Cairt Seirbhíse Fhoras na Gaeilge

1. Cuspóir na Cairte Seirbhíse

Is éard atá i gCairt Seirbhíse Fhoras na Gaeilge ráiteas poiblí faoin leibhéal seirbhíse ar féidir leis an bpobal a bheith ag súil leis nuair a bhíonn siad i dteagmháil leis an eagraíocht. Cuimsíonn an pobal gach duine sa dá dhlínse, ina gcáil phearsanta nó ghairmiúil. Tugtar eolas sa Chairt chomh maith faoinár bPolasaí Gearán agus an bealach le gearán a dhéanamh agus le hachomharc a lorg más cuí.

2. Misean agus Fís

Ráiteas Misin

Leagann ár misean amach na fáthanna a bhfuilimid ann, an sainchúram atá againn agus an t-athrú a theastaíonn uainn a dhéanamh: 'Úsáid na Gaeilge sa saol laethúil a mhéadú agus a normalú agus saíocht na Gaeilge a roinnt leis an saol'.

Ráiteas Físe

Leagann ár bhfís amach na mianta atáimid ag iarraidh a bhaint amach agus an áit a dteastaíonn uainn an Ghaeilge a bheith amach anseo: 'An Ghaeilge a bheith neadaithe agus normalaithe i measc an mhórphobail ar fud an oileáin agus feasacht ar shaíocht na Gaeilge a chur chun cinn'.

3. Ár dTiomantas

Tá Foras na Gaeilge tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a chur ar fáil don phobal uile; na daoine sin a dhéanann teagmháil linn chun seirbhís a fháil. Déanfaimid ár ndícheall seirbhísí ardchaighdeáin agus inrochtana a sholáthar i gcónaí.

Tá Foras na Gaeilge tiomanta do láthair oibre a chothú ina spreagtar agus ina dtacaítear le dínit na bhfostaithe. Mar sin, iarraimid ar an bpobal caitheamh lenár bhfoireann le meas agus dínit. Tá an ceart againn deireadh a chur le teagmháil le baill den phobal nach gcloíonn leis an iarratas sin.

Seo na prionsabail ghinearálta a bhaineann lenár dtiomantas seirbhíse:

- Tabharfaimid freagra ort go pras, go héifeachtúil agus ar chaighdeán chomh hard agus atá ar ár gcumas.
- Cuirfimid comhairle ábhartha agus intuigthe ort agus tabharfaimid eolas soiléir agus cruinn duit.
- Beimid cúirtéiseach agus cothrom inár gcumarsáid leat.
- Freastalóimid ar riachtanais ar leith atá ag daoine a dhéanann teagmháil linn.
- Cuirfimid ar an eolas thú faoi na cearta agus na teidlíochtaí atá agat, de réir mar is cuí.
- Cuirfimid próiseas ar fáil duit chun gearán a dhéanamh faoinár seirbhísí más gá. Déanfaidh Foras na Gaeilge gach iarracht do ghearán a réiteach go sásúil.

- Is í an Ghaeilge teanga oibre Fhoras na Gaeilge. Comhlíonfaimid ár ndualgais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú) 2021 i ndlínse Rialtas na hÉireann agus faoi Chuid III den Chairt Eorpach do Theangacha Réigiúnacha agus Mionlaigh agus faoin

Acht Féiniúlachta agus Teanga (Tuaisceart Éireann) 2022 i ndlínse an Fheidhmeannais.

4. Comhionannas

Leanfaimid an dea-chleachtas maidir le comhionannas atá i bhfeidhm ar oileán na hÉireann agus cloífimid leis na ceanglais dhlíthiúla ina leith atá orainn sa dá dhlínse. Caithfimid leis na daoine uile a dhéanann teagmháil linn go cothrom, beag beann ar inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéis, aois, míchumas, cine, creideamh agus ballraíocht den Lucht Siúil nó de ghrúpa mionlaigh ar bith eile. Cuirfear oiliúint rialta maidir le comhionannas agus frithchlaontacht ar ár bhfoireann uile.

5. Cumarsáid linn

Cumarsáid scríofa (ríomhphost agus litreacha)

Déanfaimid gach iarracht freagra admhála ar gach comhfhreagras a thabhairt laistigh de thrí lá oibre ón dáta a gheofar é, faoi ghnáthchúinsí. Tabharfaimid freagra iomlán ar gach comhfhreagras laistigh de 15 lá oibre nó sa chás gur fiosrú casta atá i gceist agus nach féidir sin a dhéanamh, cuirfimid freagra eatramhach a mhíneoidh an staid ag an bhfuil an cás agus a thabharfaidh le fios cathain a bheidh freagra iomlán ar fáil. Bainfidh gach ball foirne úsáid as freagraí uathoibríocha ríomhphoist agus iad as láthair ar feadh tréimhsí níos faide ná lá amháin. I ngach freagra a chuirfear chugat, úsáidfear teanga shoiléir agus míneofar téarmaí teicniúla ionas go mbeidh eolas sothuigthe agus gonta agat. Beidh meas againn ar do phríobháideachas agus is faoi rún a chaithfimid le d'fhiosrú. Tá cóip dár bpolasaí príobháideachais ar ár suíomh idirlín.

Cumarsáid ar an nguthán

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an nguthán, déanfaimid iarracht an glaoch a fhreagairt a luaithe is féidir agus beimid cúirtéiseach agus cabhrach i gcónaí. Cuirfimid sinn féin in aithne nuair a fhreagrófar an glaoch agus déanfaimid iarracht do cheist a fhreagairt ina hiomláine. Murar féidir linn sin a dhéanamh láithreach, cuirfimid ar aghaidh chuig an gcomhalta foirne/rannóg cheart thú nó glacfaimid do shonraí teagmhála agus fillfimid ort a luaithe is féidir. Déanfaidh gach comhalta foirne gach iarracht teachtaireachtaí glórphoist a fhreagairt taobh istigh de thrí lá oibre, faoi ghnáthchúinsí. Cuirfear teachtaireachtaí cuí glórphoist atá cothrom le dáta i bhfeidhm ar fholínte éagsúla na heagraíochta.

Cuairteoirí ar ár n-oifigí

Is féidir bualadh linn ag ár n-oifigí ó Luan go hAoine ó 9am go 5pm má dhéantar coinne. Fáilteofar go pras roimh gach cuairteoir a bhfuil coinne déanta aige/aici a luaithe a chuirtear in iúl don fhoireann go bhfuil siad tagtha. Nuair a thabharfaidh tú cuairt ar Fhoras na Gaeilge, beimid cúirtéiseach agus cabhrach leat agus cuirfimid eolas beacht agus soiléir ar fáil duit. Cuirfimid socruithe cuí i bhfeidhm le haghaidh cruinnithe agus déanfaimid deimhin de go mbeidh an t-ionad cruinnithe sábháilte, glan agus inrochtana. Beidh meas againn ar do phríobháideachas agus is faoi rún a chaithfimid le d'fhiosrú. Tá cóip dár bpolasaí príobháideachais ar ár suíomh idirlín.

Ár suíomh idirlín

Déanfar cothabháil rialta ar ár suíomh idirlín agus cinnteofar go bhfuil an t-ábhar atá air cruinn agus cothrom le dáta. Úsáidfimid teanga chruinn agus shoiléir chun eolas a chur ar fáil ar ár suíomh idirlín agus in acmhainní digiteacha eile agus míneofar téarmaí teicniúla, le cinntiú go bhfuil an t-ábhar gonta agus intuigthe. Déanfaimid iarracht a chinntiú go mbeidh ár suíomh idirlín éasca le húsáid agus sothuigthe agus gur féidir é a léamh ar bhrabhsálaithe agus ar ghléasanna éagsúla. Taispeánfar pointí teagmhála Fhoras na Gaeilge go soiléir ar an suíomh agus is ann a fhoilsítear ár bpolasaí príobháideachais.

Cumarsáid ar na meáin shóisialta

Leanfaimid orainn de bheith ag postáil ábhar cuí ar ár bpríomhchuntais chorparáideacha agus ar líonraí dúnta gairmiúla.

- Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar ár n-ardán meán sóisialta, déanfaimid iarracht d'fhiosrúchán a fhreagairt laistigh den tseachtain oibre, Luan go hAoine.
- Uaireanta d'fhéadfadh nach mbeimis ábalta freagra a thabhairt ar gach fiosrúchán de bharr srianta ama agus foirne.
- Le do thoil, seol ríomhphost chuig eolas@forasnagaeilge.ie mura bhfaighidh tú freagra ó Fhoras na Gaeilge laistigh de 5 lá oibre.
- Beidh freagraí níos mine de dhíth ar fhiosrúcháin áirithe. Sa chás sin, d'fhéadfadh go n-iarrfaimid ort an comhrá a bhogadh go dtí ardán ní b'oiriúnaí, mar shampla an ríomhphost nó an guthán.
- Déanfaimid athbhreithniú ar thráchtaireachtaí agus bainfimid aon cheann míchuí nó maslach.
- Tá ár bpolasaí príobháideachais foilsithe ar ár suíomh idirlín.

6. Gearán a dhéanamh

Tá Foras na Gaeilge tiomanta do sheirbhís den scoth a sholáthar ar bhealach pras, cúirtéiseach agus cothrom. Tuigimid, áfach, go bhféadfadh daoine a bhaineann úsáid as ár gcuid seirbhísí a bheith míshásta uaireanta. Sa chás sin, is féidir le daoine gearán a dhéanamh linn. Bunaithe ar ár dtiomantas don sárchaighdeán seirbhíse, déanfaimid breithniú ar an ngearán sin agus freagróimid é.

Seo an nós imeachta atá i gceist.

Is ionann gearán agus ráiteas a chuireann in iúl go bhfuil míshástacht ar dhuine, bíodh bunús leis an míshástacht sin nó ná bíodh. San áireamh inár bpolasaí tá gearáin a bhaineann le:

- Caighdeán na seirbhíse a chuirimid ar fail;
- Iompar na foirne;
- Gníomh nó easpa gnímh ag ball foirne a bhfuil tionchar aige ar dhuine aonair nó ar ghrúpa.

Níl na nithe seo a leanas san áireamh inár bpolasaí:

- Gearáin a imscrúdaíodh go hiomlán cheana tríd an nós imeachta seo;
- Gearáin anaithnide;
- Gearáin ar féidir a mheas go réasúnta go bhfuil siad bearránach agus/nó neafaiseach;

- Gearáin faoi rochtain ar eolas nuair atá nósanna imeachta agus réitigh eile ar fáil sa reachtaíocht cheana, mar shampla saoráil faisnéise agus cosaint sonraí;
- Gearáin faoi cinntí maoinithe a dhéanann Foras na Gaeilge nuair atá nósanna imeachta ar leith i bhfeidhm cheana, mar shampla an próiseas achomhairc;
- Gearáin inmheánacha a d'fhéadfadh a bheith ag foireann Fhoras na Gaeilge. Is le gearáin sheachtracha amháin a bhaineann an mhír seo.

Má tá tú míshásta leis an gcaighdeán seirbhíse ó thaobh tráthúlachta, cúirtéise nó cothroime, is féidir leat ar an gcéad dul síos labhairt leis an oifigeach cuí agus an chúis imní a mhíniú dó/di. Má mheasann tú nach féidir leat an cheist a phlé ná a réiteach leis an oifigeach cuí, nó má tá tú míshásta lena bhfreagra, is féidir leat labhairt le bainisteoir líne an duine sin chun an cheist a phlé agus a réiteach.

Sa chás nár thángthas ar réiteach sásúil trí mhodh neamhfhoirmeálta, is féidir úsáid a bhaint as nós imeachta foirmeálta. Sa chás sin, is féidir leat gearán scríofa a chur chuig eolas@forasnagaeilge.ie agus cuirfear é ar aghaidh chuig an Rannóg Pleanála Corparáidí le fiosrú. Sa chumarsáid sin, mínigh go bhfuil gearán foirmeálta á dhéanamh agat, dean cur síos ar nádúr agus sonraí an ghearáin, mínigh toradh an phlé neamhfhoirmeálta a bhí agat leis an oifigeach cuí roimhe sin agus tabhair do shonraí teagmhála.

Tabharfaimid admháil go bhfuarthas do ghearán laistigh de 5 lá oibre. Glacfaimid leis an ngearán go dáiríre agus scrúdóimid é ar bhealach mion agus neamhchlaonta. D'fhéadfadh sé go mbeadh orainn tuilleadh sonraí nó eolais a lorg ort chun sin a dhéanamh. Déanfaimid iarracht freagra scríofa a chur ar an ngearán laistigh de 10 lá oibre ón dáta a fuarthas é. Mar sin féin, i gcásanna eisceachtúla, nuair is gá go leor eolais a lorg, a thiomsú nó a scrúdú, d'fhéadfaí síneadh ama a chur leis sin.

Sa chás nach bhfuil tú sásta leis an toradh, is féidir achomharc a dhéanamh chuig Príomhfheidhmeannach Fhoras na Gaeilge trí scríobh chuig eolas@forasnagaeilge.ie. Déan tagairt shoiléir don fhreagra nach bhfuil tú sásta leis agus cuir an t-iarratas ar achomharc chugainn laistigh de 14 lá oibre tar éis duit an chéad toradh a fháil. Tabharfar freagra duit laistigh de 10 lá oibre mar atá thuas.

Sa chás nach bhfuil tú sásta le freagra an Phríomhfheidhmeannaigh, tá ceart agat gearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman (https://www.ombudsman.ie/) i ndlínse Rialtas na hÉireann nó Ombudsman Sheirbhísí Poiblí Thuaisceart Éireann (https://www.nipso.org.uk/) i ndlínse an Fheidhmeannais.

Déileálfaimid le gach gearán faoi rún agus de réir riachtanais an Achta um Chosaint Sonraí 1998. Ba cheart a thabhairt ar aird nach gcuirfidh gearán isteach ar aon chaidreamh a d'fhéadfadh a bheith ag an ngearánaí le Foras na Gaeilge amach anseo.

7. Cosaint sonraí

Tá Foras na Gaeilge faoi réir ag na hAchtanna Cosanta Sonraí 1988 agus 2003 agus leis an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS) de chuid an Aontais Eorpaigh. Tugann na hAchtanna Cosanta Sonraí cosaint do phríobháideachas daoine a bhfuil a gcuid sonraí pearsanta á bpróiseáil. Is éard is brí le 'sonraí pearsanta' eolas a bhaineann le duine beo ar féidir iad a aithint ó na sonraí féin nó in éineacht le heolas eile a choinnítear. Cloífidh Foras na Gaeilge lenár bpolasaí príobháideachais agus lenár bpolasaí cosanta sonraí atá araon

ar fáil ar ár suíomh idirlín. Lorgaíonn Foras na Gaeilge toil daoine go follasach chun cumarsáid a fháil faoinár gcuid oibre agus faoi thograí margaíochta eile. Is féidir le daoine a dtoil a tharraingt siar chun nach ndéanfar tuilleadh próiseála ar a sonraí pearsanta agus diúltú do gach cumarsáid margaíochta ag uair ar bith. Cuirfidh an fhoireann cumarsáide in iúl duit go soiléir go bhfuil an ceart sin agat agus conas é úsáid a bhaint as. Tá monatóir sonraí ag gach rannóg d'Fhoras na Gaeilge a chinntíonn go leantar an dea-chleachtas ar fud na heagraíochta.

8. Saoráil faisnéise

Tá cearta agus rialacha maidir le saoráil faisnéise leagtha amach i gCód Cleachtais na gComhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh/Thuas agus Turasóireacht Éireann. Tá an Cód Cleachtais sin ar fáil ar ár suíomh idirlín. Is féidir iarratas maidir le saoráil faisnéise a chur chuig saorailfaisneise@forasnagaeilge.ie.

9. Foireann Fhoras na Gaeilge

Mar bhaill den mhórphobal, tá na cearta céanna ag fostaithe Fhoras na Gaeilge ar na seirbhísí a luaitear sa Chairt seo agus caithfear leo ar an mbonn céanna (seachas an eisceacht a luaitear i mír 6).

10. Monatóireacht agus measúnú

Déanfaimid ár bhfeidhmíocht a mheas le hais gach ceann de na ceannteidil seo. Chomh maith leis sin déanfaimid monatóireacht rialta ar na grúpaí is mó a bhíonn i dteagmháil linn maidir le cáilíocht na seirbhísí a chuirimid ar fáil. Cuirfimid fáilte roimh mholtaí agus tuairimí faoi na seirbhísí a chuirimid ar fáil.