

NSAI

CAIRT CUSTAIMÉIRÍ

Tiomantas NSAI do sheirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí

Athbhreithniú 4 – Samhain 2022

An tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann

Mar phríomhúdarás na hÉireann maidir le seirbhísí caighdeánaithe, deimhniúcháin agus tomhais, cuireann NSAI le timpeallacht ghnó bharrfheabhsaithe don trádáil agus don nuálaíocht trí fheabhas agus trí shaineolas i soláthar seirbhísí den chaighdeán is airde.

Treoraithe ag luachanna ár n-eagraíochta táimid tiomanta go hiomlán do sheirbhís éifeachtach, thráthúil, ghairmiúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

Ár Luachanna:

- **BARR FEABHAIS** – Táimid an-bhródúil as an inniúlacht cheannródaíoch agus as an athléimneacht a léirímid agus barr feabhais á shaothrú againn inár gcuid oibre, agus sinn ag glacadh le hathruithe chomh maith le deiseanna, agus cuirimid an inniúlacht cheannródaíoch agus an athléimneacht sin chun cinn.
- **SAINEOLAS** – Chun ár n-inniúlachtaí réamhbhreathnaitheacha a chothabháil, aithnímid an tábhacht mhór a bhaineann le forbairt agus fás leanúnach ár lucht foirne a chinntiú.
- **MEAS** – Aithnímid nach féidir rath a bhaint amach ach amháin trí mheas a léiriú ar éagsúlacht ár lucht foirne, ár gcustaiméirí agus ár gcomhpháirtithe. Déantar sin a chinntiú trí chur chuige oscailte agus rannpháirteach a léiriú san idirchaidreamh uile a dhéanaimid agus trí thimpeallacht atá bunaithe ar mhuinín fhrithpháirteach a chothú.
- **IONRACAS** – Is mór againn ionracas agus bainistímid neamhchlaontacht. Tá an dá rud sin ag croílár ár ngníomhaíochtaí agus tugtar tús áite dóibh agus sinn ag plé le gach páirtí leasmhar.
- **COMHOIBRIÚ** – Déanaimid comhoibriú ar bhealach rannpháirteach ar fud na gníomhaíochta, leis an lucht foirne chomh maith le comhpháirtithe seachtracha, chun luach inbhuanaithe a chruthú d'Éirinn i dtimpeallacht domhanda.
- **NUÁLAÍOCHT** – Tacaímid leis an ngá le solúbthacht agus nuálaíocht ar fud ár gcuid próiseas, gcóras agus seirbhísí, agus bainimid é sin amach trí dhúshlán gnásanna an lae atá inniu ann a thabhairt go leanúnach.

¹ Léiriú is ea an doiciméad seo ar ár dtiomantas do sheirbhís do chustaiméirí agus ní thugtar ceart sonrath leis _____

ar bhealach ar bith ar chor ar bith chun seachadadh seirbhíse.

Clár na nÁbhar

Clár na nÁbhar

ÁR gCUSTAIMÉIRÍ.....	4
ÁR nGEALLTANAS DUITSE.....	4
CAD IS FÉIDIR LEAT BHEITH Ag SÚIL LEIS UAINN.....	5
Fiosruithe ar an bhfón	5
Fiosruithe i scríbhinn	5
Glaiteoirí pearsanta	5
Suíomh Gréasáin (www.n Sai.ie).....	6
ROCHTAIN DO DHAOINE ATÁ FAOI MHÍCHUMAS.....	7
SOLÁTHRAITHE.....	7
AN GHAEILGE.....	7
IS MÓR AGAINN DO THUAIRIM.....	8
MURA BHFUIL TÚ SÁSTA LENÁR SEIRBHÍS	8
DÉAN TEAGMHÁIL LEIS AN gCEANNCHEATHRÚ.....	8
OIFIGÍ NSAI AGUS SONRAÍ TEAGMHÁLA.....	9

ÁR gCUSTAIMÉIRÍ

Tá réimse leathan custaiméir ag an Údarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann (NSAI), lena n-áirítear gnólachtaí monaraíochta agus seirbhíse, allmhaireoirí, dáileoírí, miondíoltóirí, tomhaltóirí, gairmithe, na meáin, ionadaithe gnó, urlabhraí neamh-rialtasacha, taighdeoirí, mic léinn agus pearsanra ó ranna Rialtais agus gníomhaireachtaí oifigiúla.

Sa Chairt seo leagtar amach na caighdeáin seirbhíse ar féidir leatsa, mar chustaiméir, bheith ag súil leo nuair a dhéanfaidh tú teagmháil le NSAI.

ÁR nGEALLTANAS DUITSE

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Déileálfaimid leat go pras, go héifeachtach agus chomh maith agus is féidir agus i gcás go ndéanfa teagmháil linn faoi chúrsaí nach mbaineann lenár n oibríochtaí nó seirbhísí, déanfaimid ár ndícheall eagraíocht eile, más ann di, a gceapaimid gur féidir léi cuidiú leat ar an dóigh is fearr leis an bhfaisnéis a theastódh uait a chur in iúl duit.
- Beimid cúirtéiseach, cairdiúil agus aireach inár ndéileálacha
- Cuirfidh faisnéis shoiléir chruinn ar fáil agus ní úsáidfimid ach téarmaí teicniúla nó dlíthiúla más gá
- Caithfimid go cothrom agus go measúil lenár gcustaiméirí ar fad
- Déanfaimid faisnéis phearsanta ar bith a thabharfaidh tú dúinn a chosaint, tá cóip den pholasáí príobháideachais um shonraí cosanta ar fáil ar ár suíomh gréasáin
- Beimid neamhchlaonta agus neamhspleách inár ndéileálacha go léir leis an lucht gnó agus leis an bpobal araon
- Éistfimid le d'aiseolas agus déileálfaimid go pras leat má bhíonn gearán agat

CAD IS FÉIDIR LEAT BHEITH AG SÚIL LEIS UAINN

Fiosruithe ar an bhfón

Oibríonn oifig fáilte ár gceanncheathrún ó 9.15 am go 13.00 pm agus 14.00 pm go 17.30 pm Luan go hAoine (17.15 pm Dé hAoine). Nuair a dhéanfaidh tú teagmháil linn ar an bhfón:

- Ainmneoidimid muid féin agus treoróimid chuig ball foirne ábhartha thú.
- Cinnteoidimid go gcuideofar leat mura bhfuil ball foirne faoi leith ar fáil nuair a ghlaonn tú.
- Féachaimid le 90% ar a laghad de na glaonna a fhreagairt laistigh de 15 shoicind le linn uaireanta gnó agus tabharfaimid freagra go pras ar theachtaireachtaí gutha.

Fiosruithe i scríbhinn

Má scríobhann tú chugainn:

- Admhóimid fiosruithe neamhghnáthaimh a gheofar sa phost nó chuig ár ríomhphost info@nsai.ie faoi cheann **dhá lá oibre** óna bhfáil agus tabharfaimid freagra faoi cheann **cúig lá oibre** nuair is féidir. Cuirfear ar an eolas thú má theastaíonn a lán taighde nó sainleas faoi choinne d'fhiosraithe agus tabharfar comhairle duit faoin am a thabharfar freagra iomlán ort.
- Cinnteoidimid go gcuimseofar inár gcomhfhreagras go léir ainm teagmhála, uimhir fóin agus seoladh ríomhphoist.
- Tabharfaimid freagra ort i dteanga shoiléir shimplí agus má úsáidimid téarmaí teicniúla míneoidimid iad duit.

Glaiteoirí pearsanta

Má thugann tú cuairt phearsanta orainn:

- Beimid ar fáil chun bualadh leat trí choinne le linn na ngnáthuaireanta oifige agus beimid chomh solúbtha agus is féidir chun freastal ar do riachtanais lasmuigh de na huaireanta sin
- Beimid tráthúil agus poncúil inár ndéileálacha leat
- Cinnteoidimid go mbeidh saoráidí cruinnithe oiriúnacha againn in oifig ghlan, inrochtana a chomhlíonann na caighdeáin sláinte agus sábháilteachta
- Beidh meas againn ar do phríobháideacht
- Beimid béasach agus cóir inár ndéileálacha leat
- Iarrfaimid ort cloí lenár mbearta Covid-19 chomh fada agus a bheidh siad i bhfeidhm

Suíomh Gréasáin (www.nsai.ie)

Bainimid úsáid as ár suíomh gréasáin chun tú a choinneáil ar an eolas faoinár ngníomhaíochtaí agus chun bealach a chur ar fáil duit chun ár n-oibríochtaí a rochtain nó le haghaidh úsáid teagmhála go díreach ar an ríomhphost. Chun an tseirbhís is fearr a chinntiú duit:

- Coinneoidimid ár suíomh gréasáin cothrom le dáta agus déanfaimid ár ndícheall lena chinntiúgo mbeidh sé chomh éasca agus is féidir é a rochtain agus do bhealach a dhéanamh tríd
- Cinnteoidimid go mbeidh an fhaisnéis ar fad ar ár suíomh gréasáin soiléir agus cruinn, agus más féidir go ndéanfar téarmaí teicniúla nó dlíthiúla a mhíniú
- Cuirfimid saoráidí ar fáil chun fiosrú nó gearán a dhéanamh ar ár suíomh gréasáin
- Tairgfimid saoráidí chun clárú le rannóga den suíomh gréasáin a bhféadfá suim a bheith agat iontu

ROCHTAIN DO DHAOINE FAOI MHÍCHUMAS

Má tá tú faoi mhíchumas agus má insíonn tú dár nOifigeach Rochtana (ríomhphost accessofficer@nsai.ie) go bhfuil sé beartaithe agat cuairt a thabhairt ar NSAI, soláthróimid an cúnamh agus an fhaisnéis ar fad is gá a bheith agat chun an foirgneamh a rochtain ar bhealach compordach agus sábháilte.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Cinnteoidimid go mbeidh rochtain fhisiceach do dhaoine faoi mhíchumas ag ár n-oifigí poiblí agus coinneoidimid an rochtain fhisiceach sin ar ardchaighdeán
- Cinnteoidimid go mbeidh an fhaisnéis a sholáthróidh NSAI ar fáil i bhformáid atá oiriúnach do dhaoine faoi mhíchumais, nuair is féidir, lena n-áirítear obair a dhéanamh lena chinntiú go mbeidh rochtain ar an suíomh gréasáin i gcónaí, agus go mbainfidh an suíomh gréasáin agus an t-ábhar nua ar fad 'Leibhéal AA' amach de réir na dTreoirínte um Inrochtaineacht Ábhair ar an nGréasán (WCAG) 2.1, chun Cód Cleachtais an Údaráis Náisiúnta Míchumais i ndáil le hInrochtaineacht Seirbhísí Poiblí a chomhlíonadh.
- Déanfaimid comharthaíocht na saoráidí do dhaoine faoi mhíchumas a athbhreithniú agus a fheabhsú de réir mar is gá.

SOLÁTHRAITHE

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Feidhmeoidimid nósanna imeachta tairisceana agus ceannaigh soiléire, neamhchlaonta agus trédhearcacha i gcomhréir leis na Treoirínte maidir le Soláthar Poiblí
- Cinnteoidimid go ndéanfar íocaíochtaí le soláthraithe i gcomhréir le reachtaíocht agus treoirínte is infheidhme maidir le hÍocaíocht Phras

AN GHAELIGE

Déanfaimid ár ndícheall freastal ort má theastaíonn uait déileáil linn trí

Ghaeilge. Ar a laghad:

- Má scríobhann tú chugainn i nGaeilge, tabharfaimid freagra ort i nGaeilge
- Más mian leat labhairt le ball foirne a labhraíonn an Ghaeilge cuirfimid i dteagmháil le duine díobh thú
- Comhlíonfaimid ár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 maidir leis an Tuarascáil Bhliantúil agus an Plean Straitéiseach a fhoilsiú i mBéarla agus i nGaeilge, agus sciar dár gcuid fógraí a dhéanamh sa dá theanga

IS MÓR AGAINN DO THUAIRIM

Cuir in iúl dúinn má bhíonn tú sásta leis an tseirbhís a sholáthraíomar duit.

Mar an gcéanna, má bhíonn tú míshásta lenár seirbhís nó má tá moltaí agat maidir le feabhas a chur ar ár seirbhís, ba mhaith linn cloisteáil uait Is féidir le do thuairimí a chur in iúl go díreach dár bhfoireann i ngnáth-theagmháil laethúil nó trí scríobh trí ríomhphost chuig info@nsai.ie nó sa phost.

MURA BHFUIL TÚ SÁSTA LENÁR SEIRBHÍS

Mura bhfuil tú sásta le gné ar bith dár seirbhísí nó má chreideann tú nach raibh an tseirbhís a fuair chomh maith leis an tseirbhís at leagtha amach sa Chairt seo tá an ceart agat gearán a dhéanamh, i scríbhinn más féidir. Déileálfaimid le do ghearán de réir ár mBeartas Gearán. Déileálfar le gach gearán ar bhealach cóir, neamhchlaonta agus tráthúil. Le haghaidh tuilleadh faisnéise maidir le gearán a dhéanamh féach ár Bearta Gearán nó seol fiosrú chuig info@nsai.ie.

Cinnteoimid nach ndéanfar dochar do do chaidreamh linn amach anseo toisc go ndearna tú gearán.

DÉAN TEAGMHÁIL LEIS AN gCEANNCHEATHRÚ

Tá ceanncheathrú NSAI suite ag 1 Cearnóg Swift, Seantrabh, Baile Átha Cliath 9, D09 AOE4

Teil: +353 1 807 3800

Ríomhphost: info@nsai.ie

Suíomh gréasáin: www.nsai.ie

Is iad seo a leanas uaireanta oscailte ár gceannoifige -

Luan go Déardaoin: 9.15 am go 13.00 pm agus 14.00 pm go 17.30 pm

Dé hAoine: 9.15 am go 13.00 pm agus 14.00 pm go 17.15 pm

OIFIGÍ AGUS SONRAÍ TEAGMHÁLA NSAI

Ceanncheathrú

An tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann

1 Cearnóg Swift
An Choill Thuaidh
Seantrabh, Baile Átha Cliath 9
D09 AOE4

Teil: +353 1 807 3800

Ríomhphost: info@nsai.ie

Suíomh gréasáin: www.nsai.ie

Saotharlann Náisiúnta Mhéadreolaíochta NSAI
Síneadh Ascaill Uí Ghríofa
Glas Naíon, Baile Átha Cliath 9,
D11 E527

Ionad Réigiúnach NSAI

Plassey Park Road
Páirc Náisiúnta Teicneolaíochta
Caladh an Treoigh, Luimneach
V94 X6X0

Ionad Réigiúnach NSAI

Páirc Ghnó Bhaile an Bhriotaigh
Baile an Bhriotaigh, Gaillimh
H91 NX52

Saotharlann Mhéadreolaíochta NSAI

Ascaill Rosa,
Baile an Easpaig, Corcaigh
T12 YA37

Saotharlann Mhéadreolaíochta NSAI

Eastát Tionsclaíoch ÚFT,
Crann Phapáin,
Baile Átha Cliath 11
D11 DV70

Saotharlann Mhéadreolaíochta NSAI

Páirc Ghnó ÚFT,
Bóthar Ceo, Dún Dealgan, Co. Lú
A91 EY29

Saotharlann Mhéadreolaíochta NSAI

Eastát Tionsclaíoch Fhionasclainn,
Sligeach
F91 W314

Saotharlann Mhéadreolaíochta NSAI

Eastát Tionsclaíoch ÚFT,
Síneadh ó Thuaidh, Bóthar Chorcaí, Port Láirge
X91 HD59