



Comhdháil
Náisiúnta
na Gaeilge

CAIRT um Chustaiméirí



Cairt um Chustaiméirí

Tá Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge tiomanta seirbhís ghairmiúil éifeachtúil chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir.

Ráiteas Misin

Is í aidhm na Comhdhála ná bá agus tacaíocht don Ghaeilge mar bheotheanga agus cumas inti a neartú agus a bhuanú le go mbeidh sí á húsáid go saoráideach agus go forleathan i ngach gné de shaol mhuintir na hÉireann.

Ár gCeangaltais lenár gCustaiméirí

Féachaimid le seirbhís den scoth a sholáthar a léiríonn do chuid riachtanas agus súilíochta. Tá sé mar aidhm againn seirbhís den scoth a chur ar fáil a léiríonn do chuid riachtanas agus ionchas. Chun é sin a bhaint amach, tugaimid na gealltanais seo a leanas:



Forbairt agus Cur i bhFeidhm Beartas

Beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go gcuirfidh an méid a chuirfimid le forbairt agus cur i bhfeidhm beartas Rialtais luach lenár spriocanna náisiúnta agus idirnáisiúnta a bhaint amach.

Ag Freagairt Ortsa

Gheobhaidh tú freagraí soiléire, tráthúla agus beachta ar gach comhfhreagras, lena n-áirítear ríomhphoist.

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón, déileálfaidh ball foirne cuiditheach le do cheist gan mhoill nó, mura mbeidh ar a gcumas freagra a thabhairt ar do cheist, déanfaidh siad socrú go dtabharfaidh duine eile freagra ort.

Sa chas nach mbaineann do cheist le hobair na Comhdhála déanfar gach iarracht comhairle a chur ar fáil chun dul i dteagmháil leis an duine ceart.

Cruinnithe

Eagrófar agus tionólfar cruinnithe go héifeachtúil agus go héifeachtach. Is féidir leat a bheith ag súil le saoráidí cruinnithe den scoth, le fógra in am agus le doiciméid shoiléire agus beachta a bheith dáilte roimh gach cruinniú.



Cuairteoirí chuig Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge

Caithfear go cúirtéiseach le gach cuairteoir chun na Roinne agus déanfar iad a threorú chuig an gceann scríbe a bheidh uathu go tapa. Cuirfear saoráidí fáiltithe den scoth ar fáil.

Seirbhísí do na Meáin Chumarsáide

Cuirfimid mionteagaisc chuimsitheacha agus thráthúla ar fáil do bhaill na meán cumarsáide maidir le beartais agus gníomhaíochtaí an Rialtais. Beidh baill foirne chuí ar fáil freisin lena chinntiú go bhfaighidh tú freagra sásúil go tapa ar do chuid ceisteanna.

An Ghaeilge

Is í an Ghaeilge teanga oibre Chomhdháil Náisiúnta na Gaeilge

Láithreáin Líonra agus Foilseacháin

Cuirfimid láithreáin líonra ar fáil a mbeidh teacht éasca orthu, a chuirfidh faisnéis ar fáil agus a bheidh inúsáidte. Cinnteoidimid go mbeidh ár gcuid foilseachán soiléir agus beacht, go dtabharfaidh siad aghaidh ar riachtanais úsáideoirí agus go mbeidh siad ar fáil ar ár láithreáin líonra.



Éagsúlacht agus Comhionannas

Beidh meas againn ar phrionsabail chomhionannais agus éagsúlachta ár gcustaiméirí agus ár seirbhísí go léir á seachadadh.

Soláthraithe

Feidhmeoidimid nósanna imeachta tairisceana / ceannacháin soiléire, neamhchlaonta agus trédhearcacha.

Meastóireacht agus tuairisciú

Forbraíodh an Chairt seo tar éis comhchomhairle le raon leathan dár gcustaiméirí. Tá critéir shainithe againn a ndéanfaimid ár bhfeidhmíocht a mheas ina n-aghaidh maidir le gach gealltanais dár gcuid agus déanfaimid suirbhéanna rialta ar ár gcustaiméirí maidir le caighdeán na seirbhísí a chuirimid ar fáil.

Fáilteoidimid roimh do chuid tuairimí agus moltaí maidir leis an gCairt seo, nó maidir le haon cheann de na seirbhísí a chuirimid ar fáil. Tá nós imeachta againn freisin maidir le freagra a thabhairt ar aon ghearán a d'fhéadfadh a bheith agat.



Feidhmiú a Thomhas agus a Mheas

Cuirfimid na meicníochtaí cuí i bhfeidhm chun feidhmiú a thomhas agus a mheas le hais na gceangaltas atá in ár gCairt, agus coinneoidimid é faoi athbhreithniú d'fhonn ár seirbhís a fheabhsú ar bhonn leanúnach.

Is iad na táscairí a mbainfimid úsáid astu chun feidhmiú a thomhas ná:

Forbairt agus Cur i bhFeidhm Beartas:

- Déanfar dul chun cinn a thuairisciú le hais na gcuispóirí/tosaíochta in ár bplean bliana.
- Aiseolas ó chustaiméirí maidir lena gcuirimid le forbairt bheartas

Teagmháil linn:

- Tá eolas ar ról/fhoireann na Rannóg éagsúil le fáil.
- Bíonn ainm teagmhálaí, uimhir ghutháin agus seoladh ríomhphoist an té a bhíonn ag plé leis an gcás le fáil i ngach comhfhreagras scríofa agus in gach comhfhreagras a dhéantar tríd an ríomhphost.



Comhfhreagras:

Scríofa:

- Tugtar freagra ar gach comhfhreagras taobh istigh de thrí lá oibre ón lá a fhaightear é
- Tugtar freagra iomlán ar gach comhfhreagras taobh istigh de 15 lá oibre ón lá a fhaightear é nó, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, tugtar freagra eatramhach faoin gcás a mhíníonn an staid ag a bhfuil an cás agus a thugann le fios cén uair a n-eiseofar freagra substainteach

Ríomhphost:

- Tugtar freagra ar gach ríomhphost a dteastaíonn freagra uaidh taobh istigh de lá oibre amháin ón lá a fhaightear é
- Tugtar freagra iomlán ar gach ríomhphost den chineál seo taobh istigh de 15 lá oibre ón lá a fhaightear é nó, nuair nach féidir é sin a dhéanamh, freagra eatramhach a mhíníonn an scéal agus a thugann le fios cén uair a n-eiseofar freagra substainteach
- Bainfidh gach comhalta foirne úsáid as freagraí uathoibríocha agus iad as láthair ón oifig.



Guthán:

- Freagrófar 90% de ghlaonna a chuirtear ar lasc-chlár na Roinne taobh istigh de 15 soicind.
- Cuirfear gach duine a ghlaonn ar aghaidh chuig an gcomhalta foirne/rannóg cheart.
- Cuirfidh gach comhalta foirne é/í féin in aithne don té atá ag gloch nuair a fhreagraíonn siad an guthán.
- Freagróidh comhaltaí foirne ar gach teachtaireacht ghlórphoist taobh istigh de lá oibre amháin.
- Cuirfear teachtaireachtaí cuí glórphoist atá cothrom le dáta ar fáil chun infhaighteacht na gcomhaltaí foirne a chur in iúl.



Cruinnithe:

- Tugtar réamhfhógra seachtaine ar a laghad maidir le cruinnithe (ach amháin nuair a aontaíonn gach rannpháirtí a mhalairt)
- Dáiltear páipéir le haghaidh cruinnithe ar a laghad trí lá oibre roimh ré (ach amháin nuair a aontaíonn rannpháirtithe ar a mhalairt)
- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir le heagrú agus reáchtáil na gcruinnithe
- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir leis na háiseanna a chuirtear ar fáil

Cuairteoirí chuig Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge

- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir leis na háiseanna agus na seirbhísí a chuirtear ar fáil
- Bailítear cuairteoirí ón bhfáiltiú taobh istigh de chúig nóiméad ón am a mbítear ag súil leo.
- Déanamh de réir chaighdeáin Shláinte agus Shábháilteachta



Na Meáin Chumarsáide:

- Foilsítear príomhóráidí beartas agus preasráitis ar an láithreán ghréasáin taobh istigh de lá oibre amháin.
- Leibhéil shásamh na gcustaiméirí maidir leis na seirbhísí a chuirtear ar fáil.

Comhionannas agus Éagsúlacht:

- Glactar céimeanna chun feasacht chomhaltaí foirne ar chúrsaí comhionannais agus éagsúlachta a fheabhsú
- Gan aon ghearán in éadan Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge ar bhonn comhionannais/éagsúlachta

Soláthraithe:

- Gach soláthar déanta de réir nósanna imeachta soiléire tairisceana.
- Íoslaghdaítear íocaíochtaí déanacha.



Conas a dhéanfaimid ár bhfeidhmiú a thomhas:

- Bainfimid úsáid as réimse uirlisí tomhais/meastóireachta, idir chineálach agus cainníochtúil, chun ár bhfeidhmiú a thomhas, lena n-áirítear:
- Aischothú agus moltaí ón ár gcustaiméirí ar bhonn leanúnach;
- Ag dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí trí shuirbhéanna, agallaimh chuimsitheacha, fócasghrúpaí.
- Úsáid a bhaint as córais fhaisnéise bhainistíochta inmheánaí.
- Iniúchta Míchumais, déanamh de réir chaighdeáin Shláinte agus Shábháilteachta, meastóireacht eachtrach ar láithreáin líonra.

Oiliúint:

- Déanfaimid infheistíocht in oiliúint do chomhaltaí foirne i dtaobh seirbhísí do chustaiméirí, go háirithe dóibh siúd a bhíonn i dteagmháil go rialta leis an bpobal.



Sonraí teagmhála

Comhdháil Náisiúnta na Gaeilge

46 Sráid Chill Dara

Baile Átha Cliath 2

Teil: 01 6794780

Facs: 01 679 0214

eolas@gaelport.com

Suíomh gréasán: www.gaelport.com



Comhdháil
Náisiúnta
na Gaeilge