochta dóibh i dtaca leis an gcaoi a gcuirimid ár seirbhísí ar fáil.

Ár ngealltanais duitse

Is é an aidhm atá againn ná seirbhís den scoth a sholáthar, a fhreagróidh do na riachtanais atá agat agus a bheidh ina léiriú ar do chuid ionchas. Geallaimid a bheith cúirtéiseach i gcónaí agus muid ag déileáil leat, agus thú a fhreagairt go pras nuair a théann tú i dteagmháil linn. Leanfaimid de chur chuige comheagraithe comhtháite a fheidhmiú maidir le seirbhísí a sholáthar dár gcustaiméirí. Áireofar leis sin ár seirbhísí a dhearadh agus a chur ar fáil ó do thaobhsa de.

Mínítear sa Chairt seo conas a dhéanfaimid é sin. Cuirtear síos freisin ar conas is cóir duit gearán a dhéanamh mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís do chustaiméirí.

Seirbhís ar an teileafón

Ár n-uimhir Íosghlao ná 0818 33 55 99. (Tabhair faoi deara go mbraitheann na rátaí a ghearrtar ar uimhreacha 0818 ar na soláthraithe seirbhíse éagsúla.)

Má ghlaonn tú orainn, déanfaimid an méid seo a leanas:

- do ghlaoch a fhreagairt go pras le linn na n-uaireanta oifige;
- a bheith cúirtéiseach agus muid féin agus ár réimse oibre a chur in aithne duit
- a oiread cúnaimh agus is féidir a thabhairt duit, mar aon le faisnéis chruinn shoiléir;
- nóta a dhéanamh de do shonraí agus glaoch ar ais ort más rud é nach féidir linn déileáil le do cheist láithreach agus a rá leat cathain is féidir leat a bheith ag súil le cloisteáil uainn arís;

- eolas suas chun dáta a sholáthar inár dteachtaireachtaí glórphoist faoi cathain a bheidh baill foirne aonair ar fáil, agus teachtaireachtaí glórphoist ó chustaiméirí a fhreagairt go pras; agus
- seirbhís teagmhála 24 uair a chur ar fáil i gcás cúrsaí comhshaoil práinneacha.

Seirbhís i scríbhinn

Má dhéanann tú teagmháil i litir nó ar an ríomhphost, déanfaimid an méid seo a leanas:

- thú a fhreagairt i litir nó ar an ríomhphost laistigh de chúig lá oibre ó fuaireamar do cheist nó laistigh de 20 lá oibre más ceist thar a bheith casta atá i gceist;
- scríobh chugat agus a rá leat cathain a gheobhaidh tú freagra iomlán más rud é nach féidir linn déileáil le do cheist laistigh de na tréimhsí ama thuas;
- teanga shoiléir a úsáid agus aon téarma teicniúil a mhíniú;
- ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus seoladh ríomhphoist a chur inár gcomhfhreagras;
- ár dteachtaireachtaí ríomhphoist ‘níl mé san oifig’ a nuashonrú le go gcuirfidh siad in iúl cathain a bheidh baill foirne aonair ar fáil arís; agus
- thú a threorú chuig an gcomhlacht poiblí ábhartha más amhlaidh a bhaineann do cheist le gné a bhaineann le réimse feidhmíochta an chomhlachta sin seachas linne.

Cuairt a thabhairt ar an GCC

Má thugann tú cuairt ar ár gCeanncheathrú ná ar aon cheann dár n-oifigí cigireachta réigiúnacha, déanfaimid an méid seo a leanas:

- bualadh leat ag an am comhaontaithe má tá coinne déanta agat;

- ár seacht ndícheall a dhéanamh freastal ort mura bhfuil coinne agat;
- caitheamh leat go cúirtéiseach, a oiread cúnaimh agus is féidir a thabhairt duit agus meas a léiriú ar do phríobháideachas;
- a chinntiú go gcomhlíonann ár n-oifigí na ceanglais ábhartha sláinte agus sábháilteachta ceirde; agus
- iarracht a dhéanamh rochtain a éascú duit má tá tú faoi mhíchumas agus, mura féidir linn déanamh amhlaidh inár n-oifigí, socruithe rochtana eile a dhéanamh duit ina ionad sin.

Seirbhís Meán

Is é uimhir theileafóin ár nAonaid um Chaidreamh leis na Meáin ná (053) 917 0770. Is uimhir 24 uair í sin.

Más iriseoir thú, déanfaimid an méid seo a leanas:

- déileáil le do cheist tríd ár nAonad um Chaidreamh leis na Meáin;
- do cheisteanna a fhreagairt go pras agus faisnéis chruinn a sholáthar go tráthúil ar ghníomhaíochtaí GCC; agus
- Ionad Nuachta cothrom le dáta a choinneáil ar ár láithreán gréasáin, www.epa.ie

An Láraonad um Cheisteanna Comhshaoil

Is é ár nDeasc Ceisteanna Comhshaoil thiomnaithe a dhéileálann le ceisteanna comhshaoil. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Ceisteanna mar seo a leanas:

- úsáid ár bhFoirme um Cheisteanna Comhshaoil/Radaíochta ar líne ag www.epa.ie/about/contactus;
- ar an ríomhphost (info@epa.ie), nó i litir;
- ar an bhfón (Glao Áitiúil 0818 33 55 99).

Comhionannais agus éagsúlacht

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- meas a léiriú ar na prionsabail chomhionannais agus éagsúlachta sa chaoi a gcuirimid seirbhísí ar fáil duit;
- ár n-oibleagáidí dlíthiúla a aithint faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann agus faoin Acht um Míchumas chun rochtain ar ár seirbhísí a éascú;
- a bheith neamhchlaonta agus ár seirbhísí á gcur ar fáil duit; agus
- cabhrú leat rochtain a fháil ar ár seirbhísí má tá tú faoi mhíchumas. Tá Oifigigh Rochtana thiomnaithe againn. Féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh leo ach glao teileafóin a dhéanamh (+353 53 916 0600) nó ar an ríomhphost (accessofficer@epa.ie).

Faisnéis

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- faisnéis ábhartha, tuarascálacha agus freagraí ar Cheisteanna Coitianta a sholáthar chun ár láithreán gréasáin agus ár n-ardáin meán sóisialta a choinneáil cothrom le dáta;
- leanúint orainn maidir le rochtain ar fhaisnéis faoin gcomhshaol a fheabhsú. Mar shampla, is féidir leat dul ar líne nó coinne a dhéanamh chun bualadh isteach chuig ceann dár n-oifigí poiblí chun breathnú ar na comhaid cheadúnaithe uile nó ar thuarascálacha comhshaoil bliantúla le haghaidh ceadúnaithe;

- faisnéis atá inár seilbh a chur ar fáil;
- faisnéis thráthúil faoin gcomhshaol a sholáthar, atá inrochtana do chách, le go spreagfaí rannpháirtíocht phoiblí (mar shampla, acmhainní ar líne amhail Comhshaol na hÉireann, Mapaí Radóin, My Local Environment);
- faisnéis a chur ar fáil sa chaoi is go mbeidh sí inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas;
- a chinntiú gur féidir le daoine faoi mhíchumas freastal go héasca ar na comhdhálacha, na seimineáir agus na cruinnithe poiblí a eagraímid; agus
- faisnéis a sholáthar mar fhreagra ar iarratais faoi Rochtain ar Fhaisnéis faoi na Rialacháin Chomhshaoil (AIE), faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise (FOI) agus faoi na Rialacháin Ghinearálta um Chosaint Sonraí (GDPR).

Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- gnó a dhéanamh trí Ghaeilge le daoine den phobal ar mian leo é sin a dhéanamh, nuair is féidir;
- ár gceangaltais a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003; agus Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021; agus
- an Chairt Custaiméirí 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 nuair a scríobhann tú chugainn faoi cheist atá faoinár mbráid cheana féin;
- uimhir theileafóin lae nó seoladh ríomhphoist a chur ar fáil dúinn nuair a scríobhann tú chugainn;
- muid a chur ar an eolas roimh ré faoi aon riachtanais speisialta a d'fhéadfadh a bheith agat maidir le rochtain a fháil ar ár seirbhísí;
- a bheith i láthair ag coinní;
- faisnéis chruinn a thabhairt dúinn; agus
- caitheamh lenár bhfoireann mar ba mhian leat go gcaithfí leat féin.

Aiseolas

Ba mhaith linn do thuairimí faoi chaighdeán ár seirbhíse do chustaiméirí a chloisteáil agus cé acu ar dhéileálamar nó nár dhéileálamar go héifeachtúil le do cheisteanna. Is úsáideach dúinn do chuid tráchtanna maidir le feabhas a chur ar ár seirbhísí agus iad a fhorbairt. Iarraimid ort do chuid tráchtanna nó moltaí a sheoladh chuig:

Oifigeach Cáilíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí, GCC, Bosca Poist 3000, Eastát Chaisleán Bhaile Sheáin, Co. Loch Garman

Teil: +353 53 916 0600
Ríomhphost: qcsofficer@epa.ie
Láithreán Gréasáin: www.epa.ie
Éirchód: Y35 W821

Feidhmíocht a thomhas agus a mheasúnú

Déanaimid ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheasúnú i leith na ngealltanas sa Chairt seo ionas gur féidir linn ár seirbhís do chustaiméirí a fheabhsú go leanúnach. Tugaimid tuairisc ar ár bhfeidhmíocht inár dTuarascáil Bhliantúil.

Bainimid leas as réimse modhanna chun ár bhfeidhmíocht a thomhas, lena n-áirítear:

- comhairliúchán lenár gcustaiméirí; agus
- aiseolas agus moltaí ó chustaiméirí.

Nós Imeachta Gearáin GCC um Sheirbhís do Chustaiméirí

Is é ár n-aidhm ná seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a chur ar fáil. Tuigimid, áfach, go bhféadfadh ó am go chéile nach mbeifeá sásta le cáilíocht ár seirbhíse. Mínítear i Nós Imeachta Gearáin GCC um Sheirbhís do Chustaiméirí conas is féidir leat gearán a dhéanamh.

Cén ceisteanna a chlúdaítear i Nós Imeachta Gearáin GCC um Sheirbhís do Chustaiméirí?

Clúdaítear sa nós imeachta sin gearáin a bhaineann go díreach le caighdeán na seirbhíse a sholáthraímid, mar shampla:

- gearáin faoi mhoilleanna, earráidí, easpa faisnéise, faisnéis ar dhroch-chaighdeán, easpa cúirtéise;
- i gcás nach bhfuair tú an tseirbhís ardchaighdeáin a cheap tú gur chóir duit a fháil;

- gearáin faoi Alt 39 den Acht um Míchumas 2005 a bhaineann le rochtain ar ár seirbhísí, ár bhfoirgnimh nó ár bhfaisnéis; agus
- gearáin maidir le leithcheal faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann 1998 agus 2004.

Cén ceisteanna nach gclúdaítear sa nós imeachta gearán?

Ní chlúdaítear gearáin den chineál seo a leanas sa nós imeachta:

- gníomhaíochtaí ina bhfuil meicníochtaí reachtúla ann chun déileáil le gearáin agus achomhairc amhail ár bpróiseas ceadúnaithe (mar shampla, ceadúnú áiseanna dramhaíola agus gníomhaíochtaí tionsclaíocha móra), iarratais i ndáil le Saoráil Faisnéise (FOI), agus
- baill foirne a ndéileálfar leo i gcomhréir lenár bPolasaí agus Nósanna Imeachta Gearáin.

Conas is féidir gearán a dhéanamh maidir le seirbhís do chustaiméirí?

Ní mór duit do ghearán a dhéanamh i scríbhinn. Ba cheart é a sheoladh chuig an Oifigeach um Sheirbhís Ardchaighdeáin don Chustaiméir (SAC) a chuirfidh chuig an mball foirne ábhartha é. Is féidir do ghearán a chur isteach chugainn i litir, ar an ríomhphost (qcsofficer@epa.ie) ná ar ár láithreán gréasáin, www.epa.ie

Le do thoil, seol do ghearán chomh luath agus is féidir i ndiaidh na heachtra. Cuir an fhaisnéis seo a leanas san áireamh chun cuidiú linn an cheist a fhiosrú:

- 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; agus
- uimhir theileafóin lae, más mian leat go ndéanfaimid teagmháil leat ar an teileafón.

Cén chaoi a ndéileálfaidh sibh le mo ghearán?

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

Iarrfaimid ar bhall foirne cuí do ghearán a fhiosrú. Ní bheidh baint ag an duine sin leis an ngníomh tosaigh as ar eascair do ghearán.

Scríobhfaimid chugat laistigh de 20 lá oibre ón dáta a bhfaightear do ghearán agus inseoimid duit a bhfuil faighte againn. Mura féidir linn ár bhfiosrú a chríochnú laistigh de 20 lá, scríobhfaimid chugat le rá cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra uainn.

Nuair atá muid críochnaithe ag fiosrú do ghearáin, admhóimid aon bhotúin atá déanta againn. Chomh maith leis sin, déanfaimid athbhreithniú ar ár nósanna imeachta agus déanfaimid athruithe, más gá, ionas nach dtarlóidh a leithéid de chás arís.

An féidir liom achomharc a dhéanamh in aghaidh thoradh an ghearáin?

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú ar do ghearán, féadfaidh tú é a achomharc chun an Oifigigh um Sheirbhís Ardchaighdeáin don Chustaiméir. Ní mór duit do ghearán a dhéanamh i scríbhinn agus a sheoladh chuig:

Oifigeach um Sheirbhís Ardchaighdeáin don Chustaiméir
An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil
Bosca PO 3000
Eastát Chaisleán Bhaile Sheáin
Contae Loch Garman
Y35 W821

Teil: +353 53 916 0600
Ríomhphost: qcsofficer@epa.ie
Láithreán Gréasáin: www.epa.ie

Gearán faoin Acht um Míchumas?

Más faoi réim an Achta um Míchumas atá do ghearán agus mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra, féadfaidh tú an gearán a chur faoi bhráid an Ombudsman.

Oifig an Ombudsman
6 Ardán Phort an Iarla
Baile Átha Cliath 2
D02 W773

Teil: +353 1 639 5600
Glao Áitiúil: 0818 22 30 30
Ríomhphost: info@ombudsman.ie
Láithreán Gréasáin: Déan Gearán faoin Acht um Míchumas 2005 | Ombudsman.ie | Oifig an Ombudsman

Gearán faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann?

Más faoi réim na nAchtanna um Stádas Comhionann a bhí do ghearán agus mura raibh tú sásta leis an bhfreagra, d'fhéadfá an gearán a chur faoi bhráid:

An Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre
Bóthar Uí Bhriain
Ceatharlach, R93 E920

Teil: (059) 917 8990
Glao Áitiúil: 0818 80 80 90
Láithreán Gréasáin: https://www.workplacerelations.ie/ga/

Conas teagmháil a dhéanamh linn

Ár n-uimhir Íosghlao ná 0818 33 55 99. Tabhair faoi deara go mbraitheann na rátaí a ghearrtar ar uimhreacha 0818 ar na soláthraithe seirbhíse éagsúla.

Ceanncheathrú

An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil
Bosca Poist 3000, Eastát Chaisleán Bhaile Sheáin,
Co. Loch Garman,
Y35 W821

Teil: +353 53 916 0600

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

Uaireanta Oscailte: 9 a.m. go dtí 5 p.m.

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn trínár gCigireachtaí Réigiúnacha chomh maith. Gheobhaidh tú a sonraí teagmhála ar chúl na Cairte seo agus faoi rannán 'Teagmháil' ár suímh gréasáin, www.epa.ie

Ceanncheathrú

Bosca Poist 3000 Eastát Chaisleán Bhaile Sheáin
Contae Loch Garman, Y35 W821, Éire

Teil: +353 53 916 0600

Cigireachtaí Réigiúnacha

Teach McCumiskey, Richview
Bóthar Chluain Sceach
Baile Átha Cliath 14
D14 YR62
Teil: +353 1 268 0100

Inis Cara
Contae Chorcaí
P31 VX59
Teil: +353 21 487 5540

Lóiste Sevilla
Bóthar Challainn
Cill Chainnigh
R95 ED28
Teil: +353 56 7796 700

Bóthar Sheáin de Móra
Caisleán an Bharraigh
Contae Mhaigh Eo
F23 KT91
Teil: +353 94 904 8400

An Gleann
Muineachán
H18 YT02
Teil: +353 47 77600

Ríomhphost: info@epa.ie
Íosghlao: 0818 33 55 99

Láithreán Gréasáin:
www.epa.ie

epa
Environmental Protection Agency
An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil