



# Bonneagar Iompair Éireann

## Cairt na gCustaiméirí

### 2024–2027

## Réamhrá

Tá Bonneagar Iompair Éireann (BIÉ) ann chun cuspóir thábhachtach a bhfuil tábhacht straitéiseach náisiúnta ag baint leis a chomhlíonadh, ar bhonn laethúil, a théann i bhfeidhm ar shaol muintir na hÉireann agus ár gcuaríteoirí. Siad cuspóirí BIÉ ná bonneagar agus seirbhísí iompair inbhuanaithe a chur ar fáil, caighdeán níos airde maireachtála a sheachadadh, tacaíocht a thabhairt d'fhás an ghéilleagair agus meas a thabhairt don timpeallacht.

Príomhchuid de ghníomhaíochtaí an BIÉ is ea soláthar na seirbhíse don chustaiméir ar ardchaighdeán agus déanaimid ár ndícheall ár gcleachtais ghnó a fheabhsú go leanúnach chun na caighdeán is airde a bhaint amach agus sinne ag déileáil lenár gcuid custaiméirí.

Déanann an Plean Gníomhaíochta seo um Chustaiméirí na gealltanais agus na caighdeán atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí agus leagtar amach ann cinéail agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil lená bhfáil.

## Ráiteas na Seirbhíse don Chustaiméir as Ardchaighdeán

**Geallann BIÉ sheirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus dheá-bhéasach a chur ar fáil do gach custaiméir againn.**

Agus ár gcuid ról agus ár gcuid dualgas á gcomhlíonadh againn, geallann rá bhfoireann sheirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus dheá-bhéasach a chur ar fáil do gach custaiméir againn, de réir an 12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí (le feiceáil san [Aguisín](#)).

## Cad ba cheart duit a fháil nuair a théann tú i dTeagmháil Linn

**Geallaimid duit:**

Go ndéanfaimid:

- A caitheamh leat le dea-bhéasa agus le meas.
- D'fhaisnéis a chosaint agus meas a thabhairt ar do cheart príobháideachta.
- A chinntiú go bhfuil rochtain ar ár gcuid sheirbhísí.
- Eolas cruinn cuimsitheach a chur ar fáil, a bhaineann úsáid as teanga shoiléir shimplí inár gcumarsáid.
- A chinntiú go bhfuil an méid atá ar ár suíomh [Gréasáin](#) cothrom le dáta agus ar rochtain éasca.
- Gnó a dhéanamh trí Ghaeilge, nuair a iarrtar é.
- Sásamh a chur ar fáil má tá gearán agat.

### **Nuair a théann tú i dteagmháil linn trí litir nó trí rPhost:**

- Déanfaimid a adhmháil go bhfuarthas comhfhreagras uait laistigh de 5 lá oibre.
- Eiseoimid freagra iomlán laistigh de 20 lá oibre.
- Muna féidir linn freagra iomlán a eisiúint laistigh de 20 lá oibre, eiseoimid freagra eatramhach a mhíníonn an chúis go bhfuil gá le tuilleadh ama le aghaidh freagra a thabhairt duit.
- Cuirfimid ainm, uimhir theileafóin agus seoladh rPhoist teagmhála ar fáil duit ionas gur féidir leat teagmháil a dhéanamh linn arís más gá duit

### **Nuair a théann tú i dteagmháil linn ar an bhfón:**

- Cuirfimid córas ródaithe uathoibríthe ar fáil ar ár lasc-chlár chun an tsolúbthacht agus an áisiúlacht is mó a chur ar fáil duit agus tú ag díriú ar do ghlaio chuig an Roinn BIÉ is cuí.
- Nó sa chás gur mhian leat labhairt le hoibreoir, freagróidh foireann atá deabhéasach cabhrach do ghlaio go pras.
- Tabharfaimid ár n-ainm duit agus déanfaimid ár ndícheall an fhaisnéis atá uait a chur ar fáil duit.
- Muna féidir linn déileáil le do cheist láithreach, gheobhaimid an t-eolas atá uait agus glaofaimid ar ais ort.

### **Nuair a thagann tú isteach inár gcuid oifigí:**

- Caithfimid leat i gcónaí le dea-bhéasa agus le meas.
- Cinnteoimid go mbeidh rochtain do chách ar na h-áiseanna fáiltithe agus cruinnithe againne agus go gcloífidh siad le caighdeáin na Sláinte agus na Sábháilteachta.

## **Cabhraigh linn cabhair a thabhairt duit**

D'fhonn feabhas a chur ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil duit, iarraidimid ort:

- Eolas iomlán agus cruinn a thabhairt i leith gach gnó eadrainn.
- Caitheamh lenár bhfoireann le dea-bhéasa agus le meas.

## **Aiseolas**

Os rud é go gcabhraíonn sé linn feabhsú leanúnach a dhéanamh ar ár gcuid seirbhísí, bainimid an-thábhacht as aon aiseolas a fhaighimid.

- Más mian leat aiseolas a thabhairt i leith na seirbhíse a fuair tú, is féidir leat do thuairim nó do mholadh a chur isteach ar ionad Aiseolais na Seirbhíse do Chustaiméirí ar ár suíomh [Gréasáin](#).
- Déanfaimid do chuid thuairimí agus do chuid mholtaí a tharchur chuig an réimse lena mbaineann.

## Gnás na nGearán

Muna bhfuil tú sásta le leibhéal na seirbhíse a fuair tú sa chumarsáid agat le BIÉ, déanfaimid imscrúdú ar do ghearán agus déanfaimid freagra neamhchlaonta air.

### Conas gearán a chur isteach:

- Tá gach faisnéis maidir le Gnás Gearán do Chustaiméirí an BIÉ ar fáil ar an gcuid a bhaineann le Seirbhís do Chustaiméirí ar ár suíomh [Gréasáin](#).
- Is féidir leat rPhost a chur chuig Ceannaire na Rialála agus an Riaracháin ag [customerservice@tii.ie](mailto:customerservice@tii.ie)
- Is féidir leat scríobh chuig Ceannaire na Rialála agus an Riaracháin, Bonneagar Iompair Éireann, Ionad Gnó Gheata na Páirce, Sráid Gheata na Páirce, Baile Átha Cliath 8, D08 DK10.

### Seo mar a thabharfaimid freagra ar ghearán:

- Déanfaimid a admháil go bhfuarthas do ghearán uait laistigh de 5 lá oibre.
- Más indéanta, eiseoimid freagra iomlán ar do ghearán laistigh de 20 lá oibre.
- Muna féidir linn freagra iomlán a thabhairt ar do ghearán laistigh de 20 lá oibre, eiseoimid freagra eatramhach a mhíneoidh an fáth go bhfuil gá le tuilleadh ama le haghaidh freagra a thabhairt air.

## Monatóireacht agus measúnú á dheanamh ar ár bhFeidhmíocht

- Déanfaimid monatóireacht ar an gcaoi a fheidhmíonn ár seirbhís trí úsáid a bhaint as córais agus as tuarascálacha inmheánacha na bainistíochta agus tríd an aiseolas a fhaighimid ónár gcuid chustaiméirí.
- D'fhéadfaimis úsáid a bhaint chomh maith as meicníochtaí seachtracha na meastóireachta, ar nós siopadóireacht rúnda, chun monatóireacht a dhéanamh ar ghnéithe áirithe dár gcuid fheidhmíochta.



## Aguisín

# 12 Phrionsabal na Seirbhíse do Chustaiméirí ar Ardchaighdeáin

(Tionscnamh na Seirbhíse do Chustaiméirí ar Ardchaighdeáin, An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe)

Agus á dhéileáil leis an gcustaiméir, cinnteoidh gach Seirbhíseach Poiblí go gcuirfear seirbhísí ar fáil de réir 12 Phrionsabal na Sheirbhíse do Chustaiméirí ar Ardchaighdeáin.

### 1. Caighdeáin na Seirbhíse ar Ardcháilíocht

Ráiteas a fhoilsiú a leagann amach cineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil leis, agus á dtaispeáint go feiceálach ag ionad seachadta na seirbhíse.

### 2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta chun córa an chomhionannais arna mbunú ag reachtaíocht an chomhionannais a chinntiú, agus freastal ar an éagsúlacht ionas go gcuideofar leis an gcomhionannas do gach grúpa lena bhaineann reachtaíocht an chomhionannais (maidir le hinscne, le stádas pósta, le stádas teaghlaigh, le claonadh gnéasach, le creideamh reiligiúnach, le haois, le míchumas, le cine agus le cuid den Lucht Siúil).

Na bacainní ar rochtain ar sheirbhísí dóibh siúd atá buartha leis an mbochtaineacht agus le heisiamh sóisialta a aithint chomh maith leo siúd a bhfuil bacainní geografacha acu ar sheirbhísí agus oibriú chun á mbaint as.

### 3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí glana inrochtana a chur ar fáil a chinntíonn an phríobháideacht, a chloíonn le caighdeáin na gairme agus na sábháilteachta agus, mar chuid dá leithéid, a éascaíonn an rochtain dóibh siúd faoi mhíchumas.

### 4. Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis atá soiléir, tráthúil agus cruinn a chur ar fáil ag gach ionad teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais iad siúd le riachtanais ar leith acu.

A chinntiú go mbaintear lántairbhe as cumas Teicneolaíocht na Faisnéise agus go gcloíonn an t-eolas atá ar fáil ar shuíomhanna Gréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte maidir le foilsiú ar an nGréasán.

Leanúint ar aghaidh leis an iarracht ar na rialacha, ar na rialacháin, ar na foirmeacha, ar na bileoga eolais agus ar na gnásanna a shimpliú.

## **5. Tráthúlacht agus Dea-Bhéasa**

Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil le dea-bhéasa, le híogaireacht agus ar íosmhóille, ag cothú meon na comh-mheasa idir an soláthraí agus an custaiméir.

Sonraí teagmhála a chur ar fáil i ngach cumarsáid chun idirbhearta leanúnacha réidh a chinntiú.

## **6. Gearáin**

Córas dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus ar úsáid shimplí a chothabháil chun déileáil le gearáin i leith caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

## **7. Achomhairc**

Mar an gcéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus ar úsáid shimplí a chothabháil don chustaiméir atá míshásta leis na cinní a mbaineann leis na seirbhísí.

## **8. Comhairliúchán agus Measúnú**

Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil maidir le fíor-chomhairliúchán leis an gcustaiméir, agus le rannpháirtíocht an chustaiméara i leith forbairt, seachadadh agus athbhreithniú na seirbhísí. Fíor-mheasúnú ar sheachadadh na seirbhíse a chinntiú.

## **9. Rogha**

Más féidir, rogha a thairiscint maidir le seachadadh na seirbhíse lena n-áirítear modhanna na híocaíochta, suíomh na n-ionad teagmhála, uaireanta ar oscailt agus amanna seachadta. Úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun uasmhéid na rochtaine agus an rogha agus chun caighdeán an tseachadta a chinntiú.

## **10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla**

Seirbhísí trí Ghaeilge ar ardchaighdeán a chur ar fáil agus/nó go dátheangach agus an custaiméir a chur ar an eolas maidir leis an gceart aige go ndéileálfar leis tríd an teanga oifigiúil dá rogha.

## **11. Comhordú Níos Fearr**

Cur chuige níos comhordaithe agus níos imeasctha a chothú i leith seachadadh na seirbhísí poiblí.

## **12. An Custaiméir Inmheánach**

A chinntiú go n-aithnítear gach ball foirne mar chustaiméir inmheánach agus go dtugtar an tacaíocht chuí dó agus go lorgófar a chuid tuairimí maidir le saincheistean seachadadh na seirbhíse.

