Réamhrá

Tá faisnéis chruinn neamhchlaonta fíor-thábhachtach do dhaonlathas nua-aimseartha. Is cuid lárnach d'fhaisnéis an phobail é staitisticí neamhchlaonta a sholáthar ina mbeidh muinín ag daoine. Ba chóir go mbeidh teacht ar staitisticí oifigiúla go héasca agus in am. Freastalaíonn an Phríomh-Oifig Staidrimh ar na riachtanais sin.

Tá an Oifig tiomanta chun staitisticí an Rialtais agus an phobail a sholáthar ar an gcaighdeán is airde agus is féidir. Sonraíonn an Plean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí, atá suas chun dáta, conas a thabharfaimid faoi sin.

Léiríonn an plean cad a dhéanann an CSO agus conas a fhoilsímid na staitisticí, agus béim ar an scaipeadh leictreonach ag dul i méid. Cuirtear ár dtuairiscí ar fad ar fáil go comhuaineach ar phaipéar agus ar líne agus tá siad ar fáil saor in aisce ar ár suíomh Ghréasáin (www.cso.ie). Leanfaidh an suíomh Ghréasáin ag glacadh páirt níos mó i soláthar agus rochtain staitisticí.

Cuireann an plean lenár gCairt Chustaiméara tríd gealltanais faoi leith a leagan amach d'ard-sheirbhís chustaiméara. Ceann de na dúshláin is tábhachtaí don Oifig ná an t-ualach ar sholáthraithe sonraí a laghdú, fad a leantar ar aghaidh ag comhlíonadh riachtanas faisnéise nua. Táimid ag déileáil go gníomhach leis an dúshlán seo.

Aithníonn an plean chomh maith an réimse rólanna inmheánacha a thagann le cheile chun seirbhís den scoth a chur ar fáil don bpobal. Tá soláthar seirbhíse staitistiúla d'ard-chaighdeán ag braith ar fheidhmíocht, spreagadh agus páirtíocht na foirne ar fad.

Táim féin tiomanta ar ár gcumas eagraithe a fhorbairt go leanúnach, ar mhaithe leis an tseirbhís chustaiméara is fearr a sholáthar d'ár gcustaiméirí inmheánacha agus seachtracha.

Gearóid Ó'hAnluain
Ard Stiúrthóir

Iúil 2010

Clár

		Leathanach
Caibidil 1	An Obair a dhéanann an CSO	7
Caibidil 2	Ard-Sheirbhís a Soláthar	9
Caibidil 3	Ár nGealltanas d'ár gCustaiméirí	13
Caibidil 4	Conas teagmháil linn	23
Aguisín	Cairt Chustaiméara	28

Staitisticí d'Éirinn
na linne seo

Faisnéis ardcháilíochta do

shochaí athraitheach

a sholáthar go héifeachtach agus

in am trátha

Caibidil 1 An Obair a dhéanann an CSO?

Bailíonn agus tiomsaíonn an Phríomh-Oifig Staidrimh (CSO) faisnéis staitistiúil maidir le saol sóisialta agus eacnamaíochta na hÉireann. Foilsímid breis is 300 tuairisc agus eisiúint staitistiúil gach bliain. Bíonn gach faisnéis a fhoilsímid ar fáil san am céanna ar ár suíomh Ghréasáin (www.cso.ie).

Príomh fhreagrachtaí

Tá feidhmeanna, údarás agus freagrachtaí an CSO leagtha amach san Acht Staidrimh, 1993. Tá sainordú ar an Oifig:

- Faisnéis staitistiúla maidir le gníomhaíochtaí eacnamaíochta, sóisialta agus ginearálta a bhailiú, a thiomsú, a aisbhaint agus a scaipeadh.
- Cinneadh neamhspleách a thógáil ar chaighdeáin agus modheolaíocht staitistiúil, agus ar chlár, trátha ama agus modhanna chun staitisticí a scaipeadh.
- Rúndacht an eolais bailithe a chosaint agus a chinntiú go n-úsáidfí do chúrsaí staitistiúla agus sin amháin.
- Dlúth-theagmháil agus teagmháil rialta a choimeád le príomh úsáideoirí agus soláthraithe staitisticí.
- Staitisticí a thiomsaíonn údaráis phoiblí eile a chomhordú lena chinntiú go gcloífí le caighdeáin agus rangú staitistiúla.
- Cumas staitistiúil na dtaifead a choimeádann údaráis phoiblí a fhíorú.

I dteannta lenár sainordú reachtúil tá sainordú staitistiúil eiticiúil orainn a bheith ionraic agus neamhchlaonta, agus an mhodheolaíocht is na caighdeáin staitistiúla is fearr a chleachtadh.

Sa mhéid sin aontaímid le *Bunphrionsabail Staidreamh Oifigiúla na NA* agus Cód Cleachtais Staitisticí na hEorpa mar a ghlac an AE leis i 2005. Tá naisc chuig an dá cháipéis seo ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Freastalaímid ar riachtanais an Rialtais agus an phobail i gcoitinne, le staitisticí ábhartha neamhchlaonta ar staid eacnamaíochta agus sóisialta. Is mó agus is iomaí úsáid do n-ár staitisticí. Úsáideann gach cuid den phobal iad - Ranna Rialtais agus Comhlachtaí Poiblí eile, ollscoileanna agus institiúidí taighde, na meáin, gnóthaí, ceardchumainn, grúpaí rannóige eile agus an pobal i gcoitinne. Tá taobh idirnáisiúnta tábhachtach lenár gcuid oibre chomh maith, ag soláthar staitisticí ar mhaithe le comparáid idirnáisiúnta, go háirithe ag leibhéal an Aontais Eorpaigh. Baineann Eurostat úsáid as na staitisticí mar a bhaineann Ranna Coimisiúin AE eile, Banc Ceannais na hEorpa agus na NA agus eagraíochtaí idirnáisiúnta eile, agus oifigí staitistiúla náisiúnta eile.

Caibidil 2 Ard-Seirbhís a Sholáthar

Tá CSO tiomanta d'fhreastal ar ár gcuid custaiméirí go léir.

Lucht Úsáide Staitisticí

Mar eagraíocht dírithe ar aschur eolais is é ár ngealltanas ná seirbhís staitistiúil d'ard-chaighdeán a sholáthar i réimse leathan gníomhaíochtaí d'ár gcustaiméirí ar fad. Is é ár sprioc bheith ar an gcéad áit a thagann daoine ag lorg staitisticí ar Éirinn - eacnamaíocht, staid sóisialta, daonra etc. Táimid i gcónaí ag feabhsú agus ag cur lenár n-aschur staitistiúil. Is cuid lárnach é seirbhís a chur arfáil don chustaiméir san Oifig. Feictear seo i gcur chun cinn ár Ráiteas Straitéise 2004-2006.

Soláthraithe Sonraí

Braitheann na staitisticí a soláthraímid go criticiúil ar chomhoibriú freagróirí ár suirbhé. Táimid tiomanta d'ualach na suirbhéanna de chuid an CSO ar ghnó a laghdú. Is tosaíocht chorparáideach í seo don CSO agus tá clár gníomhaíochta comhordaithe againn chun an t-ualach a laghdú. Táimid tiomanta chomh maith rúndacht na faisnéise a soláthraíonn daoine agus gnóthaí dúinn a chosaint. Faoin Acht Staidrimh 1993, déileáiltear leis an bhfaisnéis a bhailíonn an CSO ina chuid suirbhéanna agus daonáireamh faoi rún agus ní úsáidtear í ach chun críocha staidrimh amháin.

An Earnáil Phoiblí

Mar chuid de chreatlach iomlán an Bhoird Náisiúnta Staidrimh, Straitéis Staitisticí 2003-2008, táimid tugtha do staitisticí oifigiúla mar thacaíocht do

chinnidh atá fianais-bunaithe a chur chun cinn, chomh maith le cumas staitistiúil na dtaifead riarachán a fhorbairt. 'Córas iomlán' chur chuige do staitisticí atá i gceist, le straitéis fhoirmiúil sonraí/staitisticí á ullmhú ag gach Rannóg. Tá an CSO ag oibriú go dlúth le Ranna: chun a riachtanais sonraí a aithint; chun cumas staitistiúla a sealúchais sonraí a mheas; agus chun comhairle agus tacaíocht teicniúil a sholáthar.

Príomh-Fhoilseacháin

Foilsímid breis is 300 tuairisc agus eisiúint staitistiúil gach bliain. Bíonn tráchtaireacht scríofa i ngach ceann acu, sa mhéid agus is féidir, i dteanga rochtana shoiléir ag míniú staitisticí agus téarmaíochta ábhartha do léitheoirí i gcoitinne.

I measc na bpríomh-fhoilseacháin tá:

- *Leabhar Staitisticí Bliantúla na hÉireann*, ár bhfoilseachán is cuimsithí.
- *Ag tomhas dul chun cinn na hÉireann*, ina bhfuil réimse leathan táscairí comhshaoil, sóisialta agus eacnamaíochta agus sonraí comparáideacha do ceithre Bhall Stát is fiche eile den AE.
- *Mná agus Fir in Éirinn*, tuairisc a foilsíodh don chéad uair i 2004 ar chomparáidí eacnamaíocha agus sóisialta fir agus mná in Éirinn i dteannta le sonraí comparáideacha an AE.
- *Éire, ó Thuaidh ó Dheas – Próifíl Staitistiúil:* San áireamh tá staitisticí Phoblacht na hÉireann agus Thuaisceart na hÉireann, ullmhaithe i bpáirt le Gníomhaireacht Taighde agus Staitisticí Tuaisceart na hÉireann.

Suíomh Ghréasáin an CSO

Tá ról atá de shíor ag méadú ag an suíomh gréasáin (www.cso.ie) i scaipeadh na staitisticí agus tá eisiúintí agus foilseacháin uile an CSO ar fáil saor in aisce ar líne.

Ar an suíomh tá staitisticí de réir na dtéamaí seo leanas:

- Daoine agus an tSochaí.
- Tuilleamh agus Margadh Oibre.
- Ranna Gnó.
- Eacnamaíocht.
- Comhshaol agus Aeráid

Tá nascanna ann chomh maith le faisnéis ar an Daonáirimh agus ar Thaighde Náisiúnta Ráithiúil an Teaghlaigh agus Suirbhé An AE ar Ioncam agus Coinníollacha Maireachtála (SILC) . Tá faisnéis fhorleathan ar leathanaigh Ghréasáin an Daonáirimh ar an tslí a thugtar faoin daonáireamh, chomh maith le torthaí iomlána Daonáirimh 2006.

Tá na seirbhísí seo leanas ar fáil maidir le gach téama staitistiúil:

- *Staitisticí* ar an téama sin.
- *Database Direct*: Tá teacht ar réimse leathan staitisticí an CSO anseo i bhformáid chairdiúil. Is féidir staitisticí a roghnú agus a thaispeáint i bhfoirm tábla nó graif agus iad a íoslódáil go furasta chun anailís bhreise a dhéanamh.
- *Foilseacháin agus Eisiúintí* ábhartha don téama staitistiúil.
- *Taighde agus Modheolaíocht*, ina dtugtar faisnéis theicniúil agus sonraí teagmhála i leith gach taighde.

Tugann Féilire Eisiúna forógra ar fhoilsiú tuairiscí staitistiúla.

Tá faisnéis ghinearálta ar an CSO ar an suíomh Ghréasáin (graf eagraíochta, cáipéis straitéise etc.), chomh maith le nascanna le suíomhanna Ghréasáin an Bhoird Náisiúnta Staidrimh (www.nsb.ie), oifigí staitistiúla náisiúnta eile agus comhlachtaí idirnáisiúnta ábhartha, agus nasc le StatCentral. Is tairseach é StatCentral chuig Staitisticí Oifigiúla na hÉireann. Soláthraíonn sí faisnéis faoi staitisticí curtha ar fáil ag ranna rialtais agus eagraíochtaí stáit. Déanann an CSO cothabháil ar an suíomh gréasáin.

Tá samplaí agus faisnéis staitistiúil ar fáil do scoileanna agus do choláistí i 'Cúinne na Mac Léinn'. Níl aon táille rochtana ar aon staitisticí ar ár suíomh Ghréasáin.

Pointí teagmhála

Is iomaí pointe teagmhála atá ann d'ár gcustaiméirí. Ina measc an Rannóg Faisnéise, an chéad pointe teagmhála do chuid mhór daoine, leis an Oifig, Deasc-Chabhrach do Thrádáil Seachtrach, Rannóg Fhiosrúcháin an Daonáirimh, agus Rannóg Thaighde Náisiúnta Ráithiúil an Teaghlaigh. Tá na sonraí ina n-iomláine ar leathanaigh 23-25.

Caibidil 3 Ár nGealltanas dár gCustaiméirí

Plean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí

Sa chaibidil seo tugaimid imlíne ar ár ngealltanas dár gcustaiméirí bunaithe ar Dhá Phrionsabal Déag Ard-Sheirbhíse do Chustaiméirí.

Is iad na Prionsabail sin ná:

- Caighdeáin Ard-Seirbhíse do Chustaiméirí a leagan síos.
- Faisnéis a sholáthar.
- Bheith deá-mhúinte agus tráthúil le custaiméirí.
- Rochtain fisiciúil ár bhfoirgneamh a chinntiú do gach duine ar bhonn cothrom.
- Forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla a chur i bhfeidhm.
- Ag laghdú an ualaigh ar Sholáthraithe Sonraí.
- Aitheantas a thabhairt don rólanna an chustaiméara inmheánaigh - iad seo ar fad le chéile is ea an tseirbhís a chuireann an CSO ar fáil don phobal.
- Comhairliú agus measúnú leanúnach ar shlite éagsúla lenár bhfeidhmíocht a mheas agus feabhsuithe a chur i bhfeidhm.

Caighdeáin Ard-Sheirbhíse

Tugaimid gealltanas dár gcustaiméirí ar fad an caighdeán seirbhíse is fearr a sholáthar. Leagann an plean seo amach na caighdeáin seirbhíse atá i gceist. Lena chinntiú go mbainfí amach na caighdeáin sin cuirfimid bearta in áit chun monatóireacht a dhéanamh ar an dul chun cinn maraon le comhlíonadh na gcaighdeán seo agus beimid solúbtha go leor an plean a athrú más gá.

Leagann an Chairt Chustaiméirí (lth. 28) amach na téarmaí ginearálta dár ngealltanas do chustaiméirí seachtracha maidir le:

- Staitisticí a bhailiú.
- Teagmháil leis an Oifig.
- Seirbhís trí Ghaeilge.
- Aiseolas.
- Monatóireacht ar ár bhfeidhmíocht.
- Déileáil le gearáin.

Tá an Chairt ar fáil ar ár suíomh Ghréasáin nó ó aon phointe teagmhála liostáilte ar leathanach 24.

Déanaimid monatóireacht ar na gealltanais sa Chairt agus sa Phlean Gnímh agus an dul chun cinn sin a thuairisciú sa Tuairisc Bhliantúil.

Seo na caighdeáin gur chóir bheith ag súil leo agus tú i dteagmháil leis an CSO

Má dhéanann tú teagmháil ar an bhfón leis an Oifig

- Tabharfar freagra béasach ort gan mhoill.
- Ainmneoidh an té a fhreagraíonn do ghlaoch iad féin agus a raon oibre.
- Tabharfar duit an fhaisnéis atá uait go soiléir, go gonta agus gan mhoill.
- Déarfar leat mura bhfuil an fhaisnéis ar fáil go pras agus cathain gur féidir a bheith ag súil leis.
- Mura féidir leis an té gur dhein tú teagmháil leis/léi an fhaisnéis a sholáthar duit, tógfaidh sé/sí do shonraí lena chinntiú go gcuirfí an fhaisnéis ar fáil duit gan mhoill.
- Má tá do ghlaoch le haistriú go duine nó rannóg eile san Oifig tabharfar ainm agus folíne an duine duit. Maraon le agus roimh do ghlaoch a chur ar aghaidh, iarrfar ort do shonraí teagmhála a thabhairt ar eagla go dteipeadh ar an nglaoch le linn aistrithe.

Má dhéanann tú teagmháil tríd an bpost nó tríd an ríomhphost leis an Oifig

- Cuirimid faisnéis shoiléir ghonta ar fáil gan mhoill.
- Mura féidir sin a dhéanamh cuirfear in iúl duit go bhfuarthas do chomhfhreagras agus go gcuirfear an fhaisnéis ar fáil laistigh de dhá lá oibre i gcás ríomhphoist agus cúig lá oibre i gcás litreacha. Má thógann d'fhiosrúchán níos mó ama cuirfear sin in iúl duit agus cathain gur féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.
- Bainimid úsáid as teanga shoiléir, ag seachaint béarlagair agus téarmaí teicniúla nuair is féidir.

Má ghlaonn tú go dtí an Oifig

- Buailfear leat go béasach agus ar an bpointe.
- Tabharfar ón bhfáiltiú tú laistigh de 10 nóiméad má tá coinne agat.
- Cabhróidh duine éigin eile leat mura bhfuil an duine atá uait ar fáil chun cainte leat.
- Déanfar gnó leat go príobháideach más sin atá uait.

Eolas

Beidh an t-eolas is déanaí ar fáil do gach custaiméir faoinár gcuid seirbhísí. Cinnteoimid go mbeidh an t-eolas sin ar fáil ag gach pointe teagmhála agus go mbeidh sé soiléir, gonta agus de réir mar a oireann do dhaoine le riachtanais speisialta.

- 9.15–5.30 Luan go Déardaoin agus 9.15–5.15 ar an Aoine - ár n-amanta oifige.
- Beidh ár litríocht ar fad msh. Cairt Chustaiméara, Plean Gnímh Seirbhísí do Chustaiméirí, bileoga seirbhíse custaiméara, ar fáil dár gcustaiméirí seachtracha ag gach pointe teagmhála.
- Leanfaimid orainn ag nua-shonrú an eolais ar an suíomh Ghréasáin (www.cso.ie).

Cúirtéis agus Tráthúlacht

Tá an CSO tiomanta chun déileáil le gach custaiméir go cúirtéiseach, go cáiréiseach agus gan mhoill.

- Leanfaimid orainn ag soláthar faisnéise staitistiúla de réir ár monatóra ama.
- Pléifear go cúirtéiseach le gach custaiméir.
- Beidh ainmneacha agus uimhreacha teagmhála ar gach foirm suirbhé agus eisiúintí a thagann ón Oifig.
- Cuirfear oiliúint seirbhíse chustaiméara ar fáil do gach duine den bhfoireann.

Rochtain Fisiciúil

Ar mhaithe le custaiméirí seachtracha agus foireann an CSO araon, cinnteoimid go mbeidh ár n-oifigí glan, sábháilte agus ag cloí le reachtaíocht Sábháilteachta agus Sláinte. Éascóimid rochtain do dhaoine le míchumas agus le riachtanais áirithe eile, chomh maith agus is féidir linn.

- Cinnteoimid go mbeidh ár bhfoirgintí ar fad ar an gcaighdeán sábháilteachta agus sláinte is fearr. Beidh ráiteas sábháilteachta suas chun dáta ar fáil i gcónaí.
- Leanfaimid do bheith ag feabhsú rochtain fhisiciúil inár gcuid foirgneamh ar bhonn céimiúil agus i gcopmhréir leis an fráma ama atá leagtha síos san Acht Míchumas, 2005.
- Tá an Oifig tar éis Oifigeach Rochtana a cheapadh le tacú le daoine ar mhíchumas fáil a bheith acu ar ár seirbhísí agus eolas. Tá sonraí teagmhala ar fáil ar leathanach 24.
- Coimeádfar foirgnimh ar chaighdeáin atá sásúil.

Comhionannas/Éagsúlacht

Díríonn an CSO í féin ar a dheimhniú go bhfuil caighdeáin chothrom i bhfeidhm sa tslí go gcaitear le daoine mar atá leagtha amach i reachtaíocht chomhionannais agus míchumais agus sárú na spriocanna sin nuair is féidir.

Díríonn an CSO í féin ar a dheimhniú go bhfuil sí ag feidhmiú i gcomhréir le Cód Cleachtais an Údaráis Míchumais Náisiúnta i leith Rochtain ar Sheirbhísí Poiblí agus ar Eolas á sholáthar ag Eagrais Phoiblí.

Is fostóir comhionannais é an CSO; agus í ag earcú cloífidh an CSO leis na prionsabail ata leagtha síos sna Cóid Chleachtais ata foilsithe ag an gCoimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí, Earcú Seachtrach do Cheapacháin i bPostanna sa Státseirbhís maraon le Ceapacháin Seachtracha agus Inmheánacha de Dhaoine ar Mhíchumas i bPostanna sa Státseirbhís agus Eagrais Áirithe.

Teangacha Oifigiúla

Díríonn an CSO í féin ar a dheimhniú go bhfuil ard-seirbhís a soláthar de réir Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

- Déanfar éascú ar ghnó trí Ghaeilge do chustaiméirí gur mian leo.
- Tá an scéim a comhaontaíodh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla á cur chun feidhme againn.
- Dréachtófar scéim nua sa bhliain 2011.
- Cuirfear cúrsaí oiliúna ar fáil don bhfoireann chun a gcuid scileanna Gaeilge a fheabhsú ionas gur féidir leo seirbhís mhaith a sholáthar dár gcustaiméirí.
- Tá na foilseacháin seo a leanas ar fáil as Gaeilge:
  Ráiteas Straitéise
  Ráiteas ar Dhul Chun Cinn na Tuarascála Straitéise

Plean Gnímh Custaiméara
Cairt Chustaiméara

Ag Laghdú an Ualaigh ar Sholáthraithe Sonraí

Táimid tiomanta d'ualach na suirbhéanna staitistiúla ar ghnó a laghdú, fad is a leantar ar aghaidh chomh mór agus is féidir ag freastal ar riachtanais faisnéise nua. Tá na gníomhartha seo a leanas áirithe i measc ár gcur chuige comhtháite chun an t-ualach a laghdú:

- Ualach suirbhéanna an CSO ar ghnó á thomhas agus foilsiú na staitisticí bliantúla chun ár gcuid dul chun cinn i laghdú an ualaigh a rianú.
- Athbhreithniú leanúnach ar dhearadh ceistneora agus méideanna samplacha.
- Comhtháthú níos fearr idir shuirbhéanna agus úsáid níos mó d'fhoinsí sonraí riaracháin agus suirbhéireachta.
- Forbairt ar chumas staitistiúil na sonraí riaracháin.
- Tuilleadh forbartha ar roghanna tuairiscithe leictreonacha.
- Bunú pointe teagmhála aonair sa CSO le haghaidh gnóthaí móra.

Custaiméirí Inmheánacha

Tá an tseirbhís a thugann an CSO don phobal comhdhéanta de réimse leathan rólanna éagsúla na gcustaiméirí inmheánacha. Tá ról lárnach ag ár bhfoireann tabharfaimid tacaíocht dóibh leanúint don chaighdeán maith seirbhíse a sholáthar go hínmheánach agus go seachtrach. Sa chomhthéacs sin tacóimid lenár bhfoireann na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- Tacú go hiomlán lenár bhfoireann i soláthar seirbhísí poiblí trí seirbhísí cuí agus freagrúla a sholáthar go hinmheánach ar chursaí riaracháin, Teicneolaíocht Faisnéise agus oiliúna.
- An fhoireann a chur faoi oiliúint agus oideachas ar riachtanais Chart an Chustaiméara agus an Phlean Gnímh. Leanfaimid orainn ag caitheamh 4% d'ár mbuiséad iomlán ar oiliúint agus riachtanais forbartha.
- Leanúint ag cur Córas Forbartha agus Bainistíochta Feidhmíochta na Státseirbhíse i bhfeidhm (PMDS).
- Úsáid pháirtíochta a fhorbairt chun obair an CSO a chur i bhfeidhm.
- Ár Straitéis Acmhainní Daonna a chur i bhfeidhm, céim ar chéim.
- Leanúint le scéim moltaí na foirne agus é a chur chun cinn.
- Leanfaimid orainn ag dul i gcomhairle lenár bhfoireann ag cruinnithe ranna.

Monatóireacht ar ár bhFeidhmíocht

Leagann an Plean Gnímh Seirbhíse do Chustaiméirí amach an ard-chaighdeán soláthair seirbhíse lena bhfuil ár gcustaiméirí ag tnúth leis. Ní leor an caighdeán sin a leagan amach agus a fheidhmiú, ní mór dúinn é a fhorbairt agus á fheabhsú. Ní féidir linn sin a dhéanamh ach amháin trí bheith i gcomhairle lenár gcustaiméirí agus ár bhfeidhmíocht a mheas de réir na gcaighdeán atá aontaithe.

- Chun é seo a bhaint amach déanfaimid:
- Monatóireacht ar chaighdeán i leith fóin, comhfhreagrais agus teagmháil phearsanta leis an Oifig.
- Suirbhéanna a dhéanamh leis an gcaighdeán seirbhíse ata á sholáthar againn a dheimhniú.

- Cártaí tuairime a chur ar fáil ag gach pointe teagmhála dár gcustaiméirí agus iad a spreagadh chun iad a líonadh. Ceistneoirí aiseolais a chur le foirmeacha taighde áirithe.
- Taighde sástachta custaiméara a stiúradh i bpáirt leis an mBord Staidrimh Náisiúnta.

Gearáin

Is é soláthar seirbhíse d'ard-chaighdeáin dár gcustaiméirí uile ár n-aidhm i gcónaí. Sa chás nach n-éiríonn linn an caighdeán atá leagtha síos a bhaint amach, tá córas gearáin ar fáil (lth. 27).

- Coimeádfar an córas déileála gearán simplí, soiléir agus dea-phoiblithe.
- Gníomhóidh an tOifigeach Seirbhíse Custaiméara mar Oifigeach na nGearán don CSO.
- Caithfear le gach gearán dlisteanach go cothrom agus go tuisceanach.

Achomhairc

Má bhíonn custaiméir míshásta le toradh ar ghearán tá córas achomhairc ar fáil (lth. 27).

Comhchomhairle agus Meastóireacht

Lorgaímid agus fáiltímid roimh aiseolas ónár gcustaiméirí. Tuigimid riachtanais ár gcustaiméirí agus leanfaimid orainn le próiséas comhchomhairle ar mhaithe lenár seirbhísí a fheabhsú.

- Déanfaimid taighde ar úsáideoirí staitistiúla tríd an Bord Staidrimh Náisiúnta, cuirfimid tuairisc ar fáil agus gníomhóimid ar a gcinnidh chun feabhas a chur ar chaighdeán ár seirbhísí custaiméara.
- Leanfaimid orainn ag dul i gcomhairle le grúpaí úsáideoirí éagsúla msh. Grúpa Comhairleach QNHS, Grúpa Comhordaithe Staitisticí Fuinnimh, Grúpaí oibre an AE agus go leor eile, chun dea-chleachtas i mbailiú agus scaipeadh ár staitisticí a chinntiú.
- Lorgóimid aiseolas tríd cártaí tuairime ag gach pointe teagmhála agus tríd freagraí ar dhearcadh custaiméara ceangailte le taighde staitistiúil áirithe.

Caibidil 4 Conas teagmháil linn

Láithreacha

Tá oifigí ag an CSO i gCorcaigh agus i mBaile Átha Cliath:

Bóthar na Sceiche Airde,	Bóthar Átha Fhirdhia,	Páirc Ghnó Sóird,
Corcaigh	Rath Maoinis	Sórd,
	Baile Átha Cliath 6	Co. Bhaile Átha Cliath
Fón: LóGhlao 1890 313 414		Fón:LóGhlao 1890 236 787 (Eolas Daonáirimh)

Is féidir teagmháil le gach folíne mar seo a leanas: 021-453 5000 (Corcaigh) nó 01-498 4000 (Bóthar Átha Fhirdhia) nó 01 895 1300 (Sórd) agus is féidir teagmháil díreach a dhéanamh leis na folínte ach an ceithre uimhir deiridh a mhalartú leis an bhfolíne cuí.

Seirbhísí Eolais

Tá ár Rannóg Eolais lonnaithe san oifig i gCorcaigh. Beimid sásta déileáil le do chuid fiosruithe staitistiúla. Is féidir leat scríobh nó r-phost a chur chugainn, glaoch nó buaileadh isteach. Tá ár bhfoilseachán *Treoir i leith Foilseacháin agus Eisiúintí na Príomh-Oifige Staidrimh* ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Tá réimse leathan faisnéise agus staitisticí ar ár suíomh idirlín www.cso.ie Foilsítear gach eisiúint staitistiúil ar an suíomh ag 11 a chlog maidin a fhoilsithe.

Is féidir foilseacháin an CSO a cheannach go díreach ón Rannóg Eolais. Is féidir leat síntiús a thógáil amach d'eisiúintí staitistiúla chomh maith. Tá liosta iomlán foilseachán agus eisiúintí, agus a gcostas, ar fáil ar iarratas, mar atá

réamh-fhéilirí ceithre mhí agus seachtainiúil ar eisiúintí agus foilseacháin. Is féidir linn féilirí a sheoladh chugat trí mheán rphoist nó féadfaidh tú iad a fheiceáil ar ár suíomh gréasáin.

Cuir do chuid fiosruithe chuig aon cheann díobh seo leanas:

Scríofa:	Féach seoltaí leathanach 23
Fón:	Noel O'Hara folíne 5021
R-phost:	information@cso.ie
Facs:	021 453 5555
Suíomh Ghréasáin:	Amelia Murray folíne 5028 Webmaster@cso.ie
Díol Foilseachán::	Hugh O'Neill folíne 5011
Oifigeach Gaeilge	Anna Donegan folíne 5017 email anna.donegan@cso.ie
Oifigeach Rochtana:	Eamonn Dorney folíne 5036 eamonn.dorney@cso.ie nó cro@cso.ie

Fiosruithe Daonáirimh

Is cóir fiosruithe sonracha a sheoladh chuig an Rannóg Fhiosruithe Daonáirimh, atá lonnaithe in Oifig Bhaile Átha Cliath. Tá torthaí gach Daonáirimh foilsithe i mion-imleabhair ina bhfuil ábhar ar nós aois, gnéas, stádas pósta, slí bheatha, déanamh teaghlaigh etc. Tá Staitisticí Daonra do Limistéir Bheaga ar fáil do cheantair uirbeacha, cheantair thuaithe, bhailte agus cheantair ranna toghcháin ar fáil ar chostas.

Déan teagmháil le: Liam Fulham folíne 1464

Facs:01- 8951399

r-phost: census@cso.ie

Deasc-Chabhrach Trádála

Cuireann staitisticí trádála réimse leathan faisnéise ar fáil, ar nós iompórtáil agus easpórtáil iomlán, staitisticí, mion-shonruithe agus earraí de réir tíre. Gan trácht ar na gnáth-thorthaí foilsithe tá torthaí earraí mion-shonraithe ar fáil i bhfoirm chlóite nó ar CD-ROM.

Déan teagmháil le: Teresa Moran folíne 4238
Lorcan O'Broin folíne 4232

Facs: 01 498 4240

r-phost: trade@cso.ie

Seirbhís Scaipthe Staidrimh an CSO (Database Direct)

Tá teacht idirghníomhach ar-líne ar Seirbhís Scaipthe Staidrimh an CSO via an nasc do Database Direct atá ar www.cso.ie

Déan teagmháil le: Jeremy Crowley folíne 5649

Facs 021 - 453 5555

r-phost: databank@cso.ie

Tacaíocht Taighde

Coimeádfaidh Cartlann Shonraí Eolaíochta Sóisialta na hÉireann (ISSDA), sonraí atá inneall-soléite, ar taighde, ar ábhar daonáirimh, ar bunachair geografach, ar thorthaí toghcháin agus mar sin de, agus déanfaidh siad próiseáil orthu agus cuirfear ar fáil iad faoi réir d'úsáideoirí sna rannóga tráchtála, poiblí agus acadúla.

Is iad sraith-shonraí an CSO atá ar fáil sa chartlann i láthair na huaire ná na cinn sin le mion-shonraí gan ainm ó Thaighde Náisiúnta Ráithiúil an Teaghlaigh (agus ó Thaighde Bliantúil ar Lucht Saothair a tháinig roimhe), ón taighde Buiséid Teaghlaigh agus ón Daonáireamh agus Suirbhé an AE ar Ioncam agus Dálaí Maireachtála (EU-SILC). Tá na sraith-shonraí sin ar fáil do chúrsaí taighde sóisialta neamhthráchtála amháin agus ní mór d'úsáideoirí conradh a shíniú roimhré a léiríonn na coinníollacha inar féidir na sonraí sin a úsáid. Tá suíomh Ghréasáin dá chuid féin ag an ISSDA ag an nasc seo:
http://www.ucd.ie/issda/contact.htm

Saoráil Faisnéise

Is cóir fiosruithe faoin Saoráil Faisnéise a sheoladh chuig

Kieran Harte folíne 5168
r-phost foi@cso.ie
Facs 021 453 5555

Gearáin

I dtosach is féidir leat do ghearán a dhéanamh leis an rannóg chuí laistigh don Oifig. Déanfaidh an fhoireann gach iarracht an fhadhb a réiteach gan mhoill.

Má tá tú mí-shásta le toradh do ghearáin ag an bpointe seo cuirfear faoi bhráid an Oifigigh Chaidrimh Custaiméirí é agus déanfar an scéal a fhiosrú go hoifigiúil:

Éamon Dorney
Oifigeach Caidrimh Custaiméirí
An Phríomh-Oifig Staidrimh
Bóthar na Sceiche Airde
Corcaigh

Glao Áitiúil 1890 313 414
Teil +353 21 453 5036
Facs +353 21 453 5555
Ríomh cro@cso.ie

Má tá tú fós mí-shásta le toradh do ghearáin agus an bhreith a thug an Oifigigh Caidrimh Custaiméirí is féidir athchomhrac a dhéanamh go:

Adrian Redmond
Ceannaire an Scaipthe
An Phríomh-Oifig Staidrimh
Bóthar Átha Fhirdhia, Rath Maoinis
Baile Átha Cliath 6

Glao Áitiúil 1890 313 414
Teil +353 1 498 4309
Facs +353 1 498 4229
Ríomh adrian.redmond@cso.ie

Má tá an scéal fós gan réiteach is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ag:
An Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2

Glao Áitiúil 1890 22 30 30
Teil +353 1 639 5600
Facs +353 1 639 5674
Ríomh ombudsman@ombudsman.gov.ie
Suíomh www.ombudsman.ie

Aguisín CAIRT CHUSTAIMÉARA

Leagann an chairt seo amach na nithe atá curtha mar chúram againn orainn féin chun seirbhís ard-chaighdeáin a sholáthar dár gcustaiméirí.

Caighdeán, Tráthúlacht agus Réimse Ár Staitisticí

- Foilsímid féilirí ar bhonn ráthúil, míosúil agus seachtainiúil ina léirítear ár sceideal foilsiúchán.
- Socraimid spriocdhátaí dúshlánacha d'fhoilsiú ár staitisticí agus déantar monatóireacht ar chomhlíonadh na spriocdhátaí seo.
- Foilsímid ár staitisticí go comhuaineach ar an idirlíon (www.cso.ie) agus ar pháipéar.
- Táimid ag forbairt agus ag feabhsú ár seirbhísí foilsiúchán ar-líne.
- Cuirimid ainilís bhreise ar fáil de réir mar a iarrann ár gcustaiméirí orainn í, nuair is féidir.
- Léiríonn an t-ábhar a fhoilsímid ainm teagmhála agus uimhir dhíreach theagmhála má bhíonn breis eolais de dhíth ort.
- Réiteofar agus méadófar ar chórais ar leith le caighdeán feabhais ár staitisticí a chinntiú.

Bailiú Staitisticí

- Ionas gur féidir linn teacht ar ár staitisticí tá orainn an t-eolas a bhailiú trí chomhoibriú lenár soláthróirí data
- Bunphrionsabal againn inár gcuid oibre is ea meas a thaispeáint dár soláthróirí data.
- Is mian linn cothramaíocht a chinntiú, sa mhéid agus is féidir, idir an gá atá le staitisticí a bhailiú agus gan obair iomarcach a thabhairt le déanamh dóibh siúd a fhreagraíonn ár suirbhéanna.
- Táimid ag forbairt teicneolaíochtaí le simpliú a dhéanamh, sa mhéid agus is féidir, ar an dua a bhaineann le suirbhéanna a fhreagairt.
- Bíonn an uimhir theagmhála teileafóin ar ár bhfoirmeacha don cheantar lena mbaineann siad.
- I gcomhréir le hAcht na Staitisticí 1993, coimeádtar bhur sonraí go daingean faoi rún agus úsáidtear iad ar chúiseanna staitisticí amháin.

Teagmháil leis an oifig

Teileafón

- Freagróimid 90% de bhur nglaochanna teileafóin laistigh de 20 soicind.
- Cuirfimid sinn féin in iúl duit agus an teileafón á fhreagairt againn.
- Munar féidir linn freagra láithreach a thabhairt duit ar do cheist, tógfaimid do shonraí agus glaoifimid ar ais ort.
- Más gá dúinn am a chaitheamh ag réiteach freagra ar do cheist míneofar duit cén fáth agus cathain is cóir bheith ag tnúth leis an bhfreagra iomlán uainn.

Litreacha

- Cuirfear freagra ar bhur gcuid litreacha laistigh de 5 lá oibre. Munar féidir linn freagra a chur ar do litir san am seo míneofar duit cén fáth agus cathain is cóir tnúth le freagra iomlán uainn.
- Beidh ainm agus uimhir teagmhála an té atá ag plé leat ar gach comhfhreagras.

Ríomh-phost

- Ba chóir teagmháil a dhéanamh linn ag information@cso.ie más fiosrúchán ginearálta atá agat.
- Cuirfear freagra ar r-phostanna a thagann go dtí an seoladh seo laistigh de 2 lá oibre. Munar féidir linn freagra a chur ar do theachtaireacht san am seo míneofar duit cén fáth agus cathain is cóir bheith ag tnúth le freagra iomlán uainn.

Siúl isteach

- Baileofar tú ón ionad fáilte laistigh de 10 nóiméad tar éis duit siúl isteach.
- Beidh ar do chumas do ghnó a dhéanamh go príobháideach.
- Munar féidir leis an té gur mian leat labhairt leo freastal ort cabhróidh duine éigin eile leat.

Seirbhís as Gaeilge

- Táimid ag cóiriú scéime faoi láthair ionas go mbeidh ar ár gcumas seirbhís dhá-theangach a chur ar fáil i gcomhréir le hAcht na dTeangacha Oifigiúla, 2003.
- Más as Gaeilge a dhéanfaidh tú teagmháil linn cinnteoimid gur as Gaeilge a dhéanfar tú a fhreagairt.
- Cuirfear foirmeacha suirbhéireachta an CSO ar fad ar fáil as Gaeilge agus as Béarla.
- Léiríonn an t-ábhar a fhoilsímid ainm teagmhála agus uimhir dhíreach theagmhála má bhíonn breis eolais de dhíth ort.
- An English language version of this charter is also available

Ais-eolas uaibh

Fáiltímid roimh gach ais-eolas uait a bhaineann lenár seirbhísí agus tá fáilte roimh ais-eolas ón bpobal sna slite seo a leanas:

- Teagmháil rialta leo siúd a úsáideann ár staitisticí agus le soláthróirí data i ngrúpaí liaison staitisticiúla.
- Foirmeacha suirbhéireachta léitheoirí lenár bhfoilsiúcháin
- Boscaí tuairimíochta ar fhoirmeacha suirbhéireachta ar leith.
- Soláthar cártaí léirmheasa inár n-ionaid fáilte agus inár leabharlanna.
- Súirbhéanna sástachta rialta a dhéanamh ar ár gcustaiméirí i gcomhpháirt le Bord Náisiúnta na Staitisticí.
- Foirm ais-eolais ar ár suíomh Ghréasáin ag www.cso.ie

Monatóireacht ar ár n-iarrachtaí

- Cuirfidh ár láthair Seirbhísí Custaiméara socruithe i bhfeidhm chun monatóireacht a dhéanamh ar conas tá ag éirí linn de réir cúramaí na cairte
- Tabharfar eolas inár dTuarascáil Bhliantúil maidir le cur i bhfeidhm na Cairte seo.