



Cairt um Sheirbhís Cháilíochta do Chustaiméirí Údarás Craolacháin na hÉireann agus Plean Gníomhaíochta 2018-2021

Cairt um Sheirbhís Cháilíochta do Chustaiméirí Údarás Craolacháin na hÉireann

Mar eagraíocht san earnáil phoiblí, tá Údarás Craolacháin na hÉireann tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil do shaoránaigh agus tá sé mar aidhm againn é seo a dhéanamh tríd an gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí (“Cairt”) seo a fhorfheidhmiú. Leagtar amach sa Chairt seo na caighdeáin seirbhíse lenar féidir leat a bheith ag súil leo uainn, mar bhall den phobal agus mar bhall foirne in Údarás Craolacháin na hÉireann. Baineann an Chairt seo go sonrach leis an gcaoi a ndéanaimid idirghníomhaíocht leat, agus ár n-iompar i rith na hidirghníomhaíochta sin. Leagtar amach sa Plean Gníomhaíochta a ghabhann leis ár dtiomantais faoi gach ceannteideal agus an chaoi a ndéanaimid measúnú agus comhairliúchán ar bhaint amach na dtiomantas sin.

Tá an tÚdarás tiomanta do:

Caighdeáin Cháilíocht Seirbhíse

Táimid tiomanta ardchaighdeán seirbhíse a sholáthar dár gcliainnt ar fad. Leagtar amach sa Chairt agus sa Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo na caighdeáin seirbhíse atá sé mar aidhm againn a sholáthar. Taispeánfaimid an Chairt seo ag an mbealach isteach chuig ár n-oifig agus ar ár suíomh gréasáin.

Comhionannas / Éagsúlacht

Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar do gach cliant a sheasann lena gcearta maidir le comhionannas arna bhunú sa reachtaíocht chomhionannais. Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfuil ár seirbhísí agus áiseanna ar fad inrochtana dár gcliainnt ar fad, lena n-áirítear iad siúd a bhfuil riachtanais speisialta acu.

Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Déanfaimid gach iarracht freastal ar dhaoine ar mian leo a ngnó linn a dhéanamh trí Ghaeilge. Sásóimid ár dtiomantais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

Rochtain Fhisiciúil

Táimid tiomanta d'oifig phoiblí ghlan, inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideachtas, a chloíonn le caighdeáin ghairme agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais speisialta acu.

Faisnéis

Táimid tiomanta do dhéanamh cinnte i gcónaí go bhfuil ár bhfoilseacháin ar fad soiléir, beacht agus ar fáil go leictreonach nó i bhformáid chlóite agus go sásaíonn siad riachtanais daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu. Agus fiosrúcháin á bhfreagairt, tabharfaimid faisnéis chruinn ar bhealach tráthúil, le teanga shoiléir shimplí. Tá suíomh gréasáin againn www.bai.ie a choinnímid cothrom le dáta a mhéid is féidir linn.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

Nuair a ghlaonn tú orainn, nuair a scríobhann tú chugainn nó nuair a thugann tú cuairt orainn, táimid tiomanta do sheirbhísí cáilíochta a sheachadadh go cúirtéiseach, go hógair agus chomh tapa agus is féidir.

Gearáin agus Achomhairc um Sheirbhís do Chustaiméirí

Táimid tiomanta do dhéileáil le cásanna ina mbíonn custaiméirí míshásta leis an gcailíocht seirbhíse agus sin a dhéanamh ar bhealach oibiachtúil, comhsheasmhach, oscailte agus cóir. Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh mura mbíonn an caighdeán seirbhíse a chuirimid ar fáil ar an gcaighdeán atá leagtha síos sa Chairt seo. Déileálfar le gearáin chomh tapa agus is féidir agus coinneofar gearánaithe ar an eolas maidir le dul chun cinn.

Má sheastar le do ghearán nó má tá botún déanta againn, ceartóimid é chomh tapa agus is féidir linn agus tabharfaimid míniú nó leithscéal duit, de réir mar is cuí.

Achomhairc

Táimid tiomanta do chóras achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, trédhearcach agus éasca le húsáid a chothabháil do custaiméirí nach bhfuil sásta le cinntí i ndáil le seirbhísí.

Rogha Modhanna Teagmhála

Féadfaidh ár gcustaiméirí teagmháil a dhéanamh le hÚdarás Craolacháin na hÉireann ar an nguthán; trí ríomhphost; trí fhoirmeacha ar ár suíomh gréasáin; i scríbhinn; trí na meáin shóisialta agus duine le duine.

Custaiméir Inmheánach

Aithnítear ár bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus tacaítear leo i gceart agus téitear i gcomhairle leo maidir le seachadadh seirbhíse.

Comhairliúchán agus Meastóireacht

Táimid tiomanta do dhul i ngleic lenár ngeallsealbhóirí, agus a dtuairimí agus a n-ionchur a chur san áireamh sa chaoi a dhéanaimid ár gcuid oibre. Rachfar i gcomhairle leis an gCairt agus an Plean Gníomhaíochta seo lena chinntiú go ndéantar measúnú bríoch ar an seachadadh seirbhíse. Fáiltímid roimh do thuairimí agus do mholtaí maidir leis an gCairt seo agus faoin gcaoi ar féidir linn ár seirbhís a fheabhsú sa toadhchá. Dá mba mhaith leat tuairim a thabhairt nó moladh a dhéanamh seol ríomhphost chuig info@bai.ie

Tabhair faoi deara nach gá d'fhoireann Údarás Craolacháin na hÉireann déileáil le daoine atá maslach nó gránna leo. I gcás go léiríonn duine an cineál seo iompair, tá treoír tugtha dár bhfoireann deireadh a chur le glaoch gutháin nó gan freagra a thabhairt ar an gcomhfhreagrais.

Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí Údarás Craolacháin na hÉireann 2018-2021

Caighdeán Cháilíocht Seirbhíse

Táimid tiomanta ardchaighdeán seirbhíse a sholáthar dár gcliainnt ar fad. Leagtar amach sa Chairt agus sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo na caighdeán seirbhíse atá sé mar aidhm againn a sholáthar. Taispeánfaimid an Chairt seo ag an mbealach isteach chuig ár n-oifig agus ar ár suíomh gréasáin.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
1. Cairt agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí 2018-2021 a fhoilsiú.	Tá Cairt Údarás Craolacháin na hÉireann ar taispeáint ag an mbealach isteach chuig ár n-oifig phoiblí agus tá sí ar fáil ar ár suíomh gréasáin www.bai.ie agus tá cóip chrua den Chairt agus den Phlean Gníomhaíochta ar fáil ar iarratas.
2. Cultúr um sheirbhís do chustaiméirí a spreagadh i measc na foirne agus cloí leis na tiomantais sa phlean seo, trí ionduchtú agus oiliúint de réir mar is cuí.	Eolas ag an bhfoireann ar ár dtiomantais mar a léirítear san aiseolas.

Comhionannas/Éagsúlacht

Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar do gach cliant a sheasann lena gcearta maidir le comhionannas arna bhunú sa reachtaíocht chomhionannais. Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfuil ár seirbhísí agus áiseanna ar fad inrochtana dár gcliainnt ar fad, lena n-áirítear iad siúd a bhfuil riachtanais speisialta acu.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
3. A chinntiú go gcaitear leis na custaiméirí ar fad go cothrom de réir na reachtaíochta.	Aiseolas ó chustaiméirí.
4. Oiliúint a chur ar fáil don fhoireann ábhartha maidir le ceistanna comhionannais agus éagsúlachta, de réir mar is gá.	Oiliúint arna seachadadh don fhoireann ábhartha.

Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Déanfaimid gach iarracht freastal ar dhaoine ar mian leo a ngnó linn a dhéanamh trí Ghaeilge. Sásóimid ár dtiomantais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
5. Foilseoidh Údarás Craolacháin na hÉireann Scéim faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 ina leagfar amach na seirbhísí a sholáthraíonn Údarás Craolacháin na hÉireann i nGaeilge agus i mBéarla.	Faomhtar an Scéim agus déanann an Coimisinéir Teanga athbhreithniú uirthi. Déanann an fhoireann ábhartha idirchaidreamh leis an gCoimisinéir de réir riachtanais tuairiscithe.

Rochtain Fhisiciúil

Táimid tiomanta d'oifig phoiblí ghlan, inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideachas, a chloíonn le caighdeán ghairme agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais speisialta acu.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
6. Monatóireacht agus cothabháil a dhéanamh ar shábháilteacht ár n-oifigí. Glacann an fhoireann ar fad páirt i ndruileanna éigeandála agus aslonnaithe.	Cuideachta um bainistíocht áiseanna i bhfeidhm. Tá Ráiteas Sláinte agus Sábháilteachta bunaithe agus á chur i bhfeidhm. Déantar seiceálacha Sláinte agus Sábháilteachta go rialta lena n-áirítear Measúnú Riosca agus oiliúint. Reáchtáiltear druileanna tine go rialta. Tástáiltear trealamh tine agus cuirtear oiliúint ar fáil do mhaor dóiteáin.
7. Cinntíonn Údarás Craolacháin na hÉireann go bhfuil ár n-áitreabh inrochtana go fisiciúil do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu.	Tá cúnaimh agus faisnéis ghinearálta ar fáil agus tugtar do dhaoine é atá faoi mhíchumas agus a bhfuil riachtanais ar leith acu ar mian leo ár n-áitreabh nó seirbhísí a úsáid. Rannpháirtíocht rialta leis an gcuideachta Bainistíocht Áiseanna lena chinntiú go gcloítear leis na riachtanais inrochtana foirgnimh

Faisnéis

Táimid tiomanta do dhéanamh cinnte i gcónaí go bhfuil ár bhfoilseacháin ar fad soiléir, beacht agus ar fáil go leictreonach nó i bhformáid chlóite agus go sásaíonn siad riachtanais daoine a bhfuil riachtanais speisialta acu. Agus fiosrúcháin á bhfreagairt, tabharfaimid faisnéis chruinn ar bhealach tráthúil, le teanga shoiléir shimplí. Tá suíomh gréasáin againn www.bai.ie a choinnímid cothrom le dáta a mhéid is féidir linn.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
<p>8. A oiread faisnéis áisiúil agus is féidir a chur ar fáil trínár suíomh gréasáin. Chuige sin, Gaeilge shimplí a úsáid i gcumarsáid scríofa, gan mórán téarmaí teicniúla nó oifigiúla ná béarlagair a úsáid agus nuair is gá na téarmaí seo a mhíniú.</p>	<p>Aiseolas ó chustaiméirí.</p>
<p>9. Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go sásaíonn ár suíomh gréasáin riachtanais daoine atá bodhar nó a bhfuil mallachar éisteachta orthu agus daoine atá dall nó atá caoch, tríd an bpríomhfaisnéis a chur ar fáil i bhformáid chuí.</p> <p>Cuirimid formáidí malartacha ar fáil freisin cosúil le leaganacha Braille, fuaimne agus ISL, ar iarratas.</p>	<p>Cothabháil agus feabhsú ghnéithe dár suíomh gréasáin a chuireann ar chumas daoine faoi mhíchumas rochtain a fháil ar sheirbhísí agus ar fhaisnéis trí theicneolaíochtaí cúnta. Áirítear anseo faoi láthair Browse Aloud, Formhéadaitheoir Téacs, Masc Scáileáin, Simplify agus MP3.</p> <p>Soláthar formáidí malartacha clóite agus fuaimne d'fhoilseacháin áirithe ar iarratas cosúil le rialacha agus cáipéisí comhairliúcháin.</p> <p>Comhairliúchán leanúnach le comhlachtaí cosúil le NCBI d'fhonn caighdeán seirbhíse i seachadadh ábhar chucu siúd le riachtanais faoi leith a fheabhsú agus chun measúnú a dhéanamh ar inrochtaineacht ár suímh gréasáin.</p>

Tráthúlacht agus Cúirtéis

Nuair a ghlaonn tú orainn, nuair a scríobhann tú chugainn nó nuair a thugann tú cuairt orainn, táimid tiomanta do sheirbhísí cáilíochta a sheachadadh go cúirtéiseach, go híogair agus chomh tapa agus is féidir.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
<p>10. A chinntiú go bhfuil na bearta praiticiúla seo a leanas i bhfeidhm go leanúnach le tacú le tráthúlacht agus cúirtéis, ionas go ndéanfaidh an fhoireann ar fad na nithe seo a leanas:</p> <p>(a) a sonraí teagmhála a sholáthar in aon chomhfhreagras ionas go mbeidh sé éasca le fiosrú;</p> <p>(b) freagra pras a thabhairt ar chomhfhreagras. Nuair nach bhfuil sé indéanta de bharr an ghá atá le hiniúchadh suntasach, taighde nó acmhainní, tabharfaimid nuashonrú pras ina leagfar amach an fráma ama tuartha don fhreagra;</p> <p>(c) a chinntiú nuair a bhíonn an fhoireann amuigh as an oifig, go mbíonn glórphost agus teachtaireachtaí ríomhphoist 'as an oifig' gníomhach;</p> <p>(d) ceisteanna a fhreagairt trí na meáin shóisialta go pras i rith na seachtaine oibre.</p>	<p>Iniúchadh ar chomhfhreagras chun freagraí pras a chinntiú.</p> <p>Iniúchadh ar easpa ríomhphost 'as oifig' agus teachtaireachtaí teileafóin ón bhfoireann.</p> <p>Teachttaireachtaí taifeadta ar fáil ar gach guthán.</p>

Gearáin agus Achomhairc um Sheirbhís do Chustaiméirí

Táimid tiomanta do dhéileáil le cásanna ina mbíonn custaiméirí míshásta leis an gcáilíocht seirbhíse agus sin a dhéanamh ar bhealach oibiachtúil, comhsheasmhach, oscailte agus cóir. Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh mura mbíonn an caighdeán seirbhíse a chuirimid ar fáil ar an gcaighdeán atá leagtha síos sa Chairt seo. Déileálfar le gearáin chomh tapa agus is féidir agus coinneofar gearánaithe ar an eolas maidir le dul chun cinn.

Má tá gearán agat maidir leis an tseirbhís a fuair tú mar chustaiméir, úsáid an Fhoirm Ghearáin ag deireadh na cáipéise seo (Aguisín A) nó déan teagmháil le info@bai.ie chun Foirm Ghearáin a fháil, chun an cineál gearáin a thabhairt le fios, agus cuirfear é sin ar aghaidh chuig an mbainisteoir ábhartha. Má sheastar le do ghearán nó má tá botún déanta againn, ceartóimid é chomh tapa agus is féidir linn agus tabharfaimid míniú nó leithscéal duit, de réir mar is cuí.

Táimid tiomanta do chóras achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, trédhearcach agus éasca le húsáid a chothabháil do custaiméirí nach bhfuil sásta le cinntí i ndáil le seirbhísí.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
11. A chinntiú go dtéitear i ngleic le gach gearán go pras, go cóir agus ar bhealach comhsheasmhach.	Iniúchadh a dhéanamh ar thaifid ghearáin lena chinntiú go leantar nós imeachta comhsheasmhach. Athbhreithniú ar an bpróiseas gearán.
12. A chinntiú go mbíonn an fhoireann ar fad ar an eolas faoin nós imeachta gearán agus an próiseas achomharc agus go réitítear an cheist go héifeachtach.	Aiseolas foirne.

Custaiméir Inmheánach

Aithnítear ár bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus tacaítear leo i gceart agus téitear i gcomhairle leo maidir le seachadadh seirbhíse.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
13. An fhaisnéis agus an oiliúint ábhartha a chur ar fáil don fhoireann maidir lena ról chun seirbhís cháilíochta do chustaiméirí a chur ar fáil.	Oiliúint foirne curtha ar fáil. Meicníocht aiseolais mar chuid de phróiseas PMD Údarás Craolacháin na hÉireann.

Comhairliúchán agus Meastóireacht

Táimid tiomanta do dhul i ngleic lenár ngeallsealbhóirí, agus a dtuairimí agus a n-ionchur a chur san áireamh sa chaoi a dhéanaimid ár gcuid oibre. Rachfar i gcomhairle leis an gCairt agus an Plean Gníomhaíochta seo lena chinntiú go ndéantar measúnú agus athbhreithniú bríoch ar an seachadadh seirbhíse. Fáiltímid roimh do thuairimí agus do mholtaí maidir leis an gCairt seo agus faoin gcaoi ar féidir linn ár seirbhís a fheabhsú sa todhchaí. Dá mba mhaith leat tuairim a thabhairt nó moladh a dhéanamh seol ríomhphost chuig info@bai.ie.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
14. A chur ar chumas custaiméirí aiseolas a thabhairt ar sheachadadh seirbhíse agus ar Chairt um Sheirbhís Cháilíochta do Chustaiméirí Údarás Craolacháin na hÉireann	Aiseolas custaiméirí a athbhreithniú ag deireadh tréimhse an phlean seo le bheith mar bhonn agus taca leis an gcéad phlean eile. Gníomh ceartaitheach glactha.

Rogha Modhanna Teagmhála

Féadfaidh ár gcustaiméirí teagmháil a dhéanamh le hÚdarás Craolacháin na hÉireann ar an nguthán; trí ríomhphost; trí fhoirmeacha ar ár suíomh gréasáin; i scríbhinn; trí na meáin shóisialta agus duine le duine.

TIOMANTAS	TÁSCAIRE FEIDHMÍOCHTA
15. Réimse bealaí teagmhála a chur ar fáil, i.e. litir, ríomhphost, foirmeacha ar líne, na meáin shóisialta agus guthán, agus bualadh le baill an phobail nó glaoch ar ais ar dhaoine ag am a oireann dóibh.	Aiseolas ó chustaiméirí.

Monatóireacht agus Tuairisciú

Tá feabhas leanúnach tábhachtach d'Údarás Craolacháin na hÉireann. Brúfaimid feabhas leanúnach chun cinn lena chinntiú go soláthraimid an tseirbhís is fearr agus is féidir linn. Déanfaimid monatóireacht ar ár bhfeidhmíocht in aghaidh na gcaighdeán arna leagan amach lena chinntiú go bhfuilimid á mbaint amach agus glacfaimid gníomh mura bhfuil.

16. I mbliain dheiridh an Phlean seo, déanfaimid measúnú ar ár bhfeidhmíocht in aghaidh an phlean seo. D'fhéadfaimis athruithe ar ár gCairt agus/nó Plean Gníomhaíochta a fhorfheidhmiú ó am go ham, a mheasfar a bheith riachtanach nó inmhianta.

Teagmháil:

Broadcasting Authority of Ireland, 2 - 5 Warrington Place, Dublin, D02 XP29, Tel: + 353 1 644 1200

Údarás Craolacháin na hÉireann, 2-5 Plás Warrington, Baile Átha Cliath 2, Éire, DO2 XP29.

Ríomhphost: info@bai.ie www.bai.ie



FOIRM GHEARÁIN UM SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ

Ainm:	
Seoladh:	
Ríomhphost:	
Guthán:	
Cur síos ar an nGearán:	
An rud gur mhaith leat a bhaint amach (mar shampla leithscéal, míniúchán etc.)	
<i>Tabhair faoi deara – agus cur síos á dhéanamh agat ar do ghearán, tabhair cur síos iomlán ar an gcineál gearáin atá agat agus an chaoi a cheapann tú a d'fhéadfaí é a réiteach, úsáid leathanaigh bhreise de réir mar is gá agus sínigh gach leathanach breise)</i>	

Sínithe: _____

Dáta: _____

Seol d'fhoirm chomhlánaithe ar ais chuig Údarás Craolacháin na hÉireann, 2 - 5 Plás Warrington, Baile Átha Cliath nó info@bai.ie