



Cairt Chustaiméirí



Environmental Protection Agency
An Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil

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 truailithe. Déanaimid an méid sin ar an-chuid bealaí. Ag seo thíos na bealaí is tábhachtaí orthu siúd:

- ▶ ceadúnú saoráidí dramhaíola, doirteadh fuíolluisce, táirgeadh tionsclaíoch ar mhórscála agus diantalmháíocht;
- ▶ 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
- ▶ an taighde comhshaoil a mhaoiniú ionas go gcuirfeadh sé le cinnteoireacht ar bheartais agus go mbeadh réiteach ar fhadhbanna mar thoradh air.

Ár gcustaiméirí

Tá réimse leathan custaiméirí againn ar a n-áirítear 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 Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus Comhshaoil, 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 bíimid 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 léiríú 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 seirbhís 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 1890 33 55 99. (tabhair faoi deara go mbraitheann na rátaí a ghearrtar ar uimhreacha 1890 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 ar do shúile duit;
- ▶ a oiread cúnamh 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 chuireann tú ceist i litir, facs ná ríomhphost, déanfaimid an méid seo a leanas:

- ▶ thú a fhreagairt i litir, facs ná 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 téarmaí teicniúla a mhíniú;
- ▶ ainm teagmhála, uimhir theileafóin, uimhir facs agus seoladh ríomhphoist a chuimsiú inár gcomhfhreagras;
- ▶ ár dteachtaireachtaí ríomhphoist ‘níl mé san oifig’ a nuashonrú go gcuirfidh siad in iúl cathain a bheidh baill foirne aonair ar fáil arís; agus
- ▶ thú a threorú chuig an gcomhlacht ábhartha más amhlaidh a bhaineann do cheist le gné a bhaineann le réimse feidhmíochta an chomhlachta sin seachas linne.

Cuairt a thabhairt ar GCC

Má thugann tú cuairt ar ár gCeannteathrú 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;
- ▶ cinntiú 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 amhlaidh a dhéanamh inár n-oifigí, socruithe rochtana eile a dhéanamh duit ina ionad sin.

Seirbhís do na Meáin

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 cheistanna 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 Deasc Ceisteanna Comhshaoil

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

- ▶ úsáid ár bhFoirm um Cheisteanna Comhshaoil/Radaíochta ar líne ag www.epa.ie/about/contactus;
- ▶ seol ríomhphost (info@epa.ie), litir ná facs chugainn;
- ▶ cuir glao orainn (íosghlao 1890 33 55 99).

Comhionannas 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 againn 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) ná ríomhphost a sheoladh (accessofficer@epa.ie).

Faisnéis

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- ▶ tuarascálacha GCC agus freagraí ar Cheisteanna Coitianta a sholáthar chun ár láithreán gréasáin 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 má theastaíonn uait 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, Timpeall an Tí);
- ▶ faisnéis a chur ar fáil sa chaoi go mbeidh sí inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas;
- ▶ cinntiú 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 um Chosaint Sonraí.

Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaimid an méid seo a leanas:

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

Cabhraigh linn le cabhrú leat

Is féidir leat cabhrú linn má dhéanann tú na nithe seo a leanas:

- ▶ uimhreacha tagartha a lua má tá tú ag scríobh chugainn faoi cheist a chuir tú faoinár mbráid;
- ▶ 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 ó thaobh leas a bhaint as ár seirbhísí de;
- ▶ 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 dhéileálar nó nár dhéileálar go héifeachtúil le do cheisteanna. Is úsáideach dúinn do chuid ráiteas maidir le feabhas a chur ar ár seirbhísí agus iad a fhorbairt. Iarraimid ort do chuid ráiteas ná 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 **Facs:** +353 53 916 0699

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 ngealltanais 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 ardchaighdeán 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 ardchaighdeán 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 ghníomhaíochtaí tionsclaíocha móra), iarratais i ndáil le Saoráil Faisnéise (SF), agus
- ▶ baill foirne, a ndéileálfar leo i gcomhréir lenár bPolasaf agus Nósanna Imeachta Casaoide.

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 Ardchaighdeán don Chustaiméir (SAC) a chuirfidh chuig an mball foirne ábhartha é. Is féidir leat do ghearán a sheoladh chugainn le facs, litir, ríomhphost (qcsofficer@epa.ienó trínar suíomh 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 an gearán agus inseoimid duit a bhfuil faighte againn. Mura féidir linn ár bhfiosrúchán a chríochnú laistigh de 20 lá, scríobhfaimid chugat maidir le cathain a bheidh tú ag súil le freagra.

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 Oifig Phoist 3000
Eastát Chaisleán Bhaile Sheáin
Co Loch Garman
Y35 W821

Teil: +353 53 916 0600 **Facs:** +353 53 916 0699

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
18 Sráid Líosáin Íochtarach
Baile Átha Cliath 2
D02 HE97

Teil: +353 1 639 5600 **Facs:** +353 1 639 5674

Íosghlao: 1890 22 30 30

Ríomhphost: info@ombudsman.ie

Láithreán Gréasáin: www.ombudsman.ie

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 W7W2**

Teil: +353 59 917 8990

Facs: +353 59 917 8911

Íosghlao: 1890 80 80 90

Láithreán Gréasáin: www.workplacelrelations.ie

Conas teagmháil a dhéanamh linn

Ár n-uimhir íosghlao ná 1890 33 55 99. Tabhair faoi deara go mbraitheann na rátaí a ghearrtar ar uimhreacha 1890 ar na soláthraithe seirbhíse éagsúla.

Ceanncheathrú

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

Teil: +353 53 916 0600 **Facs:** +353 53 916 0699

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

Uaireanta Oscailte: 9 am go dtí 5 pm.

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn trínár gCigireachtaí Réigiúnacha chomh maith. Gheobhaidh tú a sonraí teagmhála ar chúl na Cairte seo agus faoin rannán 'Contact Us' dár suíomh gréasáin, www.epa.ie

Ceanncheathrú

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

Teil: +353 53 916 0600 **Facs:** +353 53 916 0699

Cigireachtaí Réigiúnacha

Áras McCumiskey, Richview,
Bóthar Chluain Sceach,
Baile Átha Cliath 14,
D14 YR62

Teil: +353 1 268 0100

Facs: +353 1 268 0199

Inis Cara, Co. Chorcaí,
P31 VX59

Teil: +353 21 487 5540

Facs: +353 21 487 5545

Lóiste Seville, Bóthar
Challainn, Cill Chainnigh,
R95 ED28

Teil: +353 56 7796 700

Facs: +353 56 7796 798

Bóthar Sheáin de Móra,
Caisleán an Bharraigh,
Contae Mhaigh Eo,
F23 KT91

Teil: +353 94 904 8400

Facs: +353 94 902 1934

An Gleann, Muineachán,
H18 YT02

Teil: +353 47 77600

Facs: +353 47 84987

Ríomhphost: info@epa.ie

Íosghlao: 1890 33 55 99

Láithreán Gréasáin:

www.epa.ie

