



HFA

An Ghníomhaireacht
Airgeadais Tithíochta
Housing Finance Agency

CAIRT CUSTAIMÉIRÍ

Caighdeáin Ardchaighdeáin Seirbhíse

Is coincheap é An tSeirbhís do Chustaiméirí Ardchaighdeáin (QCS) atá leabaithe i gcoilár ghnó an GAT agus atá bunúsach chun ár misean a bhaint amach chun seachadadh rathúil tithíochta sóisialta agus inacmhainne in Éirinn a éascú. Is é tiomantas an GAT an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar, ar bhealach éifeachtach agus cabhrach. Is éard atá i gceist lenár gcuid oibre ná maoiniú a dhaingniú agus a sholáthar chun tithíocht shóisialta agus inacmhainne a sholáthar d'Údaráis Áitiúla (LAanna), Comhlachtaí Ceadaithe Tithíochta (AHBanna), Institiúidí Ardoideachais (HEIanna) agus Ollscoileanna Teicneolaíochta (TUanna).

Go príomha cuimsíonn oibríochtaí laistigh den GAT stáchtiste, breithmheasanna iarratais ar iasacht, athbhreithniú ar mhéadracht airgeadais a bhaineann leis an earnáil AHB, HEI agus TU, íostarraingtí iasacht an lae chéanna, cruthú saoráidí iasachta nua chun oiriúnú do bheartas tithíochta an rialtais. Tá ár dtiomantas dár gcustaiméirí bunaithe ar gach caidreamh custaiméara a láimhseáil leis an ngairmiúlacht is mó, ag cur béime ar chothroime agus neamhchlaontacht. Is eagraíocht bheag iloilte muid a úsáidimid chun ár mbuntáiste trínár solúbthacht agus ár n-intuaslagthacht. Tá sé mar aidhm againn freastal ar aon riachtanais speisialta a d'fhéadfadh a bheith agat agus oibriú go leanúnach chun oiriúnú d'éilimh athraitheacha an tionscail tithíochta sóisialta.

Comhionannas/Éagsúlacht

Is mór againn comhionannas laistigh dár n-eagraíocht agus tá sé mar aidhm againn a chinntiú go seasfar le do chearta go gcaithfear leat i slí chomhionann, a bhunaítear le reachtaíocht chomhionannais, i seachadadh ár seirbhísí. Áirítear leis seo reachtaíocht chomhionannais ach níl sé teoranta do reachtaíocht chomhionannais faoi fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine, ballraíocht i gComhphobal an Lucht Siúil agus pobal LADTA+. Is é cuspóir deiridh an GAT deireadh a chur le bacainní ar rochtain ar sheirbhísí laistigh de thithíocht shóisialta do dhaoine a bhfuil bochtaineacht agus eisiámh sóisialta acu. Tá rath na heagraíochta réamhbheartaithe ar a chinntiú go mbainfear aon bhacainní den sórt sin ar rochtain.

Rochtain Fhisiciúil

Tá an oifig oscailte i rith na seachtaine ó 9.00am go 5.30pm. Comhlíonann an oifig caighdeáin cheirde agus sábháilteachta. Déantar gach iarracht meas a léiriú ar phríobháideacht agus timpeallacht chompordach a chur ar fáil do chuariteoirí chuig ár n-oifig. Chinntigh an GAT go gcuireann ár n-oifig rochtain ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas, agus déanaimid freastal ar dhaoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu freisin.

EOLAS

Glacann an GAT cur chuige réamhghníomhach le heolas a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a chomhlíonann riachtanais na ndaoine a bhfuil riachtanais ar leith acu. Chun a chinntiú go mbaintear leas iomlán as an bhféidearthacht a thairgeann Teicneolaíocht Faisnéise ar ghealltanais GAT tugann muid faoi freagairt do gach ceist agus custaiméir ar bhealach oscailte, faisnéis a sholáthar fúinn féin agus faoinár seirbhísí do chustaiméirí, faisnéis a sholáthar faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise agus faisnéis chruinn inrochtana a sholáthar ar ár suíomh gréasáin. Tá nós imeachta gearán curtha i bhfeidhm againn do chustaiméirí atá míshásta le caighdeán na

seirbhíse a fuarthas. Tá sé mar aidhm again chomh maith leanúint leis an bhfeachtas leis na rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a dhéanamh níos simplí .

Tapúlacht agus Cúirtéis

Déanann an GAT iarracht aeráid chomhurraime a chothú idir é féin agus ár gcustaiméirí. Táimid bródúil as ár seirbhísí a sheachadadh le:

- Inoiriúnaitheacht
- Meas
- Inacmhainneacht
- Éifeachtacht
- Inbhuanaitheacht
- Ionracas

Tugaimid faoi mhonatóireacht agus meastóireacht leanúnach a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht, freagairt do gach ceist, comhfhreagras scríofa agus ríomhphost a thabhairt laistigh de 7 lá oibre ó iarratais iasachta próisis admhála, iad a chur i láthair ár gcoistí bainistíochta/creidmheasa, na hiarratais a cheadú agus litreacha a thairiscint d'iasacht a eisiúint do na hiasachtaí ceadaithe laistigh d'amscála socraithe a ghéilleann don dea-chleachtas maidir leis an tionscal ina n-oibrímid.

Cinntíonn an GAT freisin go gcoinnítear ár suíomh gréasáin cothrom le dáta i gcónaí agus téimid i gcomhairle go rialta lenár gcustaiméirí chun aiseolas luachmhar a fháil ar ár bhfeidhmíocht seachadta seirbhíse agus spreagaimid a rannpháirtíocht freisin maidir le forbairt agus athbhreithniú ár seirbhísí.

Gearáin

Feidhmíonn an GAT nós imeachta láidir inrochtana gearán chun déileáil le gach saincheist a bhaineann le caigheáin na seirbhísí a chuirtear ar fáil. Sa chás go bhfuil gearán ag custaiméir ar an gcéad dul síos ba chóir é a chur faoi bhráid an bhaill foirne lena mbaineann sé, ó bhéal nó i scríbhinn. Murar féidir lenár mball foirne do ghearán a réiteach nó má tá tú míshásta leis an bhfreagra a fuair tú, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí a shocródh go ndéanfar imscrúdú ar do ghearán

Admhaímid do ghearán laistigh de 3 lá oibre agus déanfaimid iarracht déileáil le do ghearán laistigh de 10 lá oibre. Más gá dúinn tuilleadh taighde a dhéanamh, cuirfimid in iúl duit agus déanfaimid iarracht é seo a bheith críochnaithe laistigh de 20 lá oibre.

Déantar na nósanna imeachta seo a phoiblíú, a thrédhearcadh agus a dhearadh chun éascaíocht úsáide a uasmhéadú do gach custaiméir agus do pháirtithe gaolmhara eile. Ag baint úsáide as ár bprionsabail maidir le hoscailteacht agus neamhchlaontacht a thugaimid faoi fhreagairt do ghearáin ar bhealach oscailte, faisnéis a dhéanamh fuínn féin agus faoi na seirbhísí a chuirimid ar fáil do chustaiméirí atá inrochtana agus trédhearcach go héasca, faisnéis a sholáthar faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise agus an oiread faisnéise agus is féidir a chur ar fáil ar shuíomh gréasáin na cuideachta i bhformáid ábhartha agus intuigthe.

Achomhairc

Coinníonn an GAT córas foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí. D'fhonn leas a bhaint as an tseirbhís seo is féidir le custaiméirí agus tríú páirtithe gaolmhara scríobh chuig Príomhoifigeach Feidhmiúcháin na Gníomhaireachta ag seoladh ainmnithe. Tá doiciméad Nós Imeachta um Ghearáin do Chustaiméirí ar fáil le híoslódáil ó shuíomh gréasáin na Gníomhaireachta.

Comhairliúchán agus Meastóireacht

Tá an GAT tiomanta do chur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán fiúntach le, agus rannpháirtíocht custaiméirí maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Is féidir le custaiméirí cabhrú linn trí thuairimí, gearáin nó moltaí a dhéanamh faoin tseirbhís a fhaigheann siad, a chur in iúl dúinn nuair a dhéanaimid rud éigin go maith agus trí aon fhoirmeacha suirbhé do chustaiméirí a d'fhéadfaimis a sheoladh chugat a chomhlánú agus a thabhairt ar ais. Custaiméirí ar

mian leo moladh a chur ar aghaidh maidir le conas is féidir linn ár seirbhís a fheabhsú dóibh, seol ríomhphost chuig cosec@hfa.ie

Rogha

Soláthraíonn an GAT an iliomad rogha i seachadadh seirbhíse agus tá siad tiomanta don oiread solúbthachta agus is féidir a fheidhmiú chun ár gcustaiméirí go léir a éascú. Áirítear leis seo modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Is féidir é seo a dhéanamh tríd an úsáid fhorleathan a bhainimid as an teicneolaíocht chun rochtain agus rogha agus cáilíocht seachadta uasta a sholáthar. Is próiseas leanúnach laistigh den GAT é leas a bhaint as teicneolaíocht nua chun na foircinn seo a chur chun cinn.

Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Tá sé mar aidhm ag an GAT a chinntiú gur féidir le custaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge é sin a dhéanamh agus go gcuirtear gach doiciméad cuí ar fáil i nGaeilge.

Comhordú Níos Fearr

Bíonn an GAT ag obair i gcónaí lenár gcustaiméirí chun cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a sholáthar maidir le seachadadh ár seirbhísí go léir.

Custaiméirí Inmheánacha

Cinntíonn an GAT go dtugtar tacaíocht cheart dár bhfoireann go léir agus go rachtar i gcomhairle leo maidir le saincheistanna seachadta seirbhíse. Coinnímid idirphlé leanúnach le gach ball foirne maidir le gach gné dár ngnó.

Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn

Teileafón: (01) 8725722

R-phost: cosec@hfa.ie

Suíomh Gréasáin: <http://www.hfa.ie>

Oifig: Katherina Hammond

An tOifigeach Seirbhísí

Ardchaighdeán do Chustaiméirí

An Ghníomhaireacht Airgeadais

Tithíochta

46 Faiche Stiabhna

Baile Átha Cliath 2