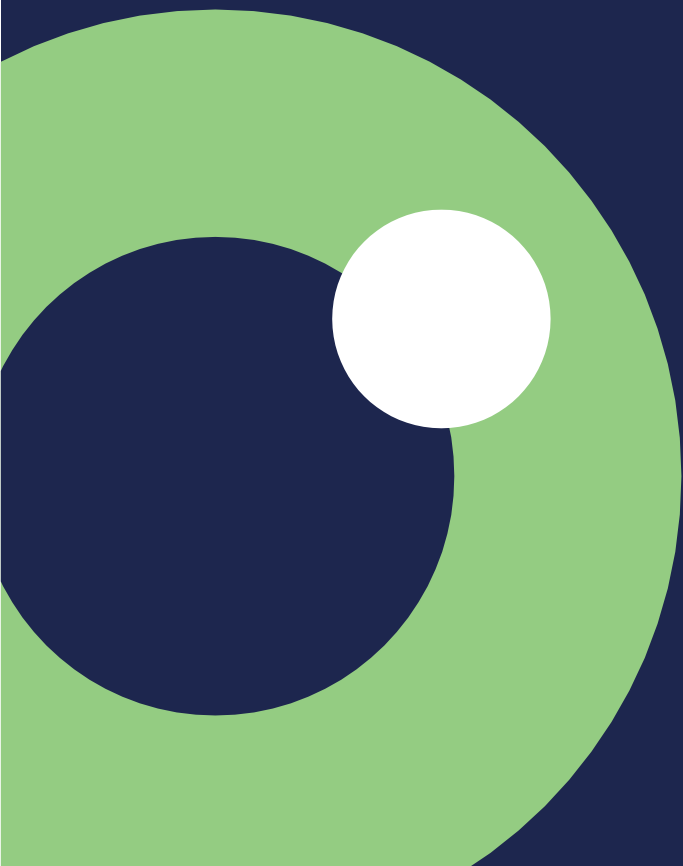




AN TÚDARÁS PÓILÍNEACHTA
POLICING AUTHORITY

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2022-2024



Údarás Póilíneachta

Is comhlacht neamhspleách é an tÚdarás Póilíneachta ('an tÚdarás') a dhéanann maoirseacht ar fheidhmíocht an Gharda Síochána i leith a fheidhmeanna a bhaineann le seirbhísí póilíneachta.

Is í an **Fhís** atá againn ná seirbhís phóilíneachta eiticiúil, éifeachtach, bunaithe ar chearta an duine a thuilleann agus a bhaineann taitneamh as muinín na ndaoine atá ag éirí níos éagsúla ar a bhfreastalaíonn sé

Is é an **Misean** atá againn ná an Garda Síochána a shealbhú go cothrom agus go trédhearcach chun cuntas a thabhairt ar mhaithe le cách, go háirithe na daoine is leochailí.

Is é príomhfhócas obair an Údaráis maoirseacht a dhéanamh ar an gcaoi a gcuireann an Garda Síochána mar eagraíocht seirbhísí póilíneachta ar fáil sa Stát.

Tá eolas níos mionsonraithe faoi fheidhmeanna an Údaráis ar fáil [anseo](#) ar ársuíomh gréasáin.

1. Réamhrá

Is é seo Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí an Údaráis Póilíneachta (Údarás) a forbraíodh i gcomhar le Cairt na gCustaiméirí i gcomhthráth lenár Ráiteas Straitéise 2022-2024. Tá an tÚdarás tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a sholáthar de réir na 12 phrionsabal um Sheirbhís do Chustaiméirí Ardchaighdeán (QCS) a d'fhormhuinigh an Rialtas don tSeirbhís Phoiblí. Leagtar amach sa Chairt do Chustaiméirí (ar fáil [anseo](#)) an caighdeán seirbhíse is féidir leis an bpobal a bheith ag súil leis ón Údarás.

Leagann an Plean Gníomhaíochta seo amach conas a bhainfear é seo amach, lena n-áirítear na céimeanna a ghlacfaidh an tÚdarás thar shaolré an phlean chun seirbhís ardchaighdeán a sholáthar dá chustaiméirí uile - inmheánach agus seachtrach. Creidimid gur cheart comhaltaí inmheánacha foirne a mheas mar chustaiméirí agus go bhfuil siad i dteideal—mar atá gach ball den phobal— ar na caighdeán is airde seachadta seirbhíse ina n-idirghníomhaíochtaí leis an Údarás.

Feidhmíonn Feidhmeannas an Údaráis i gcur chuige trasfheidhmeach agus ionchorprófar na gealltanais éagsúla maidir le seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí inár gcuid oibre de réir mar is cuí agus áireofar iad sna cuspóirí sonraithe do gach ball foirne ábhartha mar chuid den CBFF (Bainistíocht agus Forbairt Feidhmíochta Córas) próiseas.

2. Aidhm an Phlean agus na gCustaiméirí

Tá Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí an Údaráis deartha chun

- Leag amach ár dtiomantas do Phrionsabail na Seirbhíse do Chustaiméirí Cáilíochta;
- Leag amach conas a bhainfidimid amach caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí atá leagtha amach i gCairt na gCustaiméirí;
- Gníomhartha agus tiomantais shonracha a aithint chun ár ndul chun cinn agus ár bhfeidhmíocht a thomhas.

Is iad seo a leanas custaiméirí an Údaráis:

- Baill den Phobal;
- Ranna Rialtais, gníomhaireachtaí agus comhlachtaí poiblí;
- An Garda Síochána, a bhaill agus a fhoireann;
- Comhlachtaí ionadaíochta agus ceardchumann an Gharda Síochána;
- Meáin;

- Comhaltaí údaráis; agus,
- Fostaithe an Údaráis

3. Ár dtiomantas do Phrionsabail na Seirbhíse do Chustaiméirí Ardchaighdeáin

Leagtar amach sa chuid seo den phlean ár ngealltanais faoi gach ceann den dá Phrionsabal déag den tSeirbhís Cáilíochta do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí.

Prionsabail

1. **Caighdeáin seirbhíse cáilíochta:** *Ráiteas a fhoilsiú ina dtugtar breac-chuntas ar nádúr agus ar cháilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus é a thaispeáint go feiceálach ag pointe seachadta seirbhíse.*

| Tiomantas |
|--|
| Foilseoimid Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí don tréimhse 2022-2024 ar ár suíomh Gréasáin. |
| Ardóimid feasacht ar ár gCairt Seirbhíse do Chustaiméirí agus ar ár bPlean Gníomhaíochta inár gcumarsáid lenár gcustaiméirí. |

2. **Comhionannas/Éagsúlacht:** *Na cearta chun cóireáil chomhionann a chinntiú, arna mbunú ag reachtaíocht comhionannais, agus freastal ar éagsúlacht, chun cur le comhionannas do na grúpaí atá clúdaithe ag an reachtaíocht chomhionannais.¹ Saináithin agus oibrigh chun fáil réidh le bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá i mbochtaineacht agus eisiaimh sóisialta, agus dóibh siúd a bhfuil constaicí geografacha acu ar sheirbhísí.*

| Tiomantas |
|---|
| Cuirfimid seirbhís do chustaiméirí san áireamh inár measúnú ar ár n-oibleagáidí faoi Alt 42 nó an Dualgas um Chearta an Duine agus Comhionannas — agus saináithneoidimid na beartais agus na nósanna imeachta chun aghaidh a thabhairt ar na saincheistean sin. |
| Tuairisceoidimid ar dhul chun cinn agus ar ghníomhartha ar tugadh fúthu inár dtuarascáil bhliantúil. |
| Déanfaimid prionsabail an dearaidh uilíoch agus an dea-chleachtas ar chumarsáid inrochtana a ionchorprú isteach inár gcumarsáid go léir agus inár ndoiciméid atá inrochtana don phobal. |

¹ I measc na bhforas cosanta tá inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht i gComhphobal an Lucht Siúil.

Déanfaimid iarracht a chinntiú go dtabharfar aghaidh ar aon saincheisteanna nó deacrachtaí a bhaineann le rochtain fhisiciúil lena n-áirítear ag cruinnithe poiblí an Údaráis.

3. **Rochtain fhisiciúil:** Oifigí poiblí glana inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideacht, a chomhlíonann caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

Níl oifig phoiblí ag an Údarás ach is féidir le haon duine atá ag freastal in oifig an Údaráis Póilíneachta (m.sh. freastal ar chruinniú réamhshocraithe) a bheith ag súil go gcuirfimid saoráidí cuí ar fáil do chruinnithe a chinntíonn príobháideacht riachtanach, a chomhlíonann caighdeáin sláinte agus sábháilteachta agus a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas.

Tiomantas

Cinnteoimid go mbeidh rochtain ar ár n-oifig do dhaoine faoi mhíchumas agus do chustaiméirí ar bith eile a bhfuil riachtanais ar leith acu.

Cinnteoimid go bhfuil ár n-oifig glan, cinnteoimid príobháideacht riachtanach agus go gcloíonn sí le caighdeáin sláinte agus sábháilteachta.

4. **Faisnéis:** Glac cur chuige réamhghníomhach maidir le faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a chomhlíonann riachtanais daoine le riachtanais shonracha. A chinntiú go mbaintear lánúsáid as an acmhainneacht a thairgeann Teicneolaíocht Faisnéise agus go leanann an fhaisnéis atá ar fáil ar láithreáin ghréasáin na Seirbhíse Poiblí na treoirlínte maidir le foilsíú gréasáin. Leanúint leis an iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

Tiomantas

Cuirfimid eolas inrochtana agus cruinn ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Déanfaimid ár suíomh Gréasáin a uasghrádú chun cloí le Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Inrochtaineacht Láithreán Gréasáin agus Feidhmchlár Soghluaiste Comhlachtaí san Earnáil Phoiblí) 2020.

Déanfaimid cumarsáid leis an bpobal go soiléir, go simplí agus go gonta ag seachaint béarlagair agus ag úsáid gnáth-Bhéarla an oiread agus is féidir.

Cuirfimid oiliúint seirbhíse custaiméara ar fáil don fhoireann lena n-áirítear Béarla Soiléir.

5. **Tráthúlacht agus Cúirtéis:** Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, íogaireacht agus an mhoill is lú, ag cothú atmaisféar ina bhfuil meas frithpháirteach idir an soláthraí agus an custaiméir. Tabhair ainmneacha teagmhála i ngach cumarsáid chun éascaíocht idirbhearta leanúnacha a chinntiú

Tiomantas

Freagróimid an teileafón go pras agus cuirfimid teachtaireachtaí gutha ar ais laistigh de lá amháin.

Cinnteoimid, nuair nach mbeidh an fhoireann ar fáil ar feadh tréimhsí fada ama, go mbeidh glórphost cuí agus teachtaireachtaí ríomhphoist as oifig gníomhach.

Cinnteoimid go n-aithneofar comhfhreagras scríofa nó go bhfaighimid freagra cuimsitheach laistigh de 3 lá oibre.

Má admhaítear ar dtús é, cuirfimid freagra ar fáil laistigh de 15 lá oibre. I gcásanna nach féidir linn freagra iomlán a thabhairt laistigh den tréimhse seo, cuirfimid freagra eastramhach ar fáil duit ag míniú cén fáth agus inseoidh muid duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.

6. **Gearáin:** Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Tá sé mar aidhm againn seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil do gach duine. Má theipeann orainn na caighdeáin atá leagtha amach sa Chairt a chomhlíonadh tá nós imeachta gearán i bhfeidhm againn. Tá foirm ghearán ar fáil in Aguisín B de Chairt an Chustaiméara.

Tiomantas

Cinnteoimid go dtabharfar aghaidh ar gach gearán faoi sheirbhís do chustaiméirí de réir ár mbeartais gearán.

Coinneoimid custaiméirí cothrom le dáta trí fhaisnéis a sholáthar dóibh maidir lena ngearán faoi sheirbhís do chustaiméirí de réir mar is gá.

7. **Achomhairc:** *Córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a chothabháil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.*

Mura bhfuil gearánaí sásta le toradh a chéad ghearáin, tá polasaí achomhairc ag an Údarás atá leagtha amach in Aguisín C den Chairt Chustaiméirí. Is féidir le custaiméir athbhreithniú a iarraidh ar an gcinneadh, agus ina dhiaidh sin ar Oifig an Ombudsman.

| |
|------------------|
| Tiomantas |
|------------------|

| |
|---|
| Admhóidh oifigeach gearán gach gearán laistigh de chúig lá oibre. |
|---|

| |
|---|
| Déanann oifigeach gearán iarracht an cheist a réiteach go cúig laistigh de 10 lá oibre. |
|---|

8. **Comhairliúchán agus Meastóireacht:** *Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán bríoch leis an gcustaiméir agus rannpháirtíocht an chustaiméara maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Meastóireacht bhríoch ar sheachadadh seirbhíse a chinntiú.*

| |
|------------------|
| Tiomantas |
|------------------|

| |
|---|
| Rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí inmheánacha agus seachtracha chun feidhmíocht faoin bPlean Cairte agus Gníomhaíochta a mheas. |
|---|

| |
|--|
| Rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí inmheánacha agus seachtracha chun bonn eolais a chur faoi dhréachtú Plean Cairte agus Gníomhaíochta nua. |
|--|

9. **Rogha:** *Cuir rogha ar fáil, nuair is féidir, i seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid na teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus cáilíocht an tseachadta a chinntiú.*

| |
|------------------|
| Tiomantas |
|------------------|

| |
|--|
| Cuirfimid réimse bealaí teagmhála ar fáil dár gcustaiméirí m.sh. litir, ríomhphost, foirmeacha ar líne, na meáin shóisialta (Twitter) agus an fón. |
|--|

| |
|--|
| Buailfimid lenár gcustaiméirí nuair is cúig nó cuirfimid glaonna ar ais ag am a oireann dóibh. |
|--|

10. Comhionannas Teanga Oifigiúla: *Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge agus / nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart chun go ndéileálfar leo trí cheann amháin nó ceann eile de na teangacha oifigiúla.*

Tiomantas

Foilseoidimid scéim faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 arna leasú ina sonrú na seirbhísí a chuirfimid ar fáil trí Ghaeilge, trí Bhéarla agus i nGaeilge agus i mBéarla.

Spregfaimid agus éascóimid an fhoireann chun scileanna Gaeilge a fheabhsú tríd an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF).

11. Comhordú Níos Fearr: *Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú i leith seachadadh seirbhísí poiblí.*

Tiomantas

Déanfaimid iniúchadh ar fhorbairt comhaontuithe le comhlachtaí poiblí eile chun comhlíonadh ár bhfeidhmeanna a éascú.

Glacfaimid páirt i líonraí ábhartha san Earnáil Phoiblí lena n-áirítear ar Nuálaíocht.

12. Custaiméir Inmheánach: *A chinntiú go n-aithnítear fostaithe mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse.*

Aithnímid go gcaithfidh an fhoireann a bheith eolach ar na beartais agus na cleachtas agus na gealltanais a leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméara agus sa Chairt Chustaiméirí chun gur féidir leis an bhfoireann seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar.

Tiomantas

Cuirfimid oiliúint ar fáil don fhoireann maidir le seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí agus cinnteoidimid go gcuirfear na riachtanais oiliúna agus forbartha seo ar fáil trí chur i bhfeidhm an Chórais Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF).

Tabharfaimid isteach agus cuirfimid i bhfeidhm polasaithe agus nósanna imeachta soiléire chun déileáil níos fearr le hiompar míréasúnta ó bhail an phobail.

Cuirfimid oiliúint ar fáil don fhoireann chun freagairt níos fearr a thabhairt ar iompar dúshlánach míréasúnta.

Cuirfimid tacaíochtaí cuí ar fáil don fhoireann lena n-áirítear rochtain ar sheirbhísí síceolaíochta nuair is gá.

4. Sonraí Teagmhála

| Sonraí Teagmhála don Údarás | |
|---|---|
| Trí Fón: | <i>Príomhuimhir:</i> +353 1 858 9090 <i>Aonad na gCoinne:</i> +353 1 858 9058 <i>Preasoifig:</i> +353 1 858 9090 |
| Tríd an bpost: | An tÚdarás Póilíneachta, 4ú hUrlár, 90 Sráid an Rí Thuaidh, Baile Átha Cliath 7, D07 N7CV |
| Trí ríomhphost: | <i>Fiosruithe Ginearálta:</i> info@policingauthority.ie <i>Preasoifig:</i> pressoffice@policingauthority.ie |
| Oifigeach rochtana do dhaoine faoi mhíchumas | Clare Kelly |
| Oifigeach Cosanta Sonraí | dpo@policingauthority.ie |