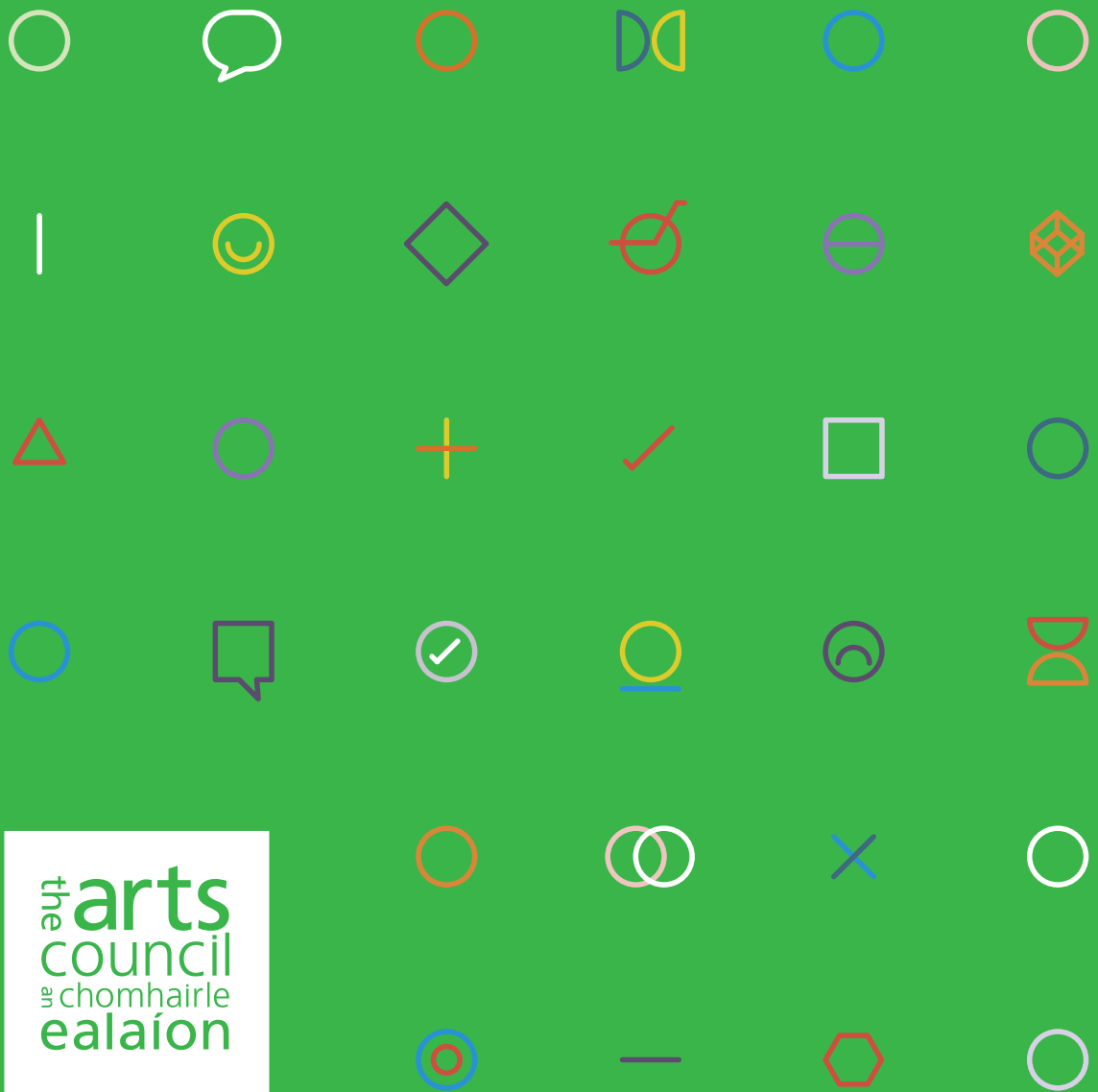


# An Chomhairle Ealaíon Cairt Chustaiméirí 2017

Na prionsabail um sheirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí de chuid  
na Comhairle Ealaíon



## 1. Cairt Chustaiméirí

---

Agus í ag plé leis an bpobal, tá an Chomhairle Ealaíon tiomanta do sheirbhís den scoth a sholáthar de réir na bPrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí arna bhfaomhadh ag an Rialtas.

## 2. Eolas Ginearálta

---

Tá faisnéis chuimsitheach atá cothrom le dáta faoin gComhairle Ealaíon ar ár suíomh gréasáin <http://www.artscouncil.ie/home>

## 3. Ráiteas Misin

---

Is é ár misean forbairt na n-ealaíon a threorú in Éirinn.

Déanaimid é sin ar cheithre bhealach:

- Tacaímid le tábhacht agus luach na n-ealaíon agus cuirimid a gcleachtadh agus a bhforbairt chun cinn.
- Cuirimid comhairle ar an rialtas agus ar dhreamanna eile maidir leis na healaíona de réir mar is gá leis an Acht Ealaíon 1951, 1973 agus 2003.
- Infheistímid airgead poiblí a leithdháileann an rialtas orainn le tacú le healaíontóirí agus le heagraíochtaí ealaíon chun saothar sármhaith a chruthú agus i ngníomhartha eile a thagann lenár sainchúram.
- Oibrímid i gcomhpháirtíocht leis an Roinn Cultúir, Oidhreachta agus Gaeltachta agus le ranna rialtais eile chomh maith leis an rialtas áitiúil agus le gníomhaireachtaí agus eagraíochtaí laistigh den earnáil chultúrtha agus lasmuigh di.

## 4. Teangacha Oifigiúla

---

Táimid meáite go hiomlán ar chloí leis na ceanglais a bhfuil cuntas orthu in Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003.

Tá ár mbeartas corparáideach Gaeilge ar fáil ar <http://www.artscouncil.ie/Official-language-scheme/>

## 5. Ár Suíomh Gréasáin, [www.artscouncil.ie](http://www.artscouncil.ie)

---

Tá ár suíomh gréasáin ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla faoi láthair. Tá sonraí air faoinár gcuid oibre, gníomhaíochtaí agus an fhaisnéis chorparáideach go léir a bhaineann leis an gComhairle Ealaíon; tá faisnéis air faoi chúrsaí maoinithe agus rialachais agus tá leabharlann foilseachán air lena n-áirítear Nuachtlitir mhíosúil.

## 6. An Custaiméir Inmheánach

---

Táimid meáite ar a chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht cheart dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo.

## 7. Teagmháil ar an Teileafón

---

Beimid ar fáil chun do ghlaonna a fhreagairt i rith uaireanta oifige ó 9.15 am go dtí 5.30 pm ó Luan go hAoine. Tá sé mar aidhm againn gach glaoch a fhreagairt chomh tapa agus is féidir. Cuirfimid muid féin in aithne agus ár réimse oibre, tabharfaimid cúnamh duit agus beimid cúirtéiseach, agus déanfaimid ár ndícheall faisnéis shoiléir chruinn a sholáthar.

Mura féidir linn freagra a thabhairt láithreach, glacfaimid nóta de shonraí do cheiste agus glaofaidh duine éigin ar ais ort a bheidh in ann freagra tomhaiste a thabhairt ort agus/nó socróimid go seolfar faisnéis chugat. Mura bhfuil fáil ar an té atá á lorg agat, tabharfar rogha duit teachtaireacht a fhágáil ar a g(h)lórphost. Tá sé mar aidhm againn freagra a thabhairt ar theachttaireachtaí glórphoist taobh istigh de lá amháin oibre. Is é **00353 (0) 1 6180200** ár bpríomh-uimhir theileafóin.

## 8. Cumarsáid Leictreonach agus Scríofa

---

Déantar gach ceist a chuirtear trí shuíomh gréasáin na Comhairle Ealaíon a logáil agus a chur i scuaine le freagra a thabhairt orthu. Pléitear le gach ceist ceann ar cheann. Tá sé mar aidhm againn freagra a thabhairt ar cheisteanna taobh istigh de thrí lá oibre ón dáta a bhfaightear iad. Má tógfaidh sé níos faide freagra a thabhairt, seolfaimid freagra eatramhach chugat taobh istigh de thrí lá oibre ón dáta a bhfaightear é ina míneofar an staid mar atá agus ina dtabharfar scála ama sonracha chun freagra a thabhairt.

Cinnteoimid go n-úsáidfídh an fhoireann teachtaireachtaí uathoibríthe ríomhphoist nuair a bheidh siad amuigh as an oifig lena chinntiú go dtugtar pointe teagmhála eile don chustaiméir laistigh den oifig ábhartha.

Mura bhfuil an fhaisnéis atá á lorg agat ar fáil go díreach ón gComhairle Ealaíon, cuirfimid comhairle ort faoi fhoinsí nó acmhainní faisnéise eile.

Cuirtear stampa leis an dáta ar an bpost go léir a sheoltar chuig an gComhairle Ealaíon agus scaiptear ar an duine/ceannaire foirne iomchuí é. Cinnteoimid go n-áireofar inár gcuid freagraí scríofa go léir ainm, seoladh, seoladh ríomhphoist agus aon sonraí teagmhála ábhartha eile den bhall foirne atá ag tabhairt freagra ar do chomhfhreagras.

## 9. Cruinnithe agus Cuairteanna ar ár nOifigí

---

Déan réamhshocrú maidir le cruinnithe leis an bhfoireann inár n-oifigí sula dtiocfaidh tú lena chinntiú go mbeidh siad ar fáil chun labhairt leat agus aon mhíchaoithiúlacht gan ghá a sheachaint mura mbíonn fáil orthu. Murar féidir leat bualadh leo i rith uaireanta oifige, déanfaimid iarracht a bheith solúbtha agus bualadh leat ag am a bheidh caoithiúil do gach duine.

Iarrtar ar chuairoteoirí Leabhar na gCuairoteoirí a shíniú ag an Deasc Fáilte nuair a thagann siad isteach.

## 10. Rochtain Fhisiceach

---

Cinnteoimid go mbeidh ár n-oifigí poiblí inrochtana a mhéid is féidir agus tabharfaimid an cúnamh agus an tacaíocht is mó chun cur ar do chumas do chuid gnó a dhéanamh.

Déanfaimid monatóireacht ar rochtain thar gach gné d'obair na Comhairle Ealaíon agus tá ceanglais shoiléire tugtha isteach againn d'eagraíochtaí ealaíon, go háirithe ionaid, chun monatóireacht agus tuairisc a thabhairt ar chuimsiú míchumais agus chun dul i ngleic le haon easnaimh. Déanfaimid athbhreithniú ar inrochtaineacht thar ár gcláir mhaoinithe agus ár ndámhachtainí go léir lena chinntiú go bhfuiltear ag comhlíonadh riachtanais shonracha (nuair is féidir).

## 11. Comhionannas/Éagsúlacht

---

Caithfimid le meas agus go cúirtéiseach lenár gcustaiméirí agus cinnteoimid nach ndéantar aon idirdhealú ar bhonn inscne, stádas pósta, stádas teaghlach, claonadh gnéis, creidimh, aoise, míchumais, cine nó ballraíochta den Lucht Siúil. Sainaitheoimid bacainní ar sheirbhísí do dhaoine atá ag fulaingt ó bhochtaineacht agus eisiamh sóisialta, agus na daoine sin a mbíonn bacainní tíreolaíochta ar sheirbhísí ag cur isteach orthu, agus déanfaimid ár ndícheall deireadh a chur leis na bacainní sin.

## 12. Gearáin

---

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Má tá tú míshásta leis an *gcaighdeán seirbhíse* a fuair tú tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh. Molaimid duit dul i dteagmháil leis

an gComhairle Ealaíon nó le bainisteoir na seirbhíse lena raibh tú ag plé chun d'údar imní a chur in iúl dóibh. Pléfidh an bainisteoir an méid a chuir as duit leat agus má bhíonn tú fós míshásta is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh ach scríobh chuig an gComhairle.

Ní mór gearáin a dhéanamh i scríbhinn (nó a choibhéis) laistigh de mhí amháin ón dáta ar tharla an eachtra líomhainte agus ní mór na sonraí maidir leis an ngearán a sholáthar.

Tabharfar admháil ar gach gearán scríofa laistigh de dheich lá oibre tar éis iad a fháil agus déanfaidh ball cuí d'fhoireann shinsearach na Comhairle Ealaíon an gearán a fhiosrú. Cuirfear freagra scríofa agat i dtaobh an ghearáin laistigh d'fhiche lá oibre ón dáta a bhfaigheann an Chomhairle do ghearán.

Mura bhfuil tú sásta lenár bhfreagra, féadfaidh tú an gearán a chur ar aghaidh chuig an Ombudsman lena bhreithniú. Comhoibreoimid leis an Ombudsman nó le haon duine nó eagraíocht eile a oibríonn ar do shon.

**Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.**

**Teileafón:** 01 678 5222      **Ríomhphost:** [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)

### 13. Achomhairc

---

Is féidir le hiarratasóirí achomharc a dhéanamh ar chinneadh maoinithe má mheasann siad gur sáraíodh nósanna imeachta foilsithe na Comhairle, nó gur cuireadh i bhfeidhm go héagórach iad nó nár cloíodh leo. Tugtar mionsonraí an phróisis achomhairc ar ár suíomh gréasáin. Éistear le hachomhairc ar feadh na bliana agus breithníonn painéal achomharc iad. Cuirtear conclúidí agus moltaí an phainéil ar aghaidh chuig an gcéad chruinniú iomlánaíoch eile den Chomhairle chun cinneadh deiridh a dhéanamh.

### 14. Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 2014

---

Tugann na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise ceart rochtana do bhaill an phobail ar gach taifead oifigiúil, idir chlóite agus leictreonach, atá i seilbh na Comhairle Ealaíon. Tá roinnt eisceachtaí ar chead rochtana ar eolas faoin Acht agus tá gnásanna agus teorainneacha ama ar leith ag baint leis.

Tá tuilleadh eolais maidir le Saoráil Faisnéise ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Más mian leat iarratas a dhéanamh faoin tSaoráil Faisnéise chun rochtain a fháil ar thaifid agus go gcreideann tú go bhfuil siad i seilbh na Comhairle Ealaíon, ba chóir duit scríobh chuig ár nOifigeach Acmhainní Daonna agus Seirbhísí Corparáideacha ag lua go soiléir go bhfuil tú ag iarraidh faisnéis faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise. Féadfaidh tú iarratas um Shaoráil Faisnéise a chur isteach freisin ar ríomhphost chuig: [foi@artscouncil.ie](mailto:foi@artscouncil.ie)

## 15. Monatóireacht agus Measúnú ar ár bhFeidhmíocht

---

Déanfaimid meastóireacht ar ár bhfeidhmíocht i gcoinne na gcaighdeán a leagtar amach sa Chairt seo agus déanfaimid é sin ar bhonn leanúnach..

## 16. Cabhraigh linne cabhrú leatsa

---

Chun cabhrú linn ár gcaighdeáin seirbhíse a bhaint amach, bheimis buíoch díot dá bhféadfá aon uimhir thagartha ábhartha a lua i ngach cumarsáid linn agus a chinntiú go mbeidh na foirmeacha iarratais comhlánaithe go hiomlán, go cruinn agus iad inléite faoin spriocdháta sonraithe (nuair is cuí).

Faigh cleachtadh ar théarmaí agus coinníollacha na scéimeanna sula líonann tú foirmeacha iarratais agus tabhair na cáipéisí tacaíochta riachtanacha go léir de réir mar is gá. Inis dúinn faoi aon athruithe ar do chúinsí a d'fhéadfadh tionchar a imirt ar chinntí a dhéanann an Chomhairle Ealaíon.

Caith go béasach lenár bhfoireann. Cuirtear in iúl do chustaiméirí má fhulaingíonn aon duine dár bhfoireann mar gheall ar iompar ionsaitheach, foréigneach, bagartha nó suaiteach, go gcuirfear deireadh leis an teagmháil. Beidh na prionsabail maidir le comhairliúchán lárnach dár gcuid oibre thar shaolré an phlean seo.

