An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta

Cairt Seirbhísí Chustaiméara

Ag obair le Barrchultúr Náisiúnta i Sábháilteacht, Sláinte agus Leas san Ionad Oibre a chruthú

HEALTH AND SAFETY AUTHORITY

Cairt Seirbhísí Chustaiméara

Réamhrá

Eagraíocht reachtúil náisiúnta is ea An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta atá freagrach as forfheidhmiú dlí sábháilteachta agus sláinte cheirde, as cosc timpistí a spreagadh agus a chur chun cinn chomh maith le heolas, Comhairle agus taighde a sholáthar do chomhlachtaí de gach saghas, grúpaí, eagrais agus daoine aonair a thagann faoi chúram an Údaráis. Eagras stát-urraithe is ea é a fheidhmíonn faoin Acht um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair, 2005 agus tuairiscíonn sé don Aire Fiontair, Trádála & Fostaíochta.

An Obair A Dheinimid

Feidhmíonn an tÚdarás i gcomhairle agus i bpáirtnéireacht le raon leathan suimeanna chun comhairle, cúnamh agus treoir a thabhairt atá dírithe ar chosc a chur le timpistí a tharlaíonn ag an obair agus cur chun cinn sábháilteachta chéirde, sláinte agus leasa ag gach léibhéal dár eacnamaíocht. Tá na réimsí oibre a chlúdaímid chomh héagsúil leis an eacnamaíocht féin, ag cuimsiú gach saghas láthair oibre agus gach saghas oibre sna hearnála poiblí agus príobháideacha. Tá dá thaobh lenár gcuid oibre – ar thaobh amháin baineann sé le forfheidhmiú dlíthe agus ar an dtaobh eile tá fócasú ar chosc, ar oideachas agus léibhéil feasachta a ardú.

HEALTH AND SAFETY AUTHORITY

Ár bPrionsabail

Le cabhrú linn na leibhéil is airde seirbhíse a chur ar fáil duit, beidh na prionsabail seo a leanas i bhfeidhm. Déanfaimid:

- Cleachtas agus próiséis is fearr a fhorbairt agus a úsáid le ardchaighdeáin cháilíochta seirbhíse a bhaint amach agus a choimeád cáilíochta seirbhíse;
- Dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí chun a riachtanais a aithint agus ár seirbhísí a fhorbairt le freastal ar na riachtanais sin;
- Caitheamh lenár gcustaiméirí i slí atá soiléir, béasach, cabhraitheach, oscailte agus gairmiúil; caitheamh lenár gcustaiméirí go cóir agus go cothrom;
- Bunús a leagan síos ar bhonn seirbhís chustaiméara ardchaighdeáin trí choinníollacha maithe a chur ar fáil dár bhfoireann féin.

Cad Leis Gur Féidir Ár gCustaiméirí Bheith Ag Súil

Tarlaíonn teagmháil idir ár gcustaiméirí agus an tÚdarás i slite éagsúla. Pé acu an saghas teagmhála, beidh an teagmháil i ngach cás gairmiúil, éifeachtach agus béasach. Bainfear úsáid as téarmeolaíocht dhlíthiúil nó teicniúil sa chás go bhfuil gá léi amháin.

HEALTH AND SAFETY AUTHORITY

Teileafón

Tá uimhir theagmhála chustaiméara Ló-ghlao in úsáid ag an Údarás (1890 289 389) inár nAonad Teagmhála don Láthair Oibre:

- Caithfear leat go cúirtéiseach agus go béasach ar gach glaoch teileafóin;
- Freagrófar na teileafóin idir na huaireanta 9:00 r.n. go 5:00 i.n. ó Luan go hAoine, seachas laethanta saoire bainc. Laghdófar na huaireanta seo ó am go ham ar mhaithe le cursaí oiliúna;
- An sprioc atá againn ná 90% de ghlaochanna a fhreagairt laistigh de 20 soicind;
- Tabharfaidh an ball foirne a ainm/ a hainm duit agus uimhir thagartha d'aon chomhfhreagras breise;
- Munar féidir d'fhiosrúchan a réiteach ar an bpointe, tabharfar d'ionadaí cuí de chuid an Údaráis é le tuilleadh oibre a dhéanamh air;
- Déanfaidh baill foirne inár nAonad Teagmhála don Láthair Oibre láimhseáil ar thromlach na bhfiosrúchán go díreach ach dóibh siúd go dteastaíonn breis idirghabhála uathu, déanfar réiteach ar 90% díobh laistigh de 10 lá oibre;
- Lasmuigh de na gnáth-uaireanta oibre; cuireann an tÚdarás seirbhís éigeandála ar fáil i gcomhpháirt leis an Garda Síochána, sa chás go bhfuil bás sa lathair oibre le fógairt.

Rphost:

Tá seoladh rphost eolais (wcu@hsa.ie) ar fáil dóibh siúd gur fearr leo comhfhreagras a dhéanamh sa slí sin.

- Caithfear leat go cúirtéiseach agus go béasach ar gach teachtaireacht rphost;
- Féachfar ar rphostanna a thagann isteach gach lá;
- Déanfar admháil ar gach rphost a thagann isteach laistigh de 24 uaire agus cuirfear uimhir thagartha leis an rphost;
- Sa chás go mbíonn ga le breis chomhfhreagrais, tarlóidh sé seo laistigh de 10 lá oibre agus ma bhíonn an cumadh air go mbeidh moill ar aon chúis seolfar freagra eatramhach amach;
- Cuirfear ainm theagmhála ar fáil le gach comhfhreagras rphost.

Post:

Glacfaidh an tÚdarás le fiosrúchain de gach saghas tríd an bpost ar ár Ard-Oifig:

- Caithfear leat go cúirtéiseach agus go béasach i ngach comhfhreagras poist;
- Déanfar admháil ar gach comhfhreagras poist laistigh de 48 uaire agus cuirfear uimhir thagartha leis;
- Sa chás go mbíonn ga le breis chomhfhreagrais, tarlóidh sé seo laistigh de 10 lá oibre agus ma bhíonn an cumadh air go mbeidh moill ar aon chúis seolfar freagra eatramhach amach;
- Cuirfear ainm theagmhála ar fáil le gach comhfhreagras poist.

Duine-Le-Duine

Níl oifig siúl-isteach poiblí i bhfeidhm ag an Údarás ach másea eagraítear cruinnithe duine-le-duine go minic le custaiméirí:

- Caithfear leat go cúirtéiseach agus go béasach i ngach cruinniu duine-le-duine agus fáilteofar romhat go gairmiúil i ngach ceann d’oifigí an Údaráis;
- Is ceart socruithe cruinnithe a dhéanamh chun bualadh le baill foirne an Údaráis trí wcu@hsa.ie nó trí ghlaoch ar an uimhir 1890 289 389;
- Déanfar na cruinnithe réamh-eagraithe seo a reachtáil go príobhaideach de réir mar is cuí;
- Iompróidh baill foirne an Údaráis go gairmiúil agus go cúirtéiseach má thagann siad ar chuairt chun do láthair oibre.

Cigireachtaí:

Deineann cigirí an Údaráis na mílte cigireachtaí ar láthaireacha oibre aonair gach bliain. Nuair a bhíonn ár gcigirí i mbun cigireachta beidh siad:

- Cúirtéiseach;
- Ar fáil le dea-chomhairle agus treoir a thabhairt ar dhea-chleachtas sábháilteachta agus sláinte céirde;
- Ag déanamh forfheidhmiú ar an dlí i slí atá dírithe, cothrom, leanúnach, oscailte agus freagrach agus i gcomhréir leis na rioscaí atá san áireamh;
- Sásta a gcártaí aitheantais a thaispeáint nó barrántas nó cárta gnó a sholáthar nuair a lorgaítear é;
- Ag lorg cruinnithe leis an mbainisteoir sinsearach agus an tIonadaí Sábháilteachta sa láthair oibre sin;
- An bainisteoir sinsearach agus an tIonadaí Sábháilteachta sa láthair oibre a chur ar an eolas ag deireadh an iniúctha faoi na feabhsúcháin a d'fhéadfadh bheith ag teastáil agus cad iad na céimeanna atá beartaithe, más gá, ag an gcigire a thógaint maraon leis na cúiseanna a mhíniú;
- Sa chás go n-éilítear é, tuairisc a thabhairt don bhainisteoir sinsearach agus an tIonadaí Sábháilteachta sa láthair oibre laistigh de 15 lá oibre a dheineann imlíniú ar na nithe gur gá a cheartú agus na céimeanna atá beartaithe acu a thógaint;
- Cóipeanna do na Fógraí Forfheidhmithe a eisíodh a sheoladh go dtí an Ionadaí Sábháilteachta cuí.

Bí ag súil leis na nithe seo a leanas i do ghnó leis an Údarás:

- Aithneofar an tábhacht a bhaineann le bheith príobháideach leat agus déanfar gach gnó leat faoi rún;
- Ní roinnfidh an tÚdarás sonraí pearsanta le haon tríú páirtí seachas chun a shainchúraimí féin a chomhlíonadh;
- Caithfidh an tÚdaras go saineolach, go leanúnach agus go hoscailte lena chustaiméirí ar fad agus nuair atá sé ag cur an dlí i bhfeidhm;
- Fáilteoidh gach ball foirne roimh aon mholtaí i leith conas feabhas a chur ar á seirbhís.

Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

Fáiltímid roimh do thuairimí agus bheimís buíoch as an t-am a thógfadh sé aon mholtaí a thabhairt faoinár mbráid. Má ta aon mholtaí nó tuairimí agat faoi conas a d'fhéadfadh an tÚdarás feabhas a chur ar an seirbhís a chuireann sé ar fáil dein teagmháil leis an mBainisteoir Cumarsáide & Caidreamh Custaiméara ag na sonraí atá ar fáil thíos.

Gearáin

Má tá gearán agat faoin aon ghné de sheirbhís an Údaráis teastaíonn uainn bheith ar an eolas faoi. Scrígh go díreach go dtí an Bainisteoir Cumarsáide & Caidreamh Custaiméara ag na sonraí seo a leanas:

Gavin Lonergan, Uas.,
Bainisteoir Cumarsáide & Caidreamh Custaiméara

An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta
Aonad 4
Eastát Tionsclaíoch an IDA
Inse an Phuirséalaigh
Cill Chainnigh

Pléifear le gearáin chomh mear agus is féidir agus tabharfar pointe teagmhála amháin duit chun toradh a bhaint amach i dtaobh an ghearáin. Tabharfaidh an Bainisteoir Cumarsáide & Caidreamh Custaiméara admháil i gcás aon ghearáin atá faighte agus cuirfear uimhir thagartha leis an ngearán.

HEALTH AND SAFETY AUTHORITY

Oifigí an Údaráis agus Sonraí Teagmh

Ard-Oifig an Údarais Sláinte agus Sábháilteachta
An Foirgneamh Uirbeach
Sráid James Joyce
Baile Átha Cliath 1

Ard-Oifig Pholasaí Cheimiceáin & Seirbhísí agus Oifig Saothair Allamuigh Chill Chainnigh
Aonad 4
Eastát Tionsclaíoch an IDA
Inse an Phuirséalaigh
Cill Chainnigh

Oifig Saothair Allamuigh Phort Láirge
5ú Urlár
Foirgnimh an Rialtais
An Gleann
Port Láirge

Oifig Saothair Allamuigh Chorcaí
3ú Urlár
1A An Meall Theas
Corcaigh

Oifig Saothair Allamuigh Luimnigh
Urlár na Talún
Tigh na Páirce
1-2 Sráid Barrington
Luimneach

Oifig Saothair Allamuigh na Gaillimhe
Teach Odeon
An Faiche Mhór
Gaillimh

Oifig Saothair Allamuigh Shligigh
Oifigí an Rialtais
Bóthar Cranmore
Sligeach

Oifig Saothair Allamuigh Áth Luain
Bloc A,
2ú Urlár
Páirc Miondíola Gnó
Monksland
Áth Luain

Uimhir Ló-ghlao: 1890 289 389
Seoladh Rphost: wcu@hsa.ie
Suíomh Ghréasáin: www.hsa.ie

HEALTH AND SAFETY AUTHORITY

HEALTH AND SAFETY AUTHORITY

Ard-Oifig an Údarais Sláinte agus Sábháilteachta

An Foirgneamh Uirbeach
Sráid James Joyce
Baile Átha Cliath 1

ISBN No: 1 - 84496 - 058 - 7

HSA0234