Cé muid féin?

Bíonn an Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh á feidhmiú faoi choimirce na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh. Cuireann sí ceart reachtúil acomhairc ar fáil do dhaoine atá míshásta le cinntí a rinne Oifigigh Breithiúnachta na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, i leith teidlíochtaí leasa shóisialaigh agus inárachaitheacht na gceisteanna fostaíochta, chomh maith le cinntí áirithe a dhéantar i bhFeidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, faoi scéim na liúntas leasa forlíontach. Bíonn na hOifigigh Acomhairc ag feidhmiú go neamhspleách ina gcuid dualgas.

Cé na ceangaltais atá againn i leith ár gcustaiméirí?

Is é an aidhm atá againn ná chun seirbhís den chéad scoth a chur ar fáil, a dhíríonn ar do riachtanais agus d'ionchais. Chuige sin, déanaimid na gealltanais seo a leanas.

Rochtain ar ár seirbhísí

- Caithfimid lenár gcustaiméirí go léir ar bhealach cothrom, cóir agus cúirtéiseach.
- Cinnteoimid go mbíonn ár bpríomh-oifig agus ár n-ionaid éisteachta ar fáil do chách, daoine faoi mhíchumas san áireamh, cibé áit ar féidir.
- Glacfaimid le gach cuairteoir chuig ár bpríomh-oifig agus ár n-ionaid éisteachta ar bhealach cúirtéiseach agus cuirfimid ar aghaidh iad go dtí a gceann scríbe, chomh tapa agus is féidir.
- Ní ligfimid do d'aois, do chine, do bhunús eitneach, do chlaonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach ná aon mhíchumas a d'fhéadfadh a bheith ort, tionchar a imirt ar an gcaoi a gcaithimid leat.
- Beidh meas againn ar na riachtanais phríobháideachta atá agat, nuair a thiocfaidh tú ag ár n-oifig.
- Cinnteoimid gur féidir le custaiméirí atá ag iarraidh a ngnóthaí a dhéanamh i dteanga eile seachas Béarla, a leithéid a dhéanamh, más mian leo.
- I gcúinsí eisceachtúla, socróimid éisteacht bhéil i d'áras cónaithe.

D'acomharc

- Oifigeach Acomhairc atá ceaptha de réir an dlí chun déileáil le d'acomharc agus é/í neamhspleách ar an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh nó Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, a bheidh ag déileáil le d'acomharc.
- Cuirfimid in iúl go bhfuil d'acomharc faighte againn agus coinneoimid ar an eolas tú faoin dul chun cinn.
- Cuirfimid comhairle ort maidir le cabhair airgeadais nó cabhair eile a fháil, a fhad is atá tú ag fanacht ar thoradh d'acomhairc.
- Sa chás go gcinneann Oifigeach Achomhairc ar éisteacht bhéil a chur ar siúl maidir le do chás, déanfaimid ár ndícheall fógra 10 lá roimh ré a thabhairt duit faoin éisteacht.
- Déanfaimid ár ndícheall tú a chur ar an eolas faoin gcinneadh i leith d'acomhairc, taobh istigh de 3 go 4 seachtaine ó dháta na héisteachta, a fhad is go bhfuil an t-eolas go léir atá ag teastáil, ag an Oifigeach Acomhairc, chun cinneadh a dhéanamh.
- Cuirfimid ar an eolas tú faoin mbunús atá leis an gcinneadh i leith d'acomhairc, má theipeann air.

Eolas a chur ar fáil duit

- Cuirfimid eolas mionsonraithe, soiléir agus ceart ar fáil duit faoin tseirbhís a chuirimid ar fáil.
- Cinnteoimid go mbeidh ár bhfoirmeacha agus ár mbileoga eolais éasca le tuiscint agus cothrom le dáta.
- Má ghlaonn tú orainn, déanfaimid iarracht an glaoch a fhreagairt taobh istigh de 10 soicind, ar an meán.
- Glaofaimid ar ais ort más é sin atá uait.
- Cuirfimid muid féin in aithne do na glaothóirí nuair a bheimid ag freagairt an ghutháin.
- Nuair a scríobhann tú chugainn, le facs nó trí ríomhphost, déanfaimid do chomhfhreagras a admháil chomh luath agus is féidir agus cuirfimid freagra mionsonraithe chugat taobh istigh de 15 lá oibre. Murar féidir linn, inseoimid duit cathain is féidir linn é a dhéanamh.
- Cuirfimid ainm teagmhála agus uimhir ghutháin an duine atá ag déileáil le d'fhiosrúchán, sa chomhfhreagras go léir, idir scríofa agus leictreonach.

Ráitis agus gearáin

- Déanfaimid ár gcóras reatha um Ráitis agus Gearáin a chur chun cinn agus a fhorbairt.
- Tabharfaimid freagra ar ghearáin taobh istigh de 15 lá oibre.
- Déanfaimid infheistiú in oiliúint leanúnach i seirbhís custaiméirí dár bhfoireann.
- Tabharfaimid ráthaíocht nach mbeidh aon tionchar ag do ghearán ar an gcaoi a gcaithfimid leat amach anseo.

Céard is féidir leat a dhéanamh le cabhrú linn?

- Nuair a bhíonn acomharc á dhéanamh agat, cinntigh go gcuireann tú an t-eolas seo a leanas ar fáil dúinn le do thoil
  - D'ainm
  - Do sheoladh iomlán
  - D'Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí (PSP)
  - An cinneadh a bhfuil tú ag déanamh achomhairc ina choinne
  - An bunús atá leis an acomharc.
- Iniaigh gach doiciméad a bhaineann le d'acomharc, le d'fhoirm acomhairc nó do litir acomhairc.
- Bíodh uimhir thagartha d'acomhairc agus d'Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí (PSP) in aice láimhe agat, nuair a bhíonn tú ag tabhairt cuairte orainn, nó ag dul i dteagmháil linn.
- Inis dúinn má tá tú ag iarraidh d'acomharc a tharraingt siar.
- Inis dúinn sa chás go mbeidh tú déanach nó mura mbeidh tú in ann freastal ar an éisteacht bhéil a socraíodh duit.
- Abair linn cén seoladh nua atá agat, sa chás gur athraigh tú é.

- Inis dúinn má bhíonn tú míshásta leis an tseirbhís a chuirimid ar fáil duit, nó má tá moladh ar bith agat i leith feabhsú a dhéanamh ar an tseirbhís.
- Inis dúinn má tá tú ag iarraidh go mbeadh duine leat a d'fhéadfadh cabhrú leat ag an éisteacht, má tá fadhb agat maidir le cumarsáid a dhéanamh leis an Oifigeach Acomhairc, mar gheall ar dheacrachtaí teanga.

Cén áit ar féidir a thuilleadh eolais a fháil?

Má tá a thuilleadh eolais uait, téigh i dteagmháil le:

An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh
Teach D'Olier
Sráid D'Olier
Baile Átha Cliath 2

Guthán: Íosghlao 1890 74 74 34
Facs: (01) 6718391
Ríomhphost: swappeals@welfare.ie
Suíomh Gréasáin: www.socialwelfareappeals.ie

OIFIG ACHOMHARC
LEASA SHÓISIALAIGH

www.socialwelfareappeals.ie

An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh

Cairt Custaiméirí

Tá an Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh tiomanta seirbhís acomharc leasa shóisialaigh a chur ar fáil, atá neamhspleách, inrochtana agus cóir, chomh maith leis an méid sin a dhéanamh go pras agus go cúirtéiseach

www.socialwelfareappeals.ie

20k 10-07 Eagrán: Samhain 2007