

**An Roinn Dlí agus Cirt agus  
Comhionannais**

**Plean Gnímh um  
Sheirbhísí do Chustaiméirí**



**2016 - 2018**

## Clár

Réamhrá ón Ard-Rúnaí.....	3
1. Ráiteas Misin.....	5
Ár luachanna: .....	6
Ár gcuspoirí:.....	6
Ár bhfreagrachtaí:.....	7
2. An Plean Gnímh agus an Chairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí a Fhorbairt.....	8
3. Tiomantais i ndáil le Seirbhísí do Chustaiméirí.....	9
Tiomantas 1 – Seirbhísí ar Ardchaighdeán .....	9
Tiomantas 2 – Comhionannas/Éagsúlacht .....	9
Tiomantas 3 – Rochtain Fhisiúil .....	10
Tiomantas 4 – Faisnéis .....	11
Tiomantas 5 – Tráthúlacht agus Cúirtéis.....	12
Tiomantas 6 – Comhairliúchán agus Meastóireacht.....	12
Tiomantas 7 – Comhordú Níos Fearr.....	13
Tiomantas 8 – Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla .....	14
Tiomantas 9 – Sláinte agus Sábháilteacht.....	15
4. Ár gCustaiméirí.....	16
4.1 Freagrachtaí ár gCustaiméirí.....	17
4.2 Custaiméirí Inmheánacha.....	17
5. Pointí Teagmhála.....	18
5.1 Cumarsáid Scríofa .....	18
5.2 Teileafón .....	18
5.3 Cuairteoirí agus Cruinnithe.....	19
5.4 Seirbhísí i nGaeilge.....	20
5.5 Oifigeach Rochtana do Dhaoine faoi Mhíchumas .....	20
6. Rochtain ar Fhaisnéis.....	21
6.1 An tAcht um Shaoráil Faisnéise 2014.....	21
6.2 Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 & 2003.....	22
7. Aiseolas agus Gearáin.....	23
Aguisín a hAon: Mionsonraí Teagmhála na Roinne Díl agus Cirt agus Comhionannais.....	25
Aguisín a Dó: Mionsonraí Oifigí agus Ghníomhaireachtaí na Roinne.....	27

# Réamhrá ón Ard-Rúnaí



Tá áthas orm Plean Gnímh agus Cairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí 2016-2018 a chur i láthair. Geallaimid inár gCairt Cultúir agus Luachanna seirbhísí poiblí ar ardchaighdeán a chur ar fáil<sup>1</sup>. Tá ár dtiomantas dó sin curtha in iúl againn trí:

- leas an phobail a chur i gcroílár gach a ndéanaimid agus faisnéis a chur ar fáil chun cabhrú leis an bpobal
- caitheamh le daoine le dínit agus meas agus aitheantas a thabhairt do na cúinsí difriúla a bhíonn le sárú ag daoine
- gach iarracht a dhéanamh seirbhís den scoth a sholáthar don phobal agus tacú le baill foirne túslíne seirbhísí ar ardchaighdeán freagrúla a chur ar fáil, agus aird againn ar an tionchar a bhíonn acu ar shaol daoine.

Is léiriú eile é an Plean Gnímh um Sheirbhísí do Chustaiméirí seo dár dtiomantas na luachanna atá leagtha amach thuas agus próiseas leanúnach feabhsaithe i ndáil le seirbhísí a sheachadadh. Mar Roinn, táimid tiomanta seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil, fad a chuirtear seirbhís den scoth ar fáil do na daoine a mbímid i dteagmháil leo.

---

<sup>1</sup> Ar fáil ón leathanach tiomnaithe [Athchóiriú](http://www.justice.ie) ar láithreán gréasáin na Roinne, [www.justice.ie](http://www.justice.ie)

Tugtar léiriú breise ar ár dtiomantas maidir le seirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí a chur ar fáil inár gCairt Cultúir agus Luachanna, a forbraíodh i gcomhchomhairle lenár mbaill foirne agus páirtithe leasmhara<sup>2</sup>.

Tá an Roinn tiomanta go hiomlán ár gclár féin maidir le hathrú a sheachadadh agus do na gníomhartha i bPlean Athnuachana na Státseirbhíse. Bímid seasta ag freagairt do dhúshlán nua, ag teacht ar bhealaí leis na seirbhísí a chuirimid ar fáil don phobal a fhorbairt agus a fheabhsú.

Leagtar amach sa Phlean Gnímh agus sa Chairt um Sheirbhísí do Custaiméirí seo an tslí a ndéanfaimid ár dTiomantais i ndáil le Seirbhísí do Chustaiméirí a sheachadadh agus a gcuirfimid seirbhísí ar fáil ar an gcaighdeán is airde éifeachtúlachta agus cuntasachta. Trí na doiciméid sin, leanfaimid orainn ag obair lenár gCustaiméirí go léir chun monatóireacht agus athbhreithniú seasta a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht.

Is mian liom aitheantas a thabhairt d'obair chrua agus do thiomantas gach ball foirne sa Roinn maidir leis na seirbhísí poiblí ar an gcaighdeán is airde is féidir a sheachadadh agus as éiteas ionracais, cúirtéise agus gairmiúlachta a chothabháil.

Gabhaim mo bhuíochas le gach duine a chabhraigh leis an bPlean seo a ullmhú.

Noel Waters  
Ard-Rúnaí (Gníomhach)  
27 Aibreán 2016

---

<sup>2</sup> Ar fáil ón [láithreán gréasáin](http://www.justice.ie) – www.justice.ie

# 1. Ráiteas Misin

Is é ár misean sa Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais ná slándáil pobail agus náisiúnta a choinneáil, dlí agus ceart agus comhionannas a chur chun cinn agus cearta an duine agus saoirsí bunúsacha a chosaint ar mhaithe le leas an phobail.

Tá léaráid thíos ina leagtar amach ár gCairt Cultúir agus ár Luachanna nua.

## Cairt Cultúir



**Fíor 1: Ár gCultúr agus ár Luachanna**

## Ár luachanna:

- Oscailteacht
- Seirbhísí poiblí ar ardchaighdeán a sholáthar
- Forghníomhach
- Gairmiúil agus Tacúil
- Cumhachtú agus Cuntasacht
- Ceannaireacht i gComhar
- Iontaobhach agus Meas.

Trí na luachanna sin, cothófar an misneach chun difríocht a dhéanamh i ngach a ndéanaimid, agus tacófar leis.

## Ár gcuspóirí:



### Fíor 2: Cuspóirí na Roinne Dlí agus Cirt agus Comhionannais<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Tá fáil ar ár gcuspóirí inár [Ráiteas Straitéise 2015-2017](#) atá ar an láithreán gréasáin [www.justice.ie](http://www.justice.ie)

## Ár bhfreagrachtaí:

- Tacú leis an nGarda Síochána agus aghaidh a thabhairt ar choireacht
- Seirbhísí ceartais a fhorbairt
- Seirbhísí Inimirce agus seirbhísí gaolmhara a chur ar fáil
- Sochaí bhách, lánpháirtithe agus chothrom a chur chun cinn
- Sochaí shlán agus shíochánta a chur chun cinn
- Athchóiriú Dí
- Seachadadh gnó
- Dul i ngleic le hidirdhealú agus comhdheiseanna a chur chun cinn.

## 2. An Plean Gnímh agus an Chairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí a Fhorbairt

**Tá an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais tiomanta seirbhís éifeachtúil, ghairmiúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil dár gCustaiméirí go léir.**

Tá bonn custaiméirí mór againn agus táimid tiomanta freastal ar a gcuid riachtanas. Glacadh dea-chleachtas sa réimse san áireamh nuair a bhí an Plean Gnímh um Sheirbhísí do Chustaiméirí á fhorbairt, agus chuathas i gcomhairle le páirtithe leasmhara éagsúla, ina measc baill foirne agus daoine sa phobal.

Nuair a bhí na doiciméid seo á n-ullmhú againn, thugamar aird ar:

- Aiseolas ó fhostaithe aonair
- Aiseolas ó dhaoine sa phobal
- Prionsabail Seirbhísí ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí
- Ráiteas Straitéise na Roinne 2015-2017
- Ár gCairt Cultúir agus Luachanna
- Cairteacha Custaiméirí agus Pleananna Gnímh um Sheirbhísí do Chustaiméirí ranna rialtais eile

Is í Aisling Brennan Oifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí na Roinne agus an seoladh ríomhphoist atá aici ná

[customerservices@justice.ie](mailto:customerservices@justice.ie)



## 3. Tiomantais i ndáil le Seirbhísí do Chustaiméirí

**Tá an Roinn Dí agus Cirt agus Comhionannais tiomanta seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil don phobal agus dár gcustaiméirí trí na tiomantais a leagtar amach thíos.**

### **Tiomantas 1 – Seirbhísí ar Ardchaighdeán**

Tá an Roinn tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil dár gCustaiméirí go léir.

#### **An méid a dhéanfaimid**

- Cinnteoimid go mbeidh ár bPlean Gnímh um Sheirbhísí do Chustaiméirí ar fáil ar ár láithreán gréasáin agus ar fáil i bhformáidí inrochtana.
- Cinnteoimid go gcuirfear ár gCairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí ar taispeáint go feiceálach inár n-oifigí.
- Féachfaimid a chinntiú go leanfaidh ár bhfoireann ag cur seirbhísí ar ardchaighdeán ar fáil do chustaiméirí gach lá.

### **Tiomantas 2 – Comhionannas/Éagsúlacht**

Tá an Roinn tiomanta do shochaí bhách agus chothrom a fhorbairt. Is fostóir comhdheiseanna í an Roinn agus tá sí tiomanta do

thionscnaimh a chuireann comhionannas chun cinn agus a chothaíonn éagsúlacht.

### **An méid a dhéanfaimid**

- Táimid tiomanta a chinntiú go gcaitear go cothrom lenár gcustaiméirí go léir agus de réir na reachtaíochta cuí.
- Cinnteoidimid go mbeidh an fhaisnéis go léir ar ár láithreán gréasáin inrochtana agus cuirfimid faisnéis ar fáil i bhformáidí éagsúla nuair is féidir.
- Cuirfimid seirbhísí teanga comharthaíochta agus ateangaireachta ar fáil nuair is gá.

## **Tiomantas 3 – Rochtain Fhísiciúil**

Cuirfidh an Roinn oifigí poiblí ar fáil atá glan agus inrochtana agus a chomhlíonann caighdeáin cheirde agus shábháilteachta. Éascóimid rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais speisialta acu. Bheimis buíoch as fógra a fháil roimh ré ó chustaiméirí faoina riachtanais rochtana, le go bhféadfaimid na socruithe cuí a dhéanamh.

### **An méid a dhéanfaimid**

- Cinnteoidimid go mbeidh na saoráidí go léir inár n-oifigí oiriúnach do gach custaiméir agus ball foirne, iad sin a bhfuil riachtanais speisialta acu ina measc.
- Cinnteoidimid go mbeidh príobháideachas ag custaiméirí agus baill foirne nuair a bhíonn siad i mbun gnó leis an Roinn.

## Tiomantas 4 – Faisnéis

Tá an Roinn tiomanta do chur chuige réamhghníomhach a ghlacadh i ndáil le faisnéis atá soiléir, tráthúil agus cruinn a chur ar fáil maidir le hobair na Roinne agus na seirbhísí a chuirimid ar fáil. Bainimid úsáid as na meáin shóisialta, mar shampla Twitter<sup>4</sup> agus Flickr<sup>5</sup>, chun obair na Roinne a chur chun cinn.

Tá teacht ar fhoilseacháin agus nuacht na Roinne trínár láithreán gréasáin<sup>6</sup> agus naisc chuig gach gníomhaireacht agus oifig a bhaineann leis an Roinn.

### An méid a dhéanfaimid

- Táimid tiomanta an oiread faisnéise agus is féidir a bheith ar fáil ar ár láithreán gréasáin i bhformáidí inrochtana.
- Cuirfimid faisnéis ar fáil ar bhealach atá soiléir agus éasca le tuiscint.
- Cinnteoidimid go n-eiseofar faisnéis ar bhealach tráthúil agus go mbeidh sí cruinn.
- Más mian leat teacht ar fhaisnéis tríd an Acht um Shaoráil Faisnéise nó trí na hAchtanna um Chosaint Sonraí, téigh chuig Cuid a Sé sa doiciméad seo chun mionsonraí a fháil.

---

<sup>4</sup> <https://twitter.com/DeptJusticeIRL>

<sup>5</sup> <https://www.flickr.com/photos/departmentofjustice/>

<sup>6</sup> [www.justice.ie](http://www.justice.ie)

## **Tiomantas 5 – Tráthúlacht agus Cúirtéis**

Tá an Roinn tiomanta seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil do chustaiméirí ar bhealach ceart, cóir agus neamhchlaonta. Tá sé antábhachtach dúinn go mbeadh ár gcustaiméirí sásta.

### **An méid a dhéanfaimid**

- Beimid cúirtéiseach agus tuisceanach i gcónaí agus sinn ag déileáil lenár gCustaiméirí.
- Agus sinn ag déileáil le custaiméirí ar an teileafón, tabharfaimid ár n-ainm agus ár réimse oibre, nuair is cuí sin.
- Seolfar admháil ar gach comhfhreagras laistigh de chúig lá oibre.
- Tabharfaimid ár n-ainm agus ár sonraí teagmhála agus muid ag tabhairt freagra ar chumarsáid scríofa agus ríomhphoist, nuair is cuí.
- Sa chás go mbeadh moill ag déileáil le comhfhreagras, eiseoimid freagra eatramhach ar ár gCustaiméirí.

## **Tiomantas 6 – Comhairliúchán agus Meastóireacht**

Bhaineamar úsáid as próiseas comhairliúcháin nuair a bhí an Plean Gnímh um Sheirbhísí do Custaiméirí á fhorbairt. Chuamar i gcomhairle leis an bhfoireann nuair a bhí an doiciméad i bhfoirm dréachta agus tugadh aird ar an aiseolas. Chuamar i gcomhairle le daoine sa phobal freisin i ndáil leis an taithí a bhí acu ar sheirbhísí

custaiméirí sa Roinn. Creidimid go bhfuilimid ag baint leasa, mar sin, as rannchuidiú luachmhar ár bhfoirne agus ár gcustaiméirí chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil do chustaiméirí. Tá caidreamh déanta ag an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais lena bpáirtithe leasmhara faoi chultúr na heagraíochta, ag lorg aiseolais, go sonrach, i ndáil leis na luachanna a d'fhéadfadh ár gcultúr sa todhchaí a mhúnlú.

Tharraing ár bpáirtithe leasmhara, idir inmheánacha agus sheachtracha, aird ar sheachadadh seirbhísí ar ardchaighdeán mar luach tábhachtach agus mar luach is ceart a bheith mar bhonn taca don chultúr is fearr, i measc luachanna eile. Is gníomh dearfach é an Plean Gnímh um Sheirbhísí do Chustaiméirí seo a thacaíonn le cultúr ardchaighdeán i ndáil le seirbhísí a sheachadadh ar ár gcliaint go léir.

### **An méid a dhéanfaimid**

- Leanfaimid ar aghaidh ag lorg aiseolais ónár gCustaiméirí agus ónár bhfoireann trí shuirbhéanna agus grúpaí fócais.
- Geallaimid go bhfiosróimid agus go réiteoidimid aon tsaincheist a chuirfear faoinár mbráid maidir le seirbhís custaiméirí sa Roinn.

## **Tiomantas 7 – Comhordú Níos Fearr**

Tá an Roinn tiomanta leanúint de chur chuige níos lánpháirtithe maidir le seachadadh seirbhísí poiblí a chur chun cinn.

## **An méid a dhéanfaimid**

- Oibreimid le cur chuige lánpháirtithe a bheith againn i leith ár gcuid oibre ar feadh na hEarnála Dlí agus Cirt.
- Leanfaimid ar aghaidh ag seachadadh seirbhís chomhordaithe ar ár gCustaiméirí go léir.

Cuirfimid grúpaí idir-rannacha ar bun lena chinntiú go bhfuilimid ag obair le chéile chun dul chun cinn a dhéanamh i réimsí ar feadh na Roinne.

## **Tiomantas 8 – Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla**

Leanfar de bhaill foirne sa Roinn a spreagadh a bheith páirteach i gcláir oiliúna sa Ghaeilge lena chur ar a gcumas éascaíocht a dhéanamh do chustaiméirí ar mian leo gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

## **An méid a dhéanfaimid**

- Cinnteoidimid go mbeimid ag comhlíonadh na gceanglas atá orainn faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus faoin Straitéis 20 Bliain don Ghaeilge 2010-2030<sup>7</sup>.
- Cinnteoidimid go mbeidh ár mórfoilseacháin ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge, mar shampla ár dTuarascáil Bhliantúil agus ár Ráitis Straitéise.

---

<sup>7</sup> Tá ár [Straitéis 20 Bliain do Ghaeilge 2010-2030](http://www.justice.ie) ar fáil ar an láithreán gréasáin – [www.justice.ie](http://www.justice.ie)

- Cinnteoidimid go ndéanfar éascaíocht do na custaiméirí go léir ar mian leo gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

## **Tiomantas 9 – Sláinte agus Sábháilteacht**

Cinnteoidimid go mbeidh áitreabh slán sábháilte ar fáil do chustaiméirí agus don fhoireann.

### **An méid a dhéanfaimid**

- Cinnteoidimid go mbeidh ár bhfoirgnimh agus ár n-áitreabh go léir ag comhlíonadh na reachtaíochta Sláinte agus Sábháilteachta.
- Cinnteoidimid go gcuirfear oiliúint ar bhaill foirne i ngach réimse tascanna agus feidhmeanna éagsúla a dhéanamh mar a leagtar amach sa reachtaíocht Sláinte agus Sábháilteachta.

## 4. Ár gCustaiméirí

**Táimid tiomanta a chinntiú go ndéantar ár ngnó ar fad ar an gcaighdeán is airde is féidir ó thaobh iompar eiticiúil agus gairmiúil. Cinnteoidimid go gcaithfear le gach custaiméir le meas agus cúirtéis, beag beann ar an modh teagmhála a úsáideann siad.**

- Teileafón
- Cumarsáid Scríofa
- Cuairteoirí

Tá Sástacht Custaiméirí an-tábhachtach dúinn agus tá sé beartaithe againn é sin a bhaint amach trí na nithe seo a leanas:

- An tseirbhís is fearr is féidir a thabhairt dár gcustaiméirí agus comhairle chuí a chur orthu.
- Caitheamh lenár gcustaiméirí go léir ar bhealach ceart, cóir agus neamhchlaonta agus a bheith cúirtéiseach agus tuisceanach i gcónaí.
- Ag obair lena chinntiú go seasfar, i seachadadh ár seirbhísí, leis na cearta ar chóir chomhionann arna leagan amach sa reachtaíocht chomhionannais.
- Iarracht a dhéanamh freastal ar aon riachtanais speisialta a bheadh ag ár gcustaiméirí nuair is féidir sin.



## 4.1 Freagrachtaí ár gCustaiméirí

- A n-uimhir thagartha/uimhir thagartha comhfhreagrais/ mionsonraí ábhartha cruinne a bheith acu an tráth a ndéanann siad fiosrú maidir le gnó leanúnach atá ar bun acu leis an Roinn.
- Caitheamh lenár bhfoireann le cúirtéis agus meas agus éisteacht leis na treoracha a thugtar dóibh nuair a bhíonn siad ag iarraidh an freagra is iomchuí is féidir a thabhairt ar cheisteanna.
- Tá de cheart ag ár bhfoireann cinneadh a dhéanamh deireadh a chur le glaoch teileafóin sa chás go meastar an té atá ag glaoch a bheith trodach, maslach, gránna, ionsaitheach nó bagrach. Cuirfidh an ball foirne in iúl don té sin nach bhfuil glacadh lena (h)iompar agus go gcuirfear deireadh leis an nglaoch sa chás go leanfar leis an iompar.

## 4.2 Custaiméirí Inmheánacha

Aithníonn an Roinn baill foirne mar Chustaiméirí Inmheánacha. Táimid tiomanta a chinntiú go dtabharfar tacaíocht do gach ball foirne ina bpost, go dtabharfar ceannaireacht, inspioráid agus spreagadh dóibh chun na seirbhísí a chuirimid ar fáil a fheabhsú an t-am ar fad.

## 5. Pointí Teagmhála

Tá an fhaisnéis theagmhála dár gcuid oifigí go léir in Aguisín 2.

### 5.1 Cumarsáid Scríofa

- Tabharfar aitheantas don chomhfhreagras go léir a gheofar, laistigh de chúig lá oibre don fhorhmór, nuair is indéanta
- Eiseofar freagraí deiridh laistigh de 20 lá oibre agus sa chás nach féidir sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach sula mbeidh an tréimhse 20 lá istigh
- Beidh uimhir thagartha ag gabháil le gach comhfhreagras a eiseofar (nuair is infheidhme)
- Tabharfaidh baill foirne a n-ainm agus a mionsonraí teagmhála i ngach comhfhreagras nuair is cuí
- Déanfaidh baill foirne iarracht a chinntiú gur i mBéarla simplí a thabharfar freagraí
- Tabharfaidh baill foirne freagra i bhfoirm ríomhphoist ar ríomhphoist a gheofar, nuair is féidir
- Bainfidh baill foirne úsáid as teachtaireacht ríomhphoist amuigh as-an-oifig má tá siad le bheith amuigh as an oifig ar feadh níos mó ná lá amháin. Tabharfaidh siad seoladh ríomhphoist eile a fhéadfaidh an custaiméir scríobh chuige

### 5.2 Teileafón

- Tá mar aidhm againn gach glaoch a fhreagairt go pras
- Tabharfaimid ár n-ainm agus an réimse ina bhfuilimid ag obair

- Beimid múinte agus cuiditheach agus déanfaimid ár ndícheall eolas soiléir agus cruinn a thabhairt dár gcustaiméirí
- Mura mbeimid in ann do cheist a fhreagairt, tógfaimid do mhionsonraí agus déanfaimid socrú go nglaofaidh an duine cuí ar ais ort
- Cuirfear glórphoist ar siúl.

### 5.3 Cuairteoirí agus Cruinnithe

- Beannófar go béasach do chuairoteoirí, beimid cóir agus cuiditheach agus pléifimid lena gceisteanna chomh luath agus is féidir.
- Cinnteoidimid, nuair is praiticiúil, go dtabharfar príobháideacht do chuairoteoirí nuair a bhíonn siad i mbun gnó leis an Roinn.
- Cinnteoidimid go mbeidh ár gcuid oifigí inrochtana do dhaoine faoi mhíchumais.
- Déanfar cruinnithe arna n-óstáil ag an Roinn a eagrú agus a réachtáil ar bhealach éifeachtúil agus éifeachtach.
- Féadfaidh daoine a fhreastalaíonn ar chruinnithe a bheith ag súil le saoráidí cearta do chruinnithe, fógra tráthúil agus doiciméadúchán cuí a fháil roimh ré.

**Tabhair ar aird go mb'fhéidir nach mbeimid in ann bualadh le custaiméirí a bhuaileann isteach chuig ceann ar bith dár n-oifigí gan coinne, de bharr dualgais oibre a socraíodh roimhe.**

## 5.4 Seirbhísí i nGaeilge

Eiseoidh an Roinn freagraí i nGaeilge ar gach comhfhreagras a gheofar i nGaeilge. Déanfar gach iarracht freastal ar dhaoine a ghlaofaidh ar an bhfón agus ar chuariteoirí ar mian leo gnó a dhéanamh leis an Roinn trí mheán na Gaeilge.

### **Seirbhís trí Ghaeilge**

Tabharfar freagra i nGaeilge ar chomhfhreagras a gheofar i nGaeilge. Déanfar gach iarracht freastal ar fhiosruithe gutháin i nGaeilge agus freastal ar dhaoine a thagann i láthair ar mian leo a ngnó a dhéanamh i nGaeilge.

## 5.5 Oifigeach Rochtana do Dhaoine faoi Mhíchumas

Is í Aisling Brennan Uasal Oifigeach Rochtana na Roinne de réir Alt 26(2) den Acht um Míchumas.

Tá an tOifigeach Rochtana freagrach as cúnamh a chur ar fáil, a shocrú nó a chomhordú do dhaoine faoi mhíchumas ar mian leo rochtain a fháil ar sheirbhísí a chuireann an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais ar fáil. Is í an tOifigeach Rochtana freisin an pointe teagmhála do dhaoine faoi mhíchumas ar mian leo teacht ar sheirbhísí dá leithéid.

Ríomhphost: [accessofficer@justice.ie](mailto:accessofficer@justice.ie)

## 6. Rochtain ar Fhaisnéis

Tá an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais tiomanta faisnéis a chur ar fáil dá custaiméirí ar bhealach soiléir, beacht agus tráthúil. Tá faisnéis chruinn agus chothrom le dáta ar láithreán gréasáin na Roinne, [www.justice.ie](http://www.justice.ie).

Sa chás nach féidir leat teacht ar an rud atá uait ansin, is féidir faisnéis a fháil ar na bealaí seo a leanas:

### 6.1 An tAcht um Shaoráil Faisnéise 2014

Leis an Acht seo, tugtar an ceart do dhaoine rochtain a iarraidh ar fhaisnéis ar bith atá i seilbh Roinn Rialtais nó comhlacht poiblí, lena n-áirítear faisnéis phearsanta.

Féadfaidh siad a iarraidh freisin aon fhaisnéis phearsanta a bhaineann leo atá i seilbh Roinn Rialtais nó comhlacht poiblí áirithe a cheartú sa chás go bhfuil an fhaisnéis sin míchruinn, neamhiomlán nó míthreorach agus cúiseanna a fháil maidir le cinneadh a rinne Roinn Rialtais nó comhlacht poiblí áirithe sa chás go dtéann an cinneadh sin i bhfeidhm orthu.

Más mian leat faisnéis a iarraidh faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, comhlánaigh an fhoirm le do thoil<sup>8</sup>:

Is féidir an fhoirm a sheoladh ar ríomhphost chuig [foi@justice.ie](mailto:foi@justice.ie)

---

<sup>8</sup> [Ar fáil ónár láithreán gréasáin www.justice.ie](http://www.justice.ie)

Más mian leat í a sheoladh tríd an bpost:

An tOifigeach Rochtana Faisnéise

An Roinn Dí agus Cirt agus Comhionannais

51 Faiche Stiabhna

Baile Átha Cliath 2

D02 HK52

## **6.2 Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 & 2003**

Tá na hachtanna seo leagtha amach chun ceart an duine aonair ar phríobháideacht a chosaint agus tugann siad an ceart do dhuine rochtain a iarraidh ar fhaisnéis phearsanta ar bith atá i seilbh na Roinne chomh maith leis an gceart a fháil amach ó Roinn cibé an bhfuil taifid fúthu ina seilbh. Tá an ceart acu freisin a iarraidh go leasófaí nó go scriosfaí aon fhaisnéis mhíchruinn fúthu atá á coinneáil. Ní mór iarrataí a dhéanamh i scríbhinn ach ní gá dóibh tagairt a dhéanamh do na hAchtanna um Chosaint Sonraí.

Tá an tOifigeach Rochtana Faisnéise freagrach freisin as Iarrataí Rochtana ó Dhaoine is Ábhar do na Sonraí faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí a phróiseáil.

## 7. Aiseolas agus Gearáin

Leagtar amach sa Phlean Gnímh um Sheirbhísí do Chustaiméirí an caighdeán seirbhíse is féidir a bheith ag súil leis ó bhaill foirne na Roinne. Tá mar aidhm ag an Roinn comhsheasmhacht, cothroime agus trédhearcacht a chinntiú nuair a thugtar freagra ar ghearáin.

Cuireann nós imeachta maidir le Gearáin atá éifeachtach agus atá dírithe ar réiteach a fháil le seachadadh seirbhísí agus le muinín an phobail as an Roinn.

Sa chás nach mbeadh tú sásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fhaigheann tú, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh leis an mball foirne nó leis an rannóg sa Roinn lena raibh tú ag déileáil chun an scéal a réiteach. Mura mbíonn réiteach ar an scéal, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí ag [customerservices@justice.ie](mailto:customerservices@justice.ie).

Sa chás nach bhfuil réiteach fós ar do ghearán, tá de cheart agat achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman.

Office an Ombudsman,  
18 Sráid Líosain Íochtarach,  
Baile Átha Cliath 2  
D02 HE97

**Teileafón:** 01-6395674

**Íosghlao:** 1890 22 30 30

**Ríomhphost:** [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fhaigheann tú ó Sheirbhís Eadóirseachta agus Inimirce na hÉireann, is féidir teagmháil a dhéanamh leo mar seo a leanas:

**Ríomhphost:** [INIScustomercomplaints@justice.ie](mailto:INIScustomercomplaints@justice.ie)

**Nó i scríbhinn:**

An tOifigeach um Sheirbhísí ar Ard-Chaighdeán do Chustaiméirí  
Seirbhís Eadóirseachta agus Inimirce na hÉireann  
An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais  
13/14 Cé an Bhúrcaigh  
Baile Átha Cliath 2  
D02 XK70

Tabhair ar aird nach ndéileálfar faoin bpróiseas gearán seo le gearáin faoi iarratais aonair ná faoi chinneadh aonair a phróiseáil, i réimsí a bhaineann le hinimirce mar shampla, agus beidh feidhm i gcónaí leis na nósanna imeachta reatha.

**Tabhair ar Aird: Cé nach bhfuil de chumhacht ag oifigí an Ombudsman ná ag an Ombudsman do Leanaí faoi láthair imscrúdú a dhéanamh ar an bpróiseas inimirce agus eadóirseachta ná nithe a bhaineann leis, faigheann Seirbhís Eadóirseachta agus Inimirce na hÉireann (INIS) comhfhreagras ó na hoifigí sin maidir le cásanna den sórt sin agus tugann freagra ar chomhfhreagras den sórt sin, nuair is féidir, ag tabhairt fírinne an scéil maidir leis an ní a ardaíodh.**



# Aguisín a hAon: Mionsonraí Teagmhála na Roinne Dlí agus Cirt agus Comhionannais

D'fhéadfadh athrú teacht ar mhionsonraí teagmhála na Roinne Dlí agus Cirt agus Comhionannais, seiceáil [www.justice.ie](http://www.justice.ie) i gcónaí chun an liosta is déanaí a fháil.

Réimse/Seirbhísí	Seoladh	Teileafón	Ríomhphost nó láithreán gréasáin
Ceannoifig na Roinne Dlí agus Cirt agus Comhionannais	51 Faiche Stiabhna Baile Átha Cliath 2 D02 HK52	01- 6028202 Íosghlao 1890-221 227 (glaonna laistigh d'Éirinn)	<a href="http://www.justice.ie">www.justice.ie</a>
Comhsheirbhísí Airgeadais	An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais Bóthar Pháirc na bhFia Cill Airne Co. Chiarraí V93 KH28	064 - 6670300 Facs: +353 64 6634433	<a href="http://www.justice.ie">www.justice.ie</a>
Seirbhís Eadóirseachta	An Roinn Dlí agus Cirt agus	01- 6167700	<a href="http://www.inis.gov.ie">www.inis.gov.ie</a>

agus Inimirce na hÉireann	Comhionannais 13/14 Cé an Bhúrcaigh Baile Átha Cliath 2 D02 XK70	Íosghlao 1890 551 500 (glaonna laistigh d'Éirinn)	
---------------------------	--	--	--

## Aguisín a Dó: Mionsonraí Oifigí agus Ghníomhaireachtaí na Roinne

Réimse/Seirbhísí	Seoladh	Teileafón	Ríomhphost nó láithreán gréasáin
Oifig Choimisinéara an Gharda Síochána	Ceanncheathrú an Gharda Síochána Páirc an Fhionnuisce Baile Átha Cliath 8 D08 HN3X	01-6660000	<a href="http://www.garda.ie">www.garda.ie</a>
Cigireacht an Gharda Síochána	87 Faiche Stiabhna Baile Átha Cliath 2 D02 YF60	01-4086500	<a href="http://www.gsinsp.ie">www.gsinsp.ie</a>
An tAonad um Gháinneáil ar Dhaoine a Chosc	51 Faiche Stiabhna Baile Átha Cliath 2 D02 HK52	01-6028878	<a href="http://www.blueblindfold.gov.ie">www.blueblindfold.gov.ie</a> <a href="mailto:ahtudivision@justice.ie">ahtudivision@justice.ie</a>
An Lárúdarás um Fhuadach Idirnáisiúnta Leanaí	Cearnóg an Easpaig Cnoc Réamoinn Baile Átha Cliath 2 D02 TD99	01-4790200	<a href="mailto:Internationalchildabduction@justice.ie">Internationalchildabduction@justice.ie</a>

An tÚdarás Lárnach um Ghóthú Cothabhála	Cearnóg an Easpaig Cnoc Réamoinn Baile Átha Cliath 2 D02 TD99	01-4790200	<a href="mailto:mainrecov@justice.ie">mainrecov@justice.ie</a>
An tÚdarás Rialála Carthanas	Teach Naomh Máirtín Bóthar Waterloo Baile Átha Cliath 4 D04 E5W7	01-6331500	<a href="http://www.charitiesregulator.yauthority.ie">www.charitiesregulator yauthority.ie</a>
An Binse Cúitimh i leith Díobhálacha Coiriúla	An 2ú hUrlár Cúirt Montague 7-11 Sráid Montague Baile Átha Cliath 2 D02 FT96	01-4768670	<a href="mailto:criminalinjuries@justice.ie">criminalinjuries@justice .ie</a>
Aonad na gClár Pobail, Seirbhís na hÉireann um Cheartas i leith an Aosa Óig	An 4 <sup>ú</sup> hUrlár 43-49 Bóthar Mespil Baile Átha Cliath 4 D04 YP52	01-6473000	<a href="http://www.iyjs.ie">www.iyjs.ie</a>
An tSeirbhís Chúirteanna	15-24 Sráid an Fhionnuisce Thuaidh Margadh na	01-8886000	<a href="http://www.courts.ie">www.courts.ie</a>

	Feirme Baile Átha Cliath 7 D07 X028		
An tSeirbhís Cróinéara	Teach Athlumney Páirc Gnó IDA Baile Sheáin An Uaimh Co. na Mí C15 ND62	046- 9091323	<a href="http://www.coroners.ie">www.coroners.ie</a>
Cosc An Oifig Náisiúnta um Chosc ar Fhoréigean Teaghlaigh, Gnéis agus Inscne	An 2ú hUrlár Cúirt Montague 7-11 Sráid Montague Baile Átha Cliath 2 D02 FT96	01-4768680	<a href="http://www.cosc.ie">www.cosc.ie</a>
An tSaotharlann Fóiréinseolaíochta	Ceanncheathrú an Gharda Síochána Páirc an Fhionnuisce Baile Átha Cliath 8 D08 HN3X	01-6662910	<a href="http://www.forensicscience.ie">www.forensicscience.ie</a>
Coimisiún Ombudsman an Gharda Síochána	150 Sráid na Mainistreach Uachtarach Baile Átha Cliath 1	01-8716727 Facs: 01- 8147023 Íosghlao 1890 600	<a href="http://www.gardaombudsman.ie">www.gardaombudsman .ie</a>

	D01 FT73	800 (glaonna laistigh d'Éirinn)	
Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann	Bloc 2 Teach an Fhionnusice Bóthar Conyngham Baile Átha Cliath 8 D08 T3CK	01 - 0761064200	<a href="http://www.isi.gov.ie">www.isi.gov.ie</a>
Seirbhís Príosún na hÉireann	Páirc Gnó IDA Bóthar Bhéal Átha na Lao An Longfort Co. an Longfoirt N39 A308	043- 3335100	<a href="http://www.irishprisons.ie">www.irishprisons.ie</a>
Oifig Aicmithe Scannán na hÉireann (IFCO)	Siúlán Blackhall Margadh na Feirme Baile Átha Cliath 7 D07 NRR6	01-7996100	<a href="http://www.ifco.ie">www.ifco.ie</a>
An Bord um Chúnamh Dílíthiúil	Sráid an Chalaídh Cathair Saidhbhín Co. Chiarraí D07 PE0C	066- 9471000 Íosghlao 1890 615 200 (glaonna laistigh d'Éirinn)	<a href="http://www.legalaidboard.ie">www.legalaidboard.ie</a>
An Bord	Cúirt Montague	01-6028221	<a href="http://www.mhclrb.ie">www.mhclrb.ie</a>

Athbhreithnithe Meabhair-Shláinte (An Dlí Coiriúil)	Sráid Montague Baile Átha Cliath 2 D02 FT96	Facs: 01-6028216	<a href="mailto:mhclrbinbox@justice.ie">mhclrbinbox@justice.ie</a>
An tÚdarás Náisiúnta Míchumais	25 Bóthar Clyde Baile Átha Cliath 2 D04 E409	01-6080400	<a href="http://www.nda.ie">www.nda.ie</a>
Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí	Teach na Canála Bóthar an Stáisiúin Cúil an tSúdaire Co. Laoise R32 AP23	057-8684800 Íosghlao 1890 252 231 (glaonna laistigh d'Éirinn)	<a href="http://www.dataprotection.ie">www.dataprotection.ie</a>
Oifig an Choimisinéara Iarratas Dídeanaithe (ORAC)	79-83 Sráid an Mhóta Íochtarach Baile Átha Cliath 2 D02 ND99	01-6028000 Íosghlao 1890 202 418 (glaonna laistigh d'Éirinn)	<a href="http://www.orac.ie">www.orac.ie</a>
Oifig an Bhinse Achomhairc do Dhídeanaithe (ORAT)	6-7 Sráid Hanover Baile Átha Cliath 2 D02 W320	01-4748400 Íosghlao 1890 210 458 (glaonna laistigh d'Éirinn)	<a href="http://www.refappeal.ie">www.refappeal.ie</a>
An Oifig um Shábháilteacht Idirlín	51 Faiche Stiabhna Baile Átha Cliath 2	01-6028258	<a href="http://www.internetsafety.ie">www.internetsafety.ie</a>

	D02 HK52		
An tÚdarás Slándála Príobháidí,	Sraid Davis Baile Thiobraid Árann Co. Thiobraid Árann E34 PY91	062-31588/9	<a href="http://www.psa.gov.ie">www.psa.gov.ie</a>
An tSeirbhís Promhaidh	An Cheannoifig Margadh an Fhéir Margadh na Feirme Baile Átha Cliath 7 D07 WT27	01-8173600	<a href="http://www.probation.ie">www.probation.ie</a>
An tÚdarás Clárúcháin Maoine	Sráid na Seansaireachta Baile Átha Cliath 7 DX – 228	01-6707500 Íosghlao 1890 333 002 (glaonna laistigh d'Éirinn)	<a href="http://www.prai.ie">www.prai.ie</a>
Údarás Rialála na Seirbhísí Maoine	Foirgnimh na Mainistreach Bóthar na Mainistreach An Uaimh Co. na Mí C15 K7PY	046- 9033800	<a href="http://www.psr.ie">www.psr.ie</a>
An Ghníomhaireacht um Fháiltiú agus	Bosca PO 11487 Baile Átha Cliath 2	01-4183200	<a href="http://www.ria.ie">www.ria.ie</a>



Lánpháirtíocht	D02 TD99		
Oifig an Phaiteolaí Stáit	Aonad Oiliúna na Briogáide Dóiteáin Bóthar Mhullach Íde Marino Baile Átha Cliath 3 D03 NN83	01-8534871	<a href="http://www.justice.ie/en/JELR/Pages/office_of_the_state_pathologist">www.justice.ie/en/JELR/Pages/office_of_the_state_pathologist</a>
Oifig Íospartaigh na Coireachta	2ú Urlár Cúirt Montague Sráid Montague Baile Átha Cliath 2 D02 FT96	01-4768686	<a href="http://www.victimsofcrimeoffice.ie">www.victimsofcrimeoffice.ie</a>

**An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais**

**51 Faiche Stiabhna**

**Baile Átha Cliath 2**

**D02 HK52**

**Íosghlao: 1890 221 227**

**Láithreán gréasáin: [www.justice.ie](http://www.justice.ie)**

**© 2016 An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais**

