



An Roinn Gnó,
Fiontar agus Nuálaíochta
Department of Business,
Enterprise and Innovation

Ár Nósanna Imeachta le Gearáin a Dhéanamh

2019-2021

Clár Ábhair

Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.....	3
Cén ábhair a chlúdaíonn an Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh?	6
Cén ábhair <i>nach gclúdaíonn</i> an Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh?	7
Conas a dhéanaim gearán?	7
An féidir liom gearán a dhéanamh trí mheán na Gaeilge?	8
Cad a tharlaíonn nuair a dhéanaim gearán?	8
Cad mura bhfuilim sásta?	9
Conas a lorgáim athbhreithniú?.....	9
Conas a dhéileálfaidh an Roinn leis an iarratas ar Athbhreithniú Gearáin?.....	9
Cad mura bhfuilim sásta le toradh an Athbhreithnithe Gearáin?	9
An féidir liom gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas?.....	10
Conas a dhéanaim gearán faoin Acht um Míchumas?	11
Conas a dhéanfaidh an Roinn imscrúdú ar mo ghearán faoin Acht um Míchumas?	11
Cé atá mar Oifigeach Fiosrúchán againn?	12
Cad a dhéanfaidh an tOifigeach Fiosrúchán?.....	12
Aguisín 1	14
Aguisín 2.....	15
Aguisín 3.....	16
Aguisín 4.....	17

Prionsabailna Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí le haghaidh Custaiméirí agus Cliant na Seirbhíse Poiblí

1. Caighdeáin na Seirbhíse Ardchaighdeáin

Ráiteas a fhoilsiú ina leagtar amach nádúr agus caighdeán na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil léi, agus é a thaispeáint go suaithinseach ag pointe seachadta na seirbhíse.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta chun cóir chothrom a fháil atá bunaithe ag reachtaíocht an chomhionannais a chinntiú, agus an éagsúlacht a chóiriú, chun is go rannchuideofar leis an gcomhionannas do ghrúpaí a gclúdaíonn reachtaíocht an chomhionannais iad (faoi réir fhorais na hinscne, an stádais phósta, stádais teaghlaigh, an chlaonta ghnéasúil, an chreidimh reiligiúnda, na haoise, an mhíchumais, an chine agus ballraíochta den Lucht Siúil).

Bacainní a aithint agus chun oibriú i dtreo a ndíothaithe, a bhaineann leis an rochtain ar sheirbhísí do dhaoine faoi bhochtanas agus eisiamh sóisialta, agus dóibh siúd ag tabhairt aghaidh ar bhacainní geografacha ar sheirbhísí.

3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí atá glan, inrochtana a sholáthar, a chinntíonn an phríobháideacht, a chomhlíonann le caighdeáin saothair agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, an rochtain a éascú do dhaoine le míchumais agus do dhaoine eile le sainriachtanais.

4. Faisnéis

Cur chuige onghníomhach a ghlacadh chun eolas a sholáthar ar soiléir, tráthúil, cruinn é, a bheidh ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a shásaíonn riachtanais na ndaoine le sainriachtanais. Chun a chinntiú go dtapaítear go hiomlán an cumas a chuireann Teicneolaíocht na Faisnéise ar fáil agus go leanann an teolas

a bhíonn ar fáil ar shuímh ghréasáin na seirbhíse poiblí na treoirínte um fhoilseacháin ghréasáin. An feachtas um shimpliú na rialacha, na rialachán, na bhfoirmeacha, na mbileog eolais agus na nósanna imeachta a chur chun cinn.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar le cuirtéis, leochaileacht agus leis an moill is íosta, ag cothú thimpeallacht an mheasa fhrithpháirtigh idir an soláthróir agus an custaiméir.

Sonraí teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid le héascaíocht na n-idirbheart leanúnach a chinntiú.

6. Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus so-úsáidte a chothabháil chun dul i ngleic le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a soláthraítear.

7. Achomhairc

Cosúil leis sin, córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúlaithe, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus so-úsáidte a chothabháil do chustaiméirí a bhíonn míshásta le cinní i ndáil le seirbhísí.

8. Comhairliúchán agus Measúnú

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar don chomhairliúchán bríomhar leis an gcustaiméir, agus rannpháirteachas an chustaiméara, i ndáil le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú na seirbhísí. A chinntiú go ndéantar measúnú a bhfuil brí leis ar sheachadadh seirbhíse.

9. Rogha

Rogha a sholáthar, nuair is féidir, i seachadadh na seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, láthair na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus tráthanna seachadta. Na teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn a úsáid chun rochtain agus an rogha uasta, agus caighdeán an tseachadta a chinntiú.

10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí den scoth a sholáthar trí mheán na Gaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart go bpléifí leo trí mheán ceann amháin nó ceann eile de na teangacha oifigiúla.

11. Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite um sheachadadh na seirbhísí poiblí a chothú.

12. An Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chúí dóibh agus go dtéitear ina gcomhairle maidir le saincheisteanna um sheachadadh seirbhíse.

Ár dTiomantas

Táimid go hiomlán tiomanta do cháilíocht, oscailteacht agus trédhearcacht a chur chun cinn i seachadadh ár gcuid seirbhísí. Fáiltímid roimh do chuid aiseolais agus déileálfaimid le do chuid nótaí tráchta agus gearán go críochnúil, go cóir agus go pras.

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú, nó má mhothaíonn go bhféadfaí roinnt feabhsúchán a dhéanamh, inis dúinn le do thoil. Tabharfaimid admháil go bhfuarthas do ghearán nó nótaí tráchta laistigh de 5 lá oibre agus beidh sé mar aidhm againn freagra iomlán a sheoladh chugat laistigh de 15 lá oibre.

Mura mbíonn tú sásta leis an gcaoi ina ndéileálaimid le do ghearán., inseoimid duit faoi do cheart an gearán a thabhairt chomh fada leis an Ombudsman.

Cén ábhair a chlúdaíonn an Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh?

Is féidir le custaiméirí ar mian leo gearán faoi **cháilíocht na seirbhíse arna soláthar ag an Roinn** gearán a chur faoi bhráid faoinár Nósanna Imeachta le Gearáin a Dhéanamh.

Mar shampla, d'fhéadfadh go mbainfeadh gearáin le:

- Freagraí ar litreacha/rphoist nár eisíodh laistigh de thréimhsí ama glactha;
- Deacrachtaí braite ag dul i mbun teagmhála linn;
- Eolas nó treoir mícheart curtha ar fáil againn; agus
- An chaoi inar caitheadh leat.

Cén ábhair nach gclúdaíonn an Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh?

Ní chlúdaíonn an Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh:

- Cinntí riaracháin glactha ag an Roinn. Mar shampla, is féidir le hiarratasóirí ar diúltaíodh Cead Easpórtála nó Cead Fostaíochta a thabhairt dóibh cinntí dá leithéid a achomharc trí leas a bhaint as meicníochtaí achomhairc eile, atá leagtha amach ar shuíomh gréasáin na Roinne.
- Gearáin i dtaca le seirbhísí arna soláthar ag na hOifigí agus Gníomhaireachtaí a thiteann faoi choimirce na Roinne. Ba cheart duit do ghearán a dhéanamh díreach leis na heagraíochtaí sin. Féach Aguisín 1 agus Aguisín 2 le haghaidh sonraí teagmhála.

Conas a dhéanaim gearán?

Is féidir leat gearán a dhéanamh ach dul i dteagmhail leis an aonad gnó lena mbaineann nó le Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí:

- Go pearsanta
- Ar an nguthán
- I scríbhinn
- Trí mheán rphoist
- An Fhoirm Ghearáin a chomhlánú
- Is féidir [an Fhoirm Ghearáin a chomhlánú ar líne](#) agus tá sí ar fáil in Aguisín 3. Is féidir leat iarraidh orainn an fhoirm seo a sheoladh chugat freisin. Seol an fhoirm chomhlánaithe ar ais go Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí, An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta, 23 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2 nó cuir do ghearán faoi bhráid ar líne trí na céimeanna ar leith ar ár suíomh gréasáin a leanúint.
- Bíodh an oiread sonraí agus is féidir luaite agat faoi do ghearán, lena náirítear ainm an duine, na rannóige nó an rannáin lena mbaineann agus an dáta inar tharla ábhar an ghearáin. Inis dúinn cén fá go gcreideann tú gur sáraíodh caighdeán seirbhíse ar leith. Is féidir leat aon eolas cúlra ábhartha eile a lua freisin chun cabhrú linn déileáil le do ghearán.

- Má bhíonn a thuilleadh cabhrach uait i dtaca le gearán a dhéanamh linn is féidir leat dul i dteagmháil le Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí:

Guthán: (01) 631 2100

Rphost: customerservice@dbei.gov.ie

Má tá rud ar bith le tionchar ar do chumas gearán a dhéanamh, cuir a leithéid in iúl le do thoil do **Oifigigh Rochtana** na Roinne agus déanfaimid gach ar féidir linn le cabhrú leat.

Is iad seo a leanas ár **nOifigigh Rochtana**:

- **Elaine McCormack**
Guthán: (01) 631 2159
- **Pat Phelan**
Guthán: (01) 631 2957

Is féidir rphost a sheoladh chuig ár nOifigigh Rochtana freisin ag:

AccessOfficer@dbei.gov.ie

An féidir liom gearán a dhéanamh trí mheán na Gaeilge?

Más rud é go ndéantar gearán trí mheán na Gaeilge tabharfar admháil go bhfuarthas é i nGaeilge agus déanfaimid iarracht déileáil le haon ghearán trí mheán na Gaeilge, má iarrtar a leithéid.

Cad a tharlaíonn nuair a dhéanaim gearán?

Cad a dhéanfaimid?

- Nuair a fhaigheann Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí do ghearán, déanfaimid é a chlárú agus seolfaimid admháil chugat ag léiriú go bhfuarthas é laistigh de 5 lá oibre. Seolfaimid cóip dár Nósanna Imeachta le Gearáin a Dhéanamh freisin.

- Sannfaimid do ghearán ansin do bhall foirne sa réimse gnó iomchuí a dhéanfaidh do gearán a phróiseáil agus é a réiteach go pras agus go cóir.
- Beidh sé mar aidhm againn freagra iomlán a sheoladh chugat laistigh de 15 lá oibre.

Cad mura bhfuilim sásta?

Mura bhfuil tú sásta le freagra na Roinne, inseoidh Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí duit conas athbhreithniú a lorg.

Conas a lorgaím athbhreithniú?

- Comhlánaigh an Fhoirm Athbhreithnithe Gearáin in Aguisín 4. Is féidir leat iarraidh ar Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí an fhoirm seo a sheoladh chugat freisin. Inis dúinn cén fáth nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra atá faighte go dtí seo agat. Is féidir leat aon eolas cúlra ábhartha eile a chur san áireamh freisin. Cuirfidh Oifigeach Réigiúnach do Ghearáin an t-athbhreithniú i gcrích. Ní bheidh an tOifigeach Réigiúnach do Ghearáin páirteach sna céimeanna níos luaithe den imscrúdú ar do ghearán.
- Ní mór duit an t-athbhreithniú seo a iarraidh laistigh de **15** lá oibre ón dáta fógartha ar an bhfreagra a fuair tú ón réimse gnó ag déileáil leis an ngearán bunúsach a bhí agat.

Conas a dhéileálfaidh an Roinn leis an iarratas ar Athbhreithniú Gearáin?

- Tabharfaidh Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí ón Aonad Seirbhísí Gnó admháil i leith d'iarratas ar Athbhreithniú Gearáin laistigh de 5 lá oibre.
- Sannfaimid Oifigeach Réigiúnach do Ghearáin chun déileáil le do ghearán.
- Beidh sé mar aidhm ag an Oifigeach Réigiúnach do Ghearáin freagra iomlán a sheoladh chugat laistigh de 15 lá oibre. Mura féidir an spriocdháta sin a bhaint amach, tabharfar míniú duit a chuirfidh ar an eolas thú faoi cathain ar féidir leat bheith ag súil le freagra iomlán.

Cad mura bhfuilim sásta le toradh an Athbhreithnithe Gearáin?

Mura bhfuil tú sásta go fóill le freagra na Roinne, tá sé de cheart agat do ghearán a thabhairt chomh fada le hOifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an

Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi cheann ar bith dár gcuid nósanna imeachta nó gníomhartha riaracháin, mar aon le moillagáí nó neamhghníomhaíocht inár gcuid déileálacha leat.

Tá seirbhísí an Ombudsman saor in aisce, neamhchlaon agus neamhspleách.

Sonraí teagmhála le haghaidh Oifig an Ombudsman:-

Oifig an Ombudsman

6 Ardán Phort an Iarla,

Baile Átha Cliath 2,

D02 W773

Guthán: 01 639 5600

Rphost: complaints@ombudsman.ie

Gréasán: <https://www.ombudsman.ie/>

An féidir liom gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas?

Baineann Alt 25, 26, 27 nó 28 den *Acht um Míchumas, 2005* le rochtain dhaoine faoi mhíchumas ar:

- foirgnimh phoiblí na Roinne;
- seirbhísí na Roinne;
- seirbhísí arna soláthar don Roinn; agus
- eolas.

Má mhothaíonn tú nach bhfuil an Roinn tar éis cloí le ceann ar bith de na hait seo is féidir leat gearán a dhéanamh i **scríbhinn** i gcomhréir le hAlt 38 den Acht um Míchumas 2005.

I gcomhréir le hAlt 39(2) den Acht um Míchumas 2005, seo a leanas na nósanna imeachta chun gearáin dá leithéid a dhéanamh agus a imscrúdú:

Conas a dhéanaim gearán faoin Acht um Míchumas?

- Is féidir le duine féin gearán a dhéanamh, nó is féidir leis an ngearán teacht ó: céile/páirtí, tuismitheoir nó gaol; caomhnóir nó duine atá ag gníomhú in loco parentis ar an duine sin; ionadaí dlíthiúil; abhcóide pearsanta, sannta ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun ionadaíocht a dhéanamh ar an duine sin;
- duine ag tathant thar ceann an duine sin le comhthoiliú uaidh nó uaithi.

Ní mór gearán a dhéanamh i scríbhinn, lena n-áirítear trí mheán r-phoist, agus ba cheart go soláthrófaí ann do chuid sonraí teagmhála ar fad, nó sonraí teagmhála an té atá ag déanamh an ghearáin ar do shon.

Ba cheart go sonródh an gearán gur gearán atá ann faoi Alt 38 den Acht um Míchumas 2005 agus ba cheart, a mhéid agus is féidir, go leagfaí amach go soiléir bunúis an ghearáin ar cheart a bheith bainteach le cliseadh na Roinne rochtain a sholáthar ar a foirgnimh phoiblí, seirbhísí, seirbhísí arna soláthar don Roinn nó eolas.

Caithfear an gearán a chur faoi bhráid:

An tArd-Rúnaí

An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta

23 Sráid Chill Dara

Baile Átha Cliath 2

D02 TD30

Rphost: secretary.general@dbei.gov.ie

Conas a dhéanfaidh an Roinn imscrúdú ar mo ghearán faoin Acht um Míchumas?

Tar éis gearán a fháil cuirfidh an tArd-Rúnaí do ghearán ar aghaidh chuig **Oifigeach Fiosrúchán**.

Cé atá mar Oifigeach Fiosrúchán againn?

I gcomhréir le hAlt 39(1) den Acht um Míchumas 2005, féadann an tArd-Rúnaí, mar cheann na Roinne, Oifigeach Fiosrúchán a shannadh le himscrúdú a dhéanamh ar ghearáin.

Cad a dhéanfaidh an tOifigeach Fiosrúchán?

- Ar fháil an ghearáin, curtha ar aghaidh ag an Ard-Rúnaí, tabharfaidh an tOifigeach Fiosrúchán admháil go bhfuarthas an gearán don té a rinne an gearán.
- Déanfaidh an tOifigeach Fiosrúchán an gearán a imscrúdú le fáil amach an mbaineann sé le cliseadh líomhnaithe ar thaobh na Roinne cloí le hAlt 25, 26, 27 agus 28 den Acht um Míchumas, 2005. Áit a mheasann an tOifigeach Fiosrúchán gur suaibhreasach nó cráiteach an gearán, cuirfidh sé nó sí an tArd-Rúnaí agus an té a rinne an gearán ar an eolas ina leith sin. Murach sin déanfaidh sé nó sí an gearán a imscrúdú.
- D'fhéadfadh an tOifigeach Fiosrúchán a thuilleadh eolais/sonraí a lorg ón té a rinne an gearán agus d'fhéadfadh go sonróaí nach mór eolas/sonraí dá leithéid a sholáthar laistigh de thréimhse ama ar leith.
- Mura soláthraíonn tú an t-eolas seo brúfaidh an tOifigeach Fiosrúchán ar aghaidh leis an imscrúdú.
- D'fhéadfadh go rachadh an tOifigeach Fiosrúchán i gcomhairle leis na páirtithe uile a mheasann sé nó sí a bheith iomchuí i dtaca leis an ábhar.
- I gcaitheamh an imscrúdaithe d'fhéadfadh an tOifigeach Fiosrúchán agallaimh a dhéanamh leis na daoine sin a mheasann sé nó sí a bheith iomchuí, lena náirítear an té a rinne an gearán, chun teacht ar an eolas ar fad atá riachtanach chun cinneadh a dhéanamh.
- Coimeádfaidh an tOifigeach Fiosrúchán taifead scríofa den imscrúdú aige nó aici.
- Ullmhóidh an tOifigeach Fiosrúchán tuairisc scríofa de thorthaí an imscrúdaithe ag leagan amach a chuid nó a cuid torthaí i dteannta le cinneadh i dtaca le:

- Cibé an raibh cliseadh ar thaobh na Roinne cloí le forálacha ábhartha an Achta um Míchumais, 2005; agus,
- má léiríonn cinneadh dá leithéid go raibh cliseadh dá leithéid, na céimeanna nach mór don Roinn a ghlacadh de lámh chun cloí leis an bhforáil (na forálacha) lena mbaineann.

Seolfaidh an tOifigeach Fiosrúchán cóip den tuairisc atá curtha i dtoll a chéile aige nó aici chuig an Ard-Rúnaí againn agus chuig an té a rinne an gearán. Cuirfidh an tuairisc seo críoch leis an imscrúdú ar do ghearán laistigh den Roinn.

Cad í an chéad chéim eile dom?

Mura bhfuil tú sásta le toradh do ghearáin agus le gníomhartha na Roinne, tá sé de cheart agat do ghearán a thabhairt chomh fada le hOifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoinár gcuid nósanna imeachta nó gníomhartha riaracháin, mar aon le moillagáí nó neamhghníomhaíocht inár gcuid déileálacha leat.

Tá seirbhísí an Ombudsman saor in aisce, neamhchlaon agus neamhspleách.

Sonraí teagmhála le haghaidh Oifig an Ombudsman:-

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

Guthán: 01 639 5600

Rphost: complaints@ombudsman.ie

Gréasán: <https://www.ombudsman.ie/>

Aguisín 1

Oifigí i gcomhcheangal leis an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta

Tá roinnt Oifigí agus Gníomhaireachtaí faoina coimirce ag an Roinn. Más mian leat gearán a dhéanamh faoi leibhéal na seirbhíse arna soláthar ag aon cheann de na hOifigí seo a leanas, téigh i dteagmháil leo go díreach.

Limistéar / Seirbhísí	Teileafón	Suíomh Gréasáin nó Ríomhphost
Oifig Chlárúcháin na gCuideachtaí	01 804 5200 Íosghlao 1890 220 226*	www.cro.ie info@cro.ie
Eolas maidir le Caidreamh san Áit Oibre & Seirbhís do Chustaiméirí	059 917 8990 Íosghlao 1890 80 80 90*	www.workplacereactions.ie
An Chúirt Oibreachais	01 613 6666 Íosghlao 1890 220 228*	info@labourcourt.ie
Oifig an Stiúirthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach	01 858 5800 Íosghlao 1890 315 015*	www.odce.ie info@odce.ie
Oifig Chláraitheoir na gCaraChumann	01 804 5499 Íosghlao: 1890 220 225*	www.cro.ie/Registration/SocietyUnion
Oifig na bPaitinní	056 772 0111 Íosghlao: 1890 220 223*	www.patentsoffice.ie patlib@patentsoffice.ie

* Tabhair do d'aire go bhféadfadh go ngearrann soláthraithe seirbhíse éagsúla rátaí difriúla as uimhreacha 1890 (Íosghlao) a úsáid. Féadann na rátaí seo a bheith i bhfad níos airde i gcás soláthraithe líonra shoghluaiste.

Aguisín 2

Gníomhaireachtaí de chuid na Roinne Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta

Tá roinnt Oifigí agus Gníomhaireachtaí faoina coimirce ag an Roinn. Más mian leat gearán a dhéanamh faoi leibhéal na seirbhíse arna soláthar ag aon cheann de na Gníomhaireachtaí seo a leanas, téigh i dteagmháil leo go díreach.

Limistéar / Seirbhísí	Teileafón	Suíomh Gréasáin nó Ríomhphost
An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí	01 402 5500 Íosghlao 1890 432 432*	www.ccpc.ie
Fiontar Éireann	01 727 2000	www.enterprise-ireland.com Client.Service@enterprise-Ireland.com
An tÚdarás Sláinte & Sábháilteachta	Íosghlao 1890 289 389*	www.hsa.ie wcu@hsa.ie
ÚFT Éire	01 603 4000	www.idaireland.com idaireland@ida.ie
Idir-Thrádáil Éireann	028 3083 4100 (048 ó Éirinn)	www.intertradeireland.com info@intertradeireland.com
An tÚdarás um Maoirseacht Iniúchóireacht agus Cuntasóireacht in Éirinn	045 983 600	www.iaasa.ie info@iaasa.ie
An Oifig Fiontair Áitiúil		www.localenterprise.ie
An tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann	01 807 3800	www.nsai.ie info@nsai.ie
An Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta	Íosghlao 1890 829 121*	www.injuriesboard.ie enquiries@injuriesboard.ie
Fondúireacht Eolaíochta Éireann	01 607 3200	www.sfi.ie info@sfi.ie

* Tabhair do d'aire go bhféadfadh go ngearrann soláthraithe seirbhíse éagsúla rátaí difriúla as uimhreacha 1890 (Íosghlao) a úsáid. Féadann na rátaí seo a bheith i bhfad níos airde i gcás soláthraithe líonra shoghluaiste.

Aguisín 3

Foirm Ghearáin

Ainm:	Uimh. Ghutháin Teagmhála:
Seoladh:	Seoladh rphoist:

Tabhair achoimre ar do ghearán le do thoil, ag tabhairt dátaí agus cóipeanna d'aon cháipéisíocht, nuair is cuí

Tabhair ainm an aonaid/na rannóige le do thoil, agus más cuí, an t-oifigeach (nó na hoifigigh) lena raibh tú ag déileáil

Mínigh le do thoil na céimeanna atá glactha de lámh agat, mar aon leis na dátaí ar leith, chun do ghearán a réiteach leis an aonad/rannóg lena mbaineann

Mínigh le do thoil cén fáth go raibh tú míshásta leis an bhfreagra atá faighte agat

Sínithe: **Dáta:**

Le haghaidh a thuilleadh faisnéise, déan teagmháil, le do thoil, le:

Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí
An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta
23 Sráid Chill Dara Baile
Átha Cliath 2
D02 TD30
Guthán: (01) 631 2100

Rphost: customerservice@dbei.gov.ie

Aguisín 4

Foirm Athbhreithnithe Gearáin

Ainm:	Uimh. Ghutháin Teagmhála:
Seoladh:	Seoladh rphoist:

Minigh le do thoil cén fáth nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra atá faighte agat uainn go dtí seo i dtaca leis na céimeanna atá glactha de lámh againn chun déileáil le do ghearán

Tabhair le do thoil aon eolas cúlra breise a cheapann tú a d'fhéadfadh a bheith ábhartha

Sínithe:..... **Dáta:**.....

Le haghaidh a thuilleadh faisnéise, déan teagmháil, le do thoil, le

Rannóg na Seirbhísí do Chustaiméirí
An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta
23 Sráid Chill Dara
Baile Átha Cliath 2
D02 TD30

Guthán: (01) 631 2100

Rphost: customerservice@dbei.gov.ie