Bonneagar Iompair Éireann

Plean Gníomhaíochta um Chustaiméirí

2024–2027

Bonneagar Iompair Éireann
Transport Infrastructure Ireland

Réamhrá

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.

D'fhonn ár gcuid chuspóirí a chomhlíonadh, leagtar amach i gCairt Chustaiméirí an BIÉ an gealltanas againn seirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus dea-bhéasach a churr ar fáil do gach custaiméir againne.

Déanann an Plean Gníomhaíochta seo um Chustaiméirí na gealltanais agus na caighdeáin 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.

Caighdeáin Seirbhís na Cáilíochta

Inár gCairt Chustaiméirí, geallaimid seirbhís ar ardchaighdeáin a chur ar fáil do gach custaiméir againne. Déanfaimid a chinntiú go mbeidh gach custaiméir ar an eolas faoi leibhéal na seirbhíse ar féidir leis a bheith ag súil leis agus é ag déileáil linn. Déaqnann ár gCairt Chustaiméirí, chomh maith lenár bPlean Gníomhaíochta um Chustaiméirí, cur síos ar ár ngealltanais maidir le seirbhís ar ardchaighdeáin agus conas a dhéanfar a leithéid a sheachadadh agus a mheas.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- Ár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí a fhoilsiú ar ár suíomh Gréasáin.
- Ár Ráiteas um Sheirbhís ar Ardchaighdeáin don Chustaiméir a thaispeáint go soiléir inár n-oifig.
- Ár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta um Chustaiméirí a chur in iúl do gach ball foirne an BIÉ.
- Feidhm aiseolais a chur ar fáil ar ár suíomh Gréasáin.
- An bhéim a chur ar thábhacht caighdeáin na seirbhíse againne, trí oiliúint na Feasachta ar an tSeirbhís do Chustaiméirí a chur ar fáil do na phríomhbhaill foirne siúd a mbíonn i dteagmháil rialta lenár gcustaiméirí.

Comhionannas/Éagsúlacht

Geallaimid seirbhís a sholáthar a chloíonn le reachtaíocht iomlán an chomhionannais agus a fhreastalaíonn ar riachtanais gach custaiméir againn, lasmuigh agus laistigh den eagraíocht araon.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- A chaitheamh le gach custaiméir mar an gcéanna agus de réir na reachtaíochta lena bhaineann.
- A chinntiú go gcloífear le prionsabail an chomhionannais/na héagsúlachta agus go gcuirtear chun cinn iad ar fud BIÉ.
- A chinntiú go bhfuil gach cáipéis chorparáideach ar fáil i raon formáidí le rochtain uirthi arna n-iarraidh, más indéanta, de réir caighdeáin na rochtaine atá leagtha amach i dTreoirlínte an Údaráis Náisiúnta Míchumais.

Rochtain Fhisicúil

Cuirfimid oifigí glana, inrochtana ar fáil a éascaíonn an phríobháideacht, a chloíonn le caighdeáin na gairme agus na sábháilteachta agus a éascaíonn rochtain dóibh siúd faoi mhíchumas nó a bhfuil riachtanais ar leith acu.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- A chinntiú go bhfuil rochtain agus áiseanna oiriúnacha i bhfeidhm inár gcuid oifigí do chustaiméirí agus don fhoireann, lena n-áirítear iad siúd a bhfuil riachtanais na rochtana ar leith nó breise acu.
- Cúnamh agus treoir a chur ar fáil, nuair is gá, dóibh siúd faoi mhíchumas ar mian leo rochtain a fháil ar ár gcuid sheirbhísí. Tá sonraí teagmhála Oifigeach Rochtana BIÉ ar fáil ar ár suíomh Gréasáin.

Eolas

Glacann BIÉ cur chuige réamhghníomhach maidir le faisnéis a chur ar fáil atá soiléir, cruinn agus cothrom le dáta.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- Faisnéis a chur ar fáil, nuair is indéanta, do chustaiméirí atá cuimsitheach, soiléir, cruinn agus inrochtana do chustaiméirí a bhfuil riachtanais ar leith acu.
- A chinntiú go gcloíonn ár suíomh Gréasáin le treoirlínte na hinrochtaineachta.
- Gach faisnéis chustaiméara a phróiseáil de réir an Rialacháin Ghinearálta ar Chosaint Sonraí (RGCS) agus na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 go 2018, trí chultúr na feasachta agus na comhlíontachta a chur chun cinn.

Tráthúlacht agus Dea-Bhéasa

Cuirfimid seirbhísí ar ardchaighdeáin ar fáil le dea-bhéasa agus go héifeachtach.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- A chaitheamh le gach custaiméir le dea-bhéasa agus le meas.
- A admháil go bhfuarthas gach comhfhreagras laistigh de 5 lá oibre.
- Freagra a thabhairt ar chomhfhreagras chomh tapa agus is féidir agus tráth nach déanaí ná 20 lá oibre. Muna féidir é seo a dhéanamh, cuirfimid in iúl duit cathain a cheaptar an freagra a eisiúint.
- Gach glao gutháin a fhreagairt go pras.
- Ár n-ainm féin a thabhairt do gach custaiméir lena bhfuilimid ag déileáil.

Gearáin

Tá gnás gearáin i bhfeidhm againn ar féidir leis an gcustaiméir leas a bhaint as má bhraitheann sé nár caitheadh leis i gceart, le dea-bhéasa nó go cóir agus é ag déileáil le foireann BIÉ.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- Leathanach ar leith um sheirbhís do chustaiméirí a chur ar fáil ar ár suíomh Gréasáin, a chuireann síos an gnás againne maidir le gearáin ón gcustaiméir.
- Feasacht na foirne a ardú maidir le láimhseáil éifeachtach na ngearán.
- A admháil go bhfuarthas gach gearán laistigh de 5 lá oibre
- Freagra a thabairt ar gach gearán a gheofar laistigh de 20 lá oibre (muna féidir lena leithéid, freagra eatramhach a eisiúint laistigh den 20 lá oibre ina mhínítear an staid is déanaí).

Rogha

Más féidir, cuirfimid rogha ar fáil maidir le seachadadh na seirbhísí againne.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- A leanúint ar aghaidh ag cur raon na mbealaí teagmhála ar fáil don chustaiméir lena n-áirítear: guthán, duine le duine, rPhost agus trínár suíomh Gréasáin.
- Lánúsáid a bhaint as teicneolaíochtaí nua agus le teacht chun feabhas a chur ar sheachadadh na seirbhísí agus ar raon na mbealaí um sheachadadh na seirbhísí atá ar fáil don chustaiméir.

Comhairliúchán agus Meastóireacht

Bainimid an-thábhacht le tuairimí ár gcuid custaiméirí.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- Fáilte a cur roimh aiseolas an chustaiméara agus a leanúint ar aghaidh le rochtain éasca a chur ar fáil do gach custaiméir ar mian leis aiseolas a thabhairt dúinn maidir le caighdeán seachadadh na seirbhíse againne. Tá tuilleach eoliais maidir le conas tuairim nó gearán a dhéanamh ar fáil ar an leathanach a bhaineann leis an seirbhís don chustaiméir ar ár suíomh Gréasáin.
- Athbhreithniú ar fheidhmíocht an BIÉ maidir le comhlíontacht gealltanais cáilíocht na seirbhíse atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí agus inár bPlean Gníomhaíochta.

Comhionannas na dTeanga Oifigiúla

Cuirimid seirbhísí ar ardchaighdeáin ar fáil trí mheán gach teanga oifigiúil.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- Gach dualgas orainn atá leagtha amach i Reachtaíocht na dTeangacha Oifigiúla a chomhlíonadh
- A chinntiú gur féidir le gach custaiméir ar mian leis a chuid ghnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Ateangaireacht a chur ar fáil, mas gá, d'úsáideoirí Teanga Chomharthaíochta na hÉireann chun lánrochtain ar ár gcuid sheirbhísí a chumasú.

An Custaiméir Inmheánach

Déanfaimid a chinntiú go n-aithneofar gach ball foirne mar chustaiméir inmheánach.

Príomhmhíreanna gníomhaíochta:

Déanfaimid:

- Iarracht a chinntiú go dtugtar an tacaíocht chuí do gach ball foirne agus go dtéitear i gcomhairle leis maidir le seachadadh na seirbhíse.
- An fhoireann a choinneáil ar an eolas faoi gach forbairt ábhartha trí úsáid a bhaint as bealaí inmheánacha na cumarsáide.

Bonneagar Iompair Éireann
Transport Infrastructure Ireland

Bonneagar Iompair Éireann
Ionad Gnó Gheata na Páirce
Sráid Gheata na Páirce
Baile Átha Cliath 8
D08 DK10

Transport Infrastructure Ireland
Parkgate Business Centre
Parkgate Street
Dublin 8
D08 DK10

www.tii.ie

info@tii.ie

+353 (0)1 646 3600

+353 (0)1 646 3601