CAIRT DO CHUSTAIMÉIRÍ AN NDLSFO

Tá na trí chonraitheoir a leanas fostaithe ag an Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre chun an tSeirbhís Náisiúnta um Cheadúnais Tiomána (NDLS) a chur ar fáil

RSA NDLS
National Driver Licence Service
An tSeirbhís Náisiúnta um Cheadúnais Tiomána

1. Is í **Oifig Tosaigh na Seirbhíse Náisiúnta um Cheadúnais Tiomána (NDLSFO) a oibríonn ionaid an NDLS** ar fud na tíre. Freastalaíonn baill den phobal ar na hionaid seo chun a bhféiniúlacht a fhíorú agus iarratas a dhéanamh ar cheadúnas nó ar cheadúnas foghlaimeora. Faoi réir gach a bhaineann le d'iarratas a bheith i gceart, glacfaidh an NDLSFO le d'iarratas agus seolfar chuig an Láraonad Próiseála Ceadúnaithe é. Tá an NDLSFO freagrach freisin as líne na Seirbhíse Náisiúnta um Cheadúnais Tiomána chun coinne a chur in áirithe a oibriú.
2. Gheobhaidh an **Láraonad Próiseála Ceadúnaithe (CLPU) d'iarratas ón NDLSFO** ag ionad an láraonaid i gCorcaigh, áit a bpróiseálfar an t-iarratas i dtaobh comhláine, deimhnithe agus seiceálacha caighdeáin sula gcuirfear ar aghaidh chuig an Aonad um Sheachadadh Cárta Plaistigh é chun cárta a tháirgeadh. Tá an CLPU freagrach freisin as Ionad Glaonna Sheirbhís do Chustaiméirí an NDLS a oibriú.
3. Glacfaidh an **tAonad um Sheachadadh Cárta Plaistigh (PCDU) leis an iarratas próiseáilte (go leictreonach) ón CLPU** agus táirgfidh do cheadúnas nó do cheadúnas foghlaimeora. Tá an PCDU freagrach freisin as an gceadúnas nó ceadúnas foghlaimeora a sheoladh chugat.

TIOMANTAS NA SEIRBHÍSE NÁISIÚNTA UM CHEADÚNAIS TIOMÁNA (OIFIG TOSAIGH) DO CHUSTAIMÉIRÍ AN NDLS

Déantar cur síos sa Chairt do Chustaiméirí ar leibhéal na seirbhíse a bheidh á chur ar fáil ag an NDLSFO do chustaiméirí an NDLS. Leagtar amach ann tiomantas an NDLSFO duit, an custaiméir, fad a bhíonn tú ag úsáid na Seirbhíse Náisiúnta um Cheadúnais Tiomána, chomh maith le leibhéil na seirbhíse a mbeidh tú i dteideal súil a bheith agat leo nuair a thagann tú chuig ionaid an NDLS agus nuair a bheidh tú i mbun idirchaidrimh le foireann an NDLS.

CUSPÓIR OIFIG TOSAIGH NA SEIRBHÍSE NÁISIÚNTA UM CHEADÚNAIS TIOMÁNA

- Tá sé d'aidhm ag Oifig Tosaigh na Seirbhíse Náisiúnta um Cheadúnais Tiomána seirbhís ghairmiúil riaracháin agus ceadúnaithe a chur ar fáil, seirbhís a léiríonn tiomantas na hoifige seirbhís do chustaiméirí a chur ar fáil duit atá ar na caighdeáin is airde.
- D'fhonn misean an RSA a léiriú, a chur chun cinn agus a chaomhnú: "D'fhonn bóithre a dhéanamh níos sábháilte do chách" trí d'fhéiniúlacht a dheimhniú chun a chinntiú go mbeidh gach duine a dhéanfaidh iarratas ar cheadúnas nó ar cheadúnas foghlaimeora i dteideal ceadúnais nó ceadúnas foghlaimeora dá leithéid. Táthar ag súil go gcoinneoidh na bearta sin daoine nach bhfuil ceadúnas acu, tiománaithe mídhleathacha, den bhóthar.

IONAID DE CHUID AN NDLS

- Cuimsítear 34 láthair ar fud na tíre i nGréasán an NDLS, trína gcuirtear seirbhís ar fáil do 95% den daonra laistigh de raon 60km de láthair ar bith sa tír. Is féidir liosta a fháil de na láithreacha agus seoltaí Ionaid de chuid an NDLS ar www.ndls.ie
- Tá na 34 Ionad NDLS oscailte ó Luan go hAoine ón 9am - 5pm agus ar an Satharn ón 9am-2pm, gan laethanta saoire bainc san áireamh.
- Ní mór do chustaiméirí coinne a chur in áirithe roimh ré.

IS FÉIDIR LE CUSTAIMÉIRÍ A BHEITH AG SÚIL LENA LEANAS NUAIR A THAGANN SIAD I LÁTHAIR AG AON IONAD DE CHUID AN NDLS:

- Deimhneofar féiniúlacht
- Glacfar grianghraf agus síniú go leictreonach
- Glacfar le táille i gcomhair iarratais ar chárta creidmheasa nó sochair, ar Google Pay nó Apple Pay agus dearbhán Payzone
- Admháil iarratais agus sonraí aon chéimeanna eile a bheadh le glacadh
- Eolas faoin uair gur dóichí a bhfaighidh tú do cheadúnas / cheadúnas foghlaimeora

Mura bhfuil deimhniú céannachta ná táille iarratais ar fáil, diúltófar don iarratas, agus beidh ar an gcustaiméir iarratas a dhéanamh arís.

LEIBHÉIL SEIRBHÍSE IS FÉIDIR LEAT A BHEITH AG SÚIL LEIS NUAIR A THAGANN TÚ CHUIG IONAD DE CHUID AN NDLS

1. Déileálfar le d'iarratas go héifeachtúil agus caithfimid leat le cúirtéis agus léireoimid ómós duit.
2. Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú nach mbeidh ort fanacht achar níos faide ná 15 nóiméad i ndiaidh an ama atá curtha in áirithe agat.
3. Cinnteoimid go mbeidh teacht iomlán ag ár gcustaiméirí ar fad ar ionaid de chuid an NDLS, go mbeidh na ceanglais sláinte agus sábháilteachta ar fad á gcomhlíonadh iontu, gur áiteanna compordacha agus deasa a bheidh iontu agus go gcoinneofar iad ar na caighdeáin is airde.
4. Cinnteoimid go mbeidh ár gcustaiméirí ábalta áirithint a dhéanamh i gcomhair ceann ar bith d'ionaid an NDLS laistigh de 3 seachtain oibre.
5. Chomh luath is a chuirfidh tú d'iarratas ar fáil ag an mboth próiseála, déanfaimid ár ndícheall d'iarratas a réiteach laistigh de 15 nóiméad. Murar féidir d'iarratas a réiteach laistigh de 15 nóiméad, déanfaimid ár ndícheall é a réiteach laistigh de 30 nóiméad.
6. Cinnteoimid go bhfreastalófar go hiomlán ar riachtanais daoine faoi mhíchumas. Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go gcoinneofar an teacht atá ag daoine faoi mhíchumas agus ag daoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu ar ár bhfoirgnimh agus ár seirbhísí ar fad.
7. Cuirfimid bearta i bhfeidhm chun freastal ar chustaiméirí ar mhaith leo gnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
8. Cinnteoimid go mbeidh an fhaisnéis ar fad a chuirfidh an fhoireann in ionaid an NDLS ar fáil duit maidir leis an bpróiseas iarratais i leith ceadúnas tiomána agus ceadúnas foghlaimeora cruinn.
9. Beidh meas againn ar phríobháideachas ár gcustaiméirí agus dá réir sin comhlíonfaimid ár Ráiteas Príobháideachais agus ár bPolasaí Cosanta Sonraí.

Is féidir le custaiméirí tuairimí agus aiseolas a thabhairt ar an tseirbhís ach glaoch a chur ar an líne chabhrach ar an uimhir 0818 700 800 nó iad a thabhairt go pearsanta in oifig de chuid an NDLS.