RSA

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ

Údarás Um Shábháilteacht Ar Bhóithre
Road Safety Authority

Ár Misean:

Is í an aidhm atá ag an Údaras um Shábháilteacht ar Bhóithre ná beathaí a shábháil agus gortuithe a chosc trí líon agus déine na n-imbhuailtí ar na bóithre a laghdú.
Léirítear é seo inár seanrá,
Ag Obair chun Beathaí a Shábháil.

Ár dTiomantas ar Sheirbhís duitse, ár gCustaiméir...

Tabharfaimid an tseirbhís den cháilíocht is fearr agus is cairdiúla a fhéadfaimid dár gcustaiméirí. Tugann roinnt spriocanna buntaca dár seirbhísí do chustaiméirí.

SEIRBHÍS CHAIRDIÚIL AGUS BHÉASACH

Déanfaimid:

- déileáil leat go cairdiúil gan mhoill;
- caitheamh le gach duine go cóir agus le meas;
- an tseirbhís is fearr gur féidir linn a thabhairt duit agus comhairle chabhrach a thairiscint duit;
- meas a bheith againn ar do phríobháideachas.

OSCAILTEACHT AGUS IONRACAS

Déanfaimid:

- bheith ionraic agus oscailte agus sinn ag déileáil leat;
- aon ghné de do ghnó linn a phlé;
- na cúiseanna lenár gcinnte a mhíniú duit.

ROCHTAIN AGUS CUMARSÁID

Déanfaimid:

- a chinntiú gur féidir le daoine faoi mhíchumas agus riachtanais speisialta ár n-oifigí uilig a rochtain agus go gcomhlíonann ár n-oifigí na caighdeáin sláinte agus sábháilteachta uilig;
- déileáil le do ghlaoch gutháin chomh tapa agus is féidir;
- do cheist a chur ar aghaidh chuig an ionad cuí;
- freagra a thabhairt ort laistigh de 10 lá oibre agus an t-eolas a d'iarr tú a mhíniú go soiléir;
- teanga shimplí shoiléir a úsáid sna foirmeacha iarratais agus sna bileoga eolais uilig.

ÁR SUÍOMH IDIRLÍN

Déanfaimid:

- a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis uilig cruinn agus suas chun dáta;
- faisnéis agus áiseanna ar líne a sholáthar a oireann dár ngrúpaí éagsúla custaiméirí;
- a chinntiú go gcomhlíonann ár suíomh idirlín riachtanais rochtana do dhaoine faoi mhíchumas;
- a chinntiú go bhfuil ár suíomh idirlín soiléir, furasta a úsáid agus go gcuimsíonn sé faisnéis úsáideach;
- leas a bhaint as teicneolaíocht nua chun ár seirbhísí a fheabhsú go leanúnach.

DOD' CHOIMEÁD AR AN EOLAS

Cuirfimid ár gcustaiméirí ar an eolas roimh ré faoi athruithe ar bith amach anseo trí fhógraí preasa agus faisnéise poiblí. Cuimsíonn sé seo faisnéis faoi:

- athruithe i nósanna imeachta a d'fhéadfadh dul i gcion ort.
- ardú táillí
- fógraí preasa faoi fhorbairtí nua.

SEIRIBHÍSÍ AS GAEILGE

Tá sé mar aidhm again féachaint chuige:

- gur féidir le custaiméirí a gcuid gnó a dhéanamh as Gaeilge más mian leo;
- go bhuil documéid ar fail as Gaeilge agus as Béarla.

SEIRBHÍSÍ AS GAEILGE

- má scríobhann tú chugainn as Gaeilge, tabharfaimid freagra ort as Gaeilge,
- de réir na ndualgas atá orainn faoi Acht na dTeangacha Óifigiúla 2003 foilseoimid ár ndoiciméid chorparáideacha is tábhachtaí, mar ár dTuarascáil Bhliantúil agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís Chustaiméara, as Gaeilge agus as Béarla.
- Cuirfimid an oiread d'ábhar Gaeilge agus is féidir linn ar ár suíomh idirlín, www.rsa.ie.

CUIDIGH LINNE CUIDIÚ LEATSA

Is féidir leat cuidiú linn ár seirbhísí a fheabhsú trí:

- Uimhreacha tagartha a thabhairt, má tá siad ar eolas agat, agus tú ag scríobh chugainn nó ag cur glaoigh gutháin orainn faoi iarratas nó faoi cheist reatha;
- Uimhir ghutháin lae nó seoladh ríomhphoist a thabhairt dúinn i do litreacha nó i do ríomhphoist, má tá siad ar fáil;
- chaitheamh go béasach lenár mbaill foirne uilig;
- cuirimid fáilte roimh gach tuairim ó chustaiméirí agus roimh mholtaí a chuidíonn linn ár seirbhísí a fheabhsú.
- sinn a chur ar an eolas nuair a dhéanaimid rud éigin go maith.

Má tá tuairim nó moladh agat ar conas go bhféadfaimis ár seirbhísí a fheabhsú, scríobh chugainn le do thoil ag:

An tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí,
Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre,
Páirc Ghnó Ghleann na Muaidhe,
Cnoc an tSabhaircín,
Bóthar Bhaile Átha Cliath,
Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo.

Nó trí chuairt a thabhairt ar ár suíomh idirlín agus ár bhfoirm aiseolais ó chustaiméirí a líonadh.

MONATÓIREACHT, MEASÚNÚ AGUS TUAIRISCIÚ

Tá clár oibre curtha ar siúl againn

chun a chinntiú go ndéanfar monatóireacht, measúnú agus tuairisciú cuí ar chur i gcrích ár dtiomantas. Déanfaimid measúnú ar leibhéal chur i gcríoch ár dtiomantas uilig chun cuntasacht a chinntiú agus chun foghlaim agus feabhsú leanúnach a éascú. Bainfear úsáid as na torthaí chun tiomantais níos dúshlánaí maidir le seirbhísí do chustaiméirí a aithint.

DO FHREAGRACHTSA

Tá sé de dhualgas ort caitheamh go hómósach le baill foirne agus táthar ag súil go mbeidh meas agat ar cheart chun na dínite an duine aonair sa saol oibre. Ní ligfimid nó ní ghlacfaimid le haon fhoirm de chiapadh nó de bhagairt agus nuair is cuí cuirfimid an t-ábhar faoi bhráid an Gharda Síochána. Is é ár bpolasaí daoine a ionchúiseamh i gcásanna ina ndéantar baill foirne a chiapadh agus/ nó ina ndéantar bagairt orthu.

CAD LE DÉANAMH MURA BHFUIL TÚ SÁSTA

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir linn a thabhairt dár gcustaiméirí. Ach má bhíonn tú míshásta lenár seirbhís, inis dúinn – tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh.

Má shocraíonn tú gearán a dhéanamh, geallaimid:

- Caitheamh go cóir le do ghearán, i modh rúin agus gan laofacht.
- Do ghearán a fhiosrú go pras agus freagra iomlán a thabhairt ort laistigh de 10 lá oibre, nó mura féidir linn é sin a dhéanamh, scríobh chun a mhíniú cén fáth agus insint duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán, agus
- Botúin ar bith a cheartú, agus míniú a thabhairt duit agus ár leithscéal a ghabháil.

SAGHSANNA GEARÁN

Ba mhaith linn go gcuirfeá ar an eolas sinn má tá aon cheann dár seirbhísí nó dár ngníomhartha:

- ag teacht salach ar ár rialacha nó ár bpolasaithe;
- gan a bheith ag comhlíonadh na bprionsabal ginearálta a bhaineann le cothroime agus dea-rialachán;
- a bhfuil drochthionchar acu ort;
- nach dtugann freagra ar do cheist nó ar d'iarratas

CONAS GEARÁN A DHÉANAMH

Más mian leat gearán a dhéanamh maidir le haon cheann de na Seirbhísí a chuirimid ar fáil, is féidir leat é sin a dhéanamh trí na meáin seo a leanas:

Letter: **An tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí,**
Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre,
Páirc Ghnó Ghleann na Muaidhe,
Cnoc an tSabhaircín,
Bóthar Bhaile Átha Cliath,
Béal an Átha,
Co. Mhaigh Eo.

Ríomhphost: complaints@rsa.ie

Facs: 096 25024

Íosghlao: 1890 50 60 80 or 096 25000

Suíomh idirlín: www.rsa.ie

Nóta:
Má bhaineann do ghearán le hIarratas ar Thástáil Tiomána, luaigh d'Uimhir Thagartha/Uimhir Thiománaí le do thoil nuair is féidir.

CUR CHUIGE NEAMHFHOIRMIÚIL

Uaireanta is fearr labhairt le nó scríobh chuig an duine lena mbíonn tú ag déileáil agus d'fhadhb nó do cheist a mhíniú dó. Is féidir formhór na saincheisteanna a réiteach ar an tslí seo.

CUR CHUIGE FOIRMIÚIL

Ba cheart gearáin fhoirmiúla a dhéanamh i scríbhinn nó trí ríomhphost.

Déanfar gearáin a fhiosrú agus eiseofar freagra i scríbhinn chuig an gcustaiméir laistigh de thréimhse dheich lá oibre ón am a fhaightear an gearán.

Agus sinn ag fiosrú an ghearáin, cuirfimid tú ar an eolas faoi stádas do ghearáin agus faoi thorthaí ar bith. Tá sé mar aidhm againn plé le 90% de na gearáin uilig agus iad a réiteach laistigh de 10 lá oibre.

GEARÁIN TRÍÚ PÁIRTÍ

Nuair a fhaightear gearán ó thríú páirtí, iarrfar ar an té a mbaineann an gearán leis a thuilleadh mionsonraí a chur ar fáil i ráiteas scríofa sínithe.

MURA BHFUIL TÚ SÁSTA FÓS

Má cheapann tú go mbeidh ort do ghearán a thabhairt níos faide b'fhéidir go mbeadh ort teagmháil a dhéanamh le Bainisteoir na Seirbhísí do Chustaiméirí. Is féidir teagmháil a dhéanamh le

Bainisteoir na Seirbhísí do Chustaiméirí trí **customerservicemanager@rsa.ie** nó tríd an bpost ag:
Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre,
Páirc Ghnó Ghleann na Muaidhe,
Cnoc an tSabhaircín,
Bóthar Bhaile Átha Cliath,
Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo.

ag lua d'Uimhir Thagartha.

GEARÁN FAOI AN TSEIRBHÍS NÁISIÚNTA TÁSTÁLA CARRANNA (TNG)

Má tá gearán agat a bhaineann leis an Tástáil TNG ba cheart duit teagmháil a dhéanamh le:

Roinn Seirbhíse do Chustaiméirí,
NCTS,
Céide an Locha 3026,
Campas Gnó Citywest,
Baile Átha Cliath 24,

laistigh de 14 lá den tástáil. Tá foirmeacha gearáin ar fáil ag ionaid teastála. Tabharfaidh TNG freagra ort laistigh de 2 sheachtain.

GEARÁN FAOI THÁSTÁIL TEOIRICE DO THIOMÁNAITHE

Má tá gearán agat cuir é seo in iúl le do thoil ag d'Ionad Tástála, nó cuir glaoch ar an líne Chúraim Custaiméirí ag **1890 606 406**, nó cuir ríomhphost chuig **theorytesthelp@prometric.com**

Nó is féidir leat scríobh chuig an mBainisteoir Seirbhíse Custaiméirí ag:

Seirbhís Tástála Teoirice do Thiománaithe,
Bosca Postoifige 788 An Tochar,
Corcaigh, Éire.

Eiseofar freagra laistigh de chúig lá oibre ó am glactha an ghearáin, nó eiseofar admháil laistigh de chúig lá oibre ón am glactha agus freagra iomlán faoi cheann deich lá oibre den am glactha.

Má tá tú míshásta fós maidir le do Thástáil Teoirice do Thiománaithe nó Gearán TNG is féidir leat scríobh chugainn ag an Aonad Seirbhíse do Chustaiméirí:

An tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí,
Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre,
Páirc Ghnó Ghleann na Muaidhe,
Cnoc an tSabhaircín,
Bóthar Bhaile Átha Cliath,
Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo.

AISTARRAINGT GEARÁIN

Is féidir le duine a g(h)earán a aistarraingt aon uair trí fhógra i scríbhinn a thabhairt don

An tAonad um Sheirbhísí do Chustaiméirí,
Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre,
Páirc Ghnó Ghleann na Muaidhe,
Cnoc an tSabhaircín,
Bóthar Bhaile Átha Cliath,
Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo.

MSA
STOP

Ag Déanamh Achomhairc in Aghaidh Cinnidh

TÁSTÁIL TEOIRICE DO THIOMÁNAITHE

Má cheapann tú go ndearnadh an cinneadh mícheart maidir le do thástáil teoirice do thiománaithe, labhair le rialthóir na Tástála Teoirice do Thiománaithe sula bhfágfaidh tú an tIonad Tástála nó is féidir leat achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh, agus úsáid a bhaint as foirmeacha achomhairc atá ar fáil ag gach Ionad Tástála Teoirice do Thiománaithe agus iarraidh ar Prometric (soláthraí na tástála teoirice) an tástáil a athmharcáil.

Beidh ort:

- Achomhairc a dhéanamh laistigh de dheich lá oibre.
- Táille bhreise a chur faoi iamh.

Nuair a fhaigheann tú d'achomharc, déanfaidh siad do thástáil a athmharcáil agus tabharfaidh siad an toradh duit faoi cheann chúig lá oibre.

Stiúrfaidh baill foirne ón bpríomhoifig athmharcáil do thástála. Má fhaightear amach go raibh an chéad

- An táille a chuir tú in iamh le d'achomharc a aisíoc.
- Deimhniú tástála teoirice a eisiúint duit.

TÁSTÁIL TIOMÁNA

Déanann Airteagal 33 den Acht um Thrácht ar Bhóithre, 1961 foráil d'achomharc chuig an gCúirt Dúiche. D'fhéadfadh an Chúirt cinneadh an tástála a dhearbhú nó ordú a thabhairt go dtairgfí tástáil eile duit saor in aisce.

Chun imeachtaí achomhairc a thionscnamh, beidh ort d'achomharc a thaisceadh le d'Oifig Cúirte Dúiche áitiúil. Caithfidh tú achoimhre i scríbhinn a chur ar fáil dóibh maidir leis na cúiseanna go gceapann tú go raibh toradh na tástála tiomána éagórach.

ACHOMHARC IN AGHAIDH TORAIDH AN TSEIRBHÍS NÁISIÚNTA TÁSTÁLA CARRANNA (TNG)

Má chreideann tú nár cheart go dteipfeadh ar d'fheithicil sa tástáil TNG, ba cheart duit labhairt le bainisteoir an ionaid tástála sula bhfágfaidh tú. D'fhéadfadh an bainisteoir aontú leat. Mura n-aontaíonn, is féidir leat achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh i scríbhinn chuig an Roinn Seirbhíse do Chustaiméirí, NCTS,

Céide an Locha 3026,

Campas Gnó Citywest,

Baile Átha Cliath 24, faoi cheann 14 lá den tástáil. Tá foirmeacha gearáin ar fáil ag ionaid tástála. Tabharfaidh TNG freagra ort laistigh de choicís.

Má tá tú míshásta fós, is féidir leat achomharc a thaisceadh le **Bord Neamhspléach Achomhairc (BNA),** 56 Sráid Drúirí,

Baile Átha Cliath 2.

Beidh ort táille achomhairc coibhéiseach le táille Tástála Iomláine a íoc. Má sheastar le d'achomharc aisíocfar do tháille agus eiseofar deimhniú tástála.

ACHOMHARC IN AGHAIDH TORTHAÍ TÁSTÁLA D'FHEITHICLÍ TRÁCHTÁLA

Má cheapann tú go raibh toradh tástála d'fheithicle tráchtála mícheart, ba cheart duit labhairt leis an duine inniúil (bainisteoir) ag an ionad tástála sula bhfágfaidh tú. D'fhéadfadh an duine inniúil aontú leat. Mura n-aontaíonn, is féidir leat achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh chuig an Oifigeach Údaraithe do Thástáil Feithiclí san Údaras Áitiúil mar a bhfuil an t-ionad tástála ceadúnaithe. Tá liosta de na hIonaid Tástála Feithiclí mar aon leis na hÚdaráis Áitiúla ábhartha ar fáil ar shuíomh idirlín an RSA, www.rsa.ie

Ba cheart duit achomharc in aghaidh an chinnidh a dhéanamh chomh luath agus is féidir tar éis na tástála.

Go hidéalach ba cheart duit:

- gan d'fheithicil a úsáid nó d'fheithicil a fháil deisithe go dtí go mbeidh deis ag an Oifigeach Údaraithe an fheithicil a iniúchadh (nóta: is cion é feithicil a thiomáint ar bhóthar poiblí gan deimhniú ar ródacmhainneacht).
- d'achomharc a chur i scríbhinn chuig an Oifigeach Údaraithe do Thástáil Feithiclí ag tabhairt achoimre ar an bfáth go gceapann tú go raibh toradh tástála d'fheithicle mícheart.

CLÁRÚCHÁN ADI

Má dhiúltaímid tú a chlárú nó má bhainimid d'ainm de chlár an ADI, is féidir leat achomharc a dhéanamh i scríbhinn in aghaidh an chinnidh faoi cheann 28 lá den litir dhiúltaithe a fháil. Ba cheart duit d'achomharc a chur chuig:

An Cláraitheoir,
Aonad ADI,
An tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre,
Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo.

CPC (DEIMHNIÚ AR INNIÚLACHT GHAIRMIÚIL)

Má cheapann tú nár coinníodh na caighdeáin oiliúna nó mura sroicheadh d'ionchais deán teagmháil le do thoil le hIonad CPC an RSA. Glacann an RSA le gearáin de chaint bhéil nó i scríbhinn. Cuirtear na gearánaigh uilig ar an eolas má bhíonn an RSA chun fiosrúchán a dhéanamh. Cuirfear an gearán ar aghaidh chuig Eagraíocht Oiliúna an CPC do Thiománaithe . Má bhíonn an Tiománaí nó an Eagraíocht Oiliúna míshásta le toradh an fhiosrúcháin is féidir achomharc a chur isteach chuig Bord Achomharc an CPC do Thiománaithe. Déanann Alt 14(5) den SI Uimhir 359, 2008 foráil don RSA eagraíocht oiliúna a fhaomhadh agus tugann 14 (9) cumhacht don RSA a leithéid d'fhaomhadh a aisghairm nó a chur ar fionraí.

Ag Obair chun Beathaí a Shábháil

Údarás Um Shábháilteacht Ar Bhóithre
Road Safety Authority

Páirc Ghnó Ghleann na Muaidhe, Cnoc na tSabhaircín,
Bóthar Bhaile Átha Cliath, Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo.

Moy Valley Business Park, Primrose Hill,
Dublin Road, Ballina, Co.Mayo.

iosghlao: 1890 50 60 80 facs: (096) 25 252
ríomhphost: adi@rsa.ie suíomh idirlín: www.rsa.ie