Oifig an Ard-Aighne

Oifig an Ard-Aighne & Oifig Phríomh-Aturnae an Stáit

# Chairteacha Chliaint & Chustaiméara

>>

Oifig an Ard-Aighne

## Ráiteas Bunchuspóra

Is é bunchuspóir Oifig an Ard-Aighne seirbhísí gairmiúla dlí den chaighdeán is airde a sholáthar don Rialtas, do Ranna & d'Oifigí.

>>


| | Innéacs | |
|---|---|---|
| Alt 01 | Cairt Chliaint & Chustaiméara<br>an Abhcóidigh Chomhairligh agus an Riaracháin<br>Oifig an Ard-Aighne | 2 |
| Alt 02 | Cairt Chliaint & Chustaiméara<br>na nDréachtóirí Parlaiminte<br>Oifig an Ard-Aighne | 5 |
| Alt 03 | Oifig Phríomh-Aturnae an Stáit<br>Cairt Chustaiméara | 8 |

>>

# Cairt Chliaint & Chustaiméara an Abhcóidigh Chomhairligh agus an Riaracháin Oifig an Ard-Aighne

## Ráiteas Bunchuspóra

*Is é bunchuspóir Oifig an Ard-Aighne, seirbhísí gairmiúla dlí den chaighdeán is airde a sholáthar don Rialtas, do Ranna agus d'Oifigí.*

## Ráiteas Ginearálta

Forbraíodh an Chairt seo ar bhonn próisis chomhairliúcháin fhairsing inar breithníodh tuairimí, taithí agus inchuir ó mhórán cliant agus custaiméirí. Chuidigh an próiseas aiseolais linn sainaithne a chur ar roinnt cuspóirí tábhachtacha a mbeimid ag díriú orthu mar chuid den idirghníomhaíocht leanúnach a bheidh againn leat feasta. Meastar go dtiocfaidh feabhas ar chaighdeán na seirbhíse, agus go sásófar nó go sárófar d'ionchais de réir mar a thabharfaimid faoi gach ceann de na cuspóirí seo a aimsiú. Is iad na cliaint agus custaiméirí a mbaineann an chairt seo leo ná an Rialtas, Ranna agus Oifigí Rialtais agus, ó thaobh riaracháin de, ár soláthróirí.

## Caighdeáin Seirbhíse

*I ngach plé a bheidh againn le cliaint agus custaiméirí, déanfaimid:*

- An comhfhreagras tosaigh a admháil laistigh de 3 lá oibre, agus cuirfear in iúl duit cé atá ceaptha chun déileáil le do chás / fhiosrúchán / iarraidh.
- I gcás go n-iarrtar comhairle, freagra a sholáthar, má iarrtar sin, laistigh de 7 lá oibre ón am a fhaightear an comhfhreagras tosaigh, d'fhonn teacht ar aontú faoi dháta comhlánaithe ionchais, más féidir, i bhfianaise tosaíochtaí eile an Rialtais agus chastacht na gceisteanna a ardaítear.
- Tú a choinneáil ar an eolas faoi dhul chun cinn na hoibre agus faoi shaincheisteanna ar bith a chuirfeadh isteach nó a d'éileodh leasú ar na dátaí comhlánaithe ionchais.

- Ardleibhéal sofhreagrachta a léiriú ó thaobh saincheisteanna práinne nó gnáthaimh, agus tosaíocht a thabhairt dóibh seo ar bhonn riachtanais ghinearálta an Rialtais.
- Freagra a chur laistigh de 10 lá ar aon iarratas ar eolas faoi dhul chun cinn na hoibre.
- A chinntiú go bhfuilimid inrochtana ag ár gcliaint.
- A chinntiú, oiread agus is féidir, go mbeidh na táirgeachtaí a thagann ón Oifig seo soiléir, meáite, cuimsitheach agus comhsheasmhach.
- Comhairle neamhspleách, neamhchlaonta a thabhairt.
- Na cúiseanna atá mar bhonn lenár dtuairimí agus moltaí a lua nuair a éilítear sin.
- A chinntiú go bhfuilimid cúirtéiseach, gairmiúil i gcónaí.

## An dóigh ar féidir cuidiú linn ár gcaighdeáin seirbhíse a bhaint amach

- Má chuirtear comhfhreagras chuig an Oifig le r-phost, déan gach comhfhreagras rphoist dá shórt (lenár n-uimhir thagartha, más eolí) a chóipeáil chuig ár gClárlann ag INFO@ag.irlgov.ie
- Cinntigh go gcomhlíonfar treoirlínte Lámhleabhar na Comh-Aireachta go hiomlán, go háirithe maidir leis an tréimhse chun tuairimí a fháil do Mheamraim an Rialtais.
- Cinntigh go gcomhlíonfar go hiomlán na treoirlínte maidir le comhairle dlí a lorg ón Oifig seo – féach miontuairisc dár dáta 9ú Deireadh Fómhair 1996 ón Ard-Stiúrthóir a bhaineann leis an gCairt ar ár láithreán gréasáin www.attorneygeneral.ie
- Coinnigh feasach sinn ar shaincheisteanna ar bith a mbeadh tionchar acu ar an gcás nó an saincheist faoi bhreithniú.
- Bí lánsoiléir i dtaobh do chuspóirí beartais.
- Bí eolach ar an reachtaíocht ábhartha a bhaineann le do Roinn, Oifig nó eagraíocht.

>>

## Moltaí & Aiseolas

Agus sinn ag iarraidh feabhas a chur ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraímid dár gcliaint agus dár gcustaiméirí, ba mhór againn aiseolas a fháil uait i bhfoirm ráitis, moltaí agus / nó gearán. Breithneofar gach aiseolas go cuimsitheach agus bainfear leas as chun feabhas a chur ar an leibhéal seirbhíse a thairgimid.

*Ba cheart do mholtaí agus d'aiseolas a sheoladh sa chéad áit, chuig:*

An tOifigeach QCS,
Mr. Paul Gibney,
Oifig an Ard-Aighne,
Tithe an Rialtais,
Sráid Mhuirfean Uachtarach,
Baile Átha Cliath 2.

Teileafón: 01 6314103,
Facs 01 6761806,
r-phost: paul_gibney@ag.irlgov.ie.

Arna fáil, breithneoidh agus / nó imscrúdóidh ball ainmnithe den Oifig an t-aiseolas agus fillfidh sé / sí ort laistigh de 10 lá oibre.

# Cairt Chliaint & Chustaiméara na nDréachtóirí Parlaiminte Oifig an Ard-Aighne

## Ráiteas Bunchuspóra

*Is é bunchuspóir Oifig an Ard-Aighne, seirbhísí gairmiúla dlí den chaighdeán is airde a sholáthar don Rialtas, do Ranna agus d'Oifigí.*

## Cúlra na Cairte

Forbraíodh an Chairt seo ar bhonn próisis fhairsing chomhairliúcháin inar breithníodh tuairimí, taithí agus inchuir ó mhórán cliaint agus custaiméirí. Chuidigh an próiseas aiseolais linn sainaithne a chur ar roinnt cuspóirí tábhachtacha a mbeimid ag díriú orthu mar chuid den idirghníomhaíocht leanúnach a bheidh againn leat feasta. Meastar go dtiocfaidh feabhas ar chaighdeán na seirbhíse agus go sásófar nó go sárófar díionchais de réir mar a thabharfaimid faoi gach ceann de na cuspóirí seo a aimsiú.

## Oifig na nDréachtóirí Parlaiminte don Rialtas (OPC)

*Ár gcliaint*

Is iad cliaint an OPC, gach Roinn Rialtais agus Oifigí áirithe, lena n-áirítear Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim.

### Caighdeáin Seirbhíse

*I ngach plé a bheidh againn lenár gcliaint, déanfaimid:*

- an comhfhreagras tosaigh a admháil laistigh de 5 lá oibre ón am a fhaightear é agus a chur in iúl duit cén grúpa nó oifigeach a ceapadh chun déileáil le do chomhfhreagras.
- oibriú leat chun dáta comhlánaithe réasúnta a shocrú do do reachtaíocht, ag cur san áireamh a fad, a castacht agus na tosaíochtaí Rialtais a dífhógair Coiste Reachtaíochta an Rialtais.

>>

- cruinnithe a ghairm, mar is cuí, agus tú a choinneáil feasach ar dhul chun cinn do reachtaíochta, agus ar aon saincheisteanna a dífhéadfadh cur isteach ar na hamscálaí comhaontaithe.
- leibhéal cuí sofhreagrachta a léiriú i gcás saincheisteanna práinne nó gnáthaimh agus tosaíocht a thabhairt dóibh ar bhonn riachtanais an Rialtais.
- do reachtaíocht a dhréachtadh ar bhealach a bheidh iontaofa ó thaobh na bunreachta agus an dlí, a bheidh soiléir, cuimsitheach agus ag freagairt do do riachtanais agus, go háirithe, molfaimid réitigh ar aon fhadhbanna dlíthiúla agus dréachtaithe a tharlóidh le linn dréachtaithe.
- do leasuithe ar Bhillí a dhréachtadh lena gcur faoi bhráid Dáil Éireann agus Seanad Éireann.
- a chinntiú go bhfuilimid inrochtana le linn gnáthuaireanta oibre agus ag amanna eile atá réamhshocraithe.

## An Dóigh inar Féidir Cuidiú Linn

- Téigh i gcomhairle le Coiste Reachtaíochta an Rialtais chun dáta comhlánaithe a shocrú do do Bhillí.
- Cuir críoch ar an mbeartas a bheidh le forfheidhmiú ag do reachtaíocht, sula n-iarrfaidh tú orainn í a dhréachtadh.
- Cinntigh go gcomhlíonfar go hiomlán na treoirlínte atá i Lámhleabhar na Comh-Aireachta.
- Coinnigh feasach sinn ar shaincheisteanna ar bith a chuirfeadh as do dhréachtadh do chuid reachtaíochta.
- Tabhair treoracha dréachtaithe agus freagair fiosruithe go tráthúil, i bhfianaise aon dáta comhlánaithe a bheidh ann.
- Cuir in iúl dúinn a luaithe is féidir má bheidh leasuithe uait ar Bhillí atá le cur síos i nDáil Éireann nó i Seanad Éireann.
- Bí eolach ar reachtaíocht ábhartha a bhaineann le do Roinn nó le d'Oifig.

## Moltaí & Aiseolas

Agus sinn ag iarraidh feabhas a chur ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraímid dár gcliaint agus dár gcustaiméirí, ba mhór againn aiseolas a fháil uait i bhfoirm ráitis, moltaí agus / nó gearán. Breithneofar gach aiseolas go cuimsitheach agus bainfear leas as chun feabhas a chur ar an leibhéal seirbhíse a thairgimid.

*Ba cheart do mholtaí agus díaiseolas a sheoladh sa chéad áit, chuig:*

An tOifigeach QCS,
Mr. Paul Gibney,
Oifig an Ard-Aighne,
Tithe an Rialtais,
Sráid Mhuirfean Uachtarach,
Baile Átha Cliath 2.

Teileafón: 01 6314103,
Facs 01 6761806,
r-phost: paul_gibney@ag.irlgov.ie.

A luaithe a fhaightear é, breithneoidh agus / nó imscrúdóidh ball ainmnithe den Oifig an taiseolas agus fillfidh sé / sí ort laistigh de 10 lá oibre.

>>

# Oifig Phríomh-Aturnae an Stáit
# Cairt Chustaiméara

## Réamhrá

Tá Oifig Phríomh-Aturnae an Stáit ina chomhpháirt d'Oifig an Ard-Aighne agus is í an príomhsholáthróir seirbhísí aturnae don Ard-Aighne agus do gach Roinn agus Oifig Rialtais. Cuireann an Oifig seirbhísí aturnae ar fáil, freisin, do Ghníomhaireachtaí Stáit áirithe eile agus do Bhinsí Fiosrúcháin, ach ní fheidhmíonn sí ar son bhaill an phobail.

## Ráiteas Bunchuspóra

Is é ár mbunchuspóir, mar atá luaite i Ráiteas Straitéise Oifig an Ard-Aighne, seirbhísí gairmiúla dlí den chaighdeán is airde a sholáthar don Rialtas, do Ranna agus d'Oifigí.

## Tiomantas do Chustaiméirí

*Táimid tiomanta do:*

- Seirbhís dlí a sholáthar atá eiticiúil agus faoi rún.
- Seirbhís dlí díardchaighdeán a sheachadadh le héifeacht agus le híosmhéid moille.
- Caidreamh oibre den scoth a bhunú lenár gcustaiméirí.
- Idirghníomhaíocht rialta a bheith againn lenár gcustaiméirí.
- A chinntiú go gcuirfear tosaíochtaí custaiméirí sa chéad áit nuair a sheachadtar seirbhísí dlí dóibh.
- Riachtanais custaiméirí i leith sainseirbhísí dlí a shainaithint agus ár n-acmhainn dhlíthiúil a fhorbairt i bhfianaise na riachtanas sin.
- An t-uasmhéid leasa a bhaint as an teicneolaíocht faisnéise i seachadadh seirbhísí dár gcuid.

## Caighdeáin Seirbhíse

*Tá na caighdeáin seirbhíse seo a leanas leagtha síos againn:*

- Caithfear le custaiméirí le meas agus le cúirtéis.
- Freagrófar glaonna gutháin go pras.
- Úsáidfidh na baill foirne gléasanna freagartha ar a dteileafóin agus freagrófar teachtaireachtaí teileafóin, más féidir, laistigh de 24 uaire an chloig.
- Nuair a bheidh ball foirne as láthair ón Oifig, fágfar teachtaireacht dá réir ar a g(h)léas freagartha teileafóin, agus tabharfar freagra ìas an Oifigî ar aon r-phoist isteach.
- Má thagraítear ábhar nua don Oifig, osclófar, clárófar agus sannfar comhad nua do bhall foirne laistigh de 3 lá oibre.
- Cuirfear admháil ar litreacha agus ar r-phoist isteach laistigh de 7 lá oibre.
- Beidh ainm an oifigigh atá ag plé leis an ábhar agus a f(h)olíne teileafóin agus seoladh r-phoist ar gach comhfhreagras a chuirfear ón Oifig.
- Má shanntar comhad do bhall foirne difriúil, cuirfear litir chuig an gcustaiméir á chur sin in iúl, a luaithe is féidir.
- Beidh na doiciméid a sholáthraíonn an Oifig iontaofa go teicniúil, ag teacht le treoracha an chustaiméara, i ngnáthchaint chruinn, agus leagtha amach i gcruth gairmiúil.
- Tabharfar oiread réamhfhógra agus is féidir do chustaiméirí i dtaobh comhairliúchán agus éisteachtaí cúirte.
- Coinneofar custaiméirí ar an eolas go leanúnach i dtaobh forbairtí ar a gcásanna.

>>

- Socrófar cruinnithe ar bhonn rialta le príomhchustaiméirí do thréimhsí idir mhí agus ceithre mhí, ag brath ar riachtanais an chustaiméara.
- Bainfidh an Oifig leas as teicneolaíocht chomhaimseartha chun roghnúchán agus caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a fheabhsú.
- Coinneofar cairt eagraíochta reatha ar láithreán gréasáin na hOifige chun gur féidir le custaiméirí a fhionnadh cén Rannóg agus Rannán a mbeidh aon ábhar ar leith á phlé iontu.

## Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaidh an Oifig gach iarracht cuidiú a thabhairt do chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge. Go háirithe, déanfaimid:

- Freagra trí Ghaeilge a thabhairt ar chomhfhreagras a fhaighimid trí Ghaeilge.
- Tacaíocht agus spreagadh a thabhairt do pháirteachas i dtionscnaimh oiliúna Ghaeilge na Státseirbhíse.
- Comhthadhlú le hOifig an Ard-Aighne maidir le faisnéisiú agus oibriú le hAbhcóidí le Gaeilge i gcásanna oiriúnacha.
- Ár Ráiteas Straitéise agus ár dTuarascáil Bhliantúil a fhoilsiú go comhuaineach i nGaeilge agus i mBéarla.
- Ár dtiomantais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chomhlíonadh.

## Comhionannas / Ilghnéitheacht

- I soláthar na seirbhísí atá againn, táimid tiomanta do na prionsabail chomhionannais a chumhdaítear sa reachtaíocht chomhionannais.
- Cothóimid feasacht na foirne ar shaincheisteanna comhionannais agus ilghnéitheachta.

### Rochtain Fhisiciúil

- Táimid tiomanta don Oifig a choinneáil glan, sábháilte agus inrochtana ag custaiméirí atá faoi mhíchumas.

### Aiseolas

- Measaimid gur gné riachtanach dúinn an t-aiseolas chun riachtanais ár gcustaiméirí a thuiscint.
- Dífhonn ár bhfeidhmíocht a mheas, cuirfimid fáilte roimh aon aiseolas nó moltaí uait nó, go deimhin, má sháraigh ár seirbhís díionchais, ba mhaith linn sin a chloisteáil le gur féidir linn leanúint ag soláthar seirbhíse ardchaighdeáin duit.

### Cuidigh linn cuidiú leat

- Dífhonn cuidiú linn ár gcaighdeáin seirbhíse a bhaint amach, bheimis buíoch dá luafá ár nuimhir thagartha i ngach comhfhreagras chugainn.

### Gearáin

- Ma tá gearán agat maidir le caighdean na seirbhíse a chuirimid ar fáil agus nach féidir leat an tábhar a réiteach leis an oifigeach i gceist san Oifig seo, nó lena gharuachtarán, tig leat an gearán a chur in iúl do Ghearóid Browne, Bainisteoir Acmhainní Daonna, Oifig Phríomh-Aturnae an Stáit ag an seoladh thíosluaite.
- Pléifear go pras, cothram, neamhchlaonta le gach gearán.

>>

## Teagmháil linn

*Tig teagmháil linn ag:*

Oifig Phríomh-Aturnae an Stáit,
Teach Osmond,
Sráid na gCaorach Bheag,
Baile Átha Cliath 8.

- Is é 01-4176100 ár n-uimhir theileafóin. Coinníonn an Oifig córas ëlíne dhíríía éascaíonn teagmháil dhíreach le deasc an oifigigh i gceist. Más eol duit uimhir fholíne an oifigigh, ba chóir duit an uimhir fholíne sin a chur in áit na gceithre fhigiúr dheiridh den phríomhuimhir theileafóin.

*Is féidir teagmháil le hOifig Phríomh-Aturnae an Stáit, freisin, ag:*

Céadainm _ Sloinne @csso.gov.ie

>>

# Treoirlúnte do Ranna ní d'Oifigú Rialrais a Iarrann Comhairle Í Oifig an Ard-Aighne

*Tá sé i gceist go mbeadh na treoirlínte seo ann mar chuidiú dí oifigigh na Ranna nó na nOifigí Rialtais ar gá dóibh comhairle dlí a lorg ó Oifig an Ard-Aighne. Is é an cuspóir atá leo, go gcuirfí gach eolas riachtanach ar fáil le hiarrataí ar chomhairle, chun go mbeidh deireadh le hiarrataí gan gá ó Oifig an Ard-Aighne ar bhreis eolais a chuirfeadh moill ar sholáthar na comhairle atá á lorg.*

1. Nuair a bhíonn comhairle á lorg ar ábhar áirithe, is cóir don Roinn breithniú a dhéanamh ar dtús ar chomhairlí ábhartha a tugadh cheana agus tagairt a dhéanamh dóibh san iarraidh ar chomhairle.
2. Má bhíonn comhairle á lorg maidir le dlí nó ionstraim reachtúil a bhfuil freagracht ar an Roinn iad a riar, ba chóir, más cuí, eolas ábhartha a chur leis an iarraidh maidir le taithí na Roinne sa riarachán sin, tuairimí na Roinne ar an bpointe a tógadh agus na cúiseanna atá mar bhonn leis na tuairimí sin.
3. Ba chóir go mbeadh sonraí faoi gach reachtaíocht ábhartha, príomhúil nó tánaisteach, baile nó AE, agus faoi Chonarthaí nó Choinbhinsiúin a bhfuil an Roinn feasach orthu, in éineacht le gach iarraidh ar chomhairle. Ba chóir go mbeadh cóip den reachtaíocht nó den Chonradh ábhartha etc., iniata, seachas Achtanna an Oireachtais agus Conarthaí an AE. Ba chóir don Roinn, freisin, tagairt a dhéanamh díaon bhreithiúnais nó chinntí cúirte ábhartha a bhfuil siad feasach orthu, go háirithe murar tuairiscíodh iad nó nach dócha go bhfuil siad ar fáil in aon bhunachar sonraí dlíthiúil.
4. Ba chóir iarrataí a bheith chomh beacht sainiúil agus is féidir. Dá shainiúlacht an iarraidh, is ea is gaiste a dhéileálfar leis.

**Oifig an Ard-Aighne**
**9 Deireadh Fómhair, 1996.**

>>