



Bonneagar Iompair Éireann

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2020–2023

Réamhrá

Is é misean BIÉ bonneagar agus seirbhísí iompair ar ardchaighdeán a sholáthar, caighdeán saoil níos fearr a chur ar fáil, agus tacú le fás eacnamaíoch.

Chun cabhrú linn ár Misean a chomhlíonadh, déantar cur síos inár gCairt Chustaiméirí ar ár dtiomantas do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtúil, agus chúirtéiseach a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar fad.

Déantar forbairt sa Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí seo ar na tiomantais agus ar na caighdeáin atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí, agus déantar cur síos ann ar nádúr agus ar chaighdeán na seirbhíse is féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis.

Caighdeáin Seirbhíse Ardcháilíochta

Inár gCairt Chustaiméirí, tugaimid tiomantas seirbhís ardcháilíochta a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar fad. Cinnteoidimid go bhfuil ár gcustaiméirí ar an eolas faoin leibhéal seirbhíse is féidir leo a bheith ag súil leis nuair atá siad ag déileáil linn. I dteannta a chéile, déantar cur síos inár gCairt Chustaiméirí agus inár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí ar ár dtiomantais seirbhíse ardcháilíochta agus conas a chuirfear iad siúd i gcrích agus a dhéanfar measúnú orthu.

Príomhphointí gnímh:

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Foilseoidimid ár gCairt Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin, www.tii.ie.
- Beidh ár Ráiteas maidir le Seirbhís Ardcháilíochta do Chustaiméirí ar taispeáint go soiléir inár n-oifig.
- Cuirfimid ár gCairt Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí in iúl d'fhoireann uile BIÉ.
- Fáilteoidimid roimh aiseolas ar ár suíomh gréasáin, www.tii.ie.
- Leagfaimid béim ar an tábhacht a bhaineann lenár gcaighdeáin seirbhíse, trí oiliúint Feasachta maidir le Seirbhís do Chustaiméirí a chur ar fáil do na baill foirne sin a mbíonn teagmháil acu lenár gcustaiméirí go rialta.

Comhionannas / Éagsúlacht

Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar a bhfuil an reachtaíocht chomhionannais á comhlíonadh go hiomlán aici agus a fhreastalaíonn ar riachtanais ár gcustaiméirí ar fad, inmheánach agus seachtrach.

Príomhphointí gnímh:

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Caithfimid go cothrom le gach custaiméir agus de réir na reachtaíochta ábhartha.
- Cuirfimid na gealltanais a thugaimid inár [Scéim Gaeilge](#), ullmhaithe faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, chun feidhme.
- Cinnteoidimid go mbeidh doiciméid chorparáideacha ar fáil i raon formáidí inrochtana nuair a iarrtar a leithéid, más indéanta, de réir na gcaighdeán inrochtaineachta atá sonraithe i dTreoirínte an Údaráis Náisiúnta Míchumais “*First Steps in Producing Accessible Publications*”.

Rochtain Fhisiciúil

Soláthróimid oifigí poiblí glana, inrochtana a chinnteoidh príobháideacht, a chomhlíonfaidh caighdeáin ghairme agus sábháilteachta, agus a éascóidh rochtain do dhaoine faoi mhíchumas nó le riachtanais shonracha.

Príomhphointí gnímh:

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Cinnteoidimid go bhfuil rochtain agus áiseanna oiriúnacha ar fáil do chustaiméirí agus do bhaill foirne inár n-oifigí, lena n-áirítear iad siúd ag a bhfuil riachtanais shonracha nó bhreise rochtana.
- Soláthróimid cabhair agus cúnaimh, áit ar gá, do dhaoine faoi mhíchumas ar mian leo ár seirbhísí a rochtain. Tá sonraí teagmhála Oifigeach Rochtana BIÉ le fáil ar ár suíomh gréasáin www.tii.ie.

Faisnéis

Tá cur chuige réamhghníomhach ag BIÉ chomh fada is a bhaineann le faisnéis a sholáthar atá soiléir, beacht agus cothrom le dáta.

Príomhphointí gnímh:

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Soláthróimid faisnéis atá cuimsitheach, soiléir, beacht agus inrochtana do chustaiméirí ag a bhfuil riachtanais shonracha, más indéanta.
- Cinnteoidimid go bhfuil treoirlinnte inrochtaineachta á gcomhlíonadh ag ár suíomh gréasáin www.tii.ie.
- Próiseálfaimid an fhaisnéis ar fad a bhaineann le custaiméirí de réir an

Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS) agus Achtanna um Chosaint Sonraí, 1988 go dtí 2018, trí chultúr feasachta agus comhlíontachta a chur chun cinn.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

Soláthróimid seirbhísí ardcháilíochta go cúirtéiseach agus go héifeachtúil.

Príomhphointí gnímh:

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Caithfimid le teann cúirtéise agus measa le gach custaiméir.
- Cuirfimid in iúl do chustaiméirí go bhfuil comhfhreagras faighte againn laistigh de 5 lá oibre.
- Freagróimid comhfhreagras chomh luath agus is féidir agus nach déanaí ná 20 lá oibre.
- Freagróimid glaonna teileafóin go tapa.
- Tabharfaimid ár n-ainm do na custaiméirí a bhfuilimid ag déileáil leo.

Gearáin

Tá nós imeachta chun gearáin a dhéanamh bunaithe againn ar féidir le custaiméirí a shíleann go mb'fhéidir nár chaith baill foirne BIÉ leo ar bhealach oiriúnach, go cúirtéiseach nó go cothrom, a úsáid.

Príomhphointí gnímh:

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Soláthróimid leathanach tiomnaithe do sheirbhís do chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin, www.tii.ie, ar a mbeidh mionsonraí maidir lenár nós imeachta

do chustaiméirí ar mian leo gearán a dhéanamh.

- Tarraingeoidimid aird ball foirne ar conas gearáin a láimhseáil go héifeachtach.
- Cuirfimid in iúl go bhfuil gach gearán faighte laistigh de 5 lá oibre.
- Freagróimid gach gearán a fhaightear laistigh de 20 lá oibre (mura féidir, d'fhéadfaí freagra eatramhach a eisiúint laistigh den 20 lá oibre ina mínítear an staid is déanaí).

Rogha

Soláthróimid rogha, áit ar féidir, chomh fada is a bhaineann lenár seirbhísí a sholáthar.

Príomhphointí gnímh:

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Leanfaimid ar aghaidh ag soláthar raon caineál teagmhála do chustaiméirí lena n-áirítear: teileafón, aghaidh ar aghaidh, ríomhphost agus trínár suíomh gréasáin www.tii.ie.
- Bainfimid úsáid iomlán as teicneolaíochtaí nua agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun an soláthar seirbhísí agus

an raon caineál soláthar seirbhísí atá ar fáil dár gcustaiméirí a fheabhsú.

Comhairliúchán agus Measúnú

Glacaimid leis go mbaineann tábhacht le tuairimí ár gcustaiméirí.

Príomhphointí gnímh:

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Fáilteoidimid roimh aiseolas ó chustaiméirí agus leanfaimid ar aghaidh ag soláthar rochtain éasca do chustaiméirí ar mian leo aiseolas a thabhairt dúinn maidir le caighdeán ár soláthar seirbhísí. Tá mionsonraí maidir le conas tuairim nó gearán a dhéanamh ar fáil ar ár leathanach seirbhísí do chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin www.tii.ie.
- Déanfaimid athbhreithniú ar fheidhmíocht BIÉ chomh fada is a bhaineann leis na tiomantais maidir le seirbhís ardcháilíochta atá sonraithe inár gCairt Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta.





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



+353 (0)1 646 3600



info@tii.ie



+353 (0)1 646 3601