



**Tailte
Éireann**

Clárúchán, Luacháil,
Suirbhéireacht
Registration, Valuation,
Surveying

Tailte Éireann

Cairt Custaiméirí
& Plean Gníomhaíochta
2024 - 2026

01	Clár Ábhar
02	Réamhrá
02	Ár gCustaiméirí
03	Seirbhísí Ar Líne
04	Aiseolas agus Rannpháirtíocht
04	Tiomantas dár nOibleagáidí Reachtúla
05	Cairt Custaiméirí 2024-2026
05	Gealltanais maidir le Seachadadh Seirbhíse
06	Ullmhúchán do Chustaiméirí
06	Míshásta leis an tseirbhís a cuireadh ar fáil
08	Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2024-2026
08	Aiseolas agus Rannpháirtíocht do Chustaiméirí
08	Soláthar Faisnéise
09	Straitéisí agus Gníomhaíochtaí
10	Meastóireacht agus Tuairisciú
11	Déan Teagmháil Linn

Réamhrá

Comhlacht Státseirbhíse is ea Tailte Éireann a oibríonn faoi choimirce na Roinne Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta. Soláthraímid córas chun úinéireacht talún in Éirinn a chlárú, soláthraímid luachálacha cruinne, cothrom le dáta ar mhaoin tráchtála agus thionsclaíoch, agus cruthaímid agus coinnímid taifid mhapála chinntitheacha an Stáit.

Ár Misean - seirbhísí iontaofa clárúcháin, luachála agus suirbhéireachta talún a chur ar fáil a rachaidh chun tairbhe do shochaí agus do gheilleagar na hÉireann.

Ár bhFís - a bheith ina sholáthraí údarásach ar sheirbhísí talún agus maoine digiteacha den chéad scoth.

Ár Luachanna - Ionracas, Gairmiúlacht, Nuálaíocht, Meas, Cuntasacht agus Trédhearcacht.

Léigh tuilleadh faoinár bhfís agus ár spriocanna eagrúcháin inár Ráiteas Straitéise, atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin, www.tailte.ie.

Roinneann an Chairt Custaiméirí seo ár dtiomantas do sheirbhís den scoth a sholáthar, atá inrochtana go héasca trí raon bealaí de réir phrionsabail an Tionscnaimh um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí.¹ Leagtar amach inár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí, atá mar chuid den doiciméad seo, an chaoi a bhfuil sé i gceist againn ár ngealltanais faoin tionscnamh a chomhlíonadh.

Ba mhaith linn cloisteáil uaitse, ár n-úsáideoirí seirbhíse agus ár gcustaiméirí freisin faoi na céimeanna is féidir linn a ghlacadh chun seachadadh seirbhíse a fheabhsú. Tá sonraí maidir le conas is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn le moltaí, tuairimí nó gearáin ar fáil sa doiciméad seo.

Ár gCustaiméirí

Agus ár seirbhísí á soláthar againn, bímid i dteagmháil le suirbhéirí, gairmithe dlí, Ranna Rialtais, Údaráis Áitiúla agus gníomhaireachtaí stáit, institiúidí airgeadais, fónais agus gnólachtaí san earnáil phríobháideach, chomh maith le siúlóirí cnoic, grúpaí pobail agus baill den phobal i gcoitinne.

Cuirimid seirbhísí ardchaighdeán ar fáil freisin do lucht féachana leathan a d'fhéadfadh a bheith ag cuardach faisnéise ónár mbailiúcháin cartlainne. Áirítear leis seo lucht acadúil, staraithe teaghlaigh, ginealaigh agus eagraíochtaí Stáit.

Táimid tiomanta go hiomlán do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a sholáthar dár bpáirtithe leasmhara, custaiméirí agus úsáideoirí seirbhíse go léir. Leagtar amach sa Chairt

¹ An tionscnamh QCS: <https://www.gov.ie/en/policy-information/3274fd-quality-customer-service-initiative/>

Chustaiméirí agus sa Phlean Gníomhaíochta seo ár ngealltanais agus na straitéisí agus na gníomhartha a dhéanfaimid chun feabhas a chur ar na seirbhísí a sholáthraímid.

Seirbhísí Ar Líne

Táimid tiomanta ár gcuid táirgí agus seirbhísí a chur ar fáil ar líne, nuair is féidir, agus tá infheistíocht shuntasach déanta againn i réitigh leictreonacha chun eispéireas an chustaiméara a fheabhsú. Tá cuid de na seirbhísí digiteacha a úsáidimid is minice liostaithe thíos. Maidir leis an raon iomlán táirgí agus seirbhísí atá ar fáil, tabhair cuairt ar ár suíomh gréasáin.

Suíomh gréasáin Tailte Éireann: www.tailte.ie

Tá réimse leathan ábhar ar ár suíomh gréasáin, lena n-áirítear faisnéis faoinár seirbhísí, foilseacháin agus conas is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn. Ba cheart an suíomh gréasáin a bheith ina chéad phointe teagmhála agat nuair is mian leat rochtain a fháil ar fhaisnéis faoinár dtáirgí nó faoi na ceanglais maidir le hiarratas a dhéanamh, nó chun tuilleadh faisnéise a fháil faoi na roghanna digiteacha agus féinseirbhíse uile atá againn.

Landdirect: www.landdirect.ie

Cuireann Landdirect rochtain éasca ar fáil ar go leor seirbhísí Chlárlann na Talún. Cuardaigh an léarscáil chun sonraí maoine a aithint agus doiciméid a fheiceáil nó a íoslódáil (Fóilíonna) a sholáthraíonn faisnéis maidir le húinéireacht maoine cláraithe. Cláraigh le haghaidh Foláirimh Réadmhaoine chun fógra a fháil faoi ghníomhaíocht áirithe ar mhaoín ionas gur féidir leat gníomh cuí a dhéanamh.

Maidir le sealbhóirí cuntas gnó, soláthraímid seirbhísí breise, lena n-áirítear iarratais atá ar feitheamh a rianú, bainistíocht táillí, foirmeacha iarratais leictreonacha lena n-áirítear iarratais ar chóipeanna ionstraime.

ríomh-Chlárúchán: www.eregistration.ie

Cuireann ríomh-Chlárúchán réimse seirbhísí ar fáil a éascaíonn clárú leictreonach idirbheart a théann i bhfeidhm ar an gClár Talún. I measc cuid de na tairbhí tá cúrsaíocht shlán na ndruchtghníomhas agus na ngníomhas críochnaithe, comhfhreagras leictreonach agus fógraí leictreonacha agus íocaíocht na dtáillí is infheidhme.

Léarscáil Luachála: maps.tailte.ie

Is féidir leat ár Léarscáil Luachála a chuardach trí úsáid a bhaint as uimhir, seoladh nó Eircode na réadmhaoine. De rogha air sin, is féidir leat an Contae agus an t-údarás áitiúil a roghnú agus do chuardach a chúngú trí roghanna eile a chuirtear ar fáil.

Tairseach Rátíocóir: occupierportal.tailte.ie

Is suíomh gréasáin slán, éasca le húsáid, féinfhreastail é an tairseach seo a ligeann d'áititheoirí agus dá ngníomhairí níos mó a fhoghlaim faoin gcaoi a ndearnadh measúnú ar a maoín.

Siopa Ar Líne Suirbhéireachta: store.osi.ie

Soláthraíonn ár siopa léarscáile siopa féinseirbhíse aon-stad dár dtáirgí léarscáile go léir, lena n-áirítear pacáistí pleanála, ceadúnais, cóipchearta agus léarscáileanna páipéir.

Mol GeoHive: www.geohive.ie

Ligeann GeoHive do chustaiméirí réimse dár seirbhísí agus acmhainní digiteacha a chuardach, a fheiceáil agus a rochtain, mar shampla ár n-amharcóir léarscáileanna, catalóg sonraí agus go leor eile. Déan iniúchadh ar ár léarscáileanna scéalta idirghníomhacha agus ár léarscáileanna stairiúla, lena n-áirítear Amharcóir Léarscáileanna Stairiúla na mBailte Fearainn Náisiúnta agus na hÉireann agus an Deais Náisiúnta Íomhánna Aeróige.

Aiseolas agus Rannpháirtíocht

Táimid tiomanta do rannpháirtíocht a lorg lenár gcustaiméirí, úsáideoirí seirbhíse agus páirtithe leasmhara eile, lena n-áirítear ár máthair-Roinn agus comhlachtaí seirbhíse poiblí eile, maidir leis an gcaoi a bhfuilimid ag feidhmiú mar sholáthraí seirbhíse agus bealaí a aithint ar féidir linn feabhas a chur orthu.

Ó am go ham, déanfaimid imeachtaí poiblí a óstáil, freastalóimid ar imeachtaí agus ar chomhdhálaí san earnáil phoiblí agus san earnáil phríobháideach, agus déanfaimid plé fócasghrúpa lenár gcustaiméirí lena chinntiú go bhfaighimid aiseolas ábhartha ó úsáideoirí maidir lenár leibhéal seirbhíse agus nuálaíochta táirgí. Gheobhaidh tú sonraí faoi na himeachtaí sin ar ár suíomh gréasáin agus ar chainéil na meán sóisialta.

Ina theannta sin, lorgóimid tuairimí ár gcustaiméirí agus ár bpáirtithe leasmhara trí Shuirbhéanna Custaiméirí. Beidh sé mar aidhm ag an suirbhé sástacht leis na seirbhísí a sholáthraíonn Tailte Éireann a thomhas agus riachtanais agus riachtanais leanúnacha custaiméirí a mheas.

Tiomantas dár nOibleagáidí Reachtúla

Príobháideacht Sonraí

Tá Tailte Éireann tiomanta do shonraí pearsanta a láimhseáil go measúil, i gcomhréir leis an reachtaíocht um Chosaint Sonraí agus lena pholasaithe um Chosaint Sonraí féin. Le haghaidh tuilleadh sonraí ar ár n-oibleagáidí Príobháideachta Sonraí féach ar ár láithreán gréasáin.

Dualgas um Chomhionannas agus Cearta Daonna na hEarnála Poiblí

Tá Tailte Éireann tiomanta freisin dá dhualgas reachtúil a chomhlíonadh faoi Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine². Féachann an dualgas seo le deireadh a chur le gach cineál idirdhealaithe, comhionannas a chur chun cinn agus cearta daonna fostaithe, custaiméirí agus úsáideoirí seirbhíse a chosaint.

² Alt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas 2014



Cairt Custaiméirí Tailte Éireann 2024-2026

Gealltanais maidir le Seachadadh Seirbhíse

Táimid tiomanta do sheirbhís den scoth a sholáthar do gach custaiméir agus tá ár dtiomantais seachadta seirbhíse leagtha amach againn duit sa doiciméad seo.

Beidh ár bhFoirne Seirbhíse do Chustaiméirí dea-bhéasach, cairdiúil agus cothrom agus iad ag déileáil leat. Is cuma cén chaoi a ndéanaimid teagmháil leat, déileálfar le d'fhiosrúchán go pras, go héifeachtúil agus chomh fada agus is féidir linn.

Ár ngealltanais: Nuair a dhéanann tú teagmháil linn

1. Déanaimid ár ndícheall gach ríomhphost a fhaigheann ár bhfoirne tacaíochta maidir le fiosruithe ginearálta a aithint agus freagra a thabhairt orthu go tráthúil.
2. Taispeánfaidh seoltaí ríomhphoist uile na foirne teachtaireacht 'amuigh ón oifig' nuair nach bhfuil an ball foirne ar fáil chun cabhrú leat, agus cuirfidh siad pointe teagmhála eile in iúl duit.
3. Beimid ar fáil chun do ghlaonna ar Thacaíocht do Chustaiméirí a fhreagairt le linn na n-amanna a chuirtear ar fáil ar ár suíomh gréasáin, Luan go hAoine, seachas laethanta saoire poiblí.
4. Freagróimid glaonna ar Thacaíocht do Chustaiméirí go pras agus beimid cúirtéiseach agus cabhrach agus muid ag déileáil le d'fhiosrúchán.
5. Cuirfimid in iúl do ghlaointeoirí a chaithfear a aistriú maidir le cúis an aistrithe agus an limistéar nó an duine aonair a bhfuilimid á n-aistriú chucu.

Ár ngealltanais: Nuair a thugann tú cuairt orainn

1. Coinneoidimid oifigí poiblí sábháilte, inrochtana* agus comhlíonfaimid caighdeán Sláinte agus Sábháilteachta.
2. Cinnteoidimid go bhfuil ár n-oifigí poiblí oiriúnach don fheidhm agus go gcuireann siad ar chumas ár gcustaiméirí a ngnó a dhéanamh go héifeachtach agus go slán.
3. Má tá coinne déanta agat linn, cinnteoidimid go mbeidh ball foirne cuí agat chun déileáil le do cheist shonrach ar bhealach níos éifeachtúla.

* Mar gheall ar a n-aois agus a ndearadh, tá rochtain fhisiciúil theoranta ag ár n-oifigí i Sráid na Seansaíreachta agus i Sráid Henrietta. Má tá riachtanais inrochtaineachta agat agus más mian leat freastal ar na hoifigí seo, déan teagmháil lenár nOifigeach Rochtana ar 01-8048146 roimh do chuairt agus déanfaimid ár ndícheall freastal ort.

Ullmhúchán do Chustaiméirí – Cabhraigh linn cabhrú leat

Sula ndéanfaidh tú teagmháil linn tá céimeanna is féidir leat a ghlacadh a chabhróidh linn freagra tapa agus cabhrach a thabhairt ar do cheist.

Bíodh na sonraí ábhartha go léir in aice láimhe agat

Sula dtéann tú i dteagmháil lenár bhfoireann tacaíochta, cinntigh le do thoil go bhfuil aon uimhreacha tagartha ábhartha agat, mar uimhir Fóilió, Uimhir mhaoine, Tagairt Léarscáile nó Uimhir Ordaithe in aice láimhe. Cuideoidh na sonraí seo go mór le próiseáil agus freagra éifeachtach ar do cheist.

Brabhsáil ár suíomh gréasáin, is féidir leat teacht ar an freagra is gá duit

Cé go mbímid i gcónaí sásta cabhrú leat le do cheist, b'fhéidir go bhfaighfeá amach go bhfuil an fhaisnéis atá uait ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Cuirimid réimse seirbhísí ar líne ar fáil freisin, a bhfuil cur síos déanta ar chuid acu sa Chairt seo, áit ar féidir leat teacht ar a bhfuil uait. Cuirimid réimse seirbhísí ar líne ar fáil freisin, a bhfuil cur síos déanta ar chuid acu sa Chairt seo, áit ar féidir leat teacht ar a bhfuil uait.

Roghnaigh an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh linn

Is é an bealach is fearr le teagmháil a dhéanamh linn ná ríomhphost a sheoladh chuig info@tailte.ie. Admhófar do ríomhphost láithreach nuair a fhaightear é agus cuirfidh an ball foirne cuí freagra ar fáil a luaithe is féidir.

Má tá aithne agat ar an mball foirne is fearr a chabhróidh leat le do cheist, is féidir leat teagmháil dhíreach a dhéanamh leo freisin trí cheist a chur isteach ónár suíomh Gréasáin, www.tailte.ie.

Nó is féidir leat coinne a dhéanamh chun labhairt leis an bhfoireann ag ceann dár n-oifigí poiblí, ag am a oireann duit agus chun a chinntiú go bhfuil an ball foirne ceart ar fáil chun labhairt leat bunaithe ar do cheist. Is féidir leat sonraí a fháil maidir le conas coinne a chur in áirithe ar ár suíomh gréasáin.

Míshásta leis an tseirbhís a cuireadh ar fáil - Conas gearán a dhéanamh

Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a chuireann aon bhall den fhoireann ar fáil, cuir sin in iúl dóibh agus déanfaidh siad iarracht an cheist a réiteach chomh luath agus is féidir.

Táimid tiomanta do na nithe seo a leanas:

- Déileáil le gearáin ar bhealach cúirtéiseach, pras agus éifeachtach.
- Gearáin a réiteach, nuair is féidir, ag an gcéad phointe teagmhála.

- Foghlaim ónár gcuid botún chun a chinntiú nach ndéanfaimid aon earráidí a d'fhéadfadh tarlú arís.

Más mian leat do ghearán a ghéarú, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh le complaints@tailte.ie. Tá tuilleadh faisnéise faoi na sonraí ba cheart duit a sholáthar i do r-phost agus na céimeanna a ghlacfaimid chun réiteach a fháil duit ar fáil ar ár suíomh Gréasáin.

Oifig an Ombudsman

Tá tuilleadh faisnéise faoi na sonraí ba cheart duit a sholáthar i do ríomhphost agus na céimeanna a ghlacfaimid chun réiteach a fháil duit ar fáil ar ár suíomh gréasáin. Má bhraitheann tú nach réitíonn Tailte Éireann do ghearán go sásúil, féadfaidh tú do ghearán a tharchur chuig:

Oifig an Ombudsman
6 Ardán Phort an Iarla
Baile Átha Cliath 2
D02 W773

Uimhir ghutháin: 01 6395600
Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.ie

Comhoibreoimid le haon iarraidh ón Ombudsman chun cabhrú leo ina n-imscrúdú, lena n-áirítear gach tuarascáil nó comhfhreagras ar an ábhar a roinnt, de réir mar is gá.

Iompar Neamhréasúnta nó Do-ghlactha

Faoi Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chearta an Duine agus Comhionannas, tá Tailte Éireann tiomanta do chearta fostaithe agus iad siúd a úsáideann a sheirbhísí a chosaint. Glacann Tailte Éireann go dáiríre lena dualgais reachtúla chun leas, dínit agus sábháilteacht gach ball foirne a chosaint, agus ní bheidh ar aon duine acu, ná ní bhraithfear go bhfuil dualgas orthu, déileáil le haon chustaiméir nó úsáideoir seirbhíse a léiríonn iompar bagrach, maslach nó maslach.

Ina theannta sin, is féidir méid díréireach ama agus acmhainní a ionsú trí iompraíocht mhíréasúnta a láimhseáil, rud a d'fhéadfaí a úsáid ar bhealach níos fearr ar mhaithe le leas an phobail. Tá ár mBeartas maidir le Gearáin agus Iompar Neamhréasúnach ar fáil le féachaint air ar ár suíomh gréasáin.



Plean Gníomhaíochta Custaiméirí Tailte Éireann 2024-2026

Leagtar amach go mion inár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí conas a dhéanfaidh Tailte Éireann tiomantais agus caighdeán na seirbhíse ardchaighdeán do chustaiméirí a sholáthar agus a mheas. Táimid tiomanta don tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar dár gcustaiméirí go léir de réir na 12 Treoirphrionsabal maidir le Seirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí³.

Aiseolas agus Rannpháirtíocht do Chustaiméirí

Cuirimid fáilte roimh thuairimí, mholtaí nó ghearáin ár gcustaiméirí ag am ar bith agus bheimis sásta cloisteáil uait trí ríomhphost ag info@tailte.ie.

Ó am go ham, rachaimid i dteagmháil le páirtithe leasmhara trí shuirbhéanna spriocdhírithe chun tuiscint a fháil ar riachtanais athraitheacha ár gcustaiméirí.

Comhoibriú le Comhpháirtithe

Leanfaimid de bheith i dteagmháil lenár gcomhpháirtithe seirbhíse poiblí, lena n-áirítear ár máthair-roinn agus páirtithe leasmhara eile chun deiseanna a shainathint chun ár seirbhísí a sholáthar ar bhealach níos fearr agus níos comhtháite. Áireoidh sé seo:

1. Páirt a ghlacadh i bplé le comhlachtaí ionadaíocha trínár ngrúpaí agus líonraí, lena n-áirítear grúpaí seachtracha.
2. Gníomhú ar ár dtiomantas d'Athchóiriú na Seirbhíse Poiblí i gcomhréir le Seirbhísí Poiblí Níos Fearr: Straitéis um Chlaochlú.⁴
3. Comhairliúchán agus comhoibriú eile ar shaincheistanna sonracha a thionscnamh agus a spreagadh, de réir mar is gá.

Soláthar Faisnéise

³ <https://www.gov.ie/en/policy-information/89dbad-guiding-principles-of-quality-customer-service/>

⁴ <https://www.gov.ie/en/publication/80247-better-public-services-public-service-transformation-2030-strategy/>

Glacfaimid cur chuige réamhghníomhach maidir le faisnéis a sholáthar atá cruinn, i mBéarla simplí agus inrochtana do gach custaiméir.

Cinnteoimid go ndéantar athbhreithniú leanúnach ar ár suíomh Gréasáin chun cruinneas na faisnéise a choinneáil ionas gur féidir le gach custaiméir rochtain a fháil ar an bhfaisnéis. Coinneoimid cothrom le dáta é maidir leis na seirbhísí éagsúla a sholáthraíonn na feidhmeanna laistigh de Tailte Éireann.

Saoráil Faisnéise & Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol

Tugann an tAcht um Shaoráil Faisnéise (SF) 2014 an ceart d'iaratasóirí rochtain a fháil ar thaifid atá i seilbh comhlachtaí poiblí, lena n-áirítear Tailte Éireann. Faoi Acht um Shaoráil Faisnéise, féadfaidh tú aon taifid atá againn a bhaineann leat go pearsanta (cibé uair a cruthaíodh iad) nó taifid eile a cruthaíodh tar éis an 21 Aibreán 2008 a iarraidh.

Faoi Rialacháin RFC⁵, ní mór faisnéis a bhaineann leis an gcomhshaol atá i seilbh údaráis phoiblí, nó ar a shon, a chur ar fáil ach í a iarraidh; faoi réir eisceachtaí áirithe. Cuireann rialacháin RFC oibleagáid ar údaráis phoiblí freisin faisnéis faoin gcomhshaol a scaipeadh go réamhghníomhach ar an bpobal.

Seirbhís trí Ghaeilge

Tá Tailte Éireann tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeán a sholáthar i nGaeilge agus i mBéarla araon. We will endeavour to comply, where practicable and over time with the Official Languages Acts 2003 and 2021⁶ and any Regulations made under the Act. Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

- Tabharfaimid freagra i nGaeilge ar chomhfhreagras a gheofar i nGaeilge.
- Beidh gach mórfoilseachán, ar nós na Tuarascála Bliantúla agus an Ráitis Straitéise, ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla ar ár suíomh gréasáin.
- Cloífidimid le haon chaighdeán nua a thabharfar isteach faoi Acht 2021 agus déanfaimid an Chairt seo a nuashonrú dá réir.

Straitéisí agus Gníomhaíochtaí 2024-2026

Tá straitéisí agus gníomhartha sonracha aitheanta ag Tailte Éireann chun feabhas a chur ar sholáthar seirbhíse agus chun ár dtiomantais dár gcustaiméirí a chomhlíonadh. Geallann Tailte Éireann an méid seo a leanas a dhéanamh:

1. Tá Tailte Éireann tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeán a sholáthar i nGaeilge agus i mBéarla araon.

⁵ Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol) 2007 (I.R. 133 de 2007)

⁶ <https://www.irishstatutebook.ie/eli/2021/act/49/enacted/en/print>

2. Tuairisc a thabhairt ar ár dtiomantais agus ár n-éachtaí maidir le seirbhís do chustaiméirí ar bhonn bliantúil mar chuid de thuarascáil bhliantúil Tailte Éireann.
3. Oifigí poiblí glana inrochtana a sholáthar a chomhlíonann caighdeán cheirde agus sábháilteachta agus rochtain do dhaoine faoi mhíchumas a éascú.
4. A chinntiú go ndéantar gach gearán maidir le seachadadh seirbhíse do chustaiméirí a imscrúdú go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta.
5. Bealaí oscailte a choinneáil le haghaidh rannpháirtíochta le custaiméirí agus le páirtithe leasmhara agus gníomhú ar an aiseolas agus ar na deiseanna a fhaightear, nuair is praiticiúil.
6. Athbhreithniú a dhéanamh ar sheirbhísí reatha a chuirtear ar fáil trí Ghaeilge agus caighdeán nó oibleagáidí nua a tugadh isteach faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú) 2021 a chomhlíonadh le himeacht ama.

Meastóireacht agus Tuairisciú - Conas a thomhaisfimid rath

Déanfar monatóireacht agus tomhas ar ár leibhéal seirbhíse do chustaiméirí de réir 12 Treoirphrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí, ár dtiomantas mar atá leagtha amach inár bPlean Gníomhaíochta agus líon na ngearán a fhaighimid.

Déanfar tionchar na dtionscnamh a leagtar amach sa phlean gníomhaíochta seo a thomhas trí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- Leibhéal arda sástachta custaiméirí, bunaithe ar aiseolas agus ar shuirbhéanna ar chustaiméirí agus ar líon na ngearán a fuarthas.
- Leibhéal cur i gcrích agus cur chun feidhme ár bplean gníomhaíochta.
- Seachadadh seirbhísí thar am de réir mar is gá i nGaeilge de réir riachtanais reachtúla.
- Soláthar leanúnach faisnéise dár gcustaiméirí trí raon leathan bealaí.
- Aiseolas tar éis do Thailte Éireann freastal ar imeachtaí cuí náisiúnta agus réigiúnacha.
- Céatadán méadaithe den raon faisnéise atá ar fáil ar líne i mBéarla simplí.
- Úsáid níos mó agus níos éagsúla a bhaint as ár gcomhshonraí agus as ár gcartlanna maidir le bonneagar talún, réadmhaoine agus suirbhéireachta an stáit.

Tuairisceoidh Tailte Éireann ar fheidhmíocht i gcoinne na ngealltanais atá leagtha amach sa Chairt seo agus ar an dul chun cinn atá déanta maidir le seachadadh seirbhíse a fheabhsú ina Thuarascáil Bhliantúil.

Déan Teagmháil Linn

Ceisteanna Ginearálta

info@tailte.ie

Fiosrúcháin ó na Meáin

communications@tailte.ie

Línte teileafóin tacaíochta do chustaiméirí

Seirbhís Chlárúcháin do Chustaiméirí

Teil: 051 303000

Ríomhphost: info@tailte.ie

Seirbhís do Chustaiméirí Luachála

Teil: 01 817 1000

Ríomhphost: valinfo@tailte.ie

Suirbhé a dhéanamh ar Sheirbhís do Chustaiméirí

Teil: 01 802 5300

Ríomhphost: customer.services@tailte.ie

Ár seoladh poist

Clárúchán

Sráid na Seansaireachta, Baile Átha Cliath 7, D07 T652

Bóthar Chorcaí, Port Láirge, X91 FP98

Bóthar na Nasc Gailf, Ros Comáin, F42 NC84

Luacháil

Bloc 2, Ionad Irish Life,
Sráid na Mainistreach Íochtarach, Baile Átha Cliath 1, D01E9X0

Suirbhéireacht

Páirc an Fhionnuisce, Baile Átha Cliath 8, D08 F6E4

Déan coinne

Clárlann na Talún:

[Déan coinne le Clárlann na Talún](#)

Clárlann na nGníomhas:

[Déan coinne le Clárlann na nGníomhas](#)

Cartlann Luachála:

[Déan coinne leis an gCartlann Luachála](#)

Suirbhéireacht:

[Déan coinne leis an gCartlann Luachála](#)

Teagmhálaithe breise

Bainisteoir Taithí an Chustaiméara

Tailte Éireann, Bóthar na Nasc Gailf, Ros Comáin, F42 NC84

+353 (0)90 663 2721

CustomerExperienceManager@Tailte.ie

Oifigeach rochtana do dhaoine faoi mhíchumas

Tailte Éireann, Seirbhísí Corparáideacha
Sráid na Seansaireachta, Baile Átha Cliath 7, D07 T652

+353 (0)1 804 8154

DisabilityLiaisonOfficer@tailte.ie

Oifigeach SF agus RFC

Tailte Éireann, Seirbhísí Corparáideacha
Sráid na Seansaireachta, Baile Átha Cliath 7, D07 T652

+353 (0)1 804 8154

foi@tailte.ie

Lean muid ar na meáin shóisialta

Facebook: [Tailte Éireann | Facebook](#)

LinkedIn: [tailte-eireann](#)

Instagram: [@tailteeireann](#)

X: [@TailteEireann](#)