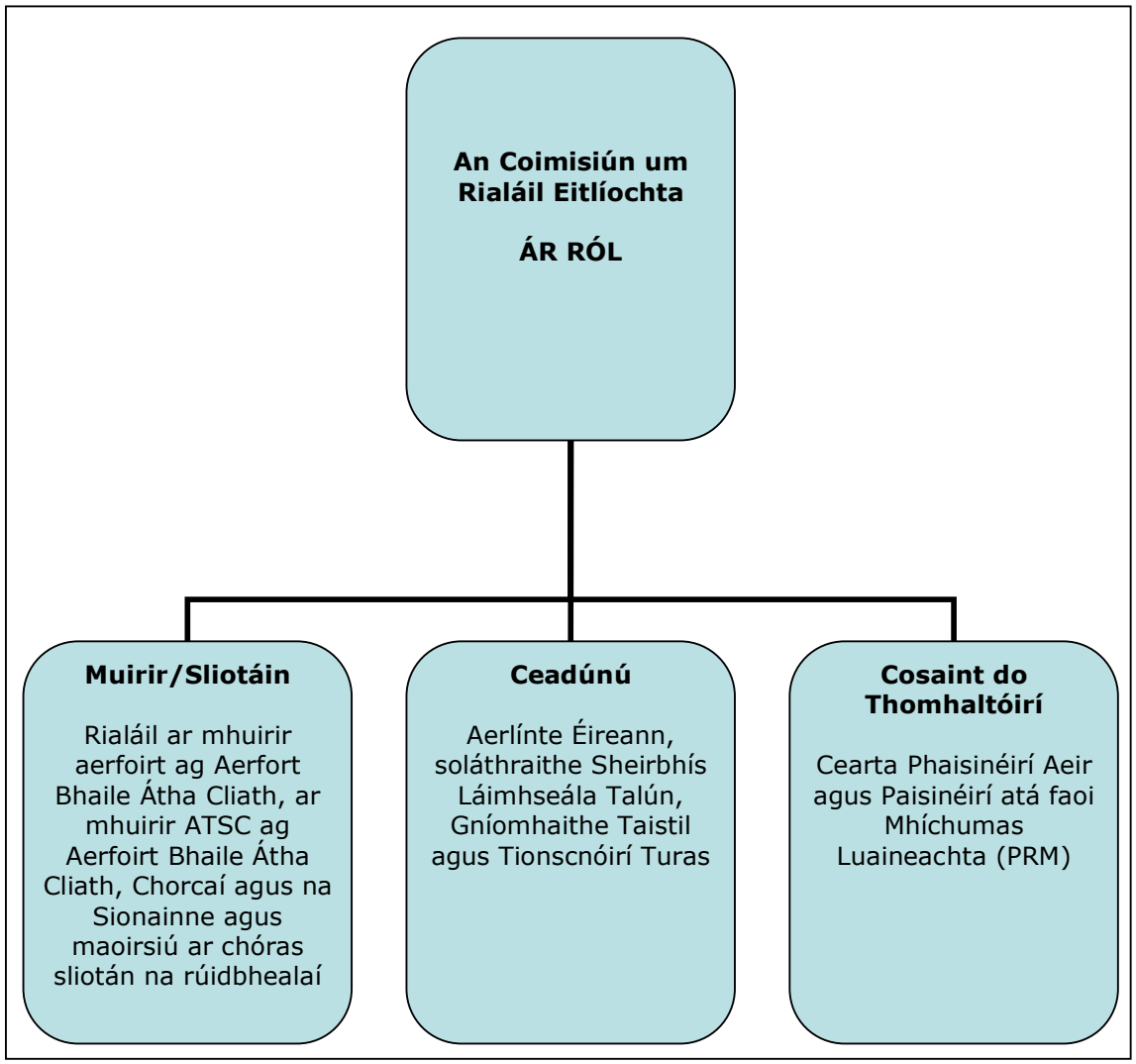
An Coimisiún um Rialáil Eitlíochta

Cairt Chustaiméirí

Ár Ról

Bunaíodh an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta ar 27ú Feabhra 2001 faoin Acht um Rialáil Eitlíochta, 2001. Cuimsíonn ról an Choimisiúin trí réimse leathan oibre: Muirir eitlíochta agus maoirsiú ar chóras sliotán na rúidbhealaí; Ceadúnú agus Cosaint do Thomhaltóirí. Tá tuilleadh eolais ar nadúr gach ceann de na róil seo ar fáil ar láithreán gréasáin an Choimisiúin: www.aviationreg.ie.



Ár dTiomantas don Phobal i gCoitinne

Tá an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta tiomanta do sheirbhís den chaighdeán is airde is féidir a sholáthar don phobal i gcoitinne. Leagtar amach sa Chairt seo caighdeáin na seirbhíse is féidir leat bheith ag dréim lena fháil ón gCoimisiún um Rialáil Eitlíochta.

Ag Déanamh Teagmhála linn ar Theileafón

Táimid ar fáil le glaonna teileafóin a fhreagairt idir na huaireanta 09.30-13.00 agus 14.15-17.30, Luan - Aoine. Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an gCoimisiún ar an uimhir LoCall **1890 787 787** (i gcás custaiméirí atá ag glaoch ó línte talún i bPoblacht na hÉireann) nó ar ár líne dhíreach +353-(0)1-6611700 (gach custaiméir).

Má dhéanann tú teagmháil linn ar theileafón:

- Cuirfimid muid féin in aithne nuair a fhreagraímid agus tabharfaimid ár n-uimhir teileafóin/r-phost má bhíonn sé seo úsáideach don ghlaoiteoir.
- Déanfaimid gach iarracht do cheist a fhreagairt láithreach. Ach murar féidir é seo a dhéanamh, déanfaimid nóta de do shonraí agus tiocfaimid ar ais chugat le freagra a luaithe agus is féidir.
- Más rud é go gcaithfimid do ghlaoch a aistriú chuig comhghleacaí eile, míneoimid cén fáth. Tabharfaimid duit ainm an duine sin agus an réimse oibre agus déanfaimid cinnte de go n-aistrítear do ghlao mar is ceart.
- Freagróimid go pras ar gach teachtaireacht glórphoist, taobh istigh de lá oibre amháin ó fágadh an teachtaireacht nuair is féidir.
- Ní atreoróimid glaonna go saoráidí glórphoist ach amháin nuair atá an duine ábhartha gnóthach ar ghlao eile, nuair nach bhfuil an duine sin ar fáil nó nuair atá an duine sin as láthair.

Ag Déanamh Teagmhála linn trí Chomhfhreagras Scríofa (lena n-áirítear Facs agus R-phoist)

Má scríobhann tú chugainn:

- Tabharfaimid admháil do gach comhfhreagras scríofa taobh istigh de 3 lá oibre.
- Go ginearálta, déanfaimid gach iarracht freagra iomlán a thabhairt taobh istigh de 15 lá oibre i 90% de chásanna[1]. Mura féidir linn freagairt taobh istigh de na hamfhrámaí sonraithe, scríobhfaimid chugat le míniú duit agus cuirfimid in iúl duit cén uair is féidir leat bheith ag dréim le freagra iomlán.

[1] I gcásanna áirithe san am atá thart, amhail mór-imeachtaí cosanta tomhaltóirí (mar shampla, mí-fheidhm radair ag aerfort nó mór-loiceadh Trádála Taistil) chuir an pobal tuile comhfhreagrais chuig an gCoimisiún, idir chomhfhreagras scríofa agus chomhfhreagras béil. Cé go bhféachfaidh an Coimisiún leis na caighdeáin atá leagtha amach sa cháipéis seo a bhaint amach go ginearálta, b'fhéidir go n-éalóidh imeachtaí dá leithéid uaireanta go gcaithfidh an Coimisiún leis na himeachtaí seo ar leithleach ó na caighdeáin ghinearálta mar atá leagtha amach anseo. I ngach cás, áfach, cuirfidh an Coimisiún in iúl i gcónaí na hamfhrámaí ionchais freagartha ar bhealach trédhearcach agus tráthúil, trí láithreán gréasáin an Choimisiúin de ghnáth: www.aviationreg.ie.

Déanfaimid cinnte de go mbíonn ainm teagmhála, uimhir theileafóin, uimhir facs agus seoladh r-phoist le gach freagra scríofa.
- Féachfaimid le scríobh chugat i dteanga atá simplí agus soiléir, ag míniú aon théarmaí teicniúla más rud é go gcaithfimid iad a úsáid.

Ag Tabhairt Cuairte ar ár nOifigí

Tá oifigí an Choimisiúin lonnaithe ar an 3ú Urlár, Teach Alexandra, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2 agus bíonn siad ar oscailt ón Luan go dtí an Aoine idir na huaireanta 09.30-13.00 agus 14.15-17.30. Má thugann tú cuairt orainn:

- Cuirfimid fáilte romhat agus beimid múinte gnaíúil agus muid ag plé leat.
- Tabharfaimid meas do do phríobháideacht agus déanfaimid cinnte de go gcaitear go cothrom leat le meas.
- Coinneoimid ár n-oifigí poiblí sábháilte agus slachtmhar agus déanfaimid cinnte de go gcomhlíonann siad na caighdeáin ábhartha sláinte agus sábháilteachta.
- Beimid ar fáil chun bualadh leat go poncúil ag an am sceidealaithe sa chás go ndearnadh coinne.
- Féachfaimid le háiseanna cuí a sholáthar do chruinnithe.
- Tá ár n-oifigí oiriúnaithe do dhaoine faoi mhíchumas. Má bhíonn aon bhuaireamh nó aon riachtanas ar leith agat, cuir in iúl dúinn más féidir linn cuidiú leat ar bhealach ar bith.

Eolas Ginearálta agus Comhairliúchán/Foilseacháin

Foilsíonn an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta cuid mhór eolais i gcaitheamh na bliana, lena n-áirítear: Fógraí Coimisiúin, Páipéir Chomhairliúcháin, Cinntí Comhairliúcháin, Ailt Nuachta (ar ár láithreán gréasáin) agus Preaseisiúintí.

- Déanfaimid cinnte de go bhfuil an t-eolas soiléir, tráthúil agus beacht.
- Féachfaimid lena chinntiú gur féidir eolas, foirmeacha iarratais agus doiciméid a thuiscint go héasca, lena n-áirítear rialacha, rialacháin agus nósanna imeachta a shimpliú nuair is ábhartha.
- Déanfaimid cinnte de go mbíonn eolas ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus féachfaimid leis an eolas a chur ar fáil i bhformáidí atá oiriúnach do chustaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu.

Ár Láithreán Gréasáin

Tugann láithreán gréasáin an Choimisiúin (www.aviationreg.ie) eolas ar gníomhaíochtaí an Choimisiúin. Tá sé mar aidhm againn:

- Go mbeidh ár láithreán gréasáin cothrom le dáta, furasta le húsáid agus ina uirlis úsáideach cumarsáide dár gcustaiméirí ar fad.
- Go gcloíonn ár láithreán gréasáin le WAI (Tionscnamh Inrochtaineachta Gréasáin) agus go mbíonn teacht ag ár gcustaiméirí ar fad air, iad siúd atá faoi mhíchumas amhairc san áireamh.

Séirbhís Trí Ghaeilge

- Déanfaimid gach iarracht chun freastal ar chustaiméirí atá ag iarraidh a ngnó a dhéanamh tríd an nGaeilge
- Tá doiciméid mar an Tuarascáil Bhliantúil agus Ráitis Airgeadais ar fáil i nGaeilge.
- Comhlíonfaimid ár ngealltanais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003.

Cuidigh linn le cuidiú leat

Cuidigh linn le seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar duit:

- Trí eolas iomlán beacht a thabhairt dúinn nuair a dhéanann tú teagmháil linn.
- Trí uimhreacha tagartha a lua, má tugadh iad, i ngach comhfhreagras linn.
- Trí gach foirm a chomhlánú go hiomlán agus go cruinn, trí gach foirm a shíniú agus trína chinntiú go gcuirtear gach doiciméad tacaíochta le hiarratais.
- Trí choinne a dhéanamh roimh ré má tá tú ag iarraidh bualadh le duine ar leith d'fhoireann an Choimisiúin.
- Trína chur in iúl dúinn roimh ré mura bhfuil tú ábalta freastal ar choinne.
- Trí chaitheamh lenár bhfoireann ar bhealach a mbeifeá ag dúil leis go gcaithfí leat.

Is mór againn Aiseolas a fháil uait

Cuirimid fáilte roimh aon thráchtanna/mholtaí maidir leis an tseirbhís a fhaigheann tú. Más maith leat moladh a chur chugainn ar conas is féidir ár seirbhís a fheabhsú, déan teagmháil lenár nOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí, Cathryn Geraghty, agus is féidir teagmháil a dhéanamh léi ar Theileafón: 1890 787 787 nó ar r-phost chuig info@aviationreg.ie.

Is féidir le custaiméirí scríobh chuig Cathryn Geraghty ag an seoladh thíos:

An tOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí,
An Coimisiún um Rialáil Eitlíochta,
3ú Urlár,
Teach Alexandra,
Ardán Phort an Iarla,
Baile Átha Cliath 2.

Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh

Má bhíonn tú míshásta leis an mbealach a deileáladh leat, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh. Beidh córas trédhearcach furasta le húsáid againn chun deileáil le gearáin fhoirmiúla maidir le cáilíocht na seirbhíse a thugtar. Caithfear go cothrom agus gan chlaonadh le gearáin.

Má bhíonn gearán ag custaiméar faoin tseirbhís a sholáthraíomar, ba chóir dóibh scríobh chuig an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí. Nuair a fhaightear gearán, tabharfaimid admháil air taobh istigh de 3 lá oibre agus féachfaimid le

freagra iomlán a eisiúint taobh istigh de 15 lá oibre. Más rud é go gcaithfimid tuilleadh fiosruithe a dhéanamh, cuirfimid sin in iúl don chustaiméar.

Má dhéanaimid meancóg nó má theipeann orainn seirbhís ardcháilíochta a sholáthar, féachfaimid leis an scéal a réiteach a luaithe agus is féidir. Tabharfaimid míniú fosta agus gabhfaimid leithscéal, más gá.

Má dhéanann tú gearán, ní bheidh aon tionchar aige sin ar an mbealach a chaithfidh an Coimisiún leat as sin amach.

Measúnú ar ár ngealltanais

Bíonn an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta i gcónaí ag iarraidh ár Seirbhís a fheabhsú do Chustaiméirí. Déanfaimid measúnú ar ár bhfeidhmíocht in aghaidh na gcaighdeán atá leagtha amach sa Chaibidil seo in aghaidh na bliana. Tá sé ar intinn againn tuairisc a thabhairt ar ár bhfeidhmíocht inár dTuarascáil Bhliantúil gach bliain. Má shainaithnímid réimsí dár seirbhís a chaithfimid a fheabhsú, glacfaimid na bearta is gá lena chinntiú go gcuirtear an feabhsú seo i bhfeidhm a luaithe agus is féidir.