



Bord Iascaigh Mhara

# Cairt Custaiméirí



# CAIRT CUSTAIMÉIRÍ BHORD IASCAIGH MHARA

## CAIGHDEÁIN CHÁILÍOCHT SEIRBHÍSE

An aidhm atá leis an gCairt Custaiméirí seo ná caighdeán na seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil le fáil ó Bhord Iascaigh Mhara a leagan síos. Is é an aidhm atá againn seirbhís phroifisiúnta, éifeachtúil agus cúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí agus ár ndícheall a dhéanamh feabhas a chur ar chaighdeán na seirbhíse atá á cur ar fáil againn.

Tá sástacht ár gcustaiméirí an-tábhachtach dúinn agus tá sé mar aidhm againn é sin a bhaint amach mar seo a leanas:

- An tseirbhís is fearr is féidir a thabhairt dár gcustaiméirí agus an chomhairle is fearr is féidir a chur orthu.
- Caitheamh le custaiméirí ar bhealach cuí, cothrom agus neamhchlaonta.
- Bíonn sé mar sprioc againn a chinntiú go seastar le cearta maidir le caitheamh cothrom atá leagtha síos sa reachtaíocht comhionannais nuair a chuirtear ár seirbhísí ar fáil.
- Bíonn sé mar sprioc againn, nuair is féidir, freastal ar aon riachtanas speisialta a d'fhéadfadh a bheith ag ár gcustaiméirí.

## ACHT NA DTEANGACHA OIFIGIÚLA, 2003

Rachaidh Bord Iascaigh Mhara i gcomhairle leis an Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta lena áirithiú go gcloítear le ceanglais na reachtaíochta sin. Is é an príomhchuspóir atá leis an reachtaíocht a chinntiú go bhfuil níos mó fáil ar sheirbhísí poiblí agus go bhfuil siad ar chaighdeán níos airde agus iad á gcur ar fáil trí Ghaeilge nó go dátheangach (Gaeilge agus Béarla).

# CAIGHDEÁIN TEAGMHÁLA

Bíonn tacaíocht, comhairle agus treoir i ngach gné den earnáil i gceist lenár seirbhís a chur ar fáil dár gcliainnt. Chun seirbhís do chustaiméirí ar an gcaighdeán is fearr a chur ar fáil dár gcliainnt, déanfaimid ar ndícheall na caighdeáin seo a leanas maidir leis an tseirbhís sin a chur ar fáil:

## SEIRBHÍSÍ TEILEAFÓIN

Táimid tiomanta don mhéid seo a leanas:

- A chinntiú go mbíonn foireann ann dár bpríomhuimhir teagmhála ó 9 a.m. go 5 p.m., Luan go hAoine.
- I gcás nach bhfuil freastal ar fholínte, déanfar taifead ar do theachtaireacht ar ghlórphost nó aistreofar chuig an bhfáiltiú thú.
- Freagra pras a thabhairt ar ghlórphost. Pléifear le ceisteanna a luaithe is féidir ar bhealach cúirtéiseach. Teileafón: 01-2144100, ríomhphost: [info@bim.ie](mailto:info@bim.ie)



## COMHFHREAGRAS SCRÍOFA

Táimid tiomanta don mhéid seo a leanas:

- A chinntiú go dtabharfar admháil ar gach comhfhreagras den chineál sin laistigh de chúig lá oibre tar éis é a fháil.
- Go gcuirfear freagra substainteach ar fáil laistigh de 20 lá oibre. I gcás nach féidir é sin a dhéanamh, déanfar teagmháil leis an scéal a mhíniú sula dtiocfaidh deireadh leis an tréimhse 20 lá.
- A chinntiú go bhfuil gach litir ar pháipéar ceanteidil an chomhlachta ar a mbeidh ainm teagmhála, uimhir teileafóin agus seoladh ríomhphost.



## TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LINN TRÍ RÍOMHPHOST

I gcás go ndéanann tú teagmháil linn trí ríomhphost, déanfaimid gach iarracht freagra a thabhairt ar do cheist a luaithe is féidir. I gcás go bhfuil moill ann ag déileáil le do cheist, cuirfimid tú ar an eolas maidir le fáth na moille sin.





## ÁR SUÍOMH GRÉASÁIN

Cinnteoimid go gcoimeádtar ár suíomh gréasáin suas le dáta, agus go bhfuil eolas ábhartha dár mbunachar cliant air. I gcás go gcuireann tú ceist, iarratas nó tuairim isteach tríd an bhfoirm ar líne, déanfaimid gach iarracht freagra a thabhairt ar do cheist a luaithe is féidir. I gcás go bhfuil moill ann ag déileáil le do cheist, cuirfimid tú ar an eolas maidir le fáth na moille sin.



## CUAIRTEOIRÍ

Beimid ar fáil chun bualadh go poncúil le cliant, le coinne, le linn gnáthuaireanta oifige agus, sa chás nach féidir é a sheachaint, déanfaimid iarracht a bheith solúbtha lasmuigh d'uaireanta oifige.

- Caithfimid leat ar bhealach béasach, cúirtéiseach agus cothrom.
- Cinnteoimid go bhfuil líon foirne cuí inár n-ionad fáiltithe le linn uaireanta oscailte oifige.
- Cuirfimid áiseanna oiriúnacha ar fáil do chruinnithe agus cinnteoimid go bhfuil ár n-oifigí glan, sábháilte agus inrochtana.
- Cinnteoimid go mbeidh rochtain ann do dhaoine a bhfuil riachtanais speisialta acu. Má tá imní ar bith ort nó má tá riachtanais speisialta agat, inis dúinn conas is féidir linn cabhrú.



## CUSTAIMÉIR INMHEÁNACH

Tá sé mar aidhm ag Bord Iascaigh Mhara baill foirne a aithint mar chustaiméirí inmheánacha agus a chinntiú go gcuirtear tacaíocht cheart ar fáil dóibh agus go gcuirtear comhairle orthu i dtaca le fadhbanna maidir le seirbhís a chur ar fáil.



## FAISNÉIS

Cuirfimid faisnéis shoiléir chruinn ar fáil dár gcustaiméirí a mbaineann le hábhar a bhfiosrúcháin. Cuirfimid critéir cháilitheachta agus faisnéis chúí ar fáil dár n-iarratasóirí. Míneoimid cad go díreach atá ag teastáil sna foirmeacha iarratais agus ní chuirfimid ach ceisteanna ábhartha amháin orthu. Déanfaimid cinntí chomh tapa is féidir, agus tabharfaimid ár gcúiseanna ina leith.

## PRÍOBHÁIDEACHAS AGUS RÚNDACHT

Déantar gach beartaíocht maidir le comhairle, faisnéis agus tacaíocht a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar bhealach príobháideach rúnda.



## BEARTAS MAIDIR LE STÁDAS COMHIONANN

Cuirtear ár seirbhísí ar fáil dár gcustaiméirí ar bhealach neamhchlaonta cúirtéiseach, agus tugtar aird ar an reachtaíocht comhionannais.



## COMHAIRLIÚCHÁN, MEASÚNÚ AGUS TUAIRISCIÚ

Rachaimid i gcomhairle le páirtithe leasmhara de réir mar is cuí. Féadfar é sin a dhéanamh go díreach nó go hindíreach trí thaighde agus comhairle le grúpaí ionadaíochta nó trí Fhóiraim Náisiúnta. Beidh gach doiciméad comhairliúcháin gearr gonta, beidh siad leagtha amach go soiléir agus scríofa i dteanga shimplí, gan bhéarla. Táimid tiomanta an tseirbhís do chustaiméirí a chuirimid ar fáil a mheas agus a fheabhas agus tuairisciú a dhéanamh ar an tseirbhís sin inár dtuarascáil bhliantúil.



## ÁBHAR GEARÁIN

Ba mhaith linn a bheith ar an eolas nuair atá rud éigin mícheart déanta againn nó más féidir linn rudaí a dhéanamh níos fearr. Mar sin cuirimid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí, idir ghearáin, mholtaí agus tuairimí. Is féidir leat cabhrú linn ár seirbhísí a fheabhsú ach muid a chur ar an eolas faoi conas atá ag éirí linn.

Má tá tú míshásta le caighdeán na seirbhíse a bhfuair tú, tá an ceart agat gearán a dhéanamh. Mura féidir an gearán a réiteach le ball foirne nó leis an rannóg lena raibh tú ag plé, is féidir leat do ghearán a dhéanamh leis an Aonad Faisnéise Chorpáraidí, a rachaidh i gcomhairle leis an mbainistíocht shinsearach chun cabhrú leis an ngearán a réiteach.

Chomh fada is féidir, tabharfar admháil ar gach gearán a gheofar laistigh de 5 lá oibre agus freagrófar iad laistigh de 20 lá oibre. Réiteofar gearáin go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta. Má sheastar le do ghearán agus/nó má rinneamar botún, réiteoidimid é chomh tapa is féidir agus cuirfimid míniú agus leithscéal ar fáil.

I gcásanna nach bhfuil tú sásta leis an toradh ná leis an gcaoi a ndearnadh do ghearán a láimhseáil, is féidir achomharc a dhéanamh leis an bPríomhfheidhmeannach. Cuirfidh an príomhfheidhmeannach próiseas athbhreithnithe i ngníomh agus cuirfear toradh an athbhreithnithe sin in iúl duit.

Chun gearán foirmiúil a dhéanamh agus i gcás go bhfuil ort athbhreithniú den chineál sin a iarraidh, is féidir leat é sin a dhéanamh ach scríobh chuig Na Seirbhísí Corparáideacha, Bord Iascaigh Mhara, Bóthar Crofton, Dún Laoghaire, Co. Bhaile Átha Cliath A96 E5A0 nó mar mhalairt air sin ríomhphost a sheoladh chuig [complaints@bim.ie](mailto:complaints@bim.ie)

Oibreoidh BIM i gcomhar leat chun teacht ar thoradh sásúil ar an ngearán. Mar sin féin, cuirtear in iúl duit gur féidir leat an cás a chur chuig Oifig an Ombudsman chun athbhreithniú a dhéanamh air ag am ar bith.





## CONAS A CHAITHFIDH BIM LE MO CHUID FAISNÉISE?

Pléifear le do ghearán faoi rún seachas más mian leis an ngearánaí a mhalairt agus tá sé faoi réir ár ndualgas faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise, 1997 agus 2003, agus faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí, 1988 agus 2003.



## AISEOLAS

Tá aiseolas ríthábhachtach dúinn chun tuiscint a fháil ar riachtanais ár gcustaiméirí agus ar a bhfuil uathu, agus cuirfimid fáilte romhat agus spreagaimid tú aiseolas a thabhairt dúinn. Spreagaimid an fhoireann chun úsáid a bhaint as an teagmháil laethúil le custaiméirí mar mhodh chun aiseolas a bhailiú maidir le caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

# LÁITHREACHA

## **BIM DHÚN LAOGHAIRE**

Bóthar Crofton  
Dún Laoghaire  
Contae Bhaile Átha Cliath  
A96 E5A0  
Uimhir dhíreach:  
+353 1 2144100

[info@bim.ie](mailto:info@bim.ie)

## **BIM CHLOICH NA COILLTE**

Bóthar an Chloichín  
Cloich na Coillte  
Contae Chorcaí  
P85 TX47  
Uimhir dhíreach:  
+353 1 2144100

[info@bim.ie](mailto:info@bim.ie)

## **BIM NA GAILLIMHE**

Na Duganna Nua  
Gaillimh  
H91 HD92  
Uimhir dhíreach:  
+353 91 564318/319  
[galwayoffice@bim.ie](mailto:galwayoffice@bim.ie)

## **BIM NA GCEALLA BEAGA**

Lárionad Iascaigh Chuan Na  
gCealla Beaga  
An Ché  
Na Cealla Beaga  
Contae Dhún na nGall  
F94 P8YP  
Uimhir dhíreach:  
+353 74 9732600

[killybegsoffice@bim.ie](mailto:killybegsoffice@bim.ie)

## **COLÁISTE NÁISIÚNTA IASCAIGH NA HÉIREANN**

An Caisleán Nua  
Contae Dhún na nGall  
F93 PX32  
Uimhir dhíreach:  
+353 74 9381068

[nfcgreencastle@bim.ie](mailto:nfcgreencastle@bim.ie)

## **COLÁISTE NÁISIÚNTA IASCAIGH NA HÉIREANN**

Baile Chaisleáin Bhéarra  
Contae Chorcaí  
P75 EW24  
Uimhir dhíreach:  
+353 27 71230

[nfcicastletownbere@bim.ie](mailto:nfcicastletownbere@bim.ie)

