

# **Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí**

**2009-2011**

An Roinn Iompair

Teach Iompair, Sráid Chill Dara, Baile -Átha Cliath 2, Éire  
Fón 01-6707444 Facs1-6709633  
Rphost: info@transport.ie

Suíomh Gréasáin: <http://www.transport.ie>

Is féidir cóip den phlean seo a fháil ar [www.transport.ie](http://www.transport.ie)

Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Roinn ach gaoch a chur ar  
1890-443311 ar tháille áitiúil ó aon áit sa tír

## Clár na nÁbhar

Teachtaireacht ón Ard-Rúnaí

1. Sainordú agus Ráiteas Misin na Roinne
2. An Roinn agus Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí i gComhthéacs
  - 2.1 Ár nGníomhaireachtaí
  - 2.2. Clár Athbhreithnithe Eagrúcháin
  - 2.3 An Chairt Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí
  - 2.4 Ár gCustaiméirí
  - 2.5 Ár nÉiteas maidir le Seirbhís do Chustaiméirí
- 3 Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí
- 4 Aguisín A
  - 4.1 Cairt Chustaiméirí na Roinne Iompair i leith Seirbhíse do Chustaiméirí
5. Aguisín B Seirbhísí Ríomhaireachta do Thiománaithe agus Feithiclí sa tSionainn
6. Aguisín C An tAonad um Cheadúnú Oibreoirí Iompair, Baile Locha Riach
7. Aguisín D Custaiméirí na Roinne Iompair
8. Aguisín E Comhlachtaí faoi choimirce na Roinne Iompair
9. Aguisín F Sonraí Teagmhála na Roinne
  - 9.1 Eitlíocht
  - 9.2 Bóithre
  - 9.3 An Rannóg Riaracháin Mhuirí
  - 9.4 An Earnáil Iompair Phoiblí

## Teachtaireacht ón Ard-Rúnaí



Tá ár ról agus struchtúr ag teacht chun cinn ó foilsíodh Plean Gníomhaíochta na Rannóige um Sheirbhís do Chustaiméirí roimhe seo. Méadaíodh ár sainchúram le trí bliana anuas le go n-áireofaí an réimse Muirí, Bóithre Réigiúnacha agus Áitiúla agus Seirbhísí Ríomhaireachta do Thiománaithe agus Feithiclí cé gur aistríodh ár bhfreagracht i bhfeidhmeanna Tástála Tiománaithe chuig an Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre. Tá athrú suntasach mar thoradh air seo, ar ndóigh, ar ár mbonn custaiméirí agus ar chineál na gceisteanna a tharraingíonn siad anuas linn.

Bhí baill foirne ar fud na Roinne ó na Rannóga a bhfuil an teagmháil is rialta acu lenár gcustaiméirí ar an bhfoireann a rinne an Plean Gníomhaíochta nuashonraithe seo. Is téama lárnach é comhairliúchán leanúnach den Plean Gníomhaíochta agus dár gcur chuige i leith seirbhíse do chustaiméirí i gcoitinne.

D'fhoilsíomar Cairt Chustaiméirí le déanaí freisin, ina leagtar amach go hachomair na caighdeáin seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leo.

Tá ról lárnach ag an Roinn i dtacú le forbairt an bhonneagair agus leis na seirbhísí a bheidh mar bhonn agus taca ag téarnamh geilleagrach agus an bhforbairt inbhuanaithe sna blianta atá romhainn. Ó thosaigh mé sa Roinn i Meitheamh 2009, tá meas agam ar cé chomh meáite atá ár bhfoireann ar an bhfreagracht seo a chomhlíonadh, d'ainneoin na srianta dosheachanta ar acmhainní. Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil lenár bhfoireann go léir as an tiomantas seo.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Tom O'Mahony'. The signature is fluid and cursive, with a long, sweeping tail.

Tom O'Mahony  
Ard-Rúnaí

## 1 Sainordú agus Ráiteas Misin na Roinne

Tugann an Clár Comhaontaithe don Rialtas sainordú don Roinn maidir i leith na nithe seo a leanas:

- Amanna Taistil a Laghdú
- Sábháilteacht a fheabhsú
- Fíor-rogha comaitéireachta a sholáthar
- Brú tráchta a laghdú
- An comhshaol a chosaint
- Ina theannta sin, d'fhoilsigh an Rialtas a "*Smarter Travel-A Sustainable Transport Future*" i mí Feabhra 2009 a fhéachann le go mbeidh an taisteal agus an t-iompar inbhuanaithe faoi 2010.

Laistigh den chomhthéacs seo, ghlacamar an Ráiteas Misin seo a leanas:

### ***Córas iompair ardchaighdeáin a sholáthar d'Éirinn atá mar bhonn agus taca leis an bhforbairt inbhuanaithe.***

Is éard atá i "gcóras iompair ardchaighdeáin" ná córas iompair atá inbhuanaithe, sábháilte, agus slán agus comhtháite. 'Is éard atá san "fhorbairt inbhuanaithe" ná: "forbairt a fhreastalaíonn ar riachtanais an lae inniu gan chumas na nglúnta atá le teacht a riachtanais féin a chomhlíonadh a chur i gcontúirt".

Glactar leis go forleathan freisin go bhfuil an fhorbairt inbhuanaithe dírithe sa chaoi is go gcuirfidh sí leis an bhfás geilleagrach, leis an gcomhtháthú sóisialta agus leis an gcomhshaol a chosaint inniu agus amach anseo. Tá gach ceann de na trí ghné seo ríthábhachtach don fhorbairt inbhuanaithe agus ní mór, mar sin, iad a choinneáil i gcothromaíocht. Chun an misean seo a chur i bhfeidhm féachann an Roinn le cúig Sprioc Ardleibhéil a chur chun cinn:

## **SPRIOCANNA ARDLEIBHÉIL**

### **COMHTHÁTHÚ & INBHUAINE**

An fhorbairt de chóras iompair inbhuanaithe d'Éirinn atá comhtháite agus inbhuanaithe a chur ar aghaidh.

### **SÁBHÁILTEACHT & SLÁNDÁIL**

Cinntiú go ndéantar iompar, bonneagar agus seirbhísí a sholáthar, a rialáil, a dhaingniú, a bhainistiú agus a úsáid ar mhodh a chosnaíonn daoine ó bhás agus ó ghortú.

### **INFHEISTÍOCHT**

Acmhainn agus cáilíocht an chórais iompair a mhéadú chomh maith le hinrochtaineacht air agus a úsáid a fheabhsú trí chlár infheistíochta poiblí luach ar airgead a sholáthar agus trí infheistíocht phríobháideach a éascú.

### **RIALCHAS & ATHCHÓIRIÚ**

Éifeachtúlacht agus éifeachtacht sholáthar na seirbhísí iompair a fheabhsú trí rialú eacnamaíoch na hiomaíochta, athchóiriú institiúideach agus rialachas corparáideach de ghníomhaireachtaí Stáit.

## SOLÁTHAR

Cinntiú go bhfuil an Roinn eagraithe, go bhfuil acmhainní aici, agus go bhfuil sí forbartha chun seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar dár gcustaiméirí seachtracha agus inmheánacha.

*Is é an Sprioc Ardleibhéal “Soláthar” a threoraíonn ár straitéis i leith seirbhíse do chustaiméirí.*

## **2 An Roinn agus Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí i gComhthéacs**

### **2.1 Ár nGníomhaireachtaí**

Leagtar amach na straitéisí a bhfuil sé d'aidhm ag an Roinn ár spriocanna ardleibhéil a chur i bhfeidhm tríthu inár Ráiteas Straitéise 2008-2010. Is iad na Gníomhaireachtaí Stáit a fheidhmíonn faoi choimirce na Roinne na príomhbhealaí trína soláthraítear ár straitéisí. Leagtar amach sainordú gach gníomhaireachta in Aguisín E.

### **2.2 Clár Athbhreithnithe Eagrúcháin**

Tionscnamh Nuachóirithe na Seirbhíse Poiblí faoi bhainistiú Roinn an Taoisigh atá sa Chlár Athbhreithnithe Eagrúcháin (CAE). Tá sé ag imscrúdú cumas na Rann Rialtais i roinnt réimsí lárnacha, ag díriú ar a gcumas déileáil go héifeachtúil le dúshláin amach anseo. Mar gheall ar nach raibh an Roinn ann ach ar feadh sé bliana sa bhliain 2008 agus mar gheall ar go bhfuil an Roinn faoi athrú leanúnach, bhíomar ag iarraidh dearcadh oibiachtúil a fháil ar ár gcumas aghaidh a thabhairt ar na dúshláin amach romhainn. Ba é seo an comhthéacs inar thairg an Roinn dá deoin féin a bheith ina cuid den chéad bhabhta Athbhreithnithe CAE sa bhliain 2008.

Bunaítear cinneadh na foirne CAE ar ábhar a bailíodh go luath sa bhliain 2008 laistigh den Roinn agus óna páirtithe leasmhara. Tá ráiteas dearfach déanta ag an bhfoireann maidir le hardleibhéal na rannpháirtíochta agus na hoscailteachta dóibh siúd laistigh den Roinn agus dóibh siúd lasmuigh di. Is féidir sonraí iomlána an CAE a fháil ag [www.orp.ie](http://www.orp.ie).

Is é sprioc shonrach dár bPlean Gníomhaíochta mar fhreagra ar an Tuairisc CAE ná “Soláthar seirbhíse a neartú agus rialachas a fheabhsú”. Táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a chur ar fáil a chomhlíonfaidh riachtanais ár nAire, an Rialtais agus custaiméirí inmheánacha agus seachtracha (lena n-áirítear an pobal agus a ionadaithe, úsáideoirí iompair agus soláthraithe iompair).

Nuair atáimid ag soláthar seirbhísí díreacha don chustaiméir, mar a dhéantar sna réimsí ceadúnaithe busanna, ceadúnaithe oibreoirí iompair de bhóthar, cláraithe feithiclí agus tiománaithe agus seirbhísí sábháilteacht mhuirí:

- Féachfaimid leis na caighdeáin atá mós ard agus atá á soláthar againn cheana féin a choinneáil agus monatóireacht a dhéanamh orthu, d'ainneoin na srianta ar acmhainní a mbeidh tionchar dosheachanta acu ar ár gcumas soláthair;
- Leanfaimid de shuirbhéanna a dhéanamh ar ár gcustaiméirí agus de nósanna imeachta a bhunú le cinntiú go gcuirfear beart leantach i bhfeidhm maidir leis na suirbhéanna seo.

### **2.3 An Chairt Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí**

Cé gur cuid den tionscnamh céanna iad Cairteacha Custaiméirí agus Pleananna Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí (PGSC), tá ról éagsúla agus chomhlántacha acu. Is doiciméad gearr soléite sothuigthe atá sa Chairt Chustaiméirí arb ionann é agus gealltanais poiblí don chustaiméir maidir le leibhéal na seirbhíse a bhfuil siad i dteideal a bheith ag súil leis nuair atá siad ag plé leis an Roinn. Tá cairteacha custaiméirí na Roinne in Aguisíní A, B agus C.

Déanann an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí cur síos ar an modh ina soláthrófar gealltanais na Cairte Custaiméirí agus ina ndéanfaidh an Roinn iad a mheas.

## 2.4 Ár gCustaiméirí

Déanann an Roinn freastal díreach agus indíreach ar bhonn mór de chustaiméirí ilghnéitheacha trinár nGníomhaireachtaí.

Tugtar liosta de na catagóirí leathana de chustaiméirí a ndéanaimid freastal rialta orthu in Aguisín D.

## 2.5 Ár nÉiteas maidir le Seirbhís do Chustaiméirí

Táimid go hiomlán tiomanta mar Roinn do chaitheamh go comhionann lenár gcustaiméirí go léir agus don chaighdeán seirbhíse is fearr a sholáthar.

Braitheann seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí ar chumarsáid mhaith agus ar an modh ina soláthraítear an tseirbhís. An teachtaireacht shimplí a ndéanaimid iarracht a chur i luí ar ár bhfoireann go léir ná- “Ba chóir caitheamh le daoine sa chaoi ar mhaith leat go gcaithfí leat féin”. Ní bhainimid an caighdeán ard seo amach i gcónaí ach is é sin an sprioc atá againn.

## 3 Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

### *Réamhrá*

Is é sprioc lárnach de chlár nuachóirithe Seirbhís Phoiblí an hÉireann ná sárchaighdeán seirbhíse do chustaiméirí a bhaint amach ag gach leibhéal. Leagtar amach go leathan in dhá cheann déag de phrionsabal seirbhíse ardchaighdeáin do chustaiméirí an leibhéal tiomantais do sheirbhís do chustaiméirí ar chóir a bheith ag dréim leis. Leagtar amach thíos na gníomhartha lárnacha a dtabharfaidh an Roinn seo fúthu chun cur i bhfeidhm na bprionsabal seo a chur chun cinn.

### *Caighdeán na Seirbhíse Ardchaighdeáin*

**Prionsabal: Ráiteas a fhoilsiú a leagann amach cineál agus caighdeán na seirbhíse a bhfuil custaiméirí i dteideal a bheith ag súil leis, agus é a thaispeáint go suntasach ag pointe soláthraithe na seirbhíse.**

### **Pointí Gníomhaíochta**

Le linn an Phlean Gníomhaíochta seo

- Taispeánfaimid póstaer Chairt Chustaiméirí inár bpríomhoifigí go léir chun eolas a thabhairt dár gcustaiméirí faoi na caighdeáin lenar féidir leo a bheith ag súil uainn.
- Cuirfimid an Chairt Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí ar fáil inár bPríomhoifigí go léir agus d’aon chustaiméir atá ag lorg cóipe di freisin.
- Foilseoimid an Chairt Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí ar **ár suíomh gréasáin**.

### *Teangacha Oifigiúla*

**Prionsabal: seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir lena gceart chun roghnú go bpléifear leo trí theanga oifigiúil**

## **amháin nó teanga oifigiúil eile**

Táimid lántiomanta mar Roinn dár n-oibleagáidí go léir a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Sa chomhthéacs seo, tá Scéim Teanga i bhfeidhm, le comhaontú ón Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta ó 30 Aibreán 2007. Chomh maith leis sin tá foghrúpa Gaeilge dár gCoiste Comhpháirtíochta bunaithe chun clár na Gaeilge a chur chun cinn sa Roinn.

### **Pointí Gníomhaíochta**

- Freagróimid an comhfhreagras agus na glaonna gutháin i nGaeilge a mhéid is praiticiúil.
- Cinnteoidimid go mbeidh foireann an lasc-chláir in ann ainm na Roinne a thabhairt i nGaeilge agus i mBéarla.
- Soláthróimid liosta cothrom le dáta de na baill foirne atá in ann plé leis an bpobal trí Ghaeilge d'oibreoírí an lasc-chláir.
- Cinnteoidimid go mbeidh fógra ó bhéal ar phríomhlasc-chláir Shráid Chill Dara dátheangach.
- Cuirfimid deasc cabhrach ar fáil chun plé le fiosrúcháin i nGaeilge.
- Foilseoidimid doiciméid i nGaeilge mar a ceanglaíodh orainn le hAcht na dTeangacha Oifigiúla.
- Cuirfimid seoladh ríomhphoist i nGaeilge ar fáil d'fhiosrúcháin ghinearálta.
- Cuirfimid an t-ábhar is mó agus is féidir i nGaeilge ar ár suíomh Gréasáin [www.transport.ie](http://www.transport.ie)
- Cinnteoidimid go mbeidh aon fhoirm iarratais agus aon bhileog eolais gaolmhar/ina dteannta ar dhócha go mbainfidh sí lenár gcustaiméirí a labhraíonn an Ghaeilge ar fáil go dátheangach.
- Spreagfaimid ár bhfoireann chun freastal ar chúrsaí oiliúna agus imeachtaí Gaeilge mar chuid dá gclár forbartha agus tacóimid leo ina leith sin.
- Cuirfimid feasacht ar an nGaeilge san áireamh mar chuid dár gclár ionduchtúcháin.
- Cuirfimid comhairle agus cabhair ar fáil dár bhfoireann de réir mar is gá.

### ***Gearáin***

**Prionsabal: Córas atá dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus so-úsáidte a choinneáil chun plé le gearáin maidir le caighdeán na seirbhíse a cuireadh ar fáil.**

Pléifimid le haon ghearán go pras agus go rúnda. Leagtar amach ár nós imeachta maidir le gearáin ina iomláine inár gCairt Chustaiméirí.

### **Pointí Gníomhaíochta**

- Déanfaimid monatóireacht ar gach tuairim agus gach gearán a chuirtear faoinár mbráid
- Déileálfaimid le gearáin go pras, laistigh de 10 lá oibre de ghnáth, go rúnda agus go cóir
- Réiteoidimid aon earráid, nuair is féidir in aon chor, agus tabharfaimid míniú duit agus gabhfaimid leithscéal leat más cuí sin.
- Bainfimid leas as an eolas ó bharúlacha agus ó ghearáin na gcustaiméirí chun feabhsuithe a chur i bhfeidhm ar ár seirbhísí
- Bunóimid nós imeachta chun déileáil le gearáin ó chustaiméirí inmheánacha



### ***Rochtain Fhisiceach***

**Prionsabal:** Oifigí poiblí glana a bhfuil rochtain orthu agus a chomhlíonann caighdeán sábháilteachta agus ceirde a chur ar fáil agus, mar chuid de sin, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil sainriachtanais acu.

Leanfaidh an Roinn den chlár chun na hoifigí atá ann cheana féin a athchóiriú. Leanfar den líonra oifigí a uasghrádú le béim ar leith ar phríobháideacht agus ar rochtain do dhaoine faoi mhíchumas.

#### **Pointí Gníomhaíochta**

- An chóiríocht atá ann cheana féin a choinneáil ar chaighdeán a mbeidh glacadh léi uathu siúd a bhaineann leas aisti, ag áireamh thuairimí na gcustaiméirí agus na foirne araon.
- Rochtain ar ár n-oifigí a chinntiú, a mhéid agus is praiticiúil, do chách lena n-áirítear dóibh siúd atá faoi mhíchumas.
- Cothabháil an tsoláthair de bhealach slán isteach/amach agus an mhonatóireacht air a chinntiú go ‘caighdeán an dea-chleachtas’ trí chruinnithe an Choiste um Shábháilteacht Dóiteáin/Sábháilteacht Áitiúil.
- Oiliúint a thabhairt don phearsana cuí in úsáid “Cathaoireacha Aslonnaithe” i gcás aslonnaithe Éigeandála.

### ***Tráthúlacht agus Cúirtéis***

**Prionsabal:** Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, le híogaireacht agus lena mbaineann an mhoill is lú agus is féidir, ag cothú thimpeallacht an chóimheasa idir an soláthraí agus an custaiméir. Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun éascaíocht na n-idirbheart leanúnach a chinntiú.

#### **Pointí Gníomhaíochta**

- Déileálfaimid lenár gcustaiméirí le cúirtéis agus le híogaireacht
- Déileálfaimid le gach fiosrúchán chomh tapa agus chomh héifeachtúil agus is féidir linn
- Cinnteoidimid go dtabharfaidh ár mball foirne a n-ainmneacha agus an rannóg lena mbaineann siad agus iad ag freagairt glaonna gutháin
- Cuirfimid lánsonraí teagmhála i ngach cumarsáid scríofa

### ***Comhordú níos Fearr***

**Prionsabal:** Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú i leith soláthraithe seirbhísí poiblí.

Tugann Clár Infheistíochta Iompar 21 an chreatlach do ghréasán iompair comhtháite agus do chóras níos cothroime ó thaobh réigiún de a fhorbairt, de réir na Straitéise Spáis Náisiúnta fiche bliain agus de réir an Phlean Forbartha Náisiúnta.

Ina na theannta sin tugann cur i bhfeidhm “*Smarter Travel- A sustainable Transport Future*” an chreatlach do chomhtháthú taistil agus iompair phearsanta thar na modhanna go léir a chur chun cinn, lena n-áirítear siúl, rotháocht, iompar poiblí chomh maith le húsáid carranna ar dhóigh níos inbhuanaithe.

#### **Pointí Gníomhaíochta**

- Treoróimid polasaí iompair chomhtháite a sholáthar agus ag an am céanna cinnteoidimid comhordú láidir éifeachtach leis na Ranna, leis na gníomhaireachtaí agus leis na húdaráis áitiúla lena roinnimid freagrachtaí iompair.
- Coinneoidimid ról treorach san Fhóram Iompair Phoiblí, sa choiste idir-rannach um thaisteal agus iompar inbhuanaithe agus sa Choiste um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus leanfaimid a bheith rannpháirteach sna gréasáin áirithe idir-rannacha.

### ***Rogha***

**Prionsabal:** Rogha a chur ar fáil, nuair is indéanta, maidir le soláthar seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna soláthair. Úsáid a bhaint as na teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus soláthar ardchaighdeáin a chinntiú.

#### **Pointí Gníomhaíochta**

- Seirbhís ghlórphoist a fheidhmiú taobh amuigh de ghnáthuaireanta oifige.
- Ár gcustaiméirí a chur ar an eolas maidir le huimhreacha Íosghlaonna ar a mbeidh siad in ann glaoch a chur ar ár n-oifigí i mBaile Átha Cliath agus sa tSionainn ó áit ar bith sa tír ar phraghas an ghlaigh áitiúil;
- Lánúsáid a bhaint as teicneolaíochtaí nua agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun seirbhísí a chur ar fáil go leictreonach, ag féachaint le níos mó eolais agus rogha níos fearr a chur ar fáil dár gcustaiméirí.
- Illmhodhanna íocaíochta a chur ar fáil
- Cálíocht shuíomhanna gréasáin na Roinne a fheabhsú níos mó agus an t-ábhar iontu a leathnú
- Inrochtaineacht ar ár suíomh Gréasáin a fheabhsú do chustaiméirí lagamhairc.

### ***Comhionannas/Éagsúlacht***

**Prionsabal:** Na cearta chun caithimh chomhionann arna mbunú sa reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, agus freastal ar an éagsúlacht, chun cur le comhionannas do na grúpaí atá faoi réim na reachtaíochta comhionannais (faoi na forais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh, aois, míchumas, cine agus comhaltas den lucht siúil).

Tá an Roinn tiomanta do chaitheamh go comhionann lenár gcustaiméirí go léir agus ceapfar, mar sin, ár bpolasaithe agus seirbhísí go léir sa dóigh go dtabharfar urraim iomlán do na cearta a bunaíodh faoin reachtaíocht chomhionannais,

#### **Pointí Gníomhaíochta**

- Feasacht a spreagadh ar shaincheisteanna comhionannais/éagsúlachta sa Roinn trí dháileadh faisnéise agus trí chainteanna oideachasúla;
- An comhlíonadh atá ann cheana féin le sprioc fostaíochta an Rialtais de líon 3% d'fhoireann faoi mhíchumas a choinneáil agus a fheabhsú.
- Leanúint ag tacú lenár nOifigeach Idirchaidrimh do Dhaoine faoi Mhíchumas ionas:
  - go n-aithneofar riachtanais na foirne atá faoi mhíchumas agus go ndéanfar freastal orthu;
  - go mbeidh baill foirne faoi mhíchumas lán-imeasctha i lucht oibre na Roinne agus thar na Rannóga; agus
  - go mbeidh soghluaiseacht agus raon fairsing de thaithí oibre ar fáil.

## *Comhairliúchán agus Measúnú*

**Prionsabal:** Cur chuige struchtúrtha a sholáthar do chomhairliúchán suntasach leis an gcustaiméir, agus dá rannpháirtíocht, maidir le forbairt, soláthar agus athbhreithniú na seirbhísí. Measúnú suntasach ar sholáthar seirbhíse a chinntiú.

Táimid lántiomanta do chomhairliú lenár gcustaiméirí maidir le tionscnaimh pholasaí shuntasacha ar bith a dtugaimid fúthu. Creidimid go daingean gur réamhriachtanas ríthábhachtach d'fhorbairt ráithiúil polasaithe é caidreamh gníomhach le páirtithe leasmhara de réir mar a cheapaimid agus mar a fheidhmímid ár straitéisí

### **Pointí Gníomhaíochta**

- Leanfaimid de dhul i gcomhairle le hionadaithe custaiméirí maidir le gach tionscnamh polasaí suntasach
- Leanfaimid d'úsáid ár suíomhanna gréasáin don chomhairliúchán
- Féachfaimid le Suirbhé cuimsitheach ar Shásamh Custaiméirí a dhéanamh uair amháin gach dara bliain
- Déanfaimid feidhmíocht a mheasúnú trí sholáthar seirbhíse a thomhas tríd úsáid bogearraí rianaithe agus trí mhodhanna eile.
- Foilseoidimid torthaí ár suirbhéanna
- Leanfaimid de struchtúr Comhpháirtíochta na Roinne a úsáid le haghaidh comhairlithe lenár gcustaiméirí inmheánach

## *An Custaiméir Inmheánach*

**Prionsabal:** Cinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtacaítear i gceart leo agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheistanna soláthraithe seirbhíse.

Tá tionchar an-mhór ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraítear dár gcustaiméirí seachtracha ó chaighdeán na seirbhíse a chuireann custaiméirí inmheánacha – ár bhfoireann – ar fáil dá chéile. Táimid tiomanta d'aithint ár bhfoirne mar chustaiméirí inmheánacha dár gcuid agus d'aitheantas a thabhairt don ról tábhachtach atá acu i gcur le rath leanúnach na Roinne.

### **Pointí Gníomhaíochta**

- Déanfaimid suirbhé ar ár bhfoireann uair amháin gach dara bliain chun ár bhfreastal ar riachtanais ár gcustaiméirí inmheánacha a mheas.
- Forbróimid Cairt Chustaiméirí inmheánach
- Cinnteoidimid go mbeidh modúl ar fhreastal ar an gcustaiméir inmheánach mar chuid de Chúrsaí Oiliúna agus Ionduchtaithe ar Sheirbhís do Chustaiméirí
- Spreagfaimid feasacht ar choincheap an chustaiméara inmheánaigh laistigh den Roinn.

## *Eolas*

**Prionsabal:** Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh i dtaobh eolas a chur ar fáil atá tráthúil agus beacht, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais daoine a bhfuil sainriachtanais acu. Cinntiú go mbaintear leas iomlán as na féidearthachtaí a bhaineann le Teicneolaíocht na Faisnéise agus go bhfuil an t-eolas atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin na seirbhíse poiblí de réir na dtreoirínte ar fhoilsitheoireacht ghréasáin. Leanúint ag déanamh díchill

rialacha, rialúcháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

#### **Pointí Gníomhaíochta**

- Déanfaimid suíomhanna gréasáin na Roinne a fhorbairt níos mó ionas go gcuirfidh siad an t-eolas a bheidh ag teastáil ó chustaiméirí ar fáil dóibh ar bhealach tapa agus éasca le húsáid
- Cinnteoidimid go gcomhlíonfaidh ár suíomhanna gréasáin an t-íoschaighdeán inghlactha do dhaoine faoi mhíchumas
- Cinnteoidimid go mbeidh aon fhoilseachán a eisíodh an Roinn chomh simplí agus chomh sothuigte agus is féidir
- Aistreoimid an t-ábhar is mó agus is féidir go Gaeilge
- Nuair is féidir, cuirfimid cóip dár bhfoilseacháin ar fáil in aon fhormaid ar a n-iarrfar iad.
- Déanfaimid athbhreithniú iomlán ar na foirmeacha iarratais a tháirgeann an Roinn. Beidh sé d'aidhm againn a chinntiú go mbeidh ár bhfoirmeacha éasca le húsáid, go n-úsáidfear teanga shoiléir shimplí iontu, go mbeidh dea-leagan amach i gceist leo agus go mbeidh ceisteanna ábhartha amháin iontu
- Monatóireacht a dhéanamh ar fhorbairtí teicneolaíochta chun go mbainfear leas as na modhanna is cothroime le dáta chun eolas agus faisnéis a dháileadh.
- Déanfaimid monatóireacht ar fhorbairtí teicneolaíochta ionas go mbainfear leas as na modhanna is cothroime le dáta chun eolas agus faisnéis a dháileadh.

#### ***Achomhairc***

**Prionsabal:** Córas achomhairc/athbhreithnithe a choinneáil atá foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid do chustaiméirí nach bhfuil sásta le cinntí maidir le seirbhísí.

## 4 Aguisín A

### 4.1 Cairt Chustaiméirí na Roinne Iompair i leith Seirbhíse do Chustaiméirí

#### Seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil

Táimid tiomanta do chaitheamh lenár gcustaiméirí go léir go comhionann agus don chaighdeán is airde de sheirbhís a chur ar fáil. Sa Chairt seo, cuirfimid síos ar:

cad is féidir leat a bheith ag súil leis nuair a dhéanann tú teagmháil linn,

cad is féidir leat a dhéanamh chun cabhrú linn ár seirbhís a fheabhsú,

cén áit ar féidir leat tuilleadh eolas a fháil.

#### Cad is féidir leat a bheith ag súil leis nuair a dhéanann tú teagmháil linn

Is cuma conas a dhéanann tú teagmháil linn, déileálfaimid le d'fhiosrúchán go pras, go héifeachtach agus go feadh ár gcumais. Chomh maith leis sin beimid béasach, cairdiúil agus cóir agus muid ag plé leat.

#### Teagmháil ar an nguthán

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an **nguthán**, geallaimid:

- go bhfreagróimid na glaonna go léir chomh pras agus is féidir,
- go dtabharfar ainm duit nuair a fhreagrófar do ghlaoch,
- go gcabhróimid leat oiread agus is féidir agus go dtabharfaimid gach eolas a bhfuil againn duit,
- go ndéanfaimid iarracht do cheist a fhreagairt láithreach, ach mura bhfuilimid in ann é sin a dhéanamh, go dtógfaimid do shonraí agus go ndéarfaimid leat cathain a bheimid i dteagmháil leat arís,
- go mbeidh sé éasca duit teagmháil linn, mar shampla, trí uimhir Íosghlaonna a chur ar fáil, 1890 443311 dár n-oifigí i mBaile Átha Cliath agus Baile Locha Riach agus 1890 411412 dár n-oifig sa tSionainne. Is féidir teagmháil a dhéanamh le seirbhís 24 uair Gharda Cóstá na hÉireann ar 01 6620922 24 nó de rogha air sin bain úsáid as 999 nó 112 agus iarr ar "Tarrtháil ar Muir".

#### Teagmháil trí mheán litreach

Má **scríobh**ann tú chugainn, geallaimid duit:

- go dtabharfaimid lánfhreagra duit laistigh de 15 lá oibre i bhformhór na gcásanna, nó, mura mbeimid in ann é seo a dhéanamh, go scríobhfaimid chugat ag míniú cad is cúis leis agus go ndéarfaimid leat cathain a bheimid i dteagmháil leat arís,
- go scríobhfaimid chugat i dteanga atá soiléir agus simplí agus go míneoidimid aon téarmaí teicniúla más gá iad úsáid,
- go gcinnteoidimid go mbeidh ainm teagmhála, seoladh, uimhir ghutháin

dhíreach, uimhir facts agus seoladh ríomhphoist ar ár bhfreagraí scríofa go léir

### **Teagmháil trí ríomhphost**

Má dhéanann tú teagmháil linn i **ríomhphost**, geallaimid duit:

- go n-admhóimid do ríomhphost laistigh de dhá lá oibre agus go dtabharfaimid sonraí teagmhála an bhaill foirne nó na Rannóige atá ag plé le d'fhiosrúchán,
- go dtabharfaimid freagra iomlán laistigh de 12 lá oibre i bhformhór na gcásanna, nó mura mbeimid in ann é seo a dhéanamh, go scríobhfaimid chugat ag míniú cén fáth agus cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán,
- go bhfreagróimid thú i dteanga atá soiléir agus simplí agus go míneoimid na téarmaí teicniúla go léir más gá iad úsáid,
- go gcinnteoidimid go mbeidh ainm teagmhála, seoladh, uimhir dhíreach ghutháin, uimhir facts agus seoladh ríomhphoist inár ríomhphoist go léir.

### **Cuairteanna ar ár n-oifigí**

Má thugann tú **cuairt** orainn, geallaimid duit:

- go mbeidh meas ar do phríobháideacht,
- go mbeimid béasach agus cóir agus muid ag plé leat,
- go gcoinneoimid ár n-oifigí poiblí slán agus glan agus go gcinnteoidimid go gcomhlíonfaidh siad caighdeáin sláinte agus sábháilteachta,
- go gcinnteoidimid go mbeidh rochtain éasca ag ár gcustaiméirí ar ár n-oifigí lena n-áirítear dóibh siúd a bhfuil riachtanais speisialta acu,
- go socróimid cruinnithe ag am a oireann duit agus go mbuailfimid leat ag an am ceaptha.

### **Rochtain éasca ar ár seirbhísí a chur ar fáil**

Táimid tiomanta do rochtain éasca ar ár seirbhísí a chur ar fáil trí na nithe seo a leanas:

- úsáid na teanga simplí soiléire a chinntiú,
- raon de roghanna chun teagmháil a dhéanamh linn a chur ar fáil,
- eolas atá iomlán, cothrom le dáta agus beacht a chur ar fáil duit san fhormáid a iarrfaidh, nuair is féidir.

### **Seirbhís trí Ghaeilge**

Déanfaimid ár ndícheall freastal ort más maith leat plé linn trí Ghaeilge.

Ar a laghad:

- má scríobhann tú chugainn i nGaeilge, freagróimid thú i nGaeilge,

- de réir ár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla foilseoimid ár ndoiciméid chorparáideacha is tábhachtaí, mar ár dtuarascáil Bhliantúil agus ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí, i nGaeilge agus i mBéarla araon, agus
- cuirfimid an t-ábhar Gaeilge is mó agus is féidir ar ár suíomh gréasáin, [www.transport.ie](http://www.transport.ie).

## **Meas ar d'aiseolas**

Tá fáilte roimh do bharúlacha, do mholtaí agus do thuairimí ar aon ghné dár seirbhís mar creidimid go gcabhróidh sé seo linn freastal níos fearr a dhéanamh ort.

## **Cabhraigh linn chun cabhrú leat**

Is custaiméir dár gcuid thú agus táimid freagrach as an tseirbhís is fearr agus is féidir a chur ar fáil duit. Is féidir leat cabhrú linn é seo a dhéanamh trí na nithe seo a leanas:

- ráitis, gearáin nó moltaí a dhéanamh maidir leis an tseirbhís a fhaigheann tú. Bheadh sé go deas a chloisteáil nuair a dhéanaimid rud an-mhaith!!
- aon cheistneoir suirbhé ar chustaiméirí a sheolaimid chugat a líonadh agus a chur ar ais chugainn,
- gach eolas atá ag teastáil uainn chun cabhrú leat a thabhairt dúinn, agus
- caitheamh lenár bhfoireann sa chaoi ar mhaith leat go gcaithfí leat féin

## **Cad ba chóir a dhéanamh i gcás nach mbeifeá sásta**

Féachaimid leis an tseirbhís is fearr agus is féidir a chur ar fáil do gach custaiméir. Ach mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís, abair linn – tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh.

Má shocraíonn tú ar ghearán a dhéanamh, geallaimid:

- Go bpléifimid le do ghearán go cóir agus go neamhchlaonta,
- Go gcinnteoidimid teagmháil le hoifigeach níos sinsearaí má iarrann tú sin
- Go ndéanfaimid imscrúdú go pras maidir le do ghearán agus go dtabharfaimid freagra iomlán duit laistigh de 10 lá oibre i 90% de chásanna, nó mura bhfuilimid in ann é sin a dhéanamh, go scríobhfaimid chugat ag míniú cén fáth agus ag rá leat cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán, agus
- Go gceartóimid aon earráidí, i ngach cás inar féidir é, go dtabharfaimid míniú duit agus go ngabhaimid leithscéal leat.

## **Conas a dhéantar gearán**

Chun gearán a dhéanamh, molaimid go ndéanfá teagmháil leis an mball foirne lena raibh tú ag plé go díreach le feiceáil an mbeidh siad in ann do cheisteanna a fhreagairt. Mura bhfuil tú sásta lenár bhfreagairt, áfach, is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár mBainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí (féach na sonraí thíos), a dhéanfaidh an cheist a athbhreithniú agus a dhéanfaidh teagmháil leat laistigh de 10 lá oibre

Bainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí  
An Roinn Iompair, Sráid an Chláraigh, Baile Átha Cliath 2  
Guthán: (01) 604 1560 Facs: (01) 6041320  
R-phost: customerservice@transport.ie

Níl cosc ort gearán a dhéanamh tríd an Ombudsman de bhíthin go ndearna tú gearán linn (féach na sonraí teagmhála thíos). De ghnáth, áfach, beidh an tOmbudsman ag súil le go ndearna tú gearán linn ar dtús.

Tá an tOmbudsman go hiomlán neamhspleách ar an Rialtas, agus tá an tSeirbhís saor in aisce.

An tOmbudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2  
Guthán: (01) 639 5600 Íosghlaonna 1 890 223030 (Iasmuigh den cheantar 01)  
Facs: +353 1 6395674 R-phost: ombudsman@ombudsman.irlgov.ie

Geallaimid duit go gcomhoibreoimid leis an Ombudsman nó le haon daoine nó eagraíochtaí eile a ghníomhóidh thar do cheann. Beidh ár mBainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí sásta aon eolas nó cabhair atá ag teastáil uait a thabhairt.

### **Cén áit ar féidir eolas a fháil**

Is féidir leat an Chairt seo a fháil i bhformáid leictreonach as Gaeilge ar ár suíomh gréasáin, [www.transport.ie](http://www.transport.ie)

Chun teagmháil linn, is féidir leat scríobh, glaoch a chur, r-phost a sheoladh nó cuairt a thabhairt ar ár n-oifigí.

An Roinn Iompair, Sráid an Chláraigh, Baile Átha Cliath 2

### **Uaireanta Oscailte:**

Luan go Déardaoin 9.15am go 5.30pm, Aoine 9.15am go 5.15pm

Guthán (01) 670 7444 Íosghlaonna 1890 443311

Facs (01) 604 1027 R-phost: info@transport.ie

Gréasán: [www.transport.ie](http://www.transport.ie)

Is féidir leat liosta iomlán de shonraí teagmhála a fháil ar ár suíomh gréasáin, [www.transport.ie](http://www.transport.ie)



## 5 Aguisín B

### **Cairt Chustaiméirí na Rannóige um Sheirbhísí Ríomhaireachta do Thiománaithe agus Feithiclí**

#### Seirbhísí na Rannóige um Sheirbhísí do Thiománaithe agus Feithiclí

Cuireann an Rannóg um Sheirbhísí do Thiománaithe agus Feithiclí sa tSionainn, Co. an Chláir, raon de sheirbhísí ar fáil bunaithe ar an gComhad Náisiúnta Feithiclí agus Tiománaithe (CNFT) a d'éascaigh tabhairt isteach seirbhísí bunaithe ar an idirlíon a bhfuil sásamh forleathan i measc custaiméirí agus laghdú ar fhorchostais oibriúcháin mar thoradh orthu.

Seo a leanas na nithe ar féidir leat a bheith ag súil leo ón Rannóg.

#### **Mótarcháin ar líne**

Cuireann an tseirbhís mhótarchánach ar líne ar tugadh isteach sa bhliain 2004 bealach eile chun mótarcháin a íoc do thart ar 85% den fhlít náisiúnta.

Déantar níos mó ná 95% de na díoscaí mótarchánach a eisítear do chustaiméirí a dhéanann athnuachan na mótarchánach ar líne a phróiseáil, a phriontáil agus a sheoladh amach ó oifigí na Sionainne ar an gcéad lá oibre eile tar éis don fheithicil a bheith faoi cháin. Eisíodh 1.526 milliún de dhioscaí mótarchánach ar líne sa bhliain 2008.

#### **Athrú ar Úinéireacht Feithicle ar Líne**

Tugann an tsaoráid ar líne d'athrú ar úinéireacht feithicle a fhógairt a tugadh isteach i lár 2008 bealach leictreonach do dhéileálaithe mótar oibleagáidí dlí a bhaineann le fógra a thabhairt don Roinn nuair a athraítear úinéireacht ar fheithicil a chomhlíonadh – déantar sonraí úinéireachta a thaifeadadh sa CNFT. Tá na socruithe a bhíonn le déanamh ag déileálaithe mótar i bhfad níos simplí mar gheall ar an tseirbhís nua agus cuireann sé le beachtas na sonraí CNFT– déanann na déileálaithe athruithe ar úinéireacht ar fheithicil ar líne agus déantar an CNFT a nuashonrú laistigh de 24 uair ina dhiaidh sin, rud atá ina fheabhas mór ar na socruithe páipéir traidisiúnta. Faoi dheireadh 2008 bhí 30% d'fhógraí maidir le hathruithe ar úinéireacht faighte ar líne – beagnach 1 mhilliún idirbheart a bhí i méid iomlán an ghnó seo i rith na bliana.

#### **Seirbhísí eile**

deimhnithe cláraithe feithicle a eisiúint (1.12 milliún sa bhliain 2008),

fógraí maidir le pointí pionóis (eisítear 310,000 sa bhliain 2008).

Cabhraíonn an Rannóg le custaiméirí mótarchánach agus ceadúnas tiomána trí raon d'fhógraí athnuachan/meabhrúcháin – eisíodh 5.35 milliún fógraí den chineál sin sa bhliain 2008.

#### **Gníomhartha Lárnacha i dtaobh Soláthair Seirbhíse**

Déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Féachfaimid le sprioc oibriúcháin de 99.98% inúsáideachta a bhaint amach d'úsáideoirí go léir na gcóras CNFT
- Eiseoidimid 100% d'fhógraí meabhrúcháin/athnuachana mótarchánach 15 lá ar laghad roimh an dáta dlite
- Eiseoidimid fógraí ceadúnas tiomána 21 lá ar a laghad roimh an dáta dlite.
- Eiseoidimid fógraí pointí pionóis laistigh de thrí lá oibre ó thráth na sonraí ábhartha a fháil.
- Eiseoidimid 100% de Dheimhnithe Cláraithe Feithicle laistigh de thrí lá oibre.

- Eiseoimid 98% de dhioscaí mótarchánach ar líne laistigh de dhá lá oibre ó thráth an tseirbhís a úsáid.
- Próiseálfaimid fógraí maidir le hathrú ar úinéireacht feithicle laistigh de dhá lá oibre ó thráth na fógraí a fháil.
- Soláthróimid leibhéal ard seirbhíse custaiméirí trí fhiosrúchán poiblí
- Coinneoidimid céatadán úsáid na cánach ar líne agus, más féidir, cuirfimid léi.
- Forbróimid an tseirbhís athraithe úinéireachta ar líne ionas go mbeidh 40% ar a laghad de na fógraí go léir á bhfáil mar seo faoi dheireadh 2009.
- Cuirfimid sonraí CNFT ar fáil d'fhaighteoirí arna bhfaomhadh go dleathach de réir comhaontuithe seirbhíse agus de réir comhaontuithe eile atá comhaontaithe. Socróimid cruinniú athbhreithnithe seirbhíse amháin sa bhliain ar laghad le gach faighteoir.
- Cabhróimid le húsáideoirí CNFT tríd an deasc cabhrach CNFT maidir le ceisteanna a fhógairt ar féidir leo iad a réiteach trí athruithe ar an bhfeidhmchláir.
- Coinneoidimid na spriocanna soláthair seirbhíse faoi athbhreithniú ar feadh thréimhse an phlean le cinntiú go léireoidh siad na riachtanais comhshaoil agus custaiméirí atá ag athrú.

## 6 AGUISÍN C

# **An tAonad um Cheadúnú Oibreoirí Iompair de Bhóthar (ACOI), An Roinn Iompair An Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí**

Is í príomhfheidhm an Aonaid um Cheadúnú Oibreoirí Iompair (ACOI) ná ceadúnais a eisiúint d'Oibreoirí Iompair Paisinéirí de Bhóthar agus Oibreoirí Tarlaithe Bóthair a oibríonn le fruiliú nó ar luaíocht. Tá sé de cheangal ar gach oibreoir den chineál sin a bheith cuítheadúnaithe ag an ACOI, agus ba chóir go mbeadh gach feithicil a oibríonn siad sa ghnó sin údaraithe ar a cheadúnas. Is iad seo a leanas na doiciméid a bhfuil sé de cheangal ar oibreoirí a fháil ón ACOI, ag brath ar chineál an ghnó lena mbaineann siad:

Is riachtanais d'Oibreoirí Náisiúnta Tarlaithe Bóthair (dóibh siúd a iompraíonn earraí ar fruiliú agus ar luaíocht laistigh den Stát amháin) iad:

- Ceadúnas Oibreora Náisiúnta Tarlaithe Bóthair, agus
- Dioscaí Iompair do gach feithicil ar an gceadúnas.

Is riachtanais d'Oibreoirí Idirnáisiúnta Tarlaithe Bóthair (dóibh siúd a iompraíonn earraí ar fruiliú agus ar luaíocht sa Stát seo, i dTuaisceart Éireann, sa Bhreatain, agus sa chuid eile den AE) iad:

- Ceadúnas Oibreora Idirnáisiúnta Tarlaithe Bóthair,
- Údarú an Chomhphobail,
- Cóipeanna deimhnithe d'Údarú an Chomhphobail (ceann atá sainiúil don fheithicil i gcomhair gach feithicle), agus,
- Dioscaí Iompair do gach feithicil a oibríonn siad sa ghnó.

Is riachtanais d'Oibreoirí Náisiúnta Iompair Paisinéirí de Bhóthar (dóibh siúd a oibríonn laistigh den Stát seo amháin) iad:

- Ceadúnas Oibreora Náisiúnta Iompair Paisinéirí de Bhóthar, agus
- Dioscaí Iompair do gach feithicil ar an gceadúnas.

Is riachtanais d'Oibreoirí Idirnáisiúnta Iompair Paisinéirí de Bhóthar (dóibh siúd a oibríonn sa Stát seo, sa Bhreatain, agus sa chuid eile den AE) iad:

- Ceadúnas Oibreora Idirnáisiúnta Iompair Páisinéirí de Bhóthar (a fheidmíonn mar Údarú an Chomhphobail),
- Cóipeanna deimhnithe d'Údarú an Chomhphobail (ceann neamhshainiúil don fheithicil i gcomhair gach feithicle), agus
- Dioscaí Iompair do gach feithicil a oibríonn siad sa ghnó.

Baineann seirbhísí eile a chuirimid ar fáil leis na nithe seo a leanas:

- Ceadanna CEAI, do thaisteal lastall den AE chuig ballstáit CEAI,

- Doiciméid Chomhréireachta le Táirgeadh maidir le caighdeáin astúcháin feithiclí;
- Fianuithe Tiománaithe do thiománaithe neamh-AE á bhfostú ag oibreoirí Éireannacha.

## **Cad is féidir leat a bheith ag súil leis nuair a dhéanann tú iarratas ar cheadúnas/ nuair a chuireann tú feithiclí air nó nuair a bhaineann tú feithiclí de**

### **Iarratas a dhéanamh ar cheadúnas**

Geallaimid:

- go ndéileálfaimid le d'iarratas go cuí, go cóir agus go neamhchlaonta;
- go gcoinneoidimid gach eolas ar d'iarratas atá íogair ó thaobh tráchtála de agus gach eolas pearsanta rúnda;
- go dtabharfaimid cabhair céim ar chéim chun iarratas a chomhlánú inár n-oifig phoiblí nó ar an nguthán;
- go n-eiseoidimid do dhoiciméid oifigiúla agus admháil d'íocaíochta chomh luath agus is féidir nó, ar a mhéad, laistigh de dheich lá oibre ó thráth d'iarratas ceart a fháil,
- go seiceálfaimid aon iarratas a fhaighimid san oifig phoiblí le cinntiú go bhfuil sé comhlánaithe agus i gceart agus eiseoidimid admháil láithreach,
- go n-eiseoidimid ceadúnais leasaithe agus admhálacha d'íocaíochta chomh luath agus is féidir nó, ar a mhéad, laistigh de chúig lá oibre ó thráth d'iarratas ceart a fháil sa phost, agus
- go gcuirfimid iarratas mícheart nó neamhchomhlánaithe ar ais laistigh de chúig lá oibre, a mbeidh gearr-mhínte simplí ag gabháil leis ar cad ba chóir duit a dhéanamh chun d'iarratas a cheartú nó a chomhlánú.

## **Cad is féidir leat a bheith ag súil leis má thagann fadhbanna chun cinn i leith coinníollacha an cheadúnais a chomhlíonadh**

### **Iarratais a dhiúltú**

Nuair a dhiúltaímid iarratas, geallaimid:

- go gcuirfimid ar an eolas thú faoinár gcinneadh chomh luath agus is féidir nó, ar a mhéad, laistigh de dheich lá oibre,
- go gcuirfimid ar an eolas thú faoi do cheart chun ár gcinneadh a achomharc,
- go n-iarrfaimid ar oifigeach sinsearach aon achomharc a athbhreithniú, agus
- go gcuirfimid cinneadh d'achomhairc ar fáil duit laistigh de dheich lá oibre,

### **Ceadúnais a chúlghairm nó a chur ar fionraí**

Nuair a dhéanaimid ceadúnas a chúlghairm nó a chur ar fionraí geallaimid:

- go míneoidimid cad is cúis leis go soiléir i scríbhinn,
- go dtabharfaimid ceithre lá déag duit chun an cinneadh a achomharc,



## 7 Aguisín D Custaiméirí na Roinne Iompair

Liostáiltear thíos na catagóirí leathana de chustaiméirí ar a bhfreastalaíonn an Roinn.

### Ginearálta

Tú féin – an pobal i gcoitinne.  
Daoine faoi mhíchumas  
Grúpaí sainleasa  
Mic léinn agus grúpaí scoile  
Sainchomhairleoirí

### An Earnáil Iompair

Aerlínte  
Aerfoirt  
Oibreoirí Busanna Príobháideacha  
Gníomhairí Taistil/Tionscnóirí Turas  
C.S.T G.T  
F.A.I.R  
An Ceardchumann Náisiúnta um Thiománaithe Tacsaithe/an Comhlachas Náisiúnta um Fhrúiliú Príobháideach agus Tacsaithe  
An Comhlachas Úinéirí Cuideachta Tacsaithe  
Oifig Carraeireachta an Gharda Síochána  
Ceanncheathrú an Gharda (Trácht)  
Biúró Árachóirí Mótair na hÉireann

### Comhlachtaí Ionadaitheacha

An Institiúid Chairte Iompair in Éirinn (ICIÉ)  
Cónaidhm Ghnólachtaí agus Fhostóirí na hÉireann (CGFÉ)  
Comhdháil na gCeardchumann (ICTU)  
Comhlachais Ghnóthas Beag agus Meánmhéide na hÉireann (GMBÉ)  
Comhlachas Gníomhairí Taistil na hÉireann (CGTÉ)  
Cónaidhm Árachais na hÉireann

### Comhlachais Idirnáisiúnta

Coimisiún an AE/ institiúidí eile an AE  
Comhdháil Eorpach na nAirí Iompair  
An Eagraíocht Eitlíochta Sibhialta Idirnáisiúnta (ICAO)  
An Chomhdháil um Eitlíocht Shibhialta Eorpach (CESE)  
An Coimisiún Eacnamaíoch don Eoraip (CEE)

### Polaitiúil

Airí  
Comhaltaí an Oireachtais Comhaltaí Pharlaimint na hEorpa  
Ionadaithe Áitiúla an Phobail

### An tSeirbhís Phoiblí

Ranna Rialtais Eile  
Gníomhaireachtaí Stáit  
Údaráis Réigiúnacha Áitiúla  
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath

### Na Meáin

Teilifís  
Raidió  
Nuachtáin  
Iriseoirí

## 8 Aguisín E Comhlachtaí faoi choimirce na Roinne

### Bóithre

#### **An tÚdarás um Bóithre Náisiúnta**

Tá freagracht reachtúil ar an Údarás um Bóithre Náisiúnta i mbainistíocht chlár na mbóithre náisiúnta agus i ndáileadh na ndeontas do thionscadail ar leith ar líonra na mbóithre náisiúnta.

An tÚdarás um Bóithre Náisiúnta  
Teach Naomh Máirtín  
Bóthar Waterloo  
Baile Átha Cliath 4  
Guthán: 00-353-1-6602511  
Facs: 00-353-1-6680009  
<http://www.nra.ie>

#### **An Lia-Bhiúró um Shábháilteacht ar Bhóithre**

Bunaíodh an Lia-Bhiúró um Shábháilteacht ar Bhóithre i 1968 faoi Chuid V den Acht um Thrácht ar Bhóithre, 1968. Is í príomhfheidhm an Lia-Bhiúró anailís a dhéanamh, chun an cion drugaí nó alcóil iontu a mheas, ar shamplaí fola agus fuail a chuireann daoine a bhfuil amhras fúthu go ndearna siad cionta alcóil nó drugaí ar fáil do na Gardaí. Tá an Lia-Bhiúró páirteach freisin sa Chlár Tástála Fianaisí Anála, ag soláthar ionstraimí agus oiliúna i leith na Tástála Fianaisí Anála do na Gardaí. Tá an Biúró maoinithe le deontas bliantúil ón Roinn agus ceapann an tAire Iompair an Bord de chúigear.

An Lia-Bhiúró um Shábháilteacht ar Bhóithre  
Rannóg na Míochaine Fóiréinsí  
Ollscoil na hÉireann, Baile Átha Cliath  
Ardán Phort an Iarla  
Baile Átha Cliath 2

Guthán: 01-478 1723

[www.ucd.ie/legalmed/mbrs.html](http://www.ucd.ie/legalmed/mbrs.html)

#### **Oifig Iompair Bhaile Átha Cliath**

Bunaíodh Oifig Iompair Bhaile Átha Cliath chun comhordú a dhéanamh ar chur i bhfeidhm de straitéis chomhaontaithe um iompar comhtháite do Mhórchearntar Bhaile Átha Cliath, dar teideal Tionscnamh Iompair Bhaile Átha Cliath ar glacadh leis mar pholasáí Rialtais i 1994 ag na gníomhaireachtaí ábhartha, lena n-áirítear an Roinn Iompair agus an Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil.

Oifig Iompair Bhaile Átha Cliath  
Urlár 3,  
Bloc 6  
Ionad Irish Life  
Sráid na Mainistreach Íochtarach  
Baile Átha Cliath 1  
R-phost: [info@dto.ie](mailto:info@dto.ie)  
Guthán: + 353 1 879 8300

### ***Údarás Iompair Bhaile Átha Cliath***

Beidh Údarás Iompair Bhaile Átha Cliath ina údarás iompair iomlán do Mhórcheantar Bhaile Átha Cliath. Achtaíodh reachtaíocht phríomhúil chun an tÚdarás a bhunú san Acht um Údarás Iompair Bhaile Átha Cliath 2008. Níor fógraíodh dáta tosaithe go hoifigiúil fós do reachtaíocht Údarás Iompair Bhaile Átha Cliath.

### ***An tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre***

Tá sé de chúram ar an Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre sábháilteacht ar ár mbóithre a fheabhsú. Is é sprioc an ÚSB ná Éire a chur i gcomhréir le tíortha "deachleachtais" ar fud an domhain. Is comhlacht faoi choimirce an Roinne Iompair é an ÚSB agus tá freagracht air as na nithe seo a leanas:

- sábháilteacht ar bhóithre a chur chun cinn
- taighde ar thionóiscí agus ar shábháilteacht ar bhóithre
- tástáil agus ceadúnú tiománaithe
- caighdeáin feithiclí
- feidhmeanna forfheidhmithe maidir le tarlú bóthair
- teagascóirí tiomána a chlárú
- gairmoiliúint tiománaithe
- bunoiiliúint éigeantach do ghluaisrothaithe

An tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre  
Páirc Ghnó Ghleann na Muaidhe  
Cnoc an tSabhaircín  
Béal an Átha  
Maigh Eo  
Guthán: 096 25000  
Nó Íosghlaonna: 1890 50 60 80  
Facs: 096 25252  
R-phost: info@rsa.ie

### ***Iompar Poiblí***

#### ***An Coimisiún um Rialáil Tacsaithe***

Faoin Acht um Rialáil Tacsaithe 2003, is é an Coimisiún um Rialáil Tacsaithe an comhlacht poiblí neamhspleách a bhfuil freagracht air as forbairt agus coinneáil na creatlaí rialála do rialú agus oibriú tacsaithe, lena n-áirítear caighdeáin tacsaithe, ceadúnú tacsaithe, hacnaithe, limisíní agus a dtiománaithe.

Cuireann an Coimisiún um Rialáil Tacsaithe eolas a bhaineann le seirbhís do chustaiméirí ar fáil ar a shuíomh gréasáin faoi na teidil seo a leanas:-

- CCanna ó Thomhaltóirí.
- Cad is feithicil bheag sheirbhíse poiblí ann?
- Feithicil bheag sheirbhíse poiblí a fhrúiliú.
- Cearta agus freagrachtaí tomhaltóirí.
- Eolas ar Tháillí.



- Seirbhís do dhaoine faoi mhíchumas.
- Gearáin agus Earraí Caillte.

Cuireann an Coimisiún Líne Eolais do Thomhaltóirí ar fáil freisin ar 1890 60 60 90.

An Coimisiún um Rialáil Tacsaithe  
 35 Cearnóg Mhic Liam  
 Baile Átha Cliath 2.  
 Guthán 00-353-1- 6593800  
 R-phost [www.taxiregulator.ie](http://www.taxiregulator.ie)

### ***Córas Iompair Éireann***

Is é Córas Iompair Éireann an príomhsholáthraí de sheirbhísí iompair phoiblí ar tír laistigh de Phoblacht na hÉireann. Soláthraíonn C.I. É. seirbhísí lastais d'iarnród agus de bhóthar laistigh den Stát agus roinnt seirbhísí coimhdeacha mar lónadóireacht agus oibriú Chalafort Ros Láir. Chomh maith leis an tseirbhís DART i mBaile Átha Cliath cuireann an comhlacht seirbhísí fo-uirbeacha ar fáil i mórcheantar Bhaile Átha Cliath, lena n-áirítear an tseirbhís nua Arrow chuig Cill Dara atá maoinithe ag an AE. Tá an struchtúr eagraíochta comhdhéanta de thrí phríomhchuideachta oibriúcháin – Iarnród Éireann, Bus Éireann agus Bus Átha Cliath.

Córas Iompair Éireann  
 Stáisiún Heuston  
 Baile Átha Cliath 8  
 Guthán: 00-353-1-6771871  
 Facs: 00-353-1-7032776  
<http://www.cie.ie>

### ***Iarnród Éireann***

Leagtar amach san Acht Iompair (Córas Iompair Éireann a Atheagrú) 1986 gurb é príomhchuspóir Iarnród Éireann ná seirbhís iarnróid agus seirbhís fartha bóthair a sholáthar. Is é sainordú ginearálta na cuideachta go n-oibreoidh sé go tráchtálach a mhéad agus is féidir, ag cur oibleagáidí seirbhíse poiblí na cuideachta san áireamh agus go ndéanfaidh sé bonneagar an ghréasáin iarnróid a bhainistiú, a chothabháil agus a fhorbairt.

Iarnród Éireann  
 An Cheannoifig  
 Stáisiún Uí Chonghaile  
 Baile Átha Cliath 1  
 Guthán: 00-353-1-8363333  
<http://www.irishrail.ie>

### ***Bus Átha Cliath***

Leagtar amach gurb iad príomhchuspóirí Bhus Átha Cliath san Acht Iompair (Córas Iompair Éireann a Atheagrú) 1986 go gcuirfidh siad seirbhís paisinéirí de bhóthar ar fáil do chathair agus do chontae Bhaile Átha Cliath. Tá sé de cheangal ar Bhus Átha Cliath go n-oibreoidh siad go tráchtálach a mhéad agus is féidir, ag cur oibleagáidí seirbhíse poiblí na cuideachta san áireamh.

Bus Átha Cliath  
59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach  
Baile Átha Cliath 1  
Guthán: 00-353-1-8720000  
[http://www.Baile\\_Átha\\_Cliathbus.ie](http://www.Baile_Átha_Cliathbus.ie)

### ***Bus Éireann***

Oibríonn Bus Éireann raon fairsing de sheirbhísí busanna agus cóistí ar fud na tíre lena n-áirítear: seirbhísí cóistí luathbhealaigh ag nascadh príomhchathracha agus bailte; seirbhísí áitiúla busanna i gceantair thuaithe; seirbhísí busanna i gCorcaigh, i nGaillimh, i Luimneach agus i bPort Láirge. Tá sé freagrach freisin as an scéim iompair do bhunscoileanna a oibriú thar ceann na Roinne Oideachais. Is féidir teagmháil a dhéanamh léi seo trí íosghlao a dhéanamh ar 1890-200-974 (10.00 go 13.00 & 14.00 go 16.00 Luan-Aoine) ach amháin ar laethanta saoire

Bus Éireann  
Busáras  
Sráid an Stórais  
Baile Átha Cliath 1  
Guthán: 0-353-1-8366111 <http://www.buseireann.ie>

### ***An Ghníomhaireacht um Fháil Iarnród***

Tá an Ghníomhaireacht um Fháil Iarnród (GFI) freagrach as tionscadail iarnróid éadroim agus mheitreo nua a fháil ar raon de mhodhanna lena n-áirítear Comhpháirtíocht Phríobháideach Phoiblí (CPP).

An Ghníomhaireacht um Fháil Iarnród  
Teach GFI  
Bloc C  
Ionad Gnó  
Sráid Gheata na Páirce  
Baile Átha Cliath 8  
Guthán: 00-353-1-6463400  
Facs: 00-353-1-6463401 <http://www.luas.ie>

### ***An Coimisiún Sábháilteachta Iarnróid (CSI)***

Bunaíodh an Coimisiún Sábháilteachta Iarnróid (CSI) faoin Acht um Shábháilteacht Iarnróid 2005. Tá sé freagrach as ceisteanna maidir le sábháilteacht iarnróid agus cábla-bhealaigh ar chórais iompair paisinéirí agus córas iompair lasta nuair a dhéanann siad comhéadan le bóithre poiblí. Is iad seo a leanas príomhfheidhmeanna an CSI:

- sábháilteacht iarnróid a chothú agus a chur chun cinn
- an tAcht seo, agus aon reachtaíocht eile a bhaineann le sábháilteacht ar iarnród a fhorfheidhmiú, agus
- imscrúdú agus tuairisciú a dhéanamh ar theagmhais iarnróid

Tá Aonad um Imscrúdú Tionóiscí Iarnróid atá neamhspleách ó thaobh feidhmithe de mar chuid den Choimisiún. Rinne an tAire an Príomh-Imscrúdaitheoir a cheapadh sa

bhliain 2007.

An Coimisiún Sábháilteachta Iarnróid  
Teach Trident  
An Charraig Dhubh  
Co. Bhaile Átha Cliath  
Guthán: 00-353-1-2068110

### **Údarás Aerfort Bhaile Átha Cliath**

Is cuideachta bainistíochta aerfoirt é Údarás Aerfort Bhaile Átha (ÚABÁC). I measc a phríomhghníomhaíochtaí tá oibriú bainistíochta agus forbairt d'aerfoirt Bhaile Átha Cliath, Chorcaí agus na Sionainne, bainistíocht mhiondíola sna haerfoirt intíre agus idirnáisiúnta agus infheistíocht aerfoirt.

Is é Aerfort Bhaile Átha Cliath an t-aerfort is gnóthaí sa tír agus tá sé faoi lán-úinéireacht Aerfort Bhaile Cliath. Tá forás mór tar éis teacht ar an aerfort le roinnt blianta anuas agus bhí líon na bpaisinéirí níos mó ná 23 milliún sa bhliain 2007 agus meastar go leanfaidh an forás láidir seo.

Aerfort Bhaile Átha Cliath  
Co. Bhaile Átha Cliath  
Guthán: 00-353-1-8141111  
[www.dublin-airport.com](http://www.dublin-airport.com)

Leanann **Aerfort na Sionainne** ag freastal ar an mbealach trasatlantach is tábhachtaí ó réigiúin Iarthar na hÉireann agus chomh maith leis sin tá bealach nua ar chostas íseal chuig an Eoraip á fhorbairt aige.

Aerfort na Sionainne  
Co. an Chláir  
Guthán: 00-353-61-712000  
Rphost: [www.shannonairport.com](http://www.shannonairport.com)

Déanann **Aerfort Chorcaí** freastal ar iardheisceart na tíre agus chuir an tAerfort teirminéal úrscothach nua i gcrích le déanaí mar chuid de mhór-athchóiriú a shaoráidí.

Aerfort Chorcaí  
Co. Chorcaí  
Guthán: 00-353-21-4313131  
<http://www.cork-airport.com/>

### **Údarás Eitlíochta na hÉireann**

Déanann Údarás Eitlíochta na hÉireann raon d'fheidhmeanna oibriúcháin agus rialaithe a chur i gcrích a bhaineann le gnéithe sábháilteachta agus teicniúla na heitlíochta sibhialta. Cinntíonn an tÚdarás go gcuireann Earnáil Eitlíochta Sibhialta na hÉireann córais agus caighdeáin sábháilteachta idirnáisiúnta agus Eorpacha i bhfeidhm de réir comhaontuithe idirnáisiúnta.

Údarás Eitlíochta na hÉireann  
Teach na hEitlíochta  
Sráid Hawkins

Baile Átha Cliath 2  
Guthán: 00-353-1-6718655  
Facs: 00-353-1-6792934  
<http://www.iaa.ie>

### ***An Coimisiún um Rialáil Eitlíochta***

Is é príomhfheidhm an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta ná muirir aerfoirt agus muirir rialaithe aerthráchta a rialáil in aerfoirt na hÉireann a mbíonn níos mó ná milliún paisinéirí á n-úsáid go bliantúil. Tá an Coimisiún freagrach as dáileadh sliotán in Aerfort Bhaile Átha Cliath freisin agus as aeriompróirí a cheadúnú faoi threoirlínte ábhartha an AE. Déanann an Coimisiún rialáil ar an margadh seirbhís ar talamh in aerfoirt na hÉireann agus gníomhairí taistil agus tionscnóirí turas a cheadúnú.

An Coimisiún um Rialáil Eitlíochta  
3ú Urlár  
Teach Alexandra  
Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2.  
Guthán: 00-353-(0) 1-6611700  
Facs: 00-353-(0) 1-6611269  
(Ginearálta)  
Uimh. Facs don Trádáil Taistil: 00-353-(0) 1-6612092  
(ceadúnú trádála taistil)  
<http://www.aviationreg.ie>

## Calafort agus Cuanta

Ainm na Cuideachta	Seoladh Oifige	Guthán/Facs/Rphost
Cuideachta Poirt Chorcaí	Cuideachta Poirt Chorcaí Sráid Theach an Chustaim Corcaigh	Guthán: 021-4273125 Facs: 021-4276484 Rphost: <a href="mailto:bkeating@portofcork.ie">bkeating@portofcork.ie</a>
Cuideachta Poirt Dhroichead Átha	Cuideachta Poirt Dhroichead Átha An Teach Muirí An Meal Droichead Átha	Guthán: 041-9838378 Facs: 041-9832844 Rphost: <a href="mailto:maritimehouse@droghedaport.ie">maritimehouse@droghedaport.ie</a>
Cuideachta Poirt Bhaile Átha Cliath	Cuideachta Poirt Bhaile Átha Cliath Ionad an Phoirt Bóthar Alexandra Baile Átha Cliath 1	Guthán: 01-8550888 or 01-8555771 Facs: 01-8551241 Rphost: <a href="mailto:econnellan@dublinport.ie">econnellan@dublinport.ie</a>
Cuideachta Cuain Dhún Laoghaire	Cuideachta Cuain Dhún Laoghaire Harbour Lodge Bóthar Crofton Dún Laoghaire Co. Bhaile Átha Cliath	Guthán: 01-2801311 Facs: 01-2809607  Rphost :- Margaret@dlharbour.ie

Cuideachta Poirt na Sionainne/Fhainge (	Cuideachta Poirt na Sionainne/Fhainge Oifig an Chuain Faing Co. Luimnigh	Guthán: 069-73100 Facs: 069-73138 Rphost: <a href="mailto:pkeating@sfpc.ie">pkeating@sfpc.ie</a>
Cuideachta Cuain na Gaillimhe	Cuideachta Cuain na Gaillimhe Na Duganna Nua Gaillimh	Guthán: 091-562329 Facs: 091-563738 Rphost: <a href="mailto:galwayharbour@eircom.net">galwayharbour@eircom.net</a>
Cuideachta Poirt Ros Mhic Thriúin	Cuideachta Poirt Ros Mhic Thriúin Oifig an Chuaim Ros Mhic Thriúin Co. Loch Garman	Guthán: 051-421303 Facs: 051-421294 Rphost: <a href="mailto:ceo@newrossport.iol.ie">ceo@newrossport.iol.ie</a>
Cuideachta Cuain Phort Láirge	Cuideachta Cuain Phort Láirge 3 <sup>ú</sup> Urlár, Pointe na Mara, An Sliabh Rua, Port Láirge	Rphost: <a href="mailto:peterf@portofwaterford.com">peterf@portofwaterford.com</a> Guthán: 051-874907 Facs: 051-874908
Cuideachta Poirt Dhún Dealgan	Cuideachta Poirt Dhún Dealgan Oifig an Chuain Dún Dealgan	Guthán: 042-9334096 Facs: 042-9335481 Rphost: <a href="mailto:dundalkport@eircom.net">dundalkport@eircom.net</a>

	Co. Lú	
Cuideachta Poirt Chill Mhantáin	Cuideachta Poirt Chill Mhantáin Oifig an Chuain Cill Mhantáin	Guthán: 0404-67455 Facs: 0404-67455 <i>Rphost: <a href="mailto:wicklowport@eircom.net">wicklowport@eircom.net</a></i>

*Údaráis Chuain ag feidhmiú faoin Acht Cuanta 1946*

Údarás Cuain	Seoladh Oifige	Guthán/Facs
Údarás Cuain an Inbhir Mhóir	Coimisinéirí Cuain an Inbhir Mhóir Oifig an Chuain an tInbhear Mór Co. Chill Mhantáin	Guthán: 0402-32466 Facs: 0402-31068  Rphost: - <a href="mailto:arklowharbour@eircom.net">arklowharbour@eircom.net</a>
Údarás Cuain Dhún na Séad & an Sciobairín	Coimisinéirí Cuain Dhún na Séad & an Sciobairín Rae an Iascaire Thoir Dún na Séad, Co. Chorcaí	Guthán: 028-20106 Facs: 028-20266  Rphost Mháistir an Chuain: - <a href="mailto:info@atlanticboat.ie">info@atlanticboat.ie</a>
Údarás Cuain Chionn tSáile	Coimisinéirí Cuain Chionn tSáile Oifig an Chuain Cionn tSáile Co. Chorcaí	Guthán: 021-4772503 Facs: 021-4774695  <a href="mailto:kharbour@iol.ie">kharbour@iol.ie</a>
Údarás Cuain Thrá Lí agus na Fianaite	Coimisinéirí Cuain agus Piara Thrá Lí & na Fianaite Oifig an Chuain An Fhianait Co. Chiarraí	Guthán: 06671-36231 Facs: 06671-36473  <a href="mailto:fenitharbour@eircom.net">fenitharbour@eircom.net</a>
Údarás Cuain Bhá Bheanntaí	Coimisinéirí Cuain Bhá Bheanntaí Cearnóg Wolfe Tone Beanntaí Co. Chorcaí	Guthán: 027-53277 Facs: 027-51202  <a href="mailto:alec@bantrybayport.com">alec@bantrybayport.com</a>
Údarás Cuain Loch Garman	Coimisinéirí Cuain Loch Garman Oifig an Chuain Loch Garman	Guthán: 05391-22376 Facs: 05391-47782

**IDMO**

Is í Oifig um Fhorbairt Muirí Éireann (OFMÉ) an chéad ghníomhaireacht náisiúnta tiomanta in Éirinn le haghaidh forbartha, cur chun cinn agus margáochta in earnáil na seirbhísí loingseoireachta.

Is cuid í an Oifig d'Fhoras na Mara ar gníomhaireacht stáit é a bhfuil freagracht air as taighde a dhéanamh ar chumas acmhainní mara ollmhóra na hÉireann.

Tá forás geilleagrach an-mhór tar éis a bheith in Éirinn – an forás is airde i measc na dtíortha ECFE go leanúnach. Tuarann an Banc Domhanda go mbeidh forás suntasach ar loingseoireacht dhomhanda le linn na ndeich mbliana atá romhainn. I gcomhthéacs ilbhuntáistí straitéiseacha na hÉireann, is cóir di páirt ghníomhach a glacadh san fhairsingiú domhanda seo. Cuirfidh rannpháirtíocht i bhforás earnáil seirbhísí loingseoireachta idirnáisiúnta na hÉireann le leanúint an fhoráis inbhuanaithe, ar baineadh sin amach in earnálacha eile, i.e. seirbhísí airgeadais idirnáisiúnta, teicneolaíocht na faisnéise & na cumarsáide, forbairt na mbogearraí, seirbhísí idirnáisiúnta agus innealtóireacht.

Oifig um Fhorbairt Muirí Éireann  
80 Sráid Fhearchair  
Baile Átha Cliath 2  
Éire  
Guthán: 00 353 1 476 65 00  
Facs: 00 353 1 478 49 88  
R-phost: imdo@marine.ie

### ***Coimisinéirí Soilse na hÉireann***

Ceaptar Coimisinéirí Soilse na hÉireann faoi reacht chun feidhmiú mar Údarás Ginearálta na dTithe Soilse d'Éirinn. Tá na Coimisinéirí freagrach as maoirseacht agus bainistíocht na n-áiseanna loingseoireachta timpeall chósta na hÉireann agus sna muirí agus ar na hoileáin cóngarach di.

#### **FREAGRACHTAÍ**

Tá Coimisinéirí Soilse na hÉireann freagrach as na nithe seo a leanas

- Soláthar agus cothabháil tithe soilse agus áiseanna loingseoireachta eile do loingseoireacht mara chun cabhrú i dtaobh loingseoireachta ginearálta le gach aicme de loingseoir dul go slán agus go gasta,
- Bunú, athrú, nó cealú a cheadú i leith áiseanna áitiúla do loingseoireacht mhuirí i bpoirt, i gcalafoirt agus ar imeallbhoird atá faoi dhlínse údaráis teach solais áitiúil.
- Imscrúdú tréimhsiúil d'Áiseanna Loingseoireachta áitiúla le cinntiú go bhfuil siad de réir caighdeán idirnáisiúnta agus de réir an cheadaithe reachtúil a deonaíodh.
- Raic a mharcáil nó a bhaint atá ina contúirt don loingseoireacht nuair nach bhfuil sé de chumhacht ag aon chalafort nó údarás caomhnaithe é a dhéanamh.

Coimisinéirí Soilse na hÉireann  
Bóthar an Chuain,  
Dún Laoghaire.  
Guthán: +353 1 2715400  
Facs: +353 1 2715566  
Rphost: info@cil.ie

## ***An Bord um Imscrúdú Taismí Muirí***

Bunaíodh an Bord um Imscrúdú Taismí Muirí ar 5 Meitheamh 2002 faoi Chuid 7 (1) den Acht Loingis Cheannaíochta (Taismí Muirí a Imscrúdú) 2000. Tá cúigear ar an mBord a bhfuil gach duine acu páirteach ar bhunús páirtaimseartha. Is í feidhm an BITM ná imscrúduithe a dhéanamh ar thaismí muirí a tharlaíonn in uiscí na hÉireann nó lena mbaineann soithí atá cláraithe mar shoithí Éireannacha in áit ar bith ar domhan. Is é príomhchuspóir imscrúduithe an Bhoird ná an chúis nó na cúiseanna le taismí muirí a fhionnadh ag féachaint le moltaí a thabhairt don Aire Iompair maidir le taismí muirí cosúla a sheachaint sa todhchaí. Ní cuspóir na n-imscrúduithe locht nó milleán a chur. Cuireann moltaí an Bhoird go mór le bearta sábháilteachta muirí a fhorbairt.

An Bord um Imscrúdú Taismí Muirí  
Lána Líosain  
Baile Átha Cliath 2  
Guthán: 6782460  
Facs: 678 3129  
Rphost: [info@mcib.ie](mailto:info@mcib.ie)  
[www.mcib.ie](http://www.mcib.ie)



## **9 Aguisín F    Sonraí Teagmhála na Roinne**

Príomhuimhir ghutháin: (01) 6707444

Uimhir Íosghlaonna: 1890443311 nó + 353 1 670 7444 Iasmuigh d'Éirinn)

Rphost: info@transport.ie

Suíomh Gréasáin: [www.transport.ie](http://www.transport.ie)

### **9.1    Eitlíocht**

Rannóg Aersheirbhísí & Slándála  
59 Sráid Dawson  
Baile Átha Cliath 2

An tAonad um Imscrúdú Aerthionóiscí  
Teach Iompair,  
44 Sráid Chill Dara,  
Baile Átha Cliath 2

Rannóg na nAerfort  
Frederick Buildings,  
Sráid Fhreidric Theas,  
Baile Átha Cliath 2

### **9.2    Bóithre**

Polasaí Bóithre  
Teach Iompair,  
Sráid Chill Dara,  
Baile Átha Cliath 2

Sábháilteacht ar Bhóithre agus Trácht  
Lána Líosain,  
Baile Átha Cliath 2.

Rannóg na mBóithre Réigiúnacha agus Áitiúla  
Urlár 2  
Bloc 6,  
Ionad Irish Life,  
Baile Átha Cliath 1

### **9.3    Rannóg Riaracháin Mhuirí**

Lána Líosain,  
Baile Átha Cliath 2

Garda Cóstá na hÉireann  
Poirt & Loingseoireacht  
Seirbhísí Sábháilteachta Muirí  
Sábháilteacht Mhuirí agus Comhshaol  
Oifig na Suirbhéireachta Muirí  
Lána Líosain, Baile Átha Cliath 2

#### **9.4 An Earnáil Iompair Phoiblí**

Gnóthaí Corparáideacha Iompair Phoiblí  
Rannóg um Údarás Iompair Bhaile Átha Cliath a Bhunú  
Rannóg um Iompar Poiblí a Rialáil  
Córais Iompair Chliste  
Rannóg Mótarchánach,  
Ticéadú Comhtháite  
Iompar 21  
Teach Iompair, 44 Sráid Chill Dara Baile Átha Cliath 2

Infheistíocht Iompair Phoiblí  
An tAonad um Mhonatóireacht Infheistíochta-COBES  
Rialáil Busbhealaí Iompair Phoiblí  
Rannóg Comhtháite Úsáid Talún & Iompair  
Foirgnimh Fhreidric, Sráid Fhreidric Theas, Baile Átha Cliath 2

Ceadúnú Oibreoirí Iompair de Bhóthar  
Oifig Phoiblí  
Teach Chluain Fearta, Sráid Bhríde, Baile Locha Riach, Co. na Gaillimhe

Rannóg Seirbhísí Ríomhaireachta do Thiománaithe agus Feithiclí  
Lár Bhaile na Sionainne, Co. an Chláir  
Guthán: 061 365000 Íosghlaonna 1890-411412

An Coimisiún Sábháilteachta Iarnróid  
4ú hUrlár, Teach Trident, an Charraig Dhubh, Co. Bhaile Átha Cliath.  
Guthán. (01) 2068110 Facs (01) 2068115

#### **Seirbhísí Corparáideacha**

Rannóg na Seirbhísí Faisnéise  
Seirbhísí Cumarsáide & Tacaíochta  
Rannóg Foirgneamh agus Seirbhísí  
An Rannóg Airgeadais  
Saoráil Faisnéise  
An Rannóg Acmhainní Daonna  
An tAonad Oiliúna  
An Rannóg Pleanála Straitéisí agus Polasaí  
Seirbhísí Dí  
25 Sráid an Chláraigh Baile Átha Cliath 2

Iniúchadh Inmheánach  
Teach Iompair 44 Sráid Chill Dara Baile Átha Cliath 2

Oifig an Aire  
Preasoifig  
Oifig an Ard-Rúnaí,  
Oifigí Rúnaíochtat  
Teach Iompair 44 Sráid Chill Dara Baile Átha Cliath 2

Tá liosta cuimsitheach de shonraí teagmhála ar fáil ar ár suíomh gréasáin ag  
[www.transport.ie](http://www.transport.ie)