An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí

An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta
Health and Safety Authority

Bíonn an tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta (HSA) ar ár ndícheall ag iarraidh seirbhísí ar ardleibhéal a chur ar fáil dár gcustaiméirí agus táimid tiomanta do ghníomhú mar eagraíocht ardfheidhmíochta. Tugtar cuntas sa Chairt Seirbhísí seo do Chustaiméirí ar ár dtiomantais do na seirbhísí do chustaiméirí agus tugtar sonraí faoin méid is féidir leat a bheith ag súil leis agus tú ag plé linn. Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú, ar chúis ar bith, tugtar sonraí faoin gcaoi a bhféadfá gearán a dhéanamh freisin.

Eolas fúinne agus faoina ndéanaimid

Tá sainordú an-leathan ag an Údarás sna réimsí sláinte agus sábháilteachta san ionad oibre, ceimiceán, faireachais margaidh agus creidiúnaithe mar a leagtar amach in os cionn 200 Acht, rialachán agus coinbhinsiún idirnáisiúnta. Is é an tÚdarás an t-údarás náisiúnta inniúil agus/nó ainmnithe freisin faoi roinnt rialachán maidir le ceimiceáin agus faireachas margaidh. Is féidir sainordú leathan an Údaráis a choimriú mar seo a leanas:

- Sábháilteacht, sláinte agus leas daoine ag an obair agus iad siúd a mbíonn tionchar ag gníomhaíochtaí oibre orthu a rialáil.
- Feabhsúchán a chur chun cinn i sábháilteacht, sláinte agus leas daoine ag an obair agus iad siúd a mbíonn tionchar ag gníomhaíochtaí oibre orthu.
- Déantúsaíocht, úsáid, cur ar an margadh, trádáil agus iompar sábháilte ceimiceán a rialáil agus a chur chun cinn.
- Feidhmiú mar údarás faireachais maidir le reachtaíocht ábhartha an mhargaidh Eorpaigh aonair.
- Feidhmiú mar an comhlacht náisiúnta creidiúnaithe le haghaidh na hÉireann.

Céard leis a mbíonn ár gcustaiméirí ag súil

Beag beann ar an modh teagmhála, bíonn sé d'aidhm againn a chinntiú go bhfaigheann gach custaiméir freagra gairmiúil, tapa agus múinte. Cuirfimid riachtanais ár gcustaiméirí san áireamh i gcónaí chun ár sainchúram a chomhlíonadh, agus ní bhainfear úsáid as teanga dhlíthiúil ná theicniúil seachas nuair is gá. Is féidir leis na custaiméirí dul i dteagmháil linn ar raon cainéal, mar a shonraítear anseo thíos.

Guthán

Is féidir glaoch ar ár ndeasc chabhrach Íosghlao ar 0818 289 389.

- Beifear i bhfeighil na nguthán idir a 9.00 r.n. agus a 3.00 i.n. ó Luan go hAoine, seachas ar laethanta saoire poiblí.
- Athrófar na huaireanta sin ó am go ham chun críocha oiliúna nó nuair atá an t-éileamh ard nó íseal.
- Caithfear leat go béasach agus le meas ar gach glaoch gutháin.
- Inseoidh an comhalta foirne a fhreagraíonn do ghlaoch duit cén t-ainm atá orthu agus, más gá, úsáidfear uimhir thagartha le haghaidh na teagmhála ina dhiaidh sin.
- Mura bhfuil an comhalta foirne féin in ann plé le do cheist, cuirfear ar aghaidh chuig an ionadaí cuí HSA í le haghaidh tuilleadh plé.
- Mura bhfuil baint ag do cheist nó do ghearán lenár sainchúram, déanfaimid iarracht thú a chur ar aghaidh chuig an eagraíocht is cuí duit.
- Lasmuigh dár ngnáthuaireanta oibre, beidh seirbhís éigeandála ag an Údarás, tríd an nGarda Síochána, chun timpistí an-tromchúiseach agus bás san ionad oibre a thuairisciú.

Scríobh

Is é an bealach is éifeachtúla le dul i dteagmháil linn ná ar an ríomhphost: contactus@hsa.ie. Féadfaidh custaiméirí scríobh chugainn ag ár gceannoifig freisin, leis an seoladh thíos.

Ceann-Oifig an Údaráis Sláinte
agus Sábháilteachta
An Foirgneamh Cathrach
Sráid James Joyce
Baile Átha Cliath 1 D01 K0Y8

- Seiceálfar ríomhphoist agus an postas gach lá i rith gnáthuaireanta oifige ó Luan go hAoine, seachas ar laethanta saoire poiblí.
- Caithfear leat go béasach agus le meas ar gach comhfhreagras i scríbhinn.
- Tabharfar ainm teagmhála i ngach freagra i scríbhinn.
- Seolfar freagra uathoibríoch chuig gach ríomhphost.

Duine le duine

Níl oifig phoiblí againn ar féidir cuairt a thabhairt uirthi gan choinne, ach ó am go chéile bímid ag plé le custaiméirí go pearsanta, inár gceannoifig nó sna hoifigí réigiúnacha.

- Ba cheart cruinnithe le foireann an Údaráis a eagrú trí contactus@hsa.ie nó trí ghlaoch ar 0818 289 389.
- Caithfear leat go béasach agus le meas i ngach cruinniú duine le duine agus fáilteofar romhat go gairmiúil i ngach oifig de chuid an Údaráis.
- Má thagann tú chuig ceann dár n-oifigí gan choinne, déanfaimid gach iarracht cabhrú leat bealach ar bith ar féidir linn, ach d'fhéadfadh teorainn a bheith lenár féidir linn a dhéanamh ina leithéid de chás.
- Soláthrófar an príobháideachas cuí i ngach cruinniú a eagraítear roimh ré.

Cigireachtaí

Tugann ár gCigirí faoi na mílte cigireachtaí ar ionaid oibre gach bliain ar fud raon leathan d'earnálacha tionscail.

- Gníomhóidh ár gCigirí go gairmiúil agus go béasach i gcónaí.
- Cuirfidh ár gCigirí eolas agus treoir chabhrach ar fáil faoi bhainistiú éifeachtach shláinte agus shábháilteacht an ionaid oibre.
- Tá cead isteach ag na Cigirí chuig ionaid oibre agus taispeánfaidh siad a gcárta aitheantais nó barántas, agus fágfaidh siad a gcárta gnó má iarrtar sin.
- Éileoidh na Cigirí cruinniú le bainisteoir sinsearach agus, má tá ceann ar fáil, leis an Ionadaí Sábháilteachta don ionad oibre agus/nó ionadaithe oibrithe eile de réir mar is cuí.
- Cuirfidh na Cigirí an reachtaíocht ábhartha i bhfeidhm ar bhealach spriocdhírithe, cóir, comhsheasmhach agus cuntasach agus i gcomhréir leis na rioscaí atá i gceist.

Cothromas agus éagsúlacht

Comhlíonfaimid ár n-oibleagáidí faoin reachtaíocht cothromais agus éagsúlachta, agus cabhróimid leat ár gcuid seirbhísí a úsáid má tá tú faoi mhíchumas. Dearadh ár suíomh gréasáin chun ardleibhéil inrochtaineachta a chinntiú. Príomhghné anois den suíomh gréasáin is ea comhtháthú na huirlise BrowseAloud a chuireann feidhmiúlacht téacs go teanga ar fáil. Áirítear leis na gnéithe inrochtaineachta eile formhéadú téacs, aibhsiú dhá dhath agus mascadh scáileáin. Is féidir dul i dteagmháil lenár nOifigeach Rochtana ar ríomhphost ar accessofficer@hsa.ie má bhíonn aon chúnamh uait.

Seirbhís trí Ghaeilge

Comhlíonfaimid ár gceanglais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla. Tabharfar freagra i nGaeilge ar aon chomhfhreagras a gheofar i nGaeilge. Foilseofar cáipéisí straitéiseacha tábhachtacha ar nós Ráitis Straitéise agus Tuarascálacha Bliantúla, agus treoir ábhartha eile, i nGaeilge freisin.

Cuidigh linn cabhrú leatsa

Fáiltímid roimh do thuairimí agus is mór againn an t-am a chaitear ag cur moltaí faoinár mbráid. Má bhíonn aon tuairimí nó moltaí agat faoin gcaoi a bhféadfaimis ár seirbhís a fheabhsú, téigh i dteagmháil leis an gCeann Cumarsáide & Caidrimh le Custaiméirí leis na sonraí thíos.

Cuidigh linn cabhrú leatsa trí phlé lenár bhfoireann go múinte, béasach. Ní ghlacfaimid le hiompar mhaslach, bhagrach ná tharcaisneach ar chúis ar bith agus glacfaimid na bearta cuí chun ár bhfoireann a chosaint má tharlaíonn a leithéid.

Gearáin faoin Údarás

Bímid ar ár ndícheall ag iarraidh seirbhísí ar ardleibhéal a chur ar fáil dár gcustaiméirí agus táimid tiomanta do ghníomhú mar eagraíocht ardfheidhmíochta. Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú, ar chúis ar bith, d'fhéadfá gearán a dhéanamh. Má dhéanfaimid botún, gabhfaimid leithscéal agus cuirfimid rudaí ina gceart más féidir linn. Ní ghlacfar le gearáin faoi Sheirbhísí do Chustaiméirí gan ainm i gcás ar bith.

Gearáin Neamhfhoirmiúla

Is féidir gearán neamhfhoirmiúil faoi ghné ar bith dár seirbhís a chur faoi bhráid aon chomhalta foirne. Sin nó cuir glaoch ar ár ndeasc chabhrach ar 0818 289 389 nó seol ríomhphost chuig contactus@hsa.ie. Ní bhíonn gearáin neamhfhoirmiúla chomh tromchúiseach céanna go hiondúil, agus ní dhéanaimid fiosrúchán foirmiúil orthu. Déanfaidh an té ar chuir tú an gearán neamhfhoirmiúil faoin mbráid a ndícheall an fhadhb a réiteach. Déanfaidh an bainisteoir cuí machnamh agus breithniú ar aon ábhar imní a tharraingítear anuas.

Gearáin Fhoirmiúla

Bíonn gearáin fhoirmiúla níos tromchúisí go hiondúil, agus d'fhéadfadh go mbeadh gá le Bainisteoir Fiosrúcháin a cheapadh. Má tá gearán le breithniú go foirmiúil, caithfear sonraí an ghearáin a chur ar fáil i scríbhinn:

Sa Phost:

An Ceann Cumarsáide & Caidrimh le Custaiméirí
An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta
An Foirgneamh Cathrach
Sráid James Joyce
Baile Átha Cliath 1 D01 K0Y8

Trí ríomhphost:
contactus@hsa.ie

Seolfar admháil i scríbhinn ar ghearáin fhoirmiúla laistigh de chúig lá oibre den ghearán a fháil, agus bíonn sé d'aidhm againn an próiseas iomlán a chríochnú a luaithe is féidir.

NEAMHFHOIRMIÚIL	FOIRMIÚIL
Ó bhéal go hiondúil	Caithfear é a dhéanamh i scríbhinn
Pléitear leis ag an bpointe teagmhála	Pléann bainisteoir leis
Próiseas láithreach	Próiseas níos meántéarmaí/ fadtéarmaí
Ní bhíonn sé chomh tromchúiseach sin	Bíonn sé níos tromchúisí
Ní phléitear leis an ngearánach ina dhiaidh	Pléitear go réamhghníomhach leis an ngearánach ina dhiaidh

Nochtadh Cosanta

Má chreideann fostaí go bhfuil eolas acu a léiríonn éagóir a bhfostóra maidir le cúrsaí a bhaineann leis an reachtaíocht a chuirimid i bhfeidhm, agus má cuireadh an t-eolas sin ar a súile de bharr a bhfostaíochta, is féidir leo Nochtadh Cosanta a dhéanamh. Is féidir Nochtadh Cosanta a chur faoi bhráid aon chomhalta foirne.

Oifig an Ombudsman

Fiosraíonn an tOmbudsman gearáin ó dhaoine sa phobal a bhraitheann gur chaith soláthraí seirbhíse poiblí go héagórach leo.

Má chreideann tú gur caitheadh go héagórach leat agus tú ag plé le hionadaí de chuid an Údaráis, téigh go www.ombudsman.ie chun tuilleadh eolais a fháil nó cuir glaoch ar (01) 6395600.