



Plean Gníomhaíochta Custaiméirí 2021-2024

Ceadaithe ag Bord na Comhairle Oidhreachta An 16 Nollaig 2021

Réamhrá	2
Prionsabal 1 – Caighdeán seirbhíse ardcháilíochta	4
Prionsabal 2 – Comhionannas agus éagsúlacht	4
Prionsabal 3 – Rochtain fhisiciúil	4
Prionsabal 4 – Faisnéis	5
Prionsabal 5 – Tráthúlacht agus cúirtéis	5
Prionsabal 6 – Gearáin	6
Prionsabal 7 – Achomhairc	6



Prionsabal 8 – Comhairliúchán agus meastóireacht.....	6
Prionsabal 9 – Rogha.....	7
Prionsabal 10 – Comhionannas na dteangacha oifigiúla	7
Prionsabal 11 – Comhordú níos fearr	7
Prionsabal 12 – Custaiméir inmheánach.....	8
Feidhmíocht a thomhas agus a mheas.....	9

Réamhrá

Chun críche an doiciméid seo, is éard atá i gceist le custaiméir duine aonair, nó grúpa, a dhéanann teagmháil leis an gComhairle Oidhreachta. Cuimsítear sa sainmhíniú seo custaiméirí, fostaithe agus páirtithe leasmhara inmheánacha a aithnítear mar sholáthróirí agus mar fhaighteoirí seirbhísí do chustaiméirí.

Tá misean na Comhairle Oidhreachta á rialú ag Acht Oidhreachta 1995 agus 2018, a cheanglaíonn orainn beartais agus tosaíochtaí a mholadh a shainaithníonn, a chosnaíonn, a chaomhnaíonn agus a fheabhsaíonn oidhreacht náisiúnta na hÉireann. Táimid freagrach as:

- tacú le spéis, oideachas, eolas, mórtas agus cúram ár n-oidhreachta náisiúnta agus tacú le meas agus taitneamh a bhaint as ár n-oidhreacht.
- comhoibriú le húdaráis phoiblí, comhlachtaí oideachais agus eagraíochtaí eile chun aird a tharraingt ar ár bhfeidhmeanna.
- dlús a chur le comhordú na ngníomhaíochtaí ar fad a bhaineann lenár bhfeidhmeanna.

Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfuil oidhreacht na hÉireann á bainistiú agus á caomhnú ar mhaithe le saol daoine a shaibhriú i láthair na huairé agus amach anseo. Leanfaimid ar aghaidh ag tacú lenár n-oidhreacht mar fhoinsé d'fholláine phearsanta, phobail agus náisiúnta.

Tá ról lárnach ag seirbhís éifeachtúil agus chúirtéiseach a sholáthar dár gcustaiméirí ar fad i gcomhlíonadh na n-aidhmeanna seo agus i soláthar na gcuspoirí straitéiseacha atá sonraithe in *Heritage at the Heart: Straitéis na Comhairle Oidhreachta 2018–2022*:

- Tosaíochtaí oidhreachta náisiúnta a fhorbairt
- Muintearas a chothú
- A chinntiú go bhfuil an earnáil oidhreachta bríomhar



Táimid tiomanta daoibhse, ár gcustaiméirí, agus do sheirbhísí do chustaiméirí den chéad scoth a sholáthar de réir 12 phrionsabal na seirbhísí ardcháilíochta do chustaiméirí. Sonraítear sa phlean seo, i ndáil le gach prionsabal, conas a chuirfear an méid sin i gcrích. Sonraítear go soiléir an cineál seirbhíse is féidir leat a bheith ag súil leis uainn agus conas a dhéanfar monatóireacht ar an tseirbhís.

Déanfaimid iarracht i gcónaí ár seirbhísí a fheabhsú. Chuige sin, rachaimid i gcomhairle go rialta lenár bpáirtithe leasmhara, inmheánacha agus seachtracha, lena fháil amach an bhfuil na gealltanais atá sonraithe inár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí á gcomhlíonadh agus sainaitheoimid réimsí ar féidir iad a fheabhsú. Beidh an t-eolas is déanaí maidir leis an dul chun cinn atá á dhéanamh againn i ndáil leis an bplean a chur chun feidhme le fáil inár dtuarascálacha bliantúla.

Prionsabal 1 – Caighdeán seirbhíse ardcháilíochta

Foilsigh ráiteas ina ndéantar cur síos ar nádúr agus ar cháilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus é a thaispeáint go soiléir san áit a bhfuil an tseirbhís á cur ar fáil.

Gníomhartha

- A chinntiú go bhfuil an Chairt Custaiméirí ar taispeáint go soiléir inár n-oifigí agus ar ár suíomh gréasáin.
- Aird na mball foirne ar fad a tharraingt ar ár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí agus caighdeán soláthar seirbhísí.
- Tacú le agus cur leis an méid atá ar eolas ag baill foirne agus ag custaiméirí faoi 12 phrionsabal na seirbhíse ardcháilíochta do chustaiméirí atá sonraithe ag an rialtas.

Prionsabal 2 – Comhionannas agus éagsúlacht

Na cearta chun cóir chomhionann mar atá bunaithe sa reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, agus freastal ar éagsúlacht, chun cur le comhionannas do ghrúpaí atá cumhdaithe faoin reachtaíocht chomhionannais (ar na forais seo a leanas - inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus toisc gur den Lucht Siúil an duine). Bacainní ar sheirbhísí do dhaoine atá ag déileáil le bochtaineacht agus eisiámh sóisialta, agus do dhaoine atá ag déileáil le bacainní geografacha ar sheirbhísí, a shainaithint agus iarracht a dhéanamh deireadh a chur leis na bacainní seo.

Gníomhartha

- A chinntiú gur féidir leis na grúpaí ar fad atá clúdaithe faoin reachtaíocht chomhionannais ár gcláir deontais a rochtain agus go bhfuil leibhéal oiriúnach seirbhíse ar fáil.



- Tacú le feasacht comhaltaí foirne ar chomhionannas agus ar éagsúlacht trí fhaisnéis maidir le beartais agus nósanna imeachta a dháileadh.
- Oiliúint maidir le comhionannas agus éagsúlacht a eagrú do gach comhalta boird agus comhalta foirne.

Prionsabal 3 – Rochtain fhisiciúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar a chinnteoidh príobháideacht, a chomhlíonfaidh caighdeáin ghairme agus sábháilteachta, agus mar chuid dó seo, rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu a éascú.

Gníomhartha

- A chinntiú go bhfuil na hoifigí á gcoimeád ag caighdeán a fhreastalaíonn ar riachtanais ghnó, atá inghlactha do chustaiméirí agus do chomhaltaí foirne, agus go bhfuil caighdeáin sláinte, sábháilteachta agus inrochtaineachta á gcomhlíonadh.
- A chinntiú go bhfuil seirbhísí ar ardchaighdeán á gcur ar fáil do chustaiméirí san ionad fáiltithe.
- A chinntiú go bhfuil ardchaighdeán sábháilteachta agus inrochtaineachta ag na himeachtaí inmheánacha agus seachtracha a eagraímid.

Prionsabal 4 – Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh lena chinntiú go bhfuil faisnéis á soláthar atá soiléir, tráthúil agus beacht, ag gach pointe teagmhála agus go bhfuil riachtanais daoine ag a bhfuil riachtanais shonracha á gcomhlíonadh. A chinntiú go mbaintear lántairbhe as an bpoitéinseal a bhaineann le Teicneolaíocht Faisnéise, agus go bhfuil an fhaisnéis atá á cur ar fáil ar shuíomhanna gréasáin na Seirbhíse Poiblí ag teacht leis na treoirlínte a bhaineann le foilseachán gréasáin. Leanúint leis na hiarrachtaí chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

Gníomhartha

- A chinntiú go bhfuil na cainéil dáilte faisnéise chomh cothrom le dáta agus is féidir agus go bhfuil aird á tabhairt ar fhorbairtí teicneolaíocha agus ar nuálaíochtaí sna meáin agus i gcúrsaí cumarsáide.
- Leanúint lenár suíomh gréasáin a fhorbairt mar phríomhacmhainn faisnéise dár gcustaiméirí, agus tacú le leibhéal feabhsaithe idirghníomhaireachta lenár bpáirtithe leasmhara.



- Ceanglais reachtúla a bhaineann le próiseas iarrataí faoi Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014 (FOI), Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol (AIE) agus an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS) a chomhlíonadh.

Prionsabal 5 – Tráthúlacht agus cúirtéis

Seirbhísí ardcháilíochta a sholáthar le teann cúirtéise, íogaireachta agus lena laghad moille agus is féidir, ar bhonn cóimheasa idir an soláthraí agus an custaiméir. Sonraí teagmhála a sholáthar ar gach píosa cumarsáide lena chinntiú go ndéileáiltear go héifeachtach le hidirbhearta leanúnacha.

Gníomhartha

- A chinntiú go gcaitear go cúirtéiseach le gach custaiméir agus go ndéileáiltear le gach fiosrúchán go tapa agus go héifeachtúil.
- A chinntiú go soláthraímid sonraí teagmhála iomlána ar ár gcumarsáid ar fad i scríbhinn agus trí ríomhphost.
- Roghanna malartacha teagmhála a sholáthar nuair is gá do bhaill foirne obair ón mbaile.
- É a bheith mar aidhm leanúint leis an méid íocaíochtaí déanacha a laghdú.
- A chinntiú go ndeir baill foirne a n-ainm nuair a fhreagraíonn siad glaonna teileafóin.
- A chinntiú go n-úsáidtear glórphost agus teachtaireachtaí *as láthair ón oifig* nuair nach mbíonn baill foirne ar fáil.

Prionsabal 6 – Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a fhorbairt chun déileáil le gearáin a bhaineann le cáilíocht na seirbhíse a cuireadh ar fáil.

Gníomhartha

- Ár nós imeachta do chustaiméirí chun gearáin a dhéanamh a fhoilsiú in áit shoiléir ar ár suíomh gréasáin.
- Aird ball foirne a tharraingt ar an nós imeachta do chustaiméirí chun gearáin a dhéanamh.
- A chinntiú go ndéileáiltear le gearáin ar bhealach oscailte, cuntasach agus inrochtana agus de réir nósanna imeachta forordaithe.



Prionsabal 7 – Achomhairc

Ar an gcuma chéanna, córas foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid achomhairc/athbhreithnithe a sholáthar do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí a rinneadh.

Gníomhartha

- Ár nós imeachta maidir le hachomhairc a fhoilsiú in áit shoiléir ar ár suíomh gréasáin.
- Aird ball foirne a tharraingt ar an nós imeachta do chustaiméirí maidir le hachomhairc.
- A chinntiú go ndéileáiltear le hachomhairc ar bhealach oscailte, cuntasach agus inrochtana agus de réir nósanna imeachta forordaithe.

Prionsabal 8 – Comhairliúchán agus meastóireacht

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar i ndáil le comhairliúchán lánbhrí lenár gcustaiméirí, agus rannpháirtíocht ár gcustaiméirí i bhforbairt, soláthar agus athbhreithniú ar sheirbhísí. A chinntiú go ndéantar measúnú fiúntach ar sholáthar seirbhísí.

Gníomhartha

- Rachaimid i gcomhairle lenár bpáirtithe leasmhara ar fad maidir lenár seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a athbhreithniú.
- Bainfidimid úsáid as an aiseolas seo chun ár seirbhísí a fheabhsú agus déileáil le hábhair imní.

Prionsabal 9 – Rogha

Rogha a thabhairt, más féidir, chomh fada is a bhaineann le soláthar seirbhísí lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna soláthair. Úsáid a bhaint as teicneolaíocht atá ar fáil agus as teicneolaíochtaí nua chun rochtain uasta a chinntiú mar aon le rogha agus caighdeán soláthair.

Gníomhartha

- Soláthróimid raon roghanna chun ár seirbhísí a rochtain lena n-áirítear teagmháil tríd an teileafón, ríomhphost nó ár suíomh gréasáin.
- Bainfidimid úsáid iomlán as teicneolaíochtaí nua chun cur leis an rogha seirbhísí atá ar fáil dár gcustaiméirí.



Prionsabal 10 – Comhionannas na dteangacha oifigiúla

Seirbhísí ardcháilíochta a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoin gceart atá acu rogha a dhéanamh a ngnó a dhéanamh trí cheann amháin de na teangacha oifigiúla.

Gníomhartha

- A chinntiú go bhfoilsítear príomhdhoiciméid trí Bhéarla agus trí Ghaeilge.
- A chinntiú go ndéantar gach iarracht freastal ar chustaiméirí a chuireann glao teileafóin ar, a thugann cuairt air nó a scríobhann chuig an gComhairle Oidhreachta ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Baill foirne a spreagadh chun tairbhe a bhaint as deiseanna chun Gaeilge a labhairt agus a gcuid Gaeilge a fheabhsú.

Prionsabal 11 – Comhordú níos fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite i ndáil le soláthar seirbhísí poiblí a chothú.

Gníomhartha

- Ár gcomhpháirtíocht leis an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta agus le ranna rialtais eile, rialtas áitiúil agus gníomhaireachtaí, eagraíochtaí agus daoine aonair san earnáil oidhreachta a fhorbairt.

Prionsabal 12 – Custaiméir inmheánach

A chinntiú go nglactar le fostaithe mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfuil tacaíocht chúí ar fáil dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir leis na seirbhísí atá á soláthar acu.

Gníomhartha

- Leanfaimid ar aghaidh leis an bhfeidhm chumarsáide inmheánaí a fheabhsú trínár bplean cumarsáide inmheánaí a chur chun feidhme.
- Tacóidh an Chomhairle Oidhreachta le riachtanais oiliúna agus forbartha gach ball foirne, agus sainaitheofar riachtanais oiliúna tríd an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF).



- Leanfaimid ar aghaidh ag tacú le comhoibriú agus le comhairliúchán maidir lenár samhail soláthar seirbhíse trí chruinnithe rialta foirne, trí úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí nua chun tacú le baill foirne atá ag obair ó chian.



Feidhmíocht a thomhas agus a mheas

Bainfimid úsáid as raon meicníochtaí chun ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas i gcomparáid leis na gcaighdeáin atá sonraithe inár gCairt Custaiméirí, d'fhonn a chinntiú go leanfaimid ar aghaidh ag cur na leibhéal seirbhíse is airde agus is féidir ár fáil dár gcustaiméirí.

Le linn dúinn monatóireacht a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht, déanfaimid an méid seo a leanas:

- suirbhéanna custaiméirí lenár gcustaiméirí.
- tagarmharcáil ár bhfeidhmíochta i gcomparáid le torthaí roimhe seo.
- aiseolas agus moltaí a lorg ónár gcustaiméirí maidir le bealaí inar féidir linn soláthar agus seachadadh seirbhíse a fheabhsú.
- athbhreithniú a dhéanamh go rialta ar chur chun feidhme gníomhartha ag cruinnithe na foirne bainistíochta.