



Coimisiún
na Meán

Cairt – Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí

Meitheamh 2025



Clár

1.	<u>Réamhrá</u>	Error! Bookmark not defined.
2.	<u>Ár gCustaiméirí</u>	3
3.	<u>Ár dTiomantais do na Treoirphrionsabail</u>	Error! Bookmark not defined.
4.	<u>Leibhéil Seirbhíse</u>	11
5.	<u>Nós imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí</u>	11
6.	<u>Aguisín A – Foirm Ghearáin na Cairte um Sheirbhís do Chustaiméirí</u>	Error! Bookmark not defined.
7.	<u>Aguisín B - Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn</u>	Error! Bookmark not defined.



1. Réamhrá

Bunaíodh Coimisiún na Meán (“An Coimisiún”) maidir le forálacha an Achta um Rialáil Sábháilteachta ar Líne agus na Meán, 2022 (“Acht OSMR, 2022”). Achtaíodh Acht OSMR, 2022 an 10 Nollaig 2022. Le hAcht OSMR, 2022 leasaíodh an tAcht Craolacháin, 2009 chun Coimisiún na Meán a bhunú agus Údarás Craolacháin na hÉireann (“BAI”) a dhíscaoileadh.

I dteannta feidhmeanna BAI a dhéanamh mar an rialálaí craolacháin in Éirinn, tá an Coimisiún le creat rialála a bhunú le haghaidh sábháilteachta ar líne, agus an rialachán maidir le craoltóireacht teilifíse agus seirbhísí closamhairc ar éileamh a nuashonrú, agus an Treoir maidir le Seirbhísí Meán Closamhairc a aistriú isteach i ndlí na hÉireann.

Is iad seo a leanas príomhfhreagrachtaí na heagraíochta:

- Maoirseacht a dhéanamh ar rialáil seirbhísí craolacháin agus físeáin ar éileamh.
- Córas rialála na hÉireann maidir le sábháilteacht ar líne a fhorbairt agus a fhorfheidhmiú.
- Maoirseacht a dhéanamh ar mhaoiniú eanáil na meán i gcoitinne in Éirinn agus tacú le forbairt na hearnála sin.

Mar eagraíocht eanála poiblí, tá an Coimisiún tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a sholáthar do shaoránaigh agus is é is aidhm dó é sin a dhéanamh leis an bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí (“An Plean Gníomhaíochta”) a chur chun feidhme. Leagtar amach caighdeán na seirbhíse sa Phlean Gníomhaíochta is féidir a bheith ag súil le fáil uainn, mar bhall den phobal agus mar bhall foirne Choimisiún na Meán araon. Leagtar amach ár dtiomantais sa Phlean Gníomhaíochta faoi gach teideal agus conas a dhéanfaimid baint amach na dtiomantas sin a mheas agus conas a rachfar i gcomhairle i dtaobh an mhéid sin. Baineann an Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí a ghabhann leis go sonrach le conas a phléimid leat, agus ár n-iompar le linn an phlé sin.

2. Ár gCustaiméirí

a. Custaiméirí Seachtracha

I measc chustaiméirí seachtracha an Choimisiúin, tá:

- Baill den phobal,
- Baill an Oireachtais agus ionadaithe poiblí eile,
- Comhlachtaí poiblí eile, Ranna Rialtais agus institiúidí an Aontais Eorpaigh, agus
- Réimse páirtithe leasmhara lasmuigh den tSeirbhís Phoiblí, lena n-áirítear, ceardchumann, fostaithe agus comhlachtaí ionadaíocha

An méid ar féidir le Custaiméirí Seachtracha a bheith ag súil leis uainn:

- Gan beann ar an modh teagmhála, is é is aidhm don Choimisiún freagra gairmiúil, béasach a thabhairt ar gach cumarsáid. Táimid tiomanta d’ardchaighdeán seirbhíse a sholáthar do bhaill an phobail.
- Soláthraimid ár gcuid seirbhísí i gcomhréir le 12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí le haghaidh Chustaiméirí agus Chliaint na Seirbhíse Poiblí, tá tuilleadh sonraí leagtha amach thíos.

Tabhair faoi deara, le do thoil, nach bhfuil ceangal ar fhoireann an Choimisiúin a bheith ag plé le daoine atá á maslú ná á n-ionsaí, ná a chuireann isteach ar an bpróiseas. Sa chás go léiríonn duine



an cineál sin iompair, dúradh leis an bhfoireann deireadh a chur leis an nglaoch nó gan an comhfhreagras a fhreagairt.

b. Custaiméirí Inmheánacha

Cinnteadh an Coimisiún go n-aithnítear gur custaiméirí inmheánacha iad an fhoireann agus go dtacaítear leo agus go bhfaightear comhairle uathu i gceart maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse.

Tá an Coimisiún ag fás agus ag forbairt ag ráta athraithe sciobtha, agus tá tábhacht ag baint le tacaíocht agus comhairliúchán cuí leis an bhfoireann.

An méid ar féidir le Custaiméirí Inmheánacha a bheith ag súil leis uainn:

- Cuirfimid bealaí cumarsáide inmheánacha chun feidhme.
- Cuirfimid ceannaireacht ar fáil, ag gach leibhéal ar fud na heagraíochta, chun an fhoireann a spreagadh agus treoir shoiléir, spreagadh agus tacaíocht a thabhairt chun a chinntiú go gcuirtear feabhas ar na seirbhísí a sheachadaimid i gcónaí.
- Cuirfimid an t-ionductúchán, an tacaíocht, an oiliúint agus an uasoiliúint is gá ar fáil chun a chur ar chumas na foirne a gcuid ról a chomhlíonadh.
- Beidh Córas Bainistíochta Feidhmíochta agus Forbartha éifeachtach i bhfeidhm againn i gcónaí.

3. Ár dTiomantais do na Treoirphrionsabail

Tá an Coimisiún tiomanta don leibhéal is airde seirbhíse a sholáthar i gcomhréir leis na 12 Threoirphrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí. Is Treoirphrionsabail iad seo atá leagtha amach ag an Roinn Caiteachais Phoiblí, Sheachadadh PFN agus Athchóirithe faoin Togra um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí (QCSI).

Prionsabal	Tiomantas
1. Caighdeán um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí	
Ráiteas a fhoilsiú ina dtugtar achoimre ar chineál agus ar chaighdeán na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo, agus é a chur ar taispeáint go feiceálach ag an bpointe seachadta seirbhíse.	Táimid tiomanta d'ardchaighdeán seirbhíse a sholáthar do gach ball den phobal. Leagtar amach na caighdeáin seirbhíse is aidhm linn a sholáthar sa Chairt seo, agus sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí. Beidh an Chairt seo ar taispeáint ag doras na hoifige agus ar an suíomh gréasáin.



2. Comhionannas/Éagsúlacht	
Na cearta um chóir chomhionann a chinntiú bunaithe ag an reachtaíocht um chomhionannas, agus freastal ar an éagsúlacht, chun cur leis an gcomhionannas do na grúpaí clúdaithe sa reachtaíocht um chomhionannas (ar bhonn inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonta, creidimh, aoise, míchumais, cine agus ballraíochta sa Lucht Siúil). Bacainní a shainaithint agus a bheith ag obair chun bacainní a shárú maidir le rochtain seirbhísí do dhaoine bochta agus atá eisiata go sóisialta, agus iad siúd a bhfuil bacainní geografacha orthu rochtain a fháil ar sheirbhísí.	Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar do gach ball den phobal ina seastar lena gcearta ar chóir chomhionann bunaithe ag an reachtaíocht um chomhionannas. Beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfuil rochtain ag gach ball den phobal ar ár gcuid seirbhísí agus saoráidí.
3. Rochtain Fhísiciúil	
Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar ina gcinntítear an príobháideachtas, ina gcloítear le caighdeáin cheirde agus shábháilteachta agus, mar chuid de seo, éascaíocht a dhéanamh ar rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu.	- Táimid tiomanta d'oifig phoiblí ghlan, inrochtana a sholáthar ina gcinntítear an príobháideachtas, ina gcloítear le caighdeáin cheirde agus shábháilteachta agus, mar chuid de seo, go ndéantar éascaíocht ar rochtain do dhaoine faoi mhíchumas. - Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go bhfreastalaítear ar bhaill den phobal faoi mhíchumas sa seachadadh seirbhíse uilig. - Ba cheart ceisteanna a bhaineann le cúrsaí míchumais nó cúrsaí rochtana



	a chur chuig an Oifig Rochtana accessoffice@cnam.ie. Cloífeá leis an reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta
4. Faisnéis	
Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh ó thaobh faisnéis a sholáthar atá soiléir, pras agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais na ndaoine a bhfuil riachtanais ar leith acu. Cinntear go mbaintear leas iomlán as an acmhainn curtha ar fáil ag an Teicneolaíocht Faisnéise agus go leanann an fhaisnéis atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin seirbhíse poiblí na treoirleá maidir le foilsiú gréasáin. Beifear treallúsach i gcónaí chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.	- Táimid tiomanta do chinntiú i gcónaí go bhfuil ár gcuid foilseachán soiléir, cruinn agus ar fáil i bhformáid leictreonach nó chlóite agus go bhfreastalaítear ar riachtanais daoine faoi mhíchumas i dtaca leo. Agus ceisteanna á bhfreagairt againn, tabharfaimid faisnéis chruinn ar bhealach tráthúil, ag baint úsáid as teanga shoiléir, shimplí. Tá suíomh gréasáin againn https://www.cnam.ie/ a ndéanfaimid iarracht é a choinneáil chomh cothrom le dáta agus is féidir. - Cinntear go bhfuil ár suíomh gréasáin ag cloí le treoirleá inrochtaineachta gréasáin.
5. Tapúlacht agus Dea-bhéasa	
Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar go béasach, tuisceanach agus gan mórán moille, ina bhfuil meas ag an soláthraí agus an custaiméir ar a chéile.	- Cinnteoimid go bpléitear le gach ball den phobal go béasach agus go dtéitear i ngleic le gach ceist go pras agus go héifeachtúil. - Cinnteoimid go luann na ball foirne go léir an roinn ina bhfuil siad nuair a fhreagraíonn siad glaonna teileafóin. - Cinntear go bhfuil an glórphost ar siúl nuair is gá agus go



	bhfreagraítear teachtaireachtaí glórphoist. • Cinnteofar go dtugtar sonraí teagmhála i ngach cumarsáid scríofa nó ríomhphoist. • Cinnteofar go dtugtar freagra uathoibríoch ar ríomhphoist a fhaightear nuair nach bhfuil an té ar seoladh an ríomhphost chuige ar fáil agus tabharfar seoladh ríomhphoist eile.
6. Gearáin Seirbhíse do Chustaiméirí	
Córas dea-fhoilsithe, inrochtana, trédhearcach, éasca le húsáid a choinneáil maidir le dul i ngleic le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a cuireadh ar fáil.	• Táimid tiomanta do dhul i ngleic le saincheisteanna míshástachta custaiméirí le caighdeán seirbhíse ar bhealach oibiachtúil, seasmhach, oscailte, cóir. Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh mura mbaineann an caighdeán seirbhíse a sholáthraímid an caighdeán atá leagtha amach sa Chairt agus Plean Gníomhaíochta seo amach. • Tá nós imeachta soiléir le gearáin ó chustaiméirí a dhéanamh i bhfeidhm againn (Cuid 5) agus tá sé seo ar fáil ag an deasc fáilte agus ar an suíomh gréasáin. • Cinnteofar go ndearbhaítear go bhfuarthas gearán laistigh de 5



	lá oibre ó fuarthas é agus go gcaitear go pras, cóir, neamhchlaonta, faoi rún leis. • Cinnteofar go bhfiosraítear gach gearán agus go dtugtar freagra laistigh de 20 lá oibre.
7. Achomhairc	
Ar an gcaoi chéanna, coinneofar córas achomhairc/athbhreithnithe atá foirmeálta, dea-fhoilsithe, inrochtana, trédhearcach, éasca le húsáid le haghaidh custaiméirí nach bhfuil sásta le cinntí maidir le seirbhísí.	• Tá sonraí maidir le conas achomharc a dhéanamh in aghaidh cinntí leagtha amach inár nós imeachta maidir le gearán ó chustaiméir a dhéanamh (Cuid 5). • Déanfar taifead ar líon na n-achomharc in aon bhliain amháin agus foilseofar inár dTuarascáil Bhliantúil é.
8. Comhairliúchán agus Measúnú	
Soláthrófar cur chuige struchtúrtha i leith comhairliúchán fiúntach le, agus rannpháirtíocht an chustaiméara i dtaca le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Cinnteofar go ndéantar athbhreithniú fiúntach ar sheachadadh seirbhísí.	• Táimid tiomanta do bheith ag plé lenár bpáirtithe leasmhara, agus a gcuid tuairimí agus smaointe a chur san áireamh faoin gcaoi a ndéanaimid ár gcuid oibre. Is mór againn bhur gcuid tráchtanna agus moltaí maidir leis an bPlean Gníomhaíochta seo agus conas is féidir linn ár seirbhís a fheabhsú amach anseo. • Foilseofar sonraí faoi cheist ar bith a thagann aníos maidir le feidhmiú ár gCairte um Sheirbhís do Chustaiméirí inár dTuarascáil Bhliantúil.



9 Rogha	
Tabharfar rogha, nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhísí lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Bainfear úsáid as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn chun an rochtain is mó agus an rogha, agus cáilíocht an tseachadta a chinntiú.	Is féidir le baill den phobal dul i dteagmháil leis an gCoimisiún ar an teileafón; ar an ríomhphost; trí fhoirmeacha ar an suíomh gréasáin; i scríbhinn agus ar na meáin shóisialta. Is féidir teacht ar na sonraí a bhaineann leis sin i gCuid 5 den cháipéis seo.
10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla	
Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus na custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart cinneadh a dhéanamh maidir leis an teanga oifigiúil ina bpléifear leo.	• Foilseoimid ár Scéim Gaeilge. • Spreagfar an fhoireann chun páirt a ghlacadh i gcúrsaí Gaeilge. • Foilseofar cáipéisí ar leith (mar atá leagtha amach inár Scéim Gaeilge) i nGaeilge agus i mBéarla araon. • Déanfaimid iarracht foireann a bheith ar fáil chun aon cheist a fhreagairt i nGaeilge. • Cinnteoidimid go mbeidh ár gcuid freagraí uathoibríocha nuair nach bhfuilimid san oifig i nGaeilge agus i mBéarla. • Comhlíonfaimid ár ngealltanais eile faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003/2021.
11. Comhordú Níos Fearr	



Cothófar cur chuige níos comhordaithe agus comhtháite i leith sheachadadh na seirbhísí poiblí.	Mar chuid d'fhorbairt leanúnach an Choimisiúin mar eagraíocht, déanfar iarracht seachadadh éifeachtúil an chúraim reachtúil a chothú, trí chuir chuige chomhordaithe agus chomhtháite a phlé.
12. Custaiméirí Inmheánacha	
Cinntear go n-aithnítear gur custaiméirí inmheánacha iad an fhoireann agus go dtacaítear leo agus go bhfaightear comhairle uathu i gceart maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse.	Tabharfar an leibhéal céanna seirbhíse go himmheánach dár gcuid comhghleacaithe agus a dhéanfaimid do bhaill den phobal.



4. Leibhéil Seirbhíse

Custaiméirí faoi mhíchumas

- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go bhfreastalaítear ar bhaill den phobal faoi mhíchumas sa seachadadh seirbhíse uilig.
- Ba cheart ceisteanna a bhaineann le cúrsaí míchumais nó cúrsaí rochtana a chur chuig an Oifig Rochtana accessoffice@cnam.ie.

Soláthraithe

- Feidhmeoidimid próiseas tairisceana soiléir, neamhchlaonta agus trédhearcach agus nósanna imeachta ceannaigh i gcomhréir leis na Treoirínte Soláthair Phoiblí.
- Cinnteoidimid go n-íoctar soláthraithe i gcomhréir leis an reachtaíocht agus na rialacháin áiteacha Praise.

Seirbhís trí Ghaeilge

- Comhlíonfaimid ár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla. Freagrófar aon chomhfhreagras Gaeilge a fhaightear i nGaeilge. Foilseofar cáipéisí straitéiseacha tábhachtacha i nGaeilge freisin.

5. Nós imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí

Baineann gearáin faoin gcuid seo le cúrsaí seirbhíse do chustaiméirí [amháin](#). Ní rachfar i ngleic le cinntí déanta faoi chóras reachtúil eile le gearáin a dhéanamh via nós imeachta le gearáin a dhéanamh na Cairte Custaiméirí.

Más mian leat gearán a dhéanamh faoi ardán ar líne nó craoltóireacht/físeán ar éileamh, téigh chuig suíomh gréasáin an Choimisiúin www.cnam.ie chun tuilleadh eolais a fháil nó téigh i dteagmháil le usersupport@cnam.ie nó (01) 963 7755.

Conas gearán custaiméara a dhéanamh?

Is deis dhearfach iad gearáin ó chustaiméirí dúinn chun feabhas a chur ar ár gcuid seirbhísí. Mura bhfuil tú sásta lenár gcuid seirbhísí, is féidir leat gearán a dhéanamh, bain úsáid as an bhFoirm Ghearáin ag bun na cáipéise seo le do thoil (Aguisín A) nó téigh i dteagmháil le usersupport@cnam.ie chun Foirm Ghearáin a fháil.

Nuair a fhaighimid gearán;

- Seoltar é go dtí an Fhoireann is ábhartha chun dul i ngleic leis.
- Ainmnítear ball foirne chun dul i ngleic leis an ngearán.
- Déantar taifead ar an ngearán agus ar ár bhfreagra.

Cuirfear deimhniú chugat go bhfuarthas do ghearáin faoin tseirbhís do chustaiméirí laistigh de 10 lá oibre ó fhaightear é. Eiseofar freagra iomlán nó idirlinne laistigh de 30 lá oibre, agus eiseofar cinneadh iomlán tráth nach déanaí ná 90 lá oibre tar éis dúinn do ghearáin a fháil.

Má sheastar le do ghearáin nó má tá botún déanta againn, ceartóimid é chomh sciobtha agus is féidir agus tabharfar míniú duit nó gabhfar leithscéal leat nó an dá rud, de réir mar is cuí.

Má mheastar gur gearán fánach, cráiteach é nó nach ndearnadh le dea-intinn é, ní ghlacfaidh an Coimisiún leis mar ghearáin seirbhíse do chustaiméirí, cuirfear é seo in iúl duit i scríbhinn.

Iarratas ar Athbhreithniú

Táimid tiomanta do chóras athbhreithnithe oifigiúil, trédhearcach, éasca le húsáid a choinneáil do bhaill den phobal nach bhfuil sásta le cinntí a rinneadh maidir le gearáin faoinár seirbhís.



Mura bhfuil tú sásta leis an gcinneadh faoi do ghearán custaiméara is féidir leat athbhreithniú ar an gcinneadh a iarraidh trí ríomhphost a chur chuig usersupport@cnam.ie.

Nuair a fhaighimid iarratas ar athbhreithniú:

- Ceaptar ball foirne ar leith nach bhfuil baint aige leis an gcéad ghearán a rinneadh chun dul i ngleic leis, agus
- Déantar taifead ar an iarratas ar athbhreithniú agus ar ár bhfreagra.

Cuirfear deimhniú chugat go bhfuarthas d'iarratas ar athbhreithniú laistigh de 10 lá oibre ó fhaightear é. Eiseofar freagra iomlán nó idirlinne laistigh de 30 lá oibre, agus eiseofar cinneadh iomlán tráth nach déanaí ná 90 lá oibre tar éis dúinn do ghearán a fháil.

Má sheastar le d'athbhreithniú nó má tá botún déanta againn, ceartóimid é chomh sciobtha agus is féidir agus tabharfar míniú duit nó gabhfar leithscéal leat, de réir mar is cuí. Is é an t-achomharc sin an cinneadh deiridh a dhéanfar maidir leis an ngearán agus ní phléifear leis an ngearán a thuilleadh chomh luath agus a eisítear cinneadh an achomhairc.



6. Aguisín A – Foirm Ghearáin na Cairte um Sheirbhís do Chustaiméirí

Foirm Ghearáin Seirbhíse do Chustaiméirí

Ainm:	
Seoladh:	
Ríomhphost:	
Fón:	
Cur síos ar an nGearán:	
<i>Tabhair faoi deara—agus cur síos á dhéanamh agat ar do ghearán, déan cur síos iomlán ar an gcineál gearáin atá ann agus conas a mheasann tú féin is féidir é a réiteach, bain úsáid as leathanaigh bhreise de réir mar is gá agus sínigh gach leathanach breise)</i>	

Sínithe:

Dáta:

Cuir d'fhoirm chomhlánaithe chuig Coimisiún na Meán, 1 Foirgnimh Shíol Bhroin, Bóthar Shíol Bhroin, Baile Átha Cliath 4, D04 NP20 nó usersupport@cnam.ie



**Coimisiún
na Meán**

7. Aguisín B - Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn

Príomhtheagmhálaithe

Ionad Teagmhála: + 353 1 963 7755 | usersupport@cnam.ie

Luan – Aoine, 8am – 6pm

Suíomh Gréasáin: <https://www.cnam.ie/>

Teagmhálaithe eile

Aonad Saorála Faisnéise: FOI@cnam.ie

Oifigeach Cosanta Sonraí: dpo@cnam.ie

Gearáin faoi Chraoltóireacht/Físeán ar Éileamh: usersupport@cnam.ie

Creat Sábháilteachta ar Líne: usersupport@cnam.ie

Oifigeach Rochtana¹: accessoffice@cnam.ie

¹ De bhun Chuid 3, Alt 26(2) den Acht um Míchumas, 2005, tá ceangal ar an gCoimisiún Oifigeach Rochtana a cheapadh chun cúnamh agus treoir a sholáthar nó a shocrú agus a chomhordú do dhaoine faoi mhíchumas chun rochtain a fháil ar a chuid seirbhísí. Toisc nár earcaigh an Coimisiún Oifigeach Rochtana go fóill, déanann Foireann Rialachais an Choimisiúin monatóireacht ar an seoladh ríomhphoist seo, a rachaidh i ngleic le haon cheist nó a chuirfidh ar aghaidh chuig an duine ábhartha í de réir mar is cuí.

