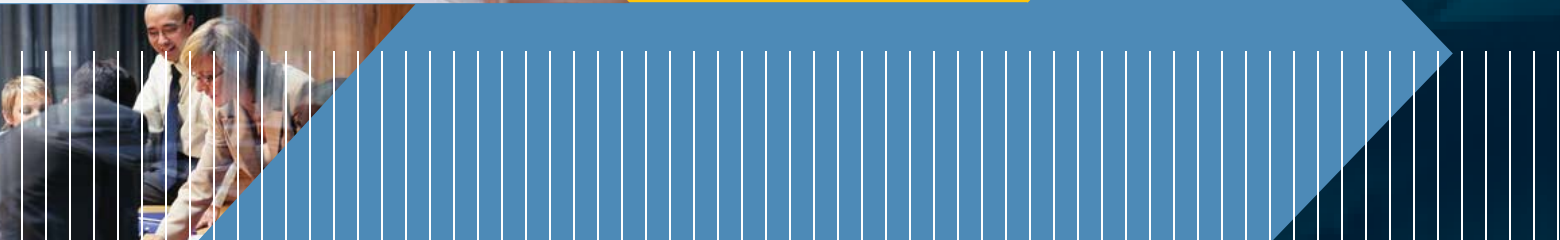


Márta 2006



An Roinn Gnóthaí Eachtracha  
**Plean Gníomhaíochta um  
Sheirbhís Chustaiméara**  
**2006-2008**





# Clár Ábhair

Leathanach	5
Réamhfhocal ón Ard-Rúnaí	7
Réamhrá	8
Forbhreathnú ar an Roinn Gnóthaí Eachtracha	10
Feidhmiú Phrionsabail na Seirbhíse Ardcháilíochta do Chustaiméirí	21



## Réamhfocal leis an Ard-Rúnaí



Sa Phlean Gníomhaíochta seo cuirtear síos ar conas mar atá ar intinn ag an Roinn Gnóthaí Eachtracha seirbhísí den scoth a sholáthar dár gcustaiméirí uile.

Soláthraíonn an Roinn seirbhísí do raon leathan de chustaiméirí in Éirinn agus thar lear. Ar na custaiméirí seo tá baill aonair den phobal, ionadaithe tofa, Ranna agus Oifigí eile Rialtais, Ambasáidí agus Consalachtaí tíortha eile, eagraíochtaí idirnáisiúnta, agus mórán comhlachtaí agus eagraíochtaí eile, idir reachtúil, dheonach agus ionadaíoch.

Ó thaobh an phobail de, is é an ghné is aithnidiúla d’obair na Roinne ná an obair a dhéanann an Rannán na bPasanna agus Consalachta. Tá Oifigí na Pasanna i Sráid Theach Laighean, i mBaile Brigín agus i gCorcaigh ar na hoifigí poiblí is broidiúla sa tír. Déanann mórán dár nAmbasáidí agus dár gConsalachtaí thar lear líon mór iarratas ar phasanna, ar víosaí agus ar sheirbhísí eile a phróiseáil. Meastar go méadóidh an t-éileamh ar na seirbhísí seo thar thréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo, de réir mar a bhíonn rath ar gheilleagar na hÉireann. Tá an Roinn ag glacadh le dúshlán an éilimh bhorráigh seo, agus tá roinnt leasuithe curtha i gcrích cheana ina cuid próiseas chun seirbhísí a sholáthar dá custaiméirí. Ina measc siúd, tá coimisiúnú an chórais nua uathoibríthigh chun pasanna a tháirgeadh agus a eisiúint. Tá tuilleadh eolais air seo agus ar thionscnaimh eile le fáil sa Phlean Gníomhaíochta.

Tá réimse leathan custaiméirí freisin ag Stiúirthóireacht na Roinne um Chomhoibriú Forbartha, atá freagrach as beartas forbartha na hÉireann i dtíortha níos boichte, agus as an gclár cúnaimh ábhartha (“Cúnamh Éireann”) a riar. Tá an Stiúirthóireacht lena haistriú go Luimneach sa chéad leath de 2007 faoi chlár díláraithe an Rialtais. Sa Phlean Cur i gCrích Díláraithe na Roinne, atá le fáil ar ár síúiomh greasáin, leagtar amach na bearta atá á dtógáil againn chun leanúnachas gnó agus seirbhís den scoth do chustaiméirí a chinntiú roimh aistriú na Stiúirthóireachta go Luimneach, le linn an aistrithe agus ina dhiaidh sin.

Ullmhaíodh an Plean Gníomhaíochta seo i gcomhairle le Coiste Comhpháirtíochta na Roinne, atá comhdhéanta d’ionadaithe eagraíochtaí foirne agus den bhainistíocht. Ba mhaith liom an deis seo a thapú chun buíochas a ghabháil leo as a gcúnamh luachmhar. Ba mhaith liom freisin buíochas a ghabháil lenár gcuid custaiméirí a ghlac páirt sa phróiseas comhchomhairlithe a bhí againn sular ullmhaíodh an Plean. Ba chabhair mhór dúinn a gcomhoibriú chun riachtanais ár gcustaiméirí a shainiú agus a chur in ord tosaíochta.

**Dermot Gallagher**  
*Ard-Rúnaí*



# 1 | Réamhrá

## 1.1 Cúlra

Ar na bun-aidhmeanna atá ag Clár leanúnach Nuachóirithe na Seirbhíse Poiblí tá seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí agus do chliant na Seirbhíse Poiblí a sholáthar. Mar chuid den phróiseas seo, cheap an Rialtas beart de Phrionsabail um Sheirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí (SAC) ina leagtar amach na leibhéil seirbhíse a mbeifear ag súil leo ó Ranna agus ó Oifigí agus iad ag déileáil le Custaiméirí.

I mí na Nollag 2002 sheol an Taoiseach, an tUasal Parthalán Ó hEachthairn, T.D. "An Tionscnamh um Chairt do Chustaiméirí". Is é seo Chairt do Chustaiméirí ná cur síos gairid ar an leibhéal seirbhíse is dual don chustaiméir a fháil ó Roinn nó Oifig Rialtais. Faoi réir an tionscnaimh, bhí ar Ranna agus Oifigí Rialtais Chairt do Chustaiméirí a sholáthar, agus cur síos a dhéanamh ina dTuarascálacha Bliantúla ar a bhfeidhmíocht i dtaca leis na caighdeáin sa Chairt. I gChairt do Chustaiméirí na Roinne, a ullmhaíodh faoin tionscnamh seo agus a foilsíodh in 2004, leagtar amach na caighdeáin seirbhíse is rún dúinn a sholáthar. Tugtar poiblíocht don Chairt trí bhileoga in ár n-oifigí poiblí éagsúla, agus freisin tá an Chairt ar fáil ar ár súiomh gréasáin ([www.dfa.ie](http://www.dfa.ie)).

Sa Phlean Gníomhaíochta seo do Chustaiméirí leagtar amach conas mar a chomhlíonfar na tiomantais atá sa Chairt do Chustaiméirí. Tá sonraí ann freisin i dtaobh na seirbhíse a sholáthraímid agus i dtaobh na gcaighdeáin seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí bheith ag súil lena fháil uainn.

## 1.2 An Próiseas Comhchomhairlithe

Chun téagar a chur in ullmhú an phlean gníomhaíochta seo, rinneamar suirbhé ar lucht úsáidte ár suímh ghréasáin agus ár seirbhíse pasanna. Sa suirbhé ar an tseirbhís pasanna cuireadh amach 8,000 ceistneoir do chustaiméirí Oifig na bPasanna. Chuimsigh an ceistneoir gnéithe éagsúla den tseirbhís do chustaiméirí, ar a raibh teagmháil teiléafóin, comhfhreagras i scríbhinn agus bainistíocht oifige poiblí.

San iomlán, fuarthas ar ais 1,709 de na ceistneoirí um shuirbhé na bPasanna. Fuarthas freisin 478 freagra ar an tsuirbhé ar bhonn an tsuímh ghréasáin. Bhí an t-eolas a sholáthraigh na suirbhéanna an-úsáideach, go háirithe maidir leis na réimsí dár seirbhís do chustaiméirí is mó is cás lenár gcustaiméirí agus lena chinntiú go dtabharfaí aird ar na réimsí seo inár bPlean Gníomhaíochta.

## 2 | Forbhreathnú ar an Roinn Gnóthaí Eachtracha

### 2.1 Forbhreathnú Ginearálta

Is é bunchuspóir na Roinne Gnóthaí Eachtracha *“sainleasanna polaitiúla agus eacnamaíocha na hÉireann a chur chun tosaigh san Aontas Eorpach agus ar fud an domhain, cion na hÉireann ar son na síochána, na slándála agus na forbartha a chur chun cinn tríd an Aontas Eorpach agus trí pháirt ghníomhach in eagraíochtaí idirnáisiúnta, na Náisiúin Aontaithe ach go háirithe, ár saoránaigh a chosaint thar lear, agus athmhuintearas agus comhpháirtíocht a chothú ar fud oileán na hÉireann.”*

Comhairlíonn an Roinn Gnóthaí Eachtracha an tAire Gnóthaí Eachtracha, na hAirí Stáit agus an Rialtas maidir le gach gné de ghnóthaí eachtracha, agus comhordaíonn sí freagairt na hÉireann ar fhorbairtí idirnáisiúnta. Tugann an Roinn comhairle agus tacaíocht freisin ar gach saincheist a bhaineann leis an tóir ar shíocháin, chomhpháirtíocht agus athmhuintearas i dTuaisceart Éireann agus idir Tuaisceart agus Deisceart an oileáin, agus leis an gcaidreamh idir Éirinn agus an Bhreatain a neartú. Is é ceann de spriocanna ardleibhéil na Roinne “leasanna shaoránaigh na hÉireann thar lear a chosaint, naisc a chothú agus a dhaingniú le daoine de bhunadh Éireannach, agus seirbhís pasanna agus consalachta a sholáthar atá comhaimseartha éifeachtach

### 2.2 Struchtúr na Roinne:

Faoi láthair tá dhá aonad déag sa Roinn ina Cheanncheathrú (CC) agus 73 oifig thaidhleoireachta agus consalachta sna iomlán thar lear (a dtugtar “Misín” orthu), le chois Rúnaíocht Idir-Rialtais na Breataine-na hÉireann i mBéal Feirste agus Comh-Rúnaíocht na nAirí Thuaidh-Theas in Ard Mhacha. Ina theannta sin, tá 24 Ard-Chonsal Oinigh agus 62 Chonsal Oinigh ann a chuidíonn le saoránaigh Éireannacha i 59 tír. Tá sonraí breise ar fáil ar láithreán gréasáin na Roinne [www.dfa.ie](http://www.dfa.ie)

### 2.3 Seirbhísí Pasanna agus Consalachta

Ó thaobh an phobail i gcoitinne de, is í Rannán na bPasanna agus na Consalachta a dhéanann an ghné is mó d’obair na Roinne a bhfuil taithí acu air. Eisíonn Oifig na bPasanna, Ambasáidí agus Consalachaí pasanna do shaoránaigh na hÉireann sa bhaile agus thar lear. In Éirinn féin tá oifigí i gCorcaigh agus i mBaile Átha Cliath agus áis tháirgeachta den dearadh is déanaí i mBaile Brigín. Soláthraíonn an Rannóg Chonsalachta ag an gceanncheathrú agus na Misín thar lear réimse seirbhísí do shaoránaigh na hÉireann atá ar cuairt nó a bhfuil cónaí orthu i dtíortha eile. Déanann an Rannóg Chonsalachta próiseáil freisin ar iarratais ar shaoránacht Éireannach ón gcoigrích, ar litreacha cathartha sairse le gur féidir le saoránaigh Éireannach pósadh thar lear agus fiordheimniú doiciméid poiblí a úsáidfear thar lear. Próiseálann na Misín iarratais víosaí ó náisiúnaigh eachtracha ar mian leo cuairt a thabhairt ar Éirinn.

## **2.4 Comhoibriú Forbartha**

Tá Stiúrthóireacht um Chomhoibriú Forbartha na Roinne freagrach as clár um Chúnamh Forbartha Oifigiúil (CFO) an Rialtais (“Cúnamh Éireann”) a riar.

Ag teacht ó thús measartha in 1974, tá €675 milliún san iomlán i mBuiséad CFO an Rialtais in 2006. Ciallaíonn sé seo go bhfuil Éire ar na tíortha deontóra is féile ar domhan, agus tá sí i bhfad os cionn mheán an AE. Chun freastal ar an gclár borrach agus ar mhéadú spéis an phobail i réimse na forbraíochta, sheol an Roinn suíomh gréasáin lántiomnaithe in 2003 a thugann mionsonraí ar an gclár. Tá nasc freisin ar shuíomh gréasáin na Roinne le suíomh gréasáin an Chúnamh Fhorbartha. Is féidir chomh maith teacht ar an suíomh go díreach ag [www.irishaid.gov.ie](http://www.irishaid.gov.ie)

### 3 | Feidhmiú Phrionsabail na Seirbhíse Ardcháilíochta do Chustaiméirí

- Ina gcuid gnóthaí le custaiméirí, tá ar Ranna Rialtais agus ar na comhlachtaí seirbhíse poiblí go léir cloí le dhá cheann déag de Phrionsabail um Sheirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí (SAC), a d'fhormheas an Rialtas in 2002. I mí Dheireadh Fómhair 2004, d'fhoilsigh an Roinn Cairt do Chustaiméirí inar leagadh amach na caighdeáin seirbhíse ar féidir ár gcustaiméirí bheith ag súil leo ina ngnóthaí leis an Roinn. Sa mhír seo tá cur síos ar na gníomhartha atá de rún againn a fheidhmiú chun cloí le Prionsabail SAC, d'fhonn na caighdeáin atá inár gCairt do Chustaiméirí a chothú agus, nuair is féidir, a fheabhsú.

#### 1. Caighdeáin Seirbhíse Ardcháilíochta

Ráiteas a fhoilsiú a thugann cuntas gearr ar chineál agus ar chaighdeán na seirbhíse is féidir le custaiméirí bheith ag súil leis, agus é sin a chur ar taispeáint go soiléir ag pointe seachadta na seirbhíse.

Tá an Roinn tiomanta ar sheirbhís ardcháilíochta a sholáthar dár gcustaiméirí go léir. Inár gCairt do Chustaiméirí leagtar síos na caighdeáin ar féidir le custaiméirí bheith ag súil leo ina ngnóthaí leis an Roinn. Scaipeadh an Chairt ar an bhfoireann go léir sa Roinn, ionas go mbeidís ar láneolas faoi na caighdeáin seirbhíse do chustaiméirí lena mbeifí ag súil a fháil ón bhfoireann. Leanfaimid ar ár gcaighdeáin seirbhíse do chustaiméirí a aibhsíú ar na bealaí seo:

- *ár gCairt do Chustaiméirí a phoibliú inár n-oifigí poiblí agus ar ár suíomh gréasáin ([www.dfa.ie](http://www.dfa.ie)):* beidh cóipeanna, idir bhog agus chrua, den Chairt agus den Plean Gníomhaíochta ar fáil inár n-oifigí poiblí go léir agus ar an suíomh gréasáin.
- *clár oiliúna um sheirbhís do chustaiméirí a sholáthar ar bhonn rialta don fhoireann:* soláthrófar clár shaintiomnaithe oiliúna do chomhaltaí foirne a bhíonn ag plé go díreach le custaiméirí. Beidh "Seirbhís do Chustaiméirí" ina cuid dhílis de chlár chineálacha oiliúna eile, amhail cúrsaí ionduchtaithe agus cúrsaí forbartha bainistíochta.

#### 2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta maidir le cóireáil chomhionann atá arna mbunú ag an reachtaíocht chomhionann a chinntiú, agus freastal ar an éagsúlacht, chun cur leis an gcomhionannas do na grúpaí atá arna gclúdach ag an reachtaíocht chomhionann (faoi fhorais a bhaineann le hinscne, le stádas pósta, le claonadh gnéis, le creideamh reiligiúnach, le míchumas, le cine agus le comhaltacht den Lucht Siúil).

Bacainní a aithint ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá faoi bhochtaineacht agus faoi eisiámh sóisialta, agus dóibh sin a bhfuil bacainní geografacha orthu rochtain ar sheirbhísí, agus obair a dhéanamh chun na bacainní sin a chealú

Tá an Roinn tiomanta ar dhéileáil go cothrom lenár gcustaiméirí go léir. Féachfaimid lena chinntiú go mbíonn ár seirbhísí agus ár n-áiseanna go inrochtana ag ár gcustaiméirí go léir, agus daoine le riachtanais faoi leith san áireamh. Chuige sin, leanfaimid leis na bearta seo:

- *an fheasacht a mhéadú laistigh den Roinn ar riachtanais éagsúla ár gcustaiméirí iomadúla:* leanfar le modúil ar chomhionannas agus ar éagsúlacht a chur i gcláir ionductaithe agus i gcláir oiliúna na Roinne um sheirbhís do chustaiméirí. Reachtálfar freisin sraith de cheardlanna um fheasacht ar mhíchumas thar thréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo. Eiseofar fógraí ar cheisteanna a bhaineann le comhionannas agus le héagsúlacht ó am go chéile.
- *cabhrú le foireann úsáid a bhaint as scéimeanna atá garach don teaghlach:* feidhmíonn an Roinn an lánréimse de bheartais agus de scéimeanna atá garach don teaghlach, agus leanfaidh sí féachaint le hiarratais le haghaidh Am Téarma (saoire gan pá le linn Meithimh, Iúil agus Lúnasa) agus Comhroinnt Oibre (jabanna i bpáirt, le breis solúbthachta) a éascú.
- *spríoc an Rialtais a choinneáil le go mbeidh 3% d'fhostaíocht ag comhaltaí foirne atá faoi mhíchumas:* faoi láthair sáraíonn an Roinn an spríoc seo agus tá sé ar intinn leanúint mar seo.
- *féachaint le spríocanna na Roinne maidir le comhionannas inscne a bhaint amach:* tá spríocanna leagtha amach ag an Roinn le haghaidh ionadaíocht bhaineann ag leibhéal Príomhoifigigh Chúnta / Chéad Rúnaí (35%) agus ag leibhéal Príomhoifigigh / Comhairleora (30%). Cuimsítear na spríocanna comhionannais inscne seo i mBeartas na Roinne um Arduithe Céime. Cuireann an Roinn ar fáil freisin cláir lántiomnaithe forbartha i gcomhair oifigigh bhaineanna ag leibhéal oifigigh chléireachais agus mheánbhainistíochta.
- *cloí go hiomlán le forálacha na reachtaíochta comhionannais atá ábhartha:* tá baint speisialta leis seo ag an Acht um Chomhionannas Fostaíochta, 1998 agus ag an Acht um Stádas Comhionann, 2000. Eatarthu araon déantar eisrechtú ar leithcheal i gcúrsaí fostaíochta agus, inter alia, i soláthar earraí agus seirbhísí. Leanfaidh an Roinn ar a cuid oibleagáidí a chomhlíonadh faoin reachtaíocht.

### **3. Rochtain Fhisiciúil**

**Oifigí poiblí atá glan inrochtana, a chinntíonn príobháideachtas, agus a thagann le caighdeán ghairme agus sábháilteachta, a sholáthar. Mar chuid de sin, rochtain a éascú do dhaoine atá faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.**

Leagamar amach inár gCairt do Chustaiméirí na caighdeán seirbhíse a bhfuil custaiméirí a thagann chun ár n-oifigí i dteideal a fháil. Táimid tiomanta chun a chinntiú go mbeidh ár n-oifigí poiblí glan sábháilte agus go mbeidh siad de réir na gcaighdeán ábhartha sláinte agus sábháilteachta go léir. Tá sé d'aidhm againn a chinntiú go mbeidh ár seirbhísí agus ár n-áiseanna go léir inrochtana ag ár gcustaiméirí uile, agus daoine le riachtanais faoi leith san áireamh. Chuige sin, déanfaimid mar seo:

- A chinntiú go mbeidh ag ár n-oifigí:
  - Casáin agus rampaí atá inrochtana
  - Iontrálacha poiblí atá inrochtana ag cathaoireachaa rothaí
  - Cuntair phoiblí a oireann d'úsáideoirí cathaoireacha rothaí
  - Ardaitheoirí agus leithris atá inrochtana ag ár gcustaiméirí
- Riar le hord agus eagar agus a luaithe is féidir ar chustaiméirí pearsanta a thagann isteach inár n-oifigí poiblí.
- A chinntiú go gcoinnítear ár gcóiríocht oifige poiblí de réir caighdeán inghlactha.
- A chinntiú go bhfuil Ráitis Sábháilteachta curtha i suíomh i gceart in oifigí uile na Roinne agus go ndéantar athbhreithniú agus uasdátú orthu go tráthrialta.

#### 4. Faisnéis

Cur chuige forghníomhach a ghlacadh maidir le heolas atá soiléir tráthúil cruinn a sholáthar ag gach pointe teagmhála, agus a thagann le riachtanais daoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. A chinntiú go mbaintear an leas is fearr as acmhainn na Teicneolaíochta Faisnéise agus go gcloíonn an t-eolas atá ar fáil ar láithreáin ghréasáin seirbhíse poiblí leis na treoirínte maidir le foilsiú ar an ngréasán domhanda. Leanúint ar aghaidh le rialacha, rialacháin, foirmeacha agus bileoga eolais a shimpliú.

Féachann an Roinn le seirbhís éifeachtúil éifeachtach faisnéise a sholáthar do chustaiméirí a thugann cuairt phearsanta ar ár n-oifigí poiblí, nó a thugann cuairt ar ár suímh ghréasáin, agus do dhaoine eile a lorgaíonn faisnéis tríd an bpost, de theileafón nó de r-phost. Tá méadú leanúnach suntasach ó bhliain go bliain ar an éileamh ar ár seirbhísí agus ní foláir dúinn a chinntiú go gcothófar ár seirbhísí, agus, de réir mar is féidir, iad a fheabhsú chun an t-éileamh borrach seo a shásamh. Chuige sin, déanfaimid mar a leanas:

- *Faisnéis chuimsitheach ar ár seirbhísí a fhoilsiú ar ár suíomh gréasáin, agus a chinntiú go uasdátaítear go rialta an t-eolas a thugaimid.* Faoi láthair, tá sraith de "Mhearnaic" ar an suíomh le seirbhísí eile amhail seirbhísí pas, víosa agus consalachta, ar a n-áirítear comhairle ar cheisteanna a bhaineann le heisimirce agus comhairle taistil do shaoránaigh atá ag beartú turais thar lear. Foilítear gan mhoill freisin gach ráiteas Aire agus preasráiteas ar leathanach baile na Roinne. Is féidir freisin teacht ar raon d'fhoilseacháin na Roinne ar an suíomh gréasáin agus iad a íoslódáil. Orthu sin tá ár Ráiteas Straitéise, Tuarascálacha Bliantúla, tograí mórbheartais agus doiciméid um chomhchomhairle. Lena chois, ar an suíomh, tá sonraí teagmhála i leith ár n-oifigí baile agus ár Misin thar lear go léir. Chomh maith leis sin, soláthraítear físeán ar an suíomh ar ról, struchtúr agus dualgais na Roinne. Tá socruithe déanta lena chinntiú go ndéantar an fhaisnéis ar an suíomh a uasdátú.

- *A chinntiú go sásaíonn ár suíomh gréasáin na critéir agus na caighdeáin inrochtana is gá:* faoi láthair sásaíonn suíomh gréasáin na Roinne caighdeán *Leibhéal A de Threoirlínte um Inrochtanacht Ábhair Ghréasáin an W3C*. Tá ar intinn againn leanúint ar an ardchaighdeán seo a shásamh.
- *Córais chumarsáide inmheánacha na Roinne a fhorbairt, go háirithe trí áis inlín nua a sholáthar:* Tá an t-inlín seo le teacht i bhfeidhm don chuid is mó den Roinn le linn 2006. Cuirfidh sé feabhas suntasach ar na sreabhaí faisnéise laistigh den Roinn. Dá thoradh sin, beimid in ann seirbhís níos éifeachtúla a thabhairt dár gcustaiméirí.
- *Leanúint ar fhoirmeacha iarratais agus bileoga eolais atá sothuigte a sholáthar maidir lenár seirbhís pas agus consalachta:* níl ach foirm amháin in úsáid anois chun pas a lorg. Gabhann bileog mhínte leis an bhfoirm ina bhfuil eolas ar na seirbhísí pas atá ar fáil agus ar na forálacha maidir le teidlíocht, grianghraif agus modh íoca. Tá na foirmeacha seo ar fáil in Oifigí an Phoist, i Stáisiúin an Gharda, agus in oifigí poiblí éagsúla eile ar fud na tíre. Chomh maith leis sin, tá póstaer in airde sna hoifigí seo a léiríonn na cineálacha grianghraif nach bhfuil inghlactha. Tá sé ar intinn, le linn thréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo, féachaint an féidir na foirmeacha le haghaidh pas agus iarratais eile a chur ar fáil ar mhodh íoslódála ó shuíomh gréasáin na Roinne.
- *Seirbhís freagartha teileafóin agus faisnéise atá éifeachtúil éifeachtach a sholáthar do chustaiméirí pas agus do chustaiméirí eile:* leanfaimid orainn le soláthar rochtana "lo-call" ar phríomhuimhir theileafóin na Roinne agus ar an uimhir a thugann eolas taifeadta ginearálta maidir le seirbhísí pas. Cinnteoidimid freisin go n-uasdátaítear an t-eolas gan mhoill agus de réir mar is gá. Lena chois, féachfaimid lenár seirbhís do ghlaiteoirí teileafóin a fhorbairt, go háirithe ag buaicuireanta nuair is féidir leis an bhfíor-ardmhéid glaonna moill a chur ar theagmháil leis an Roinn nó leis an tseirbhís eolais pas. Tá sé ar intinn againn freisin, le linn 2006, áis a sholáthar d'iarratasóirí chun a fháil amach ar an idirlíon conas mar atá a n-iarratais ag dul ar aghaidh.
- *Leanúint ar sheirbhís éifeachtúil víosa a sholáthar:* I mí Mhárta 2005 d'fhorghabh an Rialtas Seirbhís Eadoirseachta agus Inimirce na hÉireann (SEIÉ) a bhunú mar oifig fheidhmiúcháin laistigh den Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí. Ar 1 Eanáir 2006, ghabh an tSeirbhís nua freagracht as an Rannóg Víosa, a bhí roimhe sin sa Roinn Gnóthaí Eachtracha. Tá an fhreagracht fós ar an Roinn Gnóthaí Eachtracha maidir le seirbhís víosa a sholáthar ag Misin taidhleoireachta agus chonsalachta thar lear. Féachfaimid lena chinntiú go mbunaítear ardleibhéal éifeachtach seirbhíse inár Misin maidir le víosaí.
- *Leanúint ar sheirbhís chonsalachta ardchaighdeán a sholáthar dár saoránaigh sa bhaile agus thar lear:* Is tosaíocht de chuid na Roinne cosaint agus cúnamh consalachta a sholáthar do shaoránaigh Éireannacha thar lear. Le méadú sa sceimhlitheoireacht idirnáisiúnta agus leis na tubaistí nádúrtha le déanaí leagadh béim ar a thábhachtaí is atá sé Seirbhís Chonsalachta airdeallach inrochtana a chothú, a mbeidh in ann freagairt go gasta solúbtha ar ócáidí éigeandála cibé áit agus cibé uair a dtarlaíonn siad. I gcoitinne, measadh gur thug an Roinn freagairt ardéifeachtach ar na teagmhais agus ar na tubaistí a tharla le déanaí, mar shampla, de dheasca an tsunámaí san Áise, na mbuamálacha sa Tuirc, i Londain, san Éigipt, i mBali agus san Iordáin, na spéirlingí in Florida, in New Orleans, sa Chairb agus i Meicsiceo, agus fuadach saoránaigh Éireannaigh san Iaráic. I rith thréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo, tabharfar faoi thuilleadh foirfite a chur ar ghnéithe d'obair chonsalachta na Roinne maidir le héigeandálacha a ionramháil.

## 5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ar ardchaighdeán a sheachadadh faoi chúirtéis, faoi íogaireacht agus faoin moill is lú, agus ar an tslí sin tuiscint an chóimheasa idir an soláthróir agus an custaiméir a chothú. Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid le hidirbhearta a éascú ar bhonn leanúnach.

I gCairt na Roinne do Chustaiméirí imrionaítear ár dtiomantas chun déileáil lenár gcustaiméirí go léir le cúirtéis, le héifeachtúlacht agus go cothrom. Inár clár oiliúna maidir le custaiméirí tá modúil a bhaineann le mórán cineálacha custaiméara. Cuirtear béim ar an tábhacht a bhaineann le hurraim a thabhairt don éagsúlacht. Tugtar treoirlínte freisin do bhaill foirne nua ina bpacáistí eolais agus ina n-oiliúint ionduchtaithe conas déileáil leis an bpobal, agus teicnící teileafóin san áireamh. Tá sé de rún againn ár dtiomantais dár gCairt do Chustaiméirí a chothú agus a fheabhsú, nuair is féidir, le linn thréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo trí:

- *leanúint ar ár seirbhísí pas agus consalachta a fhorbairt agus a fheabhsú tuilleadh:* tá an chéad chéim de mhórhionscadal nuachóirithe curtha i gcrích ar na córais chun iarratais ar phasanna a phróiseáil agus chun pasanna a tháirgeadh. Thosaigh áis nua saindeanta táirgthe pasanna i mbun oibre i mBaile Brigín i Samhain 2004. Tá na córais nua próiseála agus táirgthe á leathnú anois chuig na Misin go léir thar lear. Nuair atá an córas nua curtha i bhfeidhm go hiomlán, lárófar an táirgeadh pasanna ar fud an domhain in Éirinn. Soláthrófar áis do mhisin thar lear chun pasanna meaisín-inléite le bailíocht theoranta a eisiúint chun críocha taistil phráinnigh. Baineann an córas pas nua úsáid as na teicneolaíochtaí is nuaí, agus cuirfidh siad go mór le héifeachtúlacht agus le héifeacht Sheirbhís na bPasanna. Tá athdhearadh iomlán déanta ar an leabhrán pas agus cuimsítear ann na gnéithe slándála is nuaí. Tá an pas Éireannach ar cheann de na doiciméid taistil is mó chun cinn ar domhan, agus de bharr é a chur ar fáil cuideofar lena chinntiú go mbeidh saoránaigh Éireannacha in ann taisteal go dtí SAM ar thurais ghairide gnó nó saoire gan gá le víosa a fháil roimh ré. De bhreis air sin, tugadh na chéad chéimeanna chun sonraí bithmhéadracha a chuimsiú sa phas. Tá sé i gceist go gcríochnófar an tionscadal seo i rith 2006 in am a dhóthain chun riachtanais na n-údarás Meiriceánach a shásamh le haghaidh páirteachais leanúnaigh sa Chlár Tarscaoilte Víosa.
- *leanúint ar ardchaighdeán na Roinne maidir le déileáil le custaiméir a aibhsiú, mar atá leagtha amach sa Chairt:* leanfaidh na hoifigigh uile ar a n-ainm agus ainm a rannóige/aonaid a rá nuair a fhreagraíonn siad an teileafón nó comhfhreagras i scríbhinn (agus r-phost san áireamh).
- *corais lorgaireachta comhfhreagrais na Roinne a fheidhmiú, agus más indéanta, iad a fheabhsú:* faoi láthair tá an Roinn ag déanamh athbhreithniú ar a próisis bainistíochta faisnéise, go príomha i gcomhthéacs an díláraithe go Luimneach atá i gceist i gcás na Stiúrthóireachta Cúnaimh Forbartha (SCF). Táimid ag tapú na deise seo chun ár gcórais lorgaireachta comhfhreagrais a athbhreithniú, agus feidhmeimid aon bhearta breise is gá chun iad a fheabhsú.

## 6. Gearáin

Córas a bhfuil bolscaireacht mhaith déanta air, atá inrochtana agus trédhearcadh agus atá éasca le húsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a sholáthraítear

agus

## 7. Achomhairc

Córas achomhairc / athbhreithnithe foirmiúil a bhfuil bolscaireacht mhaith déanta air, atá inrochtana agus trédhearcach agus atá éasca le húsáid a chothabháil do chustaiméirí a bhíonn míshásta le cinní maidir le seirbhísí.

Cé go bhfuil an Roinn tiomanta ar sheirbhís ardcháilíochta a sholáthar do chustaiméirí, aithnímid go mbíonn ócáidí ann nuair a bhíonn custaiméirí míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann siad. Dá bhrí sin, tá gnáthamh curtha i bhfeidhm againn chun gearáin a láimhseáil lena úsáid ag custaiméirí a bhfuil ábhar gearáin acu. Tá cuntas ar an ngnáthamh inár gCairt do Chustaiméirí.

Is cuspóir an ghnáthaimh um ghearáin ná déileáil le gearáin ghinearálta i dtaobh moilleanna agus earráidí, agus le gearáin freisin i dtaobh cóiríocht agus áiseanna in oifigí poiblí agus i gcásanna eile nuair nach réitíonn na caighdeáin seirbhíse leis an rud a raibh an custaiméir ag súil leis. Ní chlúdaíonn an gnáthamh gearáin faoi cheisteanna beartais-láimhseáiltear iad sin san aonad beartais ábhartha-nó gearáin faoi iompar baill foirne faoi leith, a láimhseáiltear ag an Oifigeach Pearsanra.

Tá córas achomhairc ina chuid de ghnáthaimh ghearáin na Roinne. Iarrtar ar chustaiméirí a ngearán bunaidh a dhéanamh leis an maoirseoir áitiúil nó leis an Oifigeach Pearsanra, ar an gcéad ásc. Mura bhfuil siad sásta leis an toradh air sin, is féidir leo scróbh chuig Oifigeach Seirbhísí Custaiméara na Roinne, a dhéanfaidh an scéal a fhiosrú sula gcuirtear freagra iomlán chuig an ngearánach.

Custaiméirí nach bhfuil sásta leis an toradh ar ghnáthamh gearáin agus achomhairc na Roinne, tá de rogha acu an scéal a chur faoi bhráid an Ombudsman. Is iad sonraí teagmhála an Ombudsman ná:

*Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.*

**Teileafón: 01-639 5600    Lo-Call: 1890 223 030**

**r-phost: [ombudsman@ombudsman.irlgov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.irlgov.ie)**

**Féachfaidh an Roinn le feidhmiú an gnáthamh gearáin agus achomhairc a fheabhsú ar na bealaí seo:**

- *líonra d'Oifigigh Chaidrimh Chustaiméara a bhunú roimh dheireadh 2006:* sa líonra beidh oifigigh as gach cearn ábhartha den Roinn, a dhéanfaidh gach gné den tseirbhís do chustaiméirí na Roinne a mheas agus a dhéanfaidh moltaí chun aon laigí sna socrúithe reatha a cheartú agus chun na caighdeáin a fheabhsú go foriomlán.
- *oilíúint a sholáthar d'fhoireann conas gearáin ó chustaiméirí a láimhseáil:* cuirfear an oilíúint ar fáil mar chuid de chlár oilíúna ionduchtaithe agus de chlár um sheirbhís do chustaiméirí.

## 8. Comhchomhairliú agus Measúnú

Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil maidir le comhchomhairliú a bhfuil brí aige do chustaiméirí, agus rannpháirteachas ag na custaiméirí sin ann, maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sheachadadh agus a athbheithniú. Measúnú fiúntach an tseachadta seirbhísí a chinntiú.

Reachtáil an Roinn dhá shuirbhé custaiméireachta i rith 2004, suirbhé ginearálta a bunaíodh ar an ngréasán agus suirbhé a bunaíodh ar chustaiméirí Oifig na bPasanna, chun bonn eolais a chur faoi fhorbairt ár gCairt do Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta.

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ónár gcustaiméirí agus spreagaimid é mar aon le moltaí ar conas is féidir linn ár seirbhísí a fheabhsú amach anseo. Tá sé ar intinn againn measúnuithe a reachtáil go rialta ar ár bhfeidhmíocht i dtaca leis na tiomantais atá inár gCairt do Chustaiméirí agus sa Phlean Gníomhaíochta seo. Le linn thréimhse an Phlean seo cothóimid agus forbróimid a thuilleadh ár bpróisis chomhchomhairlithe agus mheasúnaithe mar a leanas:

- *breis suirbhéanna custaiméireachta a reachtáil:* i suirbhéanna agus measúnuithe amach anseo díreofar ar shainghnéithe dár seirbhísí do chustaiméirí, go háirithe i réimsí a ndearnadh gearán fúthu.
- *tráchtchártaí a sholáthar inár n-oifigí poiblí:* is féidir le tráchtchártaí aiseolas úsáideach fíor-ama a sholáthar ar cheisteanna nach dtiocfadh chun aird na Roinne, b'fhéidir, ar chor ar bith nó chomh luath sin, murach iad, sa chaoi ar féidir leis an Roinn freagairt go gasta ar easnaimh a mheastar a bheith ar ár seirbhísí.
- *leanúint ar ár bhfeidhmíocht a thuairisciú i dtaca lenár dtiomantais do sheirbhís do chustaiméirí:* tuairisceoidimid ar ár bhfeidhmíocht inár dTuarascálacha Bliantúla, a bheidh ar fáil do chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin agus i gcruachóip chomh maith.
- *leanúint ar dhul i gcomhairle leis an bhfoireann faoi cheisteanna SAC:* déanfar comhchomhairle leis an bhfoireann tríd an Líonra d'Oifigigh Chaidrimh SAC atá i gceist, agus trí Choiste Comhpháirtíochta na Roinne.
- *féachaint lenár gcórais chomhchomhairlithe agus mheasúnaithe a fheabhsú a thuilleadh le linn thréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo:* spreagfaidh an Coiste Comhpháirtíochta agus an Líonra d'Oifigigh Chaidrimh SAC moltaí chun na seirbhísí a fheabhsú.

## 9. Rogha

Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, i leith seachadadh seirbhísí, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Teicneolaíocht atá ar fáil agus a bheidh ag teacht chun cinn a úsáid chun an t-uasleibhéal rochtana agus roghanna agus caighdeán an tseachadta a chinntiú.

Tacaíonn an Roinn leis an bprionsabal go dtabharfar an oiread roghanna is féidir do chustaiméirí, cé gur féidir le nádúr cuid de na seirbhísí a sholáthróimid teorainn a chur lenár gcumas solúbthachta maidir leis seo. Tá roinnt beart chun feabhais déanta againn cheana féin sa réimse seo, agus orthu sin tá:

- leanann Oifig na bPasanna i Sráid Theach Laighean ar sheirbhís a sholáthar do bhaill den phobal a bhfuil pasanna uathu go géar.
- tá seirbhís le hOifigeach ar Dualgas ar fáil freisin ag deirí seachtaine, chun déileáil le ceisteanna práinneacha um pasanna.
- tá seirbhís ar leith le hOifigeach Roinne ar Dualgas ar fáil don phobal lasmuigh d'uaireanta oscailte oifige agus ag deirí seachtaine, chun déileáil le ceisteanna práinneacha um chonsalachta.
- is gnách d'fhoireann inár Misin taidhleoireacha agus chonsalachta iad féin a chur ar fáil lasmuigh d'uaireanta oscailte oifige chun déileáil le cúrsaí práinne.
- tá leathnú anois ar an gcóras "Pasanna Luathphoist" chuig mhórán oifigí poist i dTuaisceart Éireann agus chuig Glaschú agus Learpholl chomh maith (i gcomhar le Post Office Ltd). Tugann an córas seo seirbhís aisfhillte deich lá do chustaiméirí, ar an acht go gcomhlíontar a bhfoirm iarratais i gceart agus go gcuirtear isteach léi an doiciméadachas go léir is gá.
- is féidir íoc as pasanna anois le cárta dochair nó le cárta creidmheasa.
- tarscaoileadh táillí pas do dhaoine in aois 65 bliana agus os a chionn.

In ainneoin na bhfeabhsuithe seo, leanfaimid ar na féidearthachtaí a fhiosrú maidir leis an réimse roghanna dá gcustaiméirí a fheabhsú a thuilleadh, agus na nithe seo san áireamh:

- *na féidearthachtaí sna teicneolaíochtaí reatha agus atá chugainn a scrúdú d'fhonn caighdeán, rogha agus rochtain ar ár seirbhísí a fheabhsú: faoi láthair táimid i mbun inlín a sholáthar a fheabhsóidh cumarsáid agus aistriú faisnéise idir ár n-oifigí sa bhaile agus thar lear. Ar thionscnaimh eile atá idir lámha tá Córas Uathoibríthe nua um Iarratais ar Víosaí agus um Lorgaireacht (AVATS) a sholáthar. Tá an córas seo á fhorbairt i dteannta leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí. Tionscnamh eile atá idir lámha is ea an Corás Uathoibríthe Pasanna a leathnú go dtí ár Misean thar lear. Déanfaimid scrúdú cúramach freisin an féidir an tseirbhís seachadta a fheabhsú i gcomhthéacs an Stiúrthóireacht um Chomhoibriú Forbartha a dhílárú go Luimneach in 2007.*

- *leanúint ar an oiread faisnéise agus is féidir a chur ar fáil ar ár suíomh gréasáin:* leanfaimid ar mhórtuarascálacha agus mórdhoiciméid bheartais, faisnéis um pasanna agus chonsalachta, comhairle taistil agus preasráitis a fhoilsiú ar ár suíomh gréasáin. Fiosróimid freisin an féidir custaiméirí a chumasú chun foirmeacha iarratais ar phasanna agus sheirbhísí eile a íoslódáil.
- *athbhreithniú rialta ar na socruithe reatha oscailte dár n-oifigí poiblí sa bhaile agus thar lear:* go ginearálta, tá uaireanta reatha oscailte ár n-oifigí pas agus ár n-oifigí poiblí eile i gcomhréir leis na huairéanta i dtíortha eile den AE, agus go minic sáraíonn siad na huairéanta sin. Soláthróimid seirbhís le hoifigeach ar dualgas nach bhfuil a leithéid ar fáil i gcoitinne i dtíortha AE eile. Mar sin féin, athbhreithneoidimid ár n-uaireanta reatha oscailte féachaint an féidir breis solúbthachta a sholáthar lenár n-acmhainní reath, gan dochar a dhéanamh do ghnéithe eile den tseirbhís seachadta.
- *raon na gcártaí creidmheasa a leathnú ar féidir íoc as seirbhísí pas leo:* tá i gceist an gnó seo a chur chun cinn le linn 2006.

## 10. Comhionannas Teangacha Oifigiúla

**Seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus / nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir leis an gceart atá acu a roghnú go ndéileálfaí leo trí cibé ceann dár dteangacha oifigiúla.**

Táimid tiomanta ar sheirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar dár gcustaiméirí ar mian leo gnó a dhéanamh leis an Roinn trí Ghaeilge. Táimid tiomanta, leis, ar ár ndualgais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, a chomhlíonadh go hiomlán. Tá fo-ghrúpa bunaithe ag Coiste Comhpháirtíochta na Roinne chun tograí a fhorbairt ionas go mbeimid in ann déileáil leis na dúshlán a eascraíonn as an Acht maidir le seirbhísí a sheachadadh trí Ghaeilge.

Tá socruithe á ndéanamh chun leagan iomlán Gaeilge de shuíomh gréasáin na Roinne a chur ar fáil. Maidir leis seo, tá dul chun suntasach déanta cheana féin agus tá mórán d'ábhar an tsuímh ar fáil anois i nGaeilge agus i mBéarla.

Foilsíodh Ráiteas Straitéise na Roinne, a chlúdaíonn an tréimhse 2005-2007, sa dá theanga, agus déanfar amhlaidh i gcás gach mórdhoiciméid bheartais amach anseo.

Le linn thréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo déanfaimid mar seo:

- freagra i nGaeilge a chur ar gach comhfhreagra a thagann chugainn i nGaeilge.
- leanúint le gach iarracht chun garaíocht a dhéanamh ar chustaiméirí a ghlaonn ar an Roinn de theileafón nó a thagann isteach chun na Roinne go pearsanta agus ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- ar n-oibleagáidí reatha agus amach anseo faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, a chomhlíonadh, agus san áireamh orthu sin, "Scéim" a ullmhú faoi Mhír 11 den Acht laistigh den teorainn ama a chuir an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta in iúl don Roinn.

- leanúint ar an oiread ábhar agus is féidir i nGaeilge a chur ar fáil ar ár suíomh gréasáin..
- leanúint ar raon de roghanna oiliúna a sholáthar d'oifigigh ar spéis leo a scileanna Gaeilge a fhorbairt, agus san áireamh cúrsaí oiliúna, pacáistí féinfhoghlama, ranganna comhrá taobh istigh, agus cúrsaí oiliúna níos foirmiúla, i dteannta le Gaeleagras agus le hinstitiúidí Gaeilge eile.

## **11. Comhordú Níos Fearr**

### **Cur chuige níos comhordaithe agus níos lánpháirtithe a chothú maidir le seirbhísí poiblí a sheachadadh.**

Tá an Roinn tiomanta ar chur chuige lánpháirtithe a chothú chun seirbhísí a sheachadadh don phobal. Sampla dár dtiomantas ba ea forbairt áis an "ionaid ilfhreastail" lánpháirtithe um víosaí agus inimirce ag Cé an Bhúrcaigh, i dteannta leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí.

Ag dul ar aghaidh dúinn, déanfaimid mar seo:

- leanúint ar chomhoibriú leis an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí chun an Córas nua Uathoibrithe um Iarratais ar Víosaí agus um Lorgaireacht a fhorbairt.
- cuidiú le tionscnaimh r-Rialtais a fhorbairt.
- leanúint ar pháirt a ghlacadh i ngrúpaí idir-ranna um sheirbhís do chustaiméirí, agus an Líonra SAC agus an Mheitheal SAC san áireamh, agus cúnamh dearfach a thabhairt dóibh.

## **12. An Custaiméir Inmheánach**

### **A chinntiú go bhféachtar ar chomhaltáí foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go mbeidh an tacaíocht chúí acu agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna seachadta seirbhísí.**

Aithníonn an Roinn an cúnamh rídhearfach a thug an fhoireann chun seirbhísí ardchaighdeáin a thabhairt dár gcustaiméirí. An Coiste Comhpháirtíochta, ar a bhfuil ionadaithe ó na príomhchumann foirne go léir, imríonn sé ról tábhachtach maidir le beartas agus caighdeáin sheirbhíse do chustaiméirí a fhorbairt. Thug fo-ghrúpa den Comhpháirtíocht cúnamh suntasach chun Cairt na Roinne do Chustaiméirí a fhorbairt agus bhí baint freisin ag an bpríomh-Choiste maidir leis an gCairt agus an Plean Gníomhaíochta seo araon a réiteach.

Aithníonn foireann na Roinne, agus glacann siad leis, gur custaiméirí dá chéile iad féin agus nach foláir dóibh na caighdeáin chéanna seirbhíse a fheidhmiú ina gcuid gnóthaí lena chéile agus a fheidhmíonn siad i gcás custaiméirí seachtracha. Tabharfar faoi thionscnaimh breise le linn thréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo chun spiorad na seirbhíse do chustaiméirí inmheánacha a neartú laistigh den Roinn, agus na céimeanna seo san áireamh:

- tionscnaimh um sheirbhís do chustaiméirí inmheánacha a chur chun cinn agus a spreagadh laistigh den Roinn
- leanfar ar an “gcustaiméir inmheánach” a chuimsiú i gclár oiliúna um sheirbhís do chustaiméirí
- leanfar ar scéimeanna oibre atá garach don teaghlach a sholáthar, agus leanfar ar chuidiú le comhaltaí foirne ar mian leo úsáid a bhaint astu. Beidh r-shaothar ar na scéimeanna seo.
- straitéis um chumarsáid inmheánach a fhorbairt.

## 4 | An Roinn Gnóthaí Eachtracha - Sonraí Teagmhála

Tá Ceanncheathrú na Roinne ag: **Teach Uíbh Eachach, 80 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2.**

Tá ár bpríomhoifigí eile ag:

*Our other main offices are located at:*

- 76/78 Sráid Fhearchair, Baile Átha Cliath 2 (Seirbhísí Corparáideacha, Rannán an Aontais Eorpaigh);
- Cearnóg an Easpaig, Cnoc Réamoinn, Baile Átha Cliath 2 (An Rannán um Chaidreamh Déthaobhach Eacnamaíochta, An Stiúrtóireacht um Chomhoibriú Forbartha agus an tAonad Cigireachta.
- Teach Hainault, 69/71 Faiche Stiabhna (Rannáin Pasanna agus Consalachta, Dlí agus Cultúir).

### **OIFIGÍ POIBLÍ:**

#### **Oifig na bPasanna:**

- Baile Átha Cliath: Sráid Theach Laighean, Baile Átha Cliath 2
- Corcaigh: 1a, An Meall Theas

#### **Seirbhísí consalachta:**

- Teach Hainault, 69/71 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2.

#### **Oifigí i mBaile Átha Cliath:**

- Is é ár bPríomhuimhir Theileafóin ná (01) 478 0822 nó Lo Call 1890 426700

Má tá uimhir folíne an oifigigh agat lenar mian leat labhairt, is féidir leat dul i dteagmháil leis/léi go díreach ach (01) 408 + folíne a dhiallú.

#### **Oifig na bPasanna:**

Déileálann an oifig i gCorcaigh le hiarratais ó dhaoine a chónaíonn i gCúige Mumhain.

Déileálann an oifig i mBaile Átha Cliath leis na hiarratais eile go léir.

- Baile Átha Cliath: Fiosruithe (01) 6711633 or Lo Call 1890 426888 R-phost: [passportdublin@dfa.ie](mailto:passportdublin@dfa.ie)
- Corcaigh: Fiosruithe (021) 4944700 or Lo Call 1890 426900 R-phost: [passportcork@dfa.ie](mailto:passportcork@dfa.ie)

*Faisnéis ar taifead (seirbhís 24 uaire): (01) 679 7600 nó Lo Call 1890 426800*

### Seirbhísí Consalachta:

- Fíordheimhniú Doiciméad: (01) 4082174
- Litreacha cathartha saoirse chun phósadh thar lear (01) 4082568
- Saoránacht Éireannach ar bhonn sleachta (01) 4082555  
(thuas ó 10:00rn - 12:30in)
- Comhairle um Thaisteal, Leas Príosúnach, Cúnamh Thar Lear (01) 4082585 / 4082302 / 4082378

### Suíomh Gréasáin:

Is é suíomh gréasáin na Roinne ná [www.dfa.ie](http://www.dfa.ie)

Tá suíomh gréasáin freisin ag Cúnamh Éireann ag [www.irishaid.gov.ie](http://www.irishaid.gov.ie)

Is féidir teacht ar Oifig na bPasanna ag [www.passport.ie](http://www.passport.ie)

Tá liosta oifigí na Roinne thar lear, lena n-Airítear Ambasáidí, Consalachtaí agus Consalachtaí Oinigh, ar fáil ar suíomh gréasáin na Roinne.