CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ D'IONAID AN NDLS

Tá an tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre tar éis seirbhísí na dtrí chonraitheoirí seo a leanas a fhostú chun an tSeirbhís Náisiúnta um

National Driver Licence Service
An tSeirbhís Náisiúnta um Cheadúnais Tiomána

1. Reáchtálann an Gréasán Gníomhairí (AGNE) ionaid an NDLS ar fud na tíre. Sna hionaid seo, tagann daoine den phobal i láthair iad féin chun a n-aitheantas a dheimhniú agus cur isteach ar cheadúnas nó ar chead foghlaimeora. Ag brath ar gach rud san iarratas a bheith i gceart glacfaidh AGNE leis an iarratas agus cuirfear é chuig an Lár aonad Próiseála Ceadúnaithe.
2. Faigheann an Láraonad Próiseála Ceadúnaithe (CLPU) an t-iarratas ó AGNE ag a ionad i gCorcaigh agus déanann an t-iarratas a mheasúnú trí sheiceálacha iomláine, bailíochta agus cáilíochta roimh an t-iarratas a sheoladh ar aghaidh chuig an tAonad Seachadta Cárta Plaisteach le cárta a chur ar fáil. Tá an CLPU freagrach freisin as Lárionad Glaonna do Sheirbhísí Custaiméara an NDLS.
3. Glacann an tAonad Seachadta Cárta Plaisteach (PCDU) leis an iarratas próiseáilte (go leictreonach) ón CLPU agus cuireann do cheadúnas nó do chead foghlaimeora ar fáil. Tá an PCDU freagrach freisin as an gceadúnas nó as an gcead foghlaimeora a sheoladh chugat tríd an bpost.

TIOMANTAS AN GHRÉASÁIN GHNÍOMHAIRÍ DO CHUSTAIMÉIRÍ NDLS

Déanann an Chairt Chustaiméirí seo cur síos ar leibhéal na seirbhísí atá le cur ar fáil ag an nGréasán Gníomhairí do chustaiméirí NDLS. Tugann sé cuntas gearr ar thiomantas an Ghréasáin Ghníomhairí duitse, an custaiméir, agus tú ag úsáid an NDLS, agus ar na leibhéil seirbhíse a mbeifeá i dteideal a fháil nuair a thugann tú cuairt ar ar ionaid NDLS agus nuair a.

CUSPÓIR GHRÉASÁIN GHNÍOMHAIRE AN NDLS

- Tá de rún ag Gréasán Gníomhairí an NDLS seirbhís ghairmiúil cheadúnaithe agus riaracháin a sheachadadh a léiríonn ár dtiomantas ó thaobh na caighdeáin is airde seirbhíse do chustaiméirí a chur ar fáil duitse.
- Misean an RSA a léiriú, a chur chun cinn agus a chaomhnú: "Na bóithre a dhéanamh níos sábháilte do chách" trí d'aitheantas a bhailíochtú lena chinntiú go bhfuil an duine a bhfuil iarratas ar cheadúnas nó ar chead foghlaimeora á dhéanamh aige, i dteideal an cheadúnais nó an chead foghlaimeora sin. Meastar go gcuideoidh na beartais seo chun tiománaithe neamhdhleathacha, neamhcheadúnaithe a choinneáil ó na bóithre.

NA hIONAID

- Cuimsíonn Gréasán Gníomhairí an NDLS 36 shuíomh seasta agus soghluaiste ar fud na tíre a chuireann seirbhís ar fáil do 98% den daonra taobh istigh de 50km ó áit ar bith sa tír. Tá suíomhanna agus seolta an Ionad NDLS go léir liostaithe ar www.ndls.ie.
- Tá 34 ionad seasta NDLS ar oscailt Luan go hAoine 9am-5pm agus 9am-2pm ar an Satharn. Tá dhá ionad taistil freisin a dhéanann freastal ar an gClochán, Co. na Gaillimhe ar an Luan 9am – 4pm agus ar Bhéal an Mhuirthead, Co. Mhaigh Eo ar an Máirt 9am – 4pm. Bíonn na hionaid go léir ar oscailt i rith am lóin.

Agus iad ag freastal ar aon ionad de chuid an NDLS féadfaidh custaiméirí a bheith ag súil leis an méid seo:

- Déanfaidh foireann ón nGréasán Gníomhairí athbhreithniú ar a n-iarratais
- Déanfar a n-aitheantas a bhailíochtú
- Déanfar a ngrianghraf agus a síniú a thaifeadadh
- Glacfar lena n-iarratas agus lena dtáille iarratais (má theastaíonn sé)

Má tá aon chuid den méid thuas nach bhfuil in ord, diúltófar d'iarratas an chustaiméara agus beidh orthu teacht i láthair arís ag an ionad NDLS leis an eolas ceart agus/nó an táille iarratais.

NA LEIBHÉIL SEIRBHÍSE AR FÉIDIR A BHEITH AG SÚIL LEO AGUS CUAIRT Á THABHAIRT AR IONAD NDLS

1. Nuair a bhuaileann tú isteach san ionad NDLS pléifimid le d'iarratas go héifeachtach agus caithfimid leat le cúirtéis agus le hómós.
2. Déanfaimid ar ndícheall na hamanna feithimh i scuaine ag ionaid NDLS a bhainistiú sa chaoi nach mbíonn níos mó ná 30 nóiméad i gceist. Áirítear seo a leanas a chur ar fáil –
    a. Córas áirithinte ar líne dóibh siúd ar mian leo coinne a shocrú roimh a gcuairt; agus
    b. Seirbhís siúl isteach tráth ar féidir d'iarratas a dhéanamh ar an lá, gach duine ar a sheal féin. Má bhíonn na hamanna 'súil isteach' gan choinne ar fad tugtha amach ar lá do chuairte molfar duit coinne a chur in áirithe ar line nó filleadh lá éigin eile le leas a haint as an tseirbhís siúl isteach.
3. Cinnteoimid go bhfuil ár n-ionaid NDLS inrochtana go hiomlán dár gcustaiméirí go léir, go dtagann siad go hiomlán le gach ceanglas sábháilteachta agus sláinte, go bhfuil said compordach agus taitneamhach, iad coinnithe go dtí na caighdeáin is airde.
4. Nuair a chuireann tú d'iarratas i láthair ag bothán próiseála iarratais an NDLS déanfaimid iarracht déileáil le d'iarratas laistigh de 15 nóiméad. Mura bhfuil sé indéanta déileáil le d'iarratas laistigh de 15 nóiméad déanfar iarracht déileáil leis laistigh de 30 nóiméad.
5. Cinnteoimid go ndéantar freastal iomlán ar riachtanais daoine faoi mhíchumas. Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go gcoinnítear rochtain ar ár bhfoirgnimh agus ar ár seirbhísí go léir do dhaoine faoi mhíchumas agus dóibh siúd a bhfuil riachtanais ar leith acu.
6. Cuirfimid bearta i bhfeidhm le freastal ar chustaiméirí ar mian leo gnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
7. Cinnteoimid go bhfuil gach eolas a chuireann an fhoireann ag ionaid NDLS ar fáil duit maidir leis an bpróiseas iarratais ar cheadúnas tiomána agus ar chead foghlaimeora, beacht.
8. Beidh meas againn ar phríobháideacht chustaiméirí agus dá réir déanfaimid ár Ráiteas Príobháideachta agus ár mBeartas Cosanta Sonraí a chomhlíonadh.