



ÚDARÁS UCHTÁLA na hÉIREANN
THE ADOPTION AUTHORITY of IRELAND

Plean Gníomhaíochta Custaiméara 2018 - 2020

Údarás Uchtála na hÉireann

Clár na nÁbhar

Réamhrá leis an bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin	3
An tÚdarás agus a Chustaiméirí	4
Seirbhísí Ardchaighdeáin	6
Feidhmíocht a Thomhas agus a Mheasúnú	8
Aguisín A Cairt Chustaiméara 2018-2020	13
Aguisín B Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí	18

Réamhrá leis an bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin

Tá an tÚdarás tiomanta i leith seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil, chúirtéiseach a chur ar fáil do gach duine a bhíonn i dteagmháil linn.

Is ionann an Chairt Chustaiméara seo agus ráiteas poiblí an Údaráis maidir leis an tseirbhís ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil léi le linn dóibh a bheith ag plé leis an Údarás.

Tá an tÚdarás tiomanta i leith cumarsáid a dhéanamh i gcaint shoiléir agus i leith próisis a thacaíonn le leanaí agus le teaghlaigh ó thaobh cúrsaí cumarsáide agus cruinnithe i bpearsa de.

Féachann an tÚdarás le bheith cuntasach mar phearsana aonair agus go comhpháirteach, agus é toilteanach athruithe a dhéanamh, dírithe ar chustaiméirí agus urramach le linn dúinn a bheith ag plé le daoine den phobal agus le comhghleacaithe oibre. Sa Chairt Chustaiméara agus sa Phlean Gníomhaíochta, leagtar amach conas a chinnteoidh an tÚdarás go gcomhlíonann sé na caighdeáin atá leagtha amach sa 12 Phrionsabal i leith Seirbhís Chustaiméara Ardchaighdeáin.

Patricia Carey Príomhoifigeach Feidhmiúcháin

An tÚdarás agus a Chustaiméirí

Is é is cuspóir don Phlean Gníomhaíochta Custaiméara, agus don Chairt Chustaiméara a ghabhann leis, ná an tslí inar féidir linn leanúint den leibhéal seirbhíse is airde a chur ar fáil dár gcustaiméirí thar an tréimhse 2018 - 2020 a leagan amach i dtéarmaí soiléire gan athbhrí. Déantar cur síos ann ar ár dtiomantas i leith seirbhís chustaiméara a sholáthar agus a chur ar fáil agus ar an tslí ina ndéanfar ár bhfeidhmíocht ina leith sin a thomhas agus a mheasúnú.

Ról an Údaráis

Is é atá in Údarás Uchtála na hÉireann ná gníomhaireacht Seirbhíse Poiblí a thagann faoi chúram

na Roinne Leanaí agus Gnóthaí Óige. Is Seirbhísigh Phoiblí iad baill foirne uile Údarás Uchtála na hÉireann.

Ár Misin

“Oibreoidimid chun sármhaitheas a bhaint amach i leith seirbhísí uchtála agus seirbhísí a bhaineann le huchtáil, agus leasanna leanaí mar phríomhábhar tosaíochta againn.”

Tá Údarás Uchtála na hÉireann ina chomhlacht neamhspleách a bunaíodh ar an 1 Samhain 2010 faoin Acht Uchtála 2010. Is é is cuspóir don Acht Uchtála 2010 ná feabhas a chur ar chaighdeáin i ndáil le huchtálacha intíre agus uchtálacha idir tíortha. Táthar tar éis an creat rialála lena rialáiltear uchtáil a neartú chun iarracht a dhéanamh deimhin a dhéanamh de go gcosnaítear leasanna leanaí ag gach céim den phróiseas uchtála.

Custaiméirí an Údaráis

Aon duine ar leas leis nó léi ár n-eagraíocht nó a bhíonn i dteagmháil lenár n-eagraíocht, mar shampla:

Custaiméirí Seachtracha

Tá raon leathan custaiméirí seachtracha ag an Údarás agus tá sé tiomanta i leith seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar chun freastal ar a riachtanais ar leithligh.

- Daoine den phobal, go háirithe daoine a uchtaíodh, daoine spéis leo leanbh a uchtaíil, daoine atá ag iarraidh daoine dá dteaghlach nó faisnéis faoina dteaghlach a rianú.
- Ranna/Oifigí Eile Rialtais, go háirithe an Roinn Leanaí & Gnóthaí Óige, Tusla - an Gníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach, Oifig an Ombudsman do Leanaí agus Oifig an Ombudsman.
- Ionadaithe poiblí agus comhaltaí den Oireachtas.
- Raon leathan geallsealbhóirí ó eagraíochtaí nach eagraíochtaí seirbhíse poiblí iad, lena n-áirítear comhlachtaí creidiúnaithe, eagraíochtaí tacaíochta uchtála,

ceardchumann agus comhlachtaí ionadaitheacha eile, mar aon le grúpaí pobail agus grúpaí deonacha.

- Údarás Lárnacha i dtíortha eile.

Custaiméirí Inmheánacha

Is custaiméirí i leith a chéile iad Bord an Údaráis agus baill foirne an Údaráis agus tá sé tábhachtach go dtugtar aitheantas don chustaiméir inmheánach (Féach Prionsabal 12 sa chéad roinn eile).

Seirbhís Chustaiméara Ardchaighdeáin

Tá an tÚdarás tiomanta go hiomlán i leith an leibhéal seirbhíse is airde a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir de réir an 12 Phrionsabal i leith Seirbhís Chustaiméara Ardchaighdeáin.

An 12 Phrionsabal i leith Seirbhís Chustaiméara Ardchaighdeáin

Caighdeáin Seirbhíse Ardchaighdeáin

Ráiteas a fhoilsiú ina leagtar amach cineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil léi agus an ráiteas sin a chur ar taispeáint go feiceálach ag an bpointe soláthair seirbhíse.

Comhionannas/Éagsúlacht

A chinntiú go bhfuil na cearta maidir le cóir chomhionann atá bunaithe le reachtaíocht ar fáil agus go bhfuil an éagsúlacht á cur san áireamh ionas go dtugtar aird ar chomhionannas do na grúpaí atá clúdaithe leis an reachtaíocht faoi cúrsaí comhionannais (faoi fhorais inscne, stádas pósta, claonadh gnéasach, creidimh, aoise, míchumais agus cine agus ar an bhforas gur duine den Lucht Siúil duine ar leith).

Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí a shainnithint i gcás daoine atá thíos le bochtaineacht agus eisiamh sóisialta agus i gcás daoine a bhfuil bacainní geografacha ar sheirbhísí le sárú acu.

Rochtain Fhisiúil

Oifigí poiblí atá glana agus inrochtana a chur ar fáil, ar oifigí iad ina ndéantar príobháideacht a áirithiú, a chomhlíonann caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de sin, rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis atá soiléir, tráthúil agus cruinn a sholáthar agus an fhaisnéis sin a chur ar fáil ag gach pointe teagmhála agus ar faisnéis í a chomhlíonann riachtanais daoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. A chinntiú go mbaintear úsáid iomlán as acmhainn na Teicneolaíochta Faisnéise agus go mbíonn an fhaisnéis atá ar fáil ar láithreáin ghréasáin phoiblí i gcomhréir leis na treoirlínte a bhaineann le foilsiú ar an idirlíon. Leanúint de na hiarrachtaí maidir le simpliú rialacha, rialachán, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil ar mhodh cúirtéiseach, íogair agus leis an moill is lú agus is féidir, agus meon comhuraim á chothú idir an soláthraí agus an custaiméir.

Mionsonraí teagmhála a sholáthar i ngach cumarsáid chun éascaíocht a áirithe i ndáil le hidirbhearta leanúnacha.

Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach atá simplí lena úsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhísí a soláthraíodh.

Achomhairc

Mar an gcéanna, córas foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach atá simplí lena úsáid a chothabháil maidir le hachomharc/hathbhreithniú i gcás nach mbíonn custaiméirí míshásta le cinntí i ndáil le seirbhísí.

Comhairliúchán agus Measúnú

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán dearfach leis an gcustaiméir, agus maidir le rannpháirtíocht ag an gcustaiméir, i ndáil le seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a athbhreithniú. Measúnú fóna ar sholáthar seirbhísí a áirithiú.

Rogha

Rogha a thabhairt, más indéanta, maidir le soláthar seirbhísí, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaire oscailte agus tráthanna soláthair. Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn a úsáid chun a chinntiú go bhfuil an leibhéal uasta rochtana agus rogha ann agus go soláthraítear seirbhís ardchaighdeán.

Comhionannas i leith na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar trí mheán na Gaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart chun a roghnú go ndéileálfar leo trí cheann ar leith de na teangacha oifigiúla.

Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú maidir le soláthar seirbhísí poiblí.

An Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go dtugtar aitheantas do bhaill foirne mar chustaiméirí agus go dtugtar tacaíocht chúí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna a bhaineann le soláthar seirbhísí.

Tá an tslí ina gcomhlíonfaidh an tÚdarás na prionsabail sin leagtha amach inár gCairt Chustaiméara (Aguisín A). Chun a chinntiú go gcomhlíontar na gealltanais dár gcuid atá ann sa Chairt Chustaiméara, tá roinnt caighdeán agus táscairí feidhmíochta forbartha ag an Údarás agus déanfaimid ár bhfeidhmíocht a thomhas i gcomparáid leis na caighdeán agus na táscairí sin. Tá na caighdeán agus na táscairí sin leagtha amach sa roinn dar teideal 'Feidhmíocht a Thomhas agus a Mheasúnú' thíos.

Feidhmíocht a Thomhas agus a Mheasúnú

Chun a chinntiú go mbeidh na leibhéil seirbhíse is airde á soláthar dár gcustaiméirí, baineann an tÚdarás úsáid as raon sásraí chun tomhas agus measúnú a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid leis na caighdeán atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméara.

Le linn faireachán a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht déanfaimid an méid seo a leanas:

- Déanfaimid tagarmharcáil ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid le torthaí roimhe seo.

- Lorgóimid aiseolas agus moltaí ónár gcustaiméirí maidir le bealaí inar féidir linn feabhas a chur ar an tseirbhís a sholáthraímid agus a chuirimid ar fáil.
- Rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí trí raon modhanna éagsúla, lena n-áirítear agallaimh dhíreacha, fóraim dhíospóireachta agus fócasghrúpaí.
- Bainfear úsáid as córais inmheánacha bhainistíochta faisnéise chun ár gcustaiméirí a chur ar an eolas faoi bheartais maidir le seirbhísí.
- Cinnteofar go ndéanfar na caighdeáin agus na rialacháin go léir is infheidhme maidir le Sláinte agus Sábháilteacht a chomhlíonadh.

Caighdeáin Seirbhíse agus Táscairí Feidhmíochta

Inár gCairt Chustaiméara, leagtar amach, i dtéarmaí ginearálta, an leibhéal seirbhíse a bhfuil gach custaiméir de chuid Údarás Uchtála na hÉireann i dteideal a bheith ag súil leis. Lena chinntiú gur féidir linn na gealltanais atá ann inár gCairt a chomhlíonadh, tá sé tábhachtach go mbíonn eolas ag custaiméirí ar na nósanna imeachta agus ar na próisis a úsáidimid. Sainmhínítear iad sin inár gCaighdeáin Seirbhíse agus tá siad leagtha amach anseo thíos. Chun tuilleadh tacaíochta a thabhairt i leith ár dtiomantas i leith seirbhíse den chaighdeán is airde a chur ar fáil, úsáidfídh an tÚdarás na Caighdeáin sin mar Tháscairí Feidhmíochta le linn ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheasúnú

Seirbhís Ardchaighdeáin

- ^v/ A chinntiú go gcoimeádtar na custaiméirí go léir go hiomlán ar an eolas faoi na caighdeáin seirbhíse ar féidir leo a bheith ag súil leo uainn trínár gCairt Chustaiméara a chur ar taispeáint inár n-oifig agus ar ár láithreán gréasáin.
- ^v/ A chinntiú go gcuirtear cóipeanna dá gCairt Chustaiméara agus dá bPlean Gníomhaíochta Custaiméara ar fáil inár gcuid oifigí agus do gach custaiméir ar mian leis nó léi cóip díobh a fháil.

Comhionannas/Éagsúlacht

- ^v/ A chinntiú go mbíonn béim á leagan ar fud an Údaráis, ar bhonn leanúnach, ar shaincheisteanna a bhaineann le comhionannas/héagsúlacht.
- ^{vi} A chinntiú go gcuirtear cóir chomhionann ar gach custaiméir ar leith agus go ndéileáiltear leo de réir na reachtaíochta iomchuí.
- ^s/ A chinntiú go ndéantar riachtanais na mball foirne agus na gcuairteoirí atá faoi mhí chumas a shainathint agus go ndéantar freastal ar na riachtanais sin go hiomlán

Rochtain Fhisiciúil

- ^v/ A chinntiú go mbíonn rochtain ar ár bhfoirgneamh ag daoine faoi mhíchumas agus ag aon chustaiméirí eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

^{v/} A chinntiú go mbíonn gach limistéar inár bhfoirgneamh glan agus compordach agus go gcomhlíonann siad caighdeáin cheirde agus sábháilteachta.

Faisnéis

v/ A chinntiú go mbíonn an fhaisnéis go léir a sholáthraíonn an tÚdarás soiléir, tráthúil agus cruinn agus go mbíonn rochtain iomlán uirthi ag aon chustaiméirí a bhfuil riachtanais shonracha acu.

v'/ A chinntiú go gcomhlíonann ábhar ar láithreán gréasáin an Údaráis na treoirlínte go léir maidir le foilsiú ar an idirlíon ó thaobh cúrsaí rochtana agus comhionannais teangacha oifigiúla de.

v/ A chinntiú go ndéantar ár gcuid bealaí dáilte faisnéise chomh cothrom le dáta agus is féidir agus go gcoimeádann na bealaí sin suas leis na forbairtí teicneolaíochta agus leis na nuálaíochtaí teicneolaíochta is déanaí i dtaca leis na meáin agus cúrsaí cumarsáide de.

Déanfar gach iarracht chun a chinntiú go gcuirtear faisnéis ar fáil san oiread formáidí éagsúla agus is féidir.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

A chinntiú go ndéileáiltear le gach custaiméir ar leith go cúirtéiseach agus go ndéileáiltear le gach fiosrú go pras agus go héifeachtúil.

v/ A chinntiú go soláthraíonn gach ball foirne a ainm/hainm agus a rannóg nuair a fhreagraíonn sé/sí glaonna teileafóin.

v/ A chinntiú go ndéantar teachtaireachtaí glórphoist a uasdátú go tráthrialta agus go dtugtar freagra ar theachtairachtaí glórphoist laistigh de 2 lá oibre ón tráth a bhfaightear iad.

^{v/} A chinntiú go soláthraítear mionsonraí iomlána teagmhála ar gach comhfhreagras i scríbhinn nó i ngach cumarsáid ríomhphoist ón Údarás.

Gearáin

✓ A chinntiú go ndéileáiltear le gach gearán go pras, go cothrom, go neamhchlaon agus faoi rún.

^{viii} A chinntiú go dtugtar admháil, laistigh de 5 lá oibre ón tráth a bhfaightear gearán, á rá go bhfuarthas an gearán sin.

^{vii/} A chinntiú go ndéantar gach gearán a imscrúdú go hiomlán agus go n-eisítear freagra ar ghearán laistigh de 30 lá oibre. I gcás nach féidir sin a dhéanamh, tabharfar freagra eatramhach ina míneofar an chúis leis an moill agus ina gcuirfear in iúl cén uair a eiseofar freagra substainteach.

^{v/} Lena chinntiú go mbíonn mionsonraí gearáin príobháideach go hiomlán, geallann an tÚdarás taifid faoi ghearáin a choimeád ar leithligh ó thaifid eile.

⁵/ Tá mionsonraí iomlána faoin Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí le fáil ar láithreán gréasáin an Údaráis. Tá mionsonraí le fáil in Aguisín B freisin.

Achomhairc

Tá córas foirmiúil achomhairc ag an Údarás do chustaiméirí nach mbíonn sásta le cinntí i ndáil le seirbhísí. Tá sé de rogha ag custaiméirí nach mbíonn sásta le toradh an imscrúdaithe a dhéanann an tOifigeach Seirbhíse Custaiméara achomharc a dhéanamh chuig oifigeach sinsearach.

Más rud é nach réitítear an t-ábhar ina dhiaidh sin, tá sé de cheart ag an gcustaiméir achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman. Ní dhéanann aon ní sa nós imeachta achomhairc seo difear do do chuid ceart reachtúil faoin reachtaíocht maidir le Saoráil Faisnéise nó Cosanta Sonraí ná faoi aon reachtaíocht iomchuí eile.

Comhairliúchán agus Measúnú

^v/ Tá an tÚdarás tiomanta i leith deimhin a dhéanamh de go ndéantar tuairimí ár gcustaiméirí go léir le linn dúinn cinneadh a dhéanamh faoi sholáthar ár gcuid seirbhísí. Is féidir leat aon tuairimí nó moltaí atá agat trí theachtaireacht ríomhphoist a chur chugainn tríd an roinn ‘déan teagmháil linn’ ar ár láithreán gréasáin ag www.aai.gov.ie.

^v/ Tá an tÚdarás tiomanta i leith deimhin a dhéanamh de go mbíonn comhairliúchán fóna ann le grúpaí ionadaitheacha ár gcustaiméirí agus le páirtithe leasmhara eile agus go léirítear a dtuairimí maidir lenár gcuid seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a chur ar fáil.

^v/ A chinntiú go ndéantar leibhéal an tsoláthair seirbhíse ag an Údarás a mheasúnú go cuí ar bhonn tráthrialta.

Rogha

A chinntiú go mbíonn roghanna iolracha ann maidir le teagmháil leis an Údarás, lena n-áirítear uimhreacha teileafóin agus Saorfóin, seoladh ríomhphoist agus seoladh láithreáin gréasáin.

A chinntiú go mbaineann an tÚdarás úsáid iomlán as teicneolaíochtaí nua agus as teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun an rogha seirbhísí atá ar fail ag custaiméirí a leathnú.

Comhionannas i leith na dTeangacha Oifigiúla

^v/ A chinntiú go mbíonn baill foirne ar fail chun déileáil ar ghlaiteoirí ar mian leo go ndéileálfar leo trí mheán na Gaeilge.

^v/ A chinntiú go ndéanfar an Ráiteas Straitéise agus foilseacháin eile faisnéise agus príomhdhoiciméid maidir le beartas a ullmhaíonn an tÚdarás a chur ar fáil i nGaeilge.

✓ Spreagadh a thabhairt i leith béim a leagan ar chúrsaí oiliúna Gaeilge i gcláir forbartha foirne.

^{vi} A chinntiú go ndéantar freastal ar chustaiméirí ar mian leo déileáil leis an Údarás trí bhíthin ríomhphoist i nGaeilge.

Comhordú Níos Fearr

A chinntiú go mbíonn comhoibriú leanúnach ann le Ranna agus Gníomhaireachtaí eile Rialtais d'fhonn feabhas a chur ar chomhordú maidir le seirbhísí a sholáthar agus a chur ar fáil.

An Custaiméir Inmheánach

v/ A chinntiú go gcuirtear modúl faoi sheirbhís do chustaiméirí inmheánacha san áireamh mar chuid thábhachtach dár n-oiliúint ar fad maidir le Seirbhís Chustaiméara agus inár gcúrsaí ionductúcháin go léir.

^v/ A chinntiú go ndéantar foráil i leith riachtanais oiliúna gach ball foirne ar leith tríd an gCóras Athbhreithnithe agus Forbartha Feidhmíochta a chur i bhfeidhm.

^v/ A chinntiú go bhforbrófar bealaí cumarsáide inmheánacha níos éifeachtaí chun deis a thabhairt do bhaill foirne tuiscint níos leithne a fháil ar gach gné de ról an Údaráis.

Oiliúint

Le gur féidir leis an bhfoireann seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil, aithnímid nach mór dóibh a bheith eolach ar na beartais agus ar na cleachtais atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméara agus ar na gealltanais a thugtar inár gCairt Chustaiméara. Táimid tiomanta go hiomlán i leith infheistíocht a dhéanamh san oiliúint do gach ball foirne agus i leith oiliúint athnuachana a chur ar fáil go tráthrialta, más gá sin agus, ós rud é go mbíonn gach ball den fhoireann i dteagmháil le daoine den phobal i gcoitinne go minic.

Oibleagáidí Reachtúla

De bhreis ar na gealltanais a thugtar inár bPlean Gníomhaíochta Custaiméara agus inár gCairt Chustaiméara, creidimid go bhfuil sé tábhachtach eolas a bheith ag gach ball foirne de chuid an Údaráis faoin n-oibleagáidí reachtúla. Tá an tÚdarás tiomanta go hiomlán i leith na hoibleagáidí reachtúla iomchuí go léir a chomhlíonadh sna réimsí seo a leanas: Cosaint Sonraí, Comhionannas, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras Cuntas, agus Sábháilteacht, Sláinte & Leas ag an Obair.

Comhairliúchán

Chun faireachán a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid lenár ngealltanais i leith seirbhís chustaiméara, seolfaidh an tÚdarás suirbhéanna go tráthrialta i measc ár bpríomh-gheallsealbhóirí agus i measc grúpaí leasmhara eile.

Déanfar na suirbhéanna sin a cheapadh chun measúnacht a dhéanamh ar riachtanais ár ngeallsealbhóirí agus chun tomhas a dhéanamh ar a mhéid a fhreastalaíonn an tÚdarás ar na riachtanais sin. Mar chuid de na suirbhéanna freisin, déantar tomhas ar leibhéal sástachta na ngeallsealbhóirí maidir leis na seirbhísí atá faighte acu. Is ceart go dtabharfadh torthaí na suirbhéanna léargas níos soiléire dúinn ar ár bhfeidhmíocht reatha i ndáil le seirbhísí a sholáthar agus a chur ar fáil, á léiriú cé chomh héifeachtach a bhíomar maidir leis na gealltanais atá ann inár bPlean Gníomhaíochta Custaiméara agus inár gCairt a chomhlíonadh. Ina theannta sin, tarraingeoidh siad aird ar aon réimsí ina bhféadfadh sé go bhfuil gá le feabhsuithe.

Fáiltímid roimh thuairimí ár gcustaiméirí, agus is mór againn iad, agus tá saoráid curtha ar fáil againn sa roinn 'Déan Teagmháil Linn' le go bhféadfaidh gach duine den phobal teachtaireacht ríomhphoist a chur chugainn lena bhfiosruithe agus a dtuairimí a chur in iúl dúinn. Trí fhaireachán a dhéanamh ar na bhfiosruithe a chuirtear chugainn agus trí fhreagra a thabhairt ar na tuairimí a chuirtear in iúl dúinn, is féidir linn acmhainní cuí a dhíriú ar ghnéithe ar leith dár gcuid seirbhísí rud a fhágfaidh, i ndeireadh na dála, go mbeimid in ann fónamh dár gcustaiméirí ar bhealach níos fearr.

Conas teagmháil a dhéanamh linn

Is é atá in uaire poiblí an Údaráis ná 9.30am go 4.30pm, ó Luan go hAoine.

Údarás Uchtála na hÉireann
Teach Shíol Bhroin
Bóthar Shíol Bhroin
Droichead na Dothra
Baile Átha Cliath D04 R6F6

Teileafón + 353 1 2309300 (Lasc-Chlár Uathoibríthe)
uimhir an Oibrí Shóisialta Ar Dualgas + 353 1 2309 306
Láithreán gréasáin: www.aai.gov.ie

Cairt Chustaiméara Údarás Uchtála na hÉireann 2018-2020

Ár bhFís

Aitheantas a bheith againn mar ionad sármhaitheasa agus mar phríomhfhoinsé údarásach faisnéise maidir le gach gné de réimse na huchtála agus mar sholáthraí agus rialálaí seirbhísí ardchaighdeáin uchtála.

Ár nGealltanais dár gCustaiméirí

Tá Údarás Uchtála na hÉireann tiomanta i leith seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil, chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir, agus an tseirbhís is airde caighdeán á soláthar agus á cur ar fáil de réir an 12 Phrionsabal i leith Seirbhís Chustaiméara Ardchaighdeáin. Déileálfaimid lenár gcustaiméirí go léir go cothrom agus déanfaimid gach iarracht chun a chinntiú go léiríonn na seirbhísí a sholáthraímid do chuid riachtanas agus ionchas.

Is ionann an Chairt Chustaiméara seo agus ráiteas poiblí an Údaráis maidir leis na leibhéil seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo le linn dóibh a bheith ag plé leis an Údarás. Ní chlúdaítear inti na feidhmeanna agus na seirbhísí uile a sholáthraíonn an tÚdarás ach leagtar amach inti ár dtiomantas i do leithse, an custaiméir, agus déantar cur síos inti ar an méid seo a leanas:-

- Na leibhéil seirbhíse a bhfuil tú i dteideal a bheith ag súil leo nuair a dhéanann tú teagmháil leis an Údarás;
- Conas is féidir ionchur uait rannchuidiú le feabhsú ár gcuid seirbhísí;
- Conas tuilleadh faisnéise a fháil nó gearán a dhéanamh;
- Conas teagmháil a dhéanamh leis an Údarás.

Na Leibhéil Seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leo nuair a dhéantar teagmháil leis an Údarás nó nuair a thugtar cuairt air

Teagmháil Teileafóin

Freagraítear glaonna teileafóin ó 9.30am go 4.30pm, ó Luan go hAoine. Is atá mar phríomhuimhir ná +353 1 2309 300 agus nuair a chuireann tú glao teileafóin orainn seolfaidh córas uathoibríthe thú chuig na haonaid éagsúla de chuid an Údaráis. Tá líne oibrí shóisialta ar dualgas ar fáil ar +353 1 2309 306.

Nuair a fhreagraímid glao teileafóin tabharfaimid ár n-ainm duit mar aon lenár réimse oibre. Beimid béasach agus cuiditheach agus déanfaimid ár ndícheall faisnéis shoiléir, cheart a thabhairt dár gcustaiméirí. Mar thoradh ar chineál dlíthiúil agus ar chineál rialála obair an Údaráis is gá, i roinnt cásanna, a iarraidh ar an nglaoiteoir an fiosrú a chur chugainn i scríbhinn leis an bpost nó le ríomhphost.

Tá saoráidí glórphoist curtha ar fáil do gach ball foirne ag a bhfolíne agus, má chuirtear chuig an tsaoráid sin thú, tugtar ainm na rannóige agus ainm an bhaill foirne ar cuireadh do ghlaio chuige nó chuici. Déanfaimid ár ndícheall freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh d'aon lá oibre.

Faoi réir chineál an fhiosraithe lena mbaineann, d'fhéadfadh sé gur ghá aitheantas oifigiúil a lorg freisin (pas, ceadúnas tiomána etc.) sular féidir aon fhreagra a thabhairt.

Teagmháil i scríbhinn

Déantar an postas go léir a fhaightear a thaifeadh agus seoltar chuig an rannóg iomchuí é gach maidin. Tabharfaidh admháil laistigh de 2 lá oibre á rá go bhfuarthas an comhfhreagra. I gcás nach féidir freagra críochnaitheach a thabhairt in éineacht leis an admháil, tabharfar freagra laistigh de 10 lá oibre.

Más rud é nach féidir freagra iomlán a thabhairt laistigh de 10 lá oibre tabharfaimid míniú air sin i bhfreagra eatramhach. Déanfar ainm, rannóg agus mionsonraí teagmhála an bhaill foirne atá ag déileáil leis an gcomhfhreagra a chur san áireamh sa fhreagra.

A mhéid is féidir, ní bheidh aon chaint theicniúil nó chasta ann i bhfreagraí ar chomhfhreagra.

Faoi réir chineál an fhiosraithe lena mbaineann, d'fhéadfadh sé gur ghá aitheantas oifigiúil a lorg freisin (pas, ceadúnas tiomána etc.) sular féidir aon fhreagra a thabhairt.

Teagmháil le Ríomhphost

Tá seoladh ríomhphoist ag gach rannóg agus eiseofar admháil uathoibríoch á rá go bhfuarthas do theachtaireacht ríomhphoist. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis na rannóga freisin trí úsáid a bhaint as naisc ar ár láithreán gréasáin.

Déantar faireachán ar gach Bosca Isteach ar bhonn laethúil agus tabharfar admháil laistigh de 2 lá oibre á rá go bhfuarthas an teachtaireacht ríomhphoist. I gcás nach féidir freagra críochnaitheach a thabhairt in éineacht leis an admháil, tabharfar freagra laistigh de 10 lá oibre.

Más rud é nach féidir freagra iomlán a thabhairt laistigh de 10 lá oibre tabharfaimid míniú air sin i bhfreagra eatramhach. Déanfar ainm, rannóg agus mionsonraí teagmhála an bhaill foirne atá ag déileáil leis an gcomhfhreagra a chur san áireamh sa fhreagra.

A mhéid is féidir, ní bheidh aon chaint theicniúil nó chasta ann i bhfreagraí ar chomhfhreagra.

Faoi réir chineál an fhiosraithe lena mbaineann, d'fhéadfadh sé gur ghá aitheantas oifigiúil a lorg freisin (pas, ceadúnas tiomána etc.) sular féidir aon fhreagra a thabhairt.

Láithreán Gréasáin

Tá láithreán gréasáin cuimsitheach ag Údarás Uchtála na hÉireann ag www.aai.gov.ie. Ar an láithreán gréasáin sin, tugtar faisnéis faoinár gcuid gníomhaíochtaí go léir agus faoi nithe a bhaineann le huchtáil. Tá sé beartaithe gurb ionann an láithreán gréasáin agus modh gníomhach cumarsáide lenár gcustaiméirí go léir. Tá seirbhís teagmhála ríomhphoist ar fáil air freisin. Déantar athbhreithniú leanúnach ar an láithreán gréasáin agus déantar é a uasdátú nuair is gá sin. Tá roinnt foilseachán, mar aon le faisnéis staitistiúil, ar fáil ar ár láithreán gréasáin freisin.

Cuairt a thabhairt ar Údarás Uchtála na hÉireann

Níl aon oifig phoiblí ag an Údarás. Lena chinntiú gur féidir déileáil le d'fhiosrú go héifeachtach, moltar duit glao teileafón a chur nó teachtaireacht ríomhphoist a sheoladh roimh ré chun coinne a dhéanamh chun bualadh le duine den fhoireann ag a bhfuil saineolas faoi d'fhiosrú. Má thugann tú cuairt orainn i bpearsa gan coinne a dhéanamh féachfaimid le cabhrú leat ach d'fhéadfadh sé nach mbeidh an duine cuí in ann bualadh leat nuair a thugann tú cuairt orainn.

Faoi réir chineál an fhiosraithe lena mbaineann, d'fhéadfadh sé gur ghá aitheantas oifigiúil a lorg freisin (pas, ceadúnas tiomána etc.) sular féidir aon fhreagra a thabhairt.

Cuirfimid saoráidí oiriúnacha ar fáil le haghaidh ár gcuid Éisteachtaí Uchtála agus le haghaidh cruinnithe agus cinnteoidimid go mbíonn ár n-oifigí glan agus sábháilte. Cuirfimid limistéar fáilteach fáiltithe ar fáil, mar aon le seomraí cruinnithe a oireann do leanaí agus saoráidí gléasta leanaí. Cinnteoidimid go bhfuil ár n-oifigí inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas.

Míchumais

I gcás ina mbeidh cuireadh chuig oifigí an Údaráis tugtha ag an Údarás do dhaoine den phobal, déanfaimid aon riachtanais atá ag daoine faoi mhíchumas a shainaithint agus cinnteoidimid go ndéantar freastal iomlán ina leith.

An Ghaeilge & Teangacha Eile

Cinnteoidh an tÚdarás gur féidir le custaiméirí ar mian leo a bheith ag plé linn trí mheán na Gaeilge sin a dhéanamh.

De bhreis air sin, déanfaimid gach iarracht chun cumarsáid éifeachtach a dhéanamh i dteangacha seachas an Béarla agus an Ghaeilge, lena n-áirítear úsáid a bhaint as seirbhísí aistriúcháin agus as teangairí teanga comharthaíochta.

Seirbhís Trí Ghaeilge

Tabharfar freagra as Gaeilge ar chomhfhreagras a gheofar i nGaeilge. Déanfar gach iarracht freastal ar fhiafraithe teileafóin i nGaeilge agus freastal ar dhaoine a thagann i láthair ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge

Comhionannas/Éagsúlacht

Tá an tÚdarás tiomanta i leith méadú a dhéanamh ar na leibhéil eolais atá ann san eagraíocht maidir le comhionannas agus éagsúlacht agus sin a dhéanamh trí oiliúint, trí fhaisnéis agus trí chumarsáid.

Meáin Shóisialta

Mar thoradh ar chineál rúnda agus ar chineál reachtach na seirbhísí a sholáthraíonn an tÚdarás ní ghlacaimid páirt sna meáin shóisialta (Facebook, Twitter etc.). Is é ár láithreán gréasáin an t-aon láithreach amháin atá againn ar an idirlíon.

Soláthróirí

- Déanfaimid nósanna imeachta tairisceana agus ceannacháin atá soiléir, neamhchlaon agus trédhearcach a oibriú de réir na dTreoirínte maidir le Soláthar Poiblí.
- Cinnteoidimid go ndéanfar íocaíochtaí le soláthróirí de réir na reachtaíocht agus na rialachán a bhaineann le hÍoc Pras Cuntas.

Conas is féidir ionchur uait rannchuidiú le feabhsú ár gcuid seirbhísí

Fáiltímid roimh thuairimí agus moltaí uait maidir le gach gné dá gcuid seirbhísí. Ligeann na tuairimí agus na moltaí sin dúinn feabhas a chur ar ár seirbhísí chun freastal go hiomlán ar do riachtanais agus chun fónamh duit ar bhealach níos fearr. Is féidir leatsa rannchuidiú leis an bpróiseas sin.

Cuir do chuid barúlacha, tuairimí agus moltaí in iúl dúinn trí úsáid a bhaint as an bhfoirm sa roinn ‘Déan Teagmháil Linn’ ar ár láithreán gréasáin nó is féidir leat scríobh chugainn ag Seirbhísí Corparáideacha, Údarás Uchtála na hÉireann, Teach Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Droichead na Dothra, Baile Átha Cliath 4 D04 H6F6. Inis dúinn faoin leibhéal seirbhíse a cheapann tú atá faighte agat, go háirithe má mheasann tú nár sroicheadh an caihdeán a raibh tú ag súil leis.

Chomh maith leis sin, is féidir leat cabhrú linn tí pháirt a ghlacadh in aon ábhar suirbhé custaiméara a chuirimid chugat agus trí do chuid barúlacha agus tuairimí a chomhroinnt.

Oibleagáidí reachtúla

Tá an tÚdarás tiomanta go hiomlán i leith na hoibleagáidí reachtúla iomchuí go léir a chomhlíonadh sna réimsí seo a leanas: Cosaint Sonraí, Comhionannas, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras Cuntas, agus Sábháilteacht, Sláinte & Leas ag an Obair.

Conas teagmháil a dhéanamh linn

Seoladh Poist	Údarás Uchtála na hÉireann Teach Shíol Bhroin Droichead na Dothra Baile Átha Cliath 4 D04 H6F6
Láithreán Gréasáin:	www.aai.gov.ie
Seoladh ríomhphoist le haghaidh rannóga éagsúla	Domestic@aai.gov.ie Intercountry@aai.gov.ie Tracing@aai.gov.ie SW@aai.gov.ie = meitheal oibre sóisialta corporate@aai.gov.ie

	aaiaccounts@aai.gov.ie
FOI	corporate@aai.gov.ie Seirbhísí Corparáideacha Údarás Uchtála na hÉireann Teach Shíol Bhroin Droichead na Dothra Baile Átha Cliath 4 D04 H6F6
Cosaint sonraí	Heather Connolly Oifigeach Cosanta Sonraí Údarás Uchtála na hÉireann Teach Shíol Bhroin Droichead na Dothra Baile Átha Cliath 4 D04 H6F6
Teileafón	+ 353 1 2309 300
Oibrí Sóisialta Ar Dualgas	+ 353 1 2309 306
An Clár Náisiúnta Roghanna maidir le Teagmháil i gcás Uchtáil - Saorfón	+ 353 1800 309 300
Uaire Poiblí	9.30am go 4.30pm, ó Luan go hAoine

An nós imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí

An Nós Imeachta maidir le Gearáin

Ligeann an nós imeachta seo maidir le gearáin d'aon duine a fhaigheann seirbhísí uchtála gearán a dhéanamh faoi ghníomhartha nó faoi theipeanna Údarás Uchtála na hÉireann. Agus clúdaíonn an córas maidir le gearán a dhéanamh Comhlachtaí Creidiúnaithe a sholáthraíonn seirbhísí éagsúla a bhaineann le huchtáil.

Cad iad na nithe ar féidir leat gearán a dhéanamh fúthu?

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh faoi aon ghníomh de chuid an Údaráis nó Comhlacht Creidiúnaithe, ar gníomh é:

- Nach léir, dar leat, gur cleachtas riaracháin cothrom nó iontaofa é; agus
- A dhéanann dochar duitse, nó do dhuine éigin a bhfuil gearán á dhéanamh agat thar a cheann nó thar a ceann.

Céard é cleachtas riaracháin cóir nó iontaofa?

Baineann cleachtas riaracháin leis an tslí ina ndéantar cinntí agus leis an tslí ina n-oibríonn seirbhísí.

Faoin gcóras maidir le gearán a dhéanamh, ní mheastar go bhfuil cleachtas riaracháin cothrom nó iontaofa más rud é:

- Go ndéantar é gan údarás cuí a bheith ann ina leith;
- Go ndéantar é ar fhorais neamhábhartha;
- Go n-éiríonn sé as neamart nó neamh-aire;
- Go bhfuil sé bunaithe ar fhaisnéis earráideach nó easpach;
- Go bhfuil sé idirdhealaitheach go míchuí;
- Go bhfuil sé bunaithe ar chleachtas riaracháin míchuibhiúil; nó
- Go bhfuil sé contrártha do riarachán cóir nó fóna ar aon slí eile.

Cé atá in ann gearán a dhéanamh?

Is féidir le haon duine aonair dá ndéantar difear gearán a dhéanamh. Mura bhfuil sé ar do chumas gearán a dhéanamh thar do cheann féin mar gheall ar d'aois, ar bhreiteacht nó mhíchumas, is féidir leat duine éigin eile a ainmniú chun gearán a dhéanamh thar do cheann, mar shampla:

- Neasghaol;
- Aon duine atá ceaptha leis an dlí nó ag na cúirteanna chun aire a thabhairt do do ghnóthaí;
- Ionadaí dlíthiúil; nó
- Aon duine eile le toiliú uaitse.

Cad iad na gearáin nach bhfuil clúdaithe?

Ní féidir gearán a dhéanamh faoi na nithe seo a leanas:

- Ní atá nó a bhí ina ábhar d'imeachtaí dlíthiúla os comhair cúirte nó binse;
- Ní nach mbaineann ach amháin le cinneadh an Údaráis le linn a fheidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh (mar shampla, iarratas ar ordú uchtála nó iarratas ar iontráil i gClár na nUchtálacha Idir Tíortha);
- Ní a bhaineann le hearcú, ceapadh nó téarmaí agus coinníollacha fostaí de chuid an Údaráis a earcaíodh tríd an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí; • Ní a d'fhéadfadh dochar a dhéanamh d'imscrúdú atá á dhéanamh ag an nGarda Síochána;
- Ní atá tugtha os comhair aon nós imeachta reachtúil eile maidir le gearán a dhéanamh.

Conas gearán a dhéanamh

An tÚdarás Uchtála

Más mian leat gearán a dhéanamh faoin Údarás is ceart duit iarracht a dhéanamh ar dtús an fhadhb a réiteach go háitiúil. Ciallaíonn sé sin an gearán a chur in iúl don té atá i gceannas ar an tseirbhís, mar shampla, bainisteoir an aonaid iomchuí de chuid an Údaráis nó don Phríomhoifigeach Sóisialta (má bhaineann an gearán le hoibrí sóisialta de chuid an Údaráis). Tá ceithre aonad riaracháin ag an Údarás, is é sin le rá:

- Aonad na nUchtálacha Baile - Mark Kirwan - Domestic@aai.gov.ie
- An tAonad Faisnéise agus Lorgaireachta-Joan Groves - Tracing@aai.gov.ie
- Aonad na nUchtálacha Idirbhreitheacha - Des Tracey - Intercounty@aai.gov.ie
- An tAonad Seirbhísí Corparáideacha —Justine Barrett - Corporate@aai.gov.ie
- Obair Shóisialta — Celia Loftus - SW@aai.gov.ie

Is cabhair é i leith imscrúdú do ghearáin a luathú na mionsonraí seo a leanas a chur ar fáil:

D'ainm, do sheoladh agus do sheoladh ríomhphoist;
 An t-ábhar ar leith a raibh tú míshásta leis;
 Ainm an oifigigh nó na rannóige a raibh tú ag déileáil leis nó léi; Uimhir theileafóin sa lá.

Beidh ort do ghearán a dhéanamh i scríbhinn agus an oiread mionsonraí agus is féidir a thabhairt. Déanfar admháil á rá go bhfuarthas an gearán i scríbhinn a thabhairt laistigh de chúig lá oibre agus déanfaidh oifigeach gearáin an gearán a imscrúdú laistigh de 30 lá. Má thógann an t-imscrúdú níos mó ná 30 lá, déanfaidh an t-oifigeach gearáin tú a choimeád ar an eolas, gach 20 lá oibre, faoin dul chun cinn maidir le do ghearán.

Tar éis an imscrúdaithe, gheobhaidh tú freagra i scríbhinn maidir le do ghearán agus cuirfear in iúl duit go bhfuil an ceart agat go ndéanfar athbhreithniú inmheánach ar mholadh an oifigigh gearáin. Ina theannta sin, cuirfear in iúl duit go bhfuil an ceart agat gearán a dhéanamh chuig an Ombudsman nó chuig an Ombudsman do Leanaí.

- Déileálfar le gach gearán go pras, go cothrom, go neamhchlaon agus faoi rún;
- Coimeádfaimid taifid faoi ghearáin ar leithligh ó thaifid eile;
- Cinnteoidimid nach mbainfear úsáid as aon ghearán atá déanta agat de mheon macánta chun tú a chur faoi mhíbhuntáiste ina dhiaidh sin;
- Féachfaimid le foghlaim ónár mbotúin ar mhaithe lena chinntiú nach ndéanfar na hearráidí arís.

An bhfuil sé de cheangal ar Oifigigh Ghearáin gach gearán a imscrúdú go hiomlán?

Níl. Tá sé de chead ag Oifigigh Ghearáin gan imscrúdú i leith gearáin a thionscnamh nó deireadh a chur le himscrúdú ar chúiseanna éagsúla. Mar shampla, i gcás ina bhfuil an gearán fánach nó cráiteach.

Cad iad na moltaí nach féidir le hoifigeach gearáin iad a dhéanamh?

Ní féidir le hOifigeach Gearáin a mholadh go gcealófar cinneadh a dhéanann an tÚdarás le linn a chuid feidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh.

Cé chuige nó chuici a seoltar gearáin?

Is ceart gearáin a chur chuig Bainisteoir an Aonaid, Ainm an Aonaid Iomchuí, Teach Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Baile Átha Cliath 4, nó is féidir leat teachtaireacht ríomhphoist a chur chuig na bainisteoirí ag na seoltaí anseo thíos.

Má bhaineann an gearán le Bainisteoir Aonaid, is ceart é a sheoladh chuig Ceann Comhlíontachta agus Acmhainní, Údarás Uchtála na hÉireann, Teach Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Droichead na Dothra, Baile Átha Cliath 4.

An féidir le duine achomharc a dhéanamh?

Más rud é nach bhfuil custaiméir sásta le toradh an imscrúdaithe a dhéantar faoi ghearán is féidir achomharc a dhéanamh faoin ábhar chuig an Oifigeach Achomhairc. Is ionann na spriocamanna a bhaineann le freagra a thabhairt ar achomhairc agus na spriocamanna atá ann le haghaidh gearáin fhoirmiúla (mar atá leagtha amach thuas).

Is ceart achomhairc a sheoladh chuig an Oifigeach Achomhairc Gearáin, Teach Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Baile Átha Cliath 4.

Gearán i ndáil le Comhlacht Creidiúnaithe

Más mian leat gearán a dhéanamh faoi chomhlacht creidiúnaithe, is ceart duit teagmháil a dhéanamh ar dtús le hoifigeach gearáin an chomhlachta chreidiúnaithe. Má tá leas iomlán bainte agat as an bpróiseas gearáin sa chomhlacht creidiúnaithe agus nach bhfuil tú sásta leis an toradh, féadfaidh tú gearán a dhéanamh ansin chuig an Údarás Uchtála. Is ceart duit do ghearán a dhéanamh i scríbhinn chuig an Aonad Creidiúnúcháin, Údarás Uchtála na hÉireann, Teach Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Droichead na Dothra, Baile Átha Cliath 4.

Má tá leas iomlán bainte agat as próiseas gearáin an Údaráis agus nach bhfuil tú sásta leis an toradh, féadfaidh tú gearán a dhéanamh ansin chuig an Ombudsman nó chuig an Ombudsman do Leanaí.

Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2, Teil (01) 678 5222, Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.ie. An Láithreán Gréasáin: <https://www.ombudsman.ie>.

Oifig an Ombudsman do Leanaí, Teach na Mílaoise, 52-56 Sráid na Trá Mhór, Baile Átha Cliath 1, D01 F5P8, Éire. Ríomhphost: oco@oco.ie. An Láithreán Gréasáin: <https://www.oco.ie>.

Is comhlacht gar-bhreithiúnach é Oifig an Ombudsman do Leanaí agus tá sainordú aici chun gearáin a ghlacadh agus a imscrúdú, ar gearáin iad a bhaineann leis an tslí ina bhfuil seirbhísí do leanaí á soláthar, nó cinntí maidir le leanaí á ndéanamh, ag an Stát.

Údarás Uchtála na hÉireann

Teach Shíol Bhroin

Bothar Shíol Bhroin

Droichead na Dothra

Baile Atha Cliath 4

Teileafón + 353 1 309 300 Idirlíon: www.aai.gov.ie

