An Roinn Ealaíon, Spóirt agus Turasóireachta
Department of Arts, Sport and Tourism

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ

AN ROINN EALAÍON, SPÓIRT AGUS TURASÓIREACHTA

Ráiteas Misin

"Sochaí na hÉireann a shaibhriú trí thacú le fás tionscal turasóireachta a bheadh iomaíoch agus inbhuanaithe agus teacht níos fearr a bheith ar spórt, ar na healaíona agus ar an gcultúr agus níos mó rannpháirtíochta a bheith iontu. "

2009

AN ROINN EALAÍON, SPÓIRT AGUS TURASÓIREACHTA

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ

Táimid tiomanta seirbhís den scoth a sholáthar duitse, ár gcustaiméir. Leagann an Chairt seo amach na caighdeáin seirbhíse ba chóir duitse a bheith ag súil leo uainn.

FIOSRÚCHÁIN TEILEAFÓIN

Beimid ar fáil chun do ghlaonna a fhreagairt le linn ghnáthuaireanta oifige (9:15am - 1:00pm agus 2:15pm - 5:30pm Dé Luan go Dé hAoine [5:15pm Dé hAoine]). Is é ár n-aidhm ar a laghad 90% de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 15 shoicind, a bheith cúirtéiseach, muid féin a chur in aithne agus ár réimse oibre a insint, a bheith cuiditheach agus eolas cruinn soiléir a chur ar fáil duitse - mura bhfuilimid in ann freagra láithreach a sholáthar, sonraí a ghlacadh agus glaoch ar ais ort ag am socraithe. Ní cheanglóimid glaoiteoirí le glórphost ach amháin mura bhfuil an duine gur mian leo labhairt leo ar fáil agus beidh sé mar aidhm againn freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de lá oibre amháin.

CUMARSÁID SCRÍOFA

Tabharfaimid aitheantas ar gach comhfhreagras scríofa (litir, r-phost, facs) laistigh de 5 lá oibre tar éis dó a bheith faighte agus tabharfaimid freagra ar 95% díobh ar a laghad laistigh de 20 lá oibre (seachas feachtais "scríobh isteach"). I gcásanna ina mbeidh moill i gceist, seolfaimid freagra eatramhach chugat ag míniú an scéil sula dtéann an tréimhse 20 lá in éag. Cuirfidh ár bhfoireann mionsonraí teagmhála iomlána ar fáil duit chomh maith le huimhir thagartha (más ann di).

GLAOCH ISTEACH GO PEARSANTA

Beimid ar fáil chun bualadh leat go poncúil, trí choinne, le linn ghnáthuaireanta oifige agus nuair nach féidir é a sheachaint déanfaimid iarracht a bheith solúbtha lasmuigh de na huaireanta sin.

Beimid cúirtéiseach, cothrom agus cuiditheach leat agus déileálfar le d'fhiosrúchán chomh luath agus is féidir. Cuirfimid áiseanna oiriúnacha ar fáil do chruinnithe agus cinnteoimid go bhfuil ár n-oifigí glan agus sábháilte.

ÁR SUÍOMH GRÉASÁIN

Cinnteoimid go bhfuil ár láithreán gréasáin coinnithe cothrom le dáta, go gcloíonn sé le riachtanais rochtana do dhaoine faoi mhíchumas agus go bhfuil eolas air atá oiriúnach dár gcustaiméirí. Fáiltimid roimh do thuairimí ar chaighdeán ár láithreán gréasáin agus is féidir leat iad a chur ar fáil trí shaoráid aiseolais ar-líne. Is é seoladh ár laithreáin gréasáin ná : http://www.dast.gov.ie.

SOLÁTHAR EOLAIS

Cinnteoimid go bhfuil rochtain ar ár n-eolas ginearálta go leictreonach agus i bhfoirm phriontáilte.

Soláthróimid eolas cruinn ag baint leasa as teanga shimplí shoiléir a oireann do d'fhiosrúchán. Cuirfimid eolas oiriúnach agus critéir cháilitheachta ar fáil d'iarratasóirí deontas féideartha, míneoimid go díreach cad atá riachtanach i bhfoirmeacha iarratais agus ní chuirfimid ach ceisteanna cuí. Déanfaimid cinneadh chomh luath agus is féidir ag tabhairt na gcúiseanna atá againn leo.

POLASAÍ COMHSTÁDAIS

Táimid tiomanta go hiomlán seirbhís a sholáthar a bhfuil rochtain uirthi agus atá oiriúnach dár gcustaiméirí ar fad, a dhéanann freastal ar riachtanais agus éilimh atá sonrach do ghrúpaí áirithe custaiméirí agus a fhéachann toradh comhionann a bhaint amach. Rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí chun a chinntiú go bhfreastalaítear ar a riachtanais rochtana agus cuirfimid oiliúint foirne oiriúnach ar fáil chun tacú leis an bpolasaí stádas comhionann.

SEIRBHÍS TRÍ GHAEILGE

Tabharfar freagra i nGaeilge ar chomhfreagras a gheofar i nGaeilge. Déanfar gach iarracht freastal ar fhiafraithe teileafóin i nGaeilge agus freastal ar dhaoine a thagann i lathair ar mian leo a ngnó a dheanamh i nGaeilge. Déanfar na gealltanais maidir le soláthar seirbhís i nGaeilge a shonraítear i Scéim na Roinne de bhun Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chomhlíonadh.

MEASÚNÚ AR ÁR GEALLTANAIS DÁR GCUSTAIMÉIRÍ

Tá an ceart agat cur in iúl dúinn mura bhfuil an caighdeán seirbhíse cothrom lena bhfuil leagtha amach sa gcairt seo nó má chreideann tú nach bhfuil cinneadh nó gníomh a mbíonn tionchar aige ortsa de réir rialacha, chleachtais nó polasaithe na Roinne. Tá cleachtais agus rialacha na Roinne le fáil i lámhleabhair Alt 15 agus 16 mar a thugtar orthu agus tá siad le fáil ar ár láithreán gréasáin nó arna n-iarraidh ó Aonad um Shaoráil Faisnéise na Roinne.

Mura féidir do chás a réiteach le ball foirne nó leis an Rannóg lena bhfuil tú ag déileáil is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an mBainisteoir Seirbhísí Custaiméara.

Tabharfar aitheantas ar gach teachtaireacht a fhaightear laistigh de 3 lá oibre agus tabharfar freagra orthu laistigh de 20 lá oibre, déileálfar leo ar bhealach cothrom agus neamhspleách, agus mura mian leat a mhalairt, faoi rún (de réir ár n-oibleagáidí faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise).

Má sheasann do chás agus/nó má tá botún déanta againne cuirfimid i gcaoi é chomh tapa agus is féidir agus beidh míniúchán agus leithscéal ar fáil. Má bhíonn tú fós míshásta cuirfimid ar an eolas tú maidir le do cheart breise an scéal a thabhairt os comhair an Ombudsman.

IARRATAIS AR DHEONTAIS

Oibríonn an Roinn go díreach na cláir deontais seo a leanas:

- Clár Caipitil Spóirt
- Clár na Linnte Snámha
- Clár STFCEC II (Scéim Tacaíochta d'Fheabhsúchán Caipitil Ealaíon agus Cultúir)
- Scéimeanna Chultúr Éireann

Tá sé mar aidhm ag an Roinn deontais a shocrú taobh istigh de na réimsí ama a leagtar síos sna treoirlínte do na cláir seo.

AISEOLAS

Dar linne, tá aiseolas ríthábhachtach le heolas a fháil ar riachtanais ár gcustaiméirí agus a bhfuil siad ag súil leis. Chun a chinntiú go gcuirtear do chuid tuairimí agus smaointe - diúltacha chomh maith le dearfacha - in iúl dúinne soláthraimid cártaí tuairime saor-phoist ar fáil chomh maith le saoráid ar-líne ar ár láithreán gréasáin inar féidir aiseolas custaiméirí a sholáthar agus spreagaimid an fhoireann le leas a bhaint as a dteagmháil laethúil le custaiméirí mar bhealach chun aiseolas a bhailiú ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraítear.

SAORÁIL FAISNÉISE (FOI)

Tugann na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise (FOI) an ceart don phobal ginearálta rochtain a fháil ar thaifid atá ag comhlachtaí poiblí (faoi réir dhíolúintí áirithe) chun cúiseanna a bhaineann le haon chinneadh a mbíonn tionchar aige ar an duine féin a fháil amach agus chun eolas pearsanta ar an duine féin a cheartú.

Más mian leat iarratas a dhéanamh faoi FOI ar rochtain ar thaifid a chreideann tusa atá ag an Roinn ba chóir duit scríobh chuig ár nAonad um Shaoráil Faisnéise ag ár n-oifig i gCill Airne ag rá go soiléir go bhfuil tú ag lorg eolais faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise. Féadfaidh tú freisin iarratas FOI a chur ar aghaidh le r-phost chuig: foi@dast.gov.ie.

ÁR BHFEIDHMÍOCHT

Foilsítear sonraí faoinár seirbhísí agus faoi na caighdeáin atáimid ag iarraidh a bhaint amach inár bPlean Gníomhaíochta le haighaidh Seirbhísí Custaiméara. Leanfaimid orainn ag déanamh monatóireachta agus measúnaithe ar chomh maith agus a d'éirigh linn agus beidh na torthaí á bhfoilsiú inár dTuarascálacha Bliantúla.

CUIDIGH LINNE CUIDIÚ LEATSA

Chun cuidiú linne ár gcaighdeáin seirbhísí a bhaint amach bheimis buíoch dá bhféadfá aon uimhir thagartha chuí a thabhairt le linn gach cumarsáid linn agus a chinntiú go bhfuil foirmeacha iarratais comhlánta go hiomlán, go cruinn agus go soléite laistigh den spriocam sonraithe (má bhaineann). Más mian leat bualadh le ball foirne ba chóir duit coinne a dhéanamh roimh ré.

SEOLADH

Tá oifigí na Roinne lonnaithe ar an mBóthar Nua, Cill Airne, Co. Chiarraí, agus ag 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2. Tá an dá oifig oscailte ó 9:15am go 1:00pm agus ó 2:15pm go 5:30pm gach lá oibre (5:15pm Dé hAoine). Tá an Bainisteoir Seirbhísí Custaiméara agus an tAonad FOI lonnaithe in Oifig Chill Airne.

DÉAN TEAGMHÁIL LINN

Fón:

Oifig i mBaile Átha Cliath (01) 6313800

Oifig i gCill Airne (064) 6627300

Uimhir fóin íosghlao do ghlaoiteoirí lasmuigh den limistéar 064: 1890 273000

Uimhir fóin íosghlao do ghlaoiteoirí lasmuigh den limistéar 01: 1890 383000

Féadfaidh tú glaoch díreach ar bhaill foirne más eol duit a bhfolíne tríd an fholíne atá uait a chur in ionad na gceithre uimhir deiridh den uimhir fóin.

Seoladh r-phoist: webmaster@dast.gov.ie (tá seoladh rphoist ar leith ag gach ball foirne sa leagan amach seo a leanas-céadainmsloinne@dast.gov.ie).

Seirbhísí Custaiméara:
customerservice@dast.gov.ie

Aonad FOI: foi@dast.gov.ie

Seoladh Gréasáin:

http://www.dast.gov.ie

Sonraí Teagmhála Úsáideacha Eile:

Ard-Mhúsaem na hÉireann (Fón: 01-6777444, Facs: 01-6777828) www.museum.ie

Bord na gCon (Fón: 061-316788, Facs: 061-316739) www.igb.ie

Bord Scannán na hÉireann (Fón: 091-561398, Facs: 091-561405) www.irishfilmboard.ie

An Ceoláras Náisiúnta (Fón: 01-4170077, Facs: 01-4170078) www.nch.ie

An Chartlann Náisiúnta (Fón: 01-4072300, íosghlao 1890 252424, Facs: 01-4072333) www.nationalarchives.ie

An Chomhairle Ealaíon (Fón: 01-6180200, Facs: 01-6761302) www.artscouncil.ie

Coimisiún Lámhscríbhinní na hÉireann (Fón: 01-6761610, Facs: 01-6623832) www.irishmanuscripts.ie

Comhairle Spóirt na hÉireann (Fón: 01-8608800, Facs: 01-8608880) www.irishsportscouncil.ie

Cultúr Éireann (Fón: 01-6313917, 01-6313905, 01-6313994; R-phost: cultureireland@dast.gov.ie) www.cultureireland.gov.ie

Fáilte Ireland (Fón: 01- 8847700 Facs; 01-8556821) www.failteireland.ie (suíomh gréasáin corporáideach) nó www.discoverireland.com (thar lear) nó www.discoverireland.ie (baile)

Forbairt na Sionainne (Rannán Turasóireachta) (Fón: 061-361555, Facs: 061-363180) www.shannondevelopment.ie

Gailearaí Náisiúnta na hÉireann (Fón: 01-6615133, Facs: 01-6615372) www.nationalgallery.ie

Leabharlann Chester Beatty (Fón: 01-4070750, Facs: 01-4070760) www.cbl.ie

Leabharlann an Ardeaspaig Marsh (Fón: 01-4543511, Facs: 01-4543511) www.marshlibrary.ie

Leabharlann Náisiúnta na hÉireann (Fón: 01-6030200, Facs: 01-6766690) www.nli.ie

Músaem Nua-Ealaíne na hÉireann (Fón: 01-6129900, Facs: 01-6129999) www.imma.ie

Rásaíocht Capall Éireann (Fón: 045-842800, Facs: 045-842801) www.goracing.ie

Turasóireacht Éireann Teo (Fón: 01-4763400, Facs: 01-4763666) www.tourismireland.com (suíomh gréasáin corporáideach), www.discoverireland.com (thar lear), www.discoverireland.ie (baile)

Údarás Náisiúnta an Champais Náisiúnta Spóirt, (Fón: 01-8097300, Facs: 01-8097332) www.nscda.ie