

Plean Gníomhaíochta Custaiméara

2025–2028





Clár ábhair:

RÉAMHRÁ Ó PAUL KELLY, POF, FÁILTE IRELAND.....	4	Poncúlacht agus Dea-bhéasa	20
RÉAMHRÁ.....	4	Gearáin agus Achomhairc.....	21
ÁR MISEAN	6	Comhairliúchán agus Meastóireacht.....	22
ÁR BHFÍS	6	Rogha	23
CUSPÓIRÍ STRAITÉISEACHA.....	6	Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla.....	24
RANNPHÁIRTÍOCHT AGUS CUMARSÁID CUSTAIMÉIRÍ	7	Comhordú níos Fearr.....	25
Ár gCustaiméirí agus Seirbhísí	7	Custaiméir Inmheánach	26
Ár gCainéil Seirbhíse	9	Monatóireacht a Dhéanamh ar ár bhFeidhmíocht	28
Conas a dhéanaimid cumarsáid lenár gcustaiméirí	9	GNÍOMHAÍOCHTAÍ AN PHLEAN	29
Déan Teagmháil Linn	11	REACHTAÍOCHT ÁBHARTHA.....	32
TIOMANTAIS ÁR BPLEAN GNÍOMHAÍOCHTA CUSTAIMÉARA.....	14		
Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.....	14		
An Comhionannas agus an Éagsúlacht.....	16		
Rochtain Fhisiciúil	17		
Faisnéis.....	19		

Réamhrá ó Paul Kelly, POF, Fáilte Ireland

Mar POF Fáilte Ireland, is cúis áthais dom ár bPlean Gníomhaíochta Custaiméara a roinnt.

Tarraingíonn an plean seo aird ar dtiomantas láidir do cháiliócht agus inrochtaineacht ár seirbhísí a fheabhsú agus ar ár dtiomantas chun seirbhís den chaighdeán is airde a sholáthar chun freastal ar riachtanais athraitheacha ár gcustaiméirí. Chun críocha an Phlean Gníomhaíochta Custaiméara seo, táimid ag rá gur féidir ár gcustaiméirí a chur i gceann amháin nó i ngach ceann de na catagóirí seo a leanas: Tionscal Comhpháirtithe, Páirtithe Leasmhara, Cuaiteoirí agus Fostaithe.

Cuireann Fáilte Ireland seirbhísí ilghnéitheacha ar fáil trí chainéil éagsúla, lena n-áirítear ardáin dhigiteacha, caidrimh aghaidh ar aghaidh, agus ár líne thacaíochta thiomnaithe do chustaiméirí. Is gné lárnach dár n-eagraíocht ár dtiomantas d'fheabhas agus do nuálaíocht leanúnach. Agus sinn ag oibriú go dlúth lenár bhfostaithe agus lenár gcustaiméirí araon, tá na príomhréimsí feabhsúcháin sainaitheanta againn chomh maith le straitéisí chun dul i ngleic leo. Cabhraíonn an cur chuige comhoibritheach sin linn fanacht ar thús cadhnaíochta, agus a chinntiú go mbeidh ár seirbhísí ábhartha agus éifeachtach ó thaobh riachtanais ár gcustaiméirí a chomhlíonadh i gcónaí.

Go raibh maith agaibh as bhur dtacaíocht agus comhar leanúnach agus sinn ag obair chun na cuspóirí sin a bhaint amach.

Réamhrá

Inár bPlean Gníomhaíochta Custaiméara, leagtar amach tiomantas Fáilte Ireland do sheirbhís den scoth atá dírithe ar an gcustaiméir a sholáthar do chliant ghnó, do chuairteoirí, do phobail fud fad na hÉireann, agus dár bhfostaithe, a bhfuil ár Luachanna Corparáideacha mar bhonn taca fúithi – Díograis, Samhlaíocht, Comhoibriú Gnímh, Macántacht, Saineolas agus Cúram.

Táimid **díograiseach** faoin turasóireacht agus faoi obair ar mhaithe le geilleagar na hÉireann agus is **mór** againn ár gcuid oibre, ár bhfostaithe agus ár gcustaiméirí. Bainimid leas as ár **saineolas** chun na seirbhísí is fearr agus is féidir a dhearadh **a chur i bhfeidhm** agus ar fáil, leis an leibhéal **macántachta** is mó agus an leibhéal measa is airde ar ár ról mar eagraíocht san earnáil phoiblí. Oibrímid i **ndlúthchomhar** lenár bhfostaithe agus lenár gcustaiméirí araon ag úsáid prionsabail dearaidh seirbhíse chun smaoineamh ar dhóigh **shamhlaíoch**, agus chun réimsí le feabhsú a phlé agus a aithint.

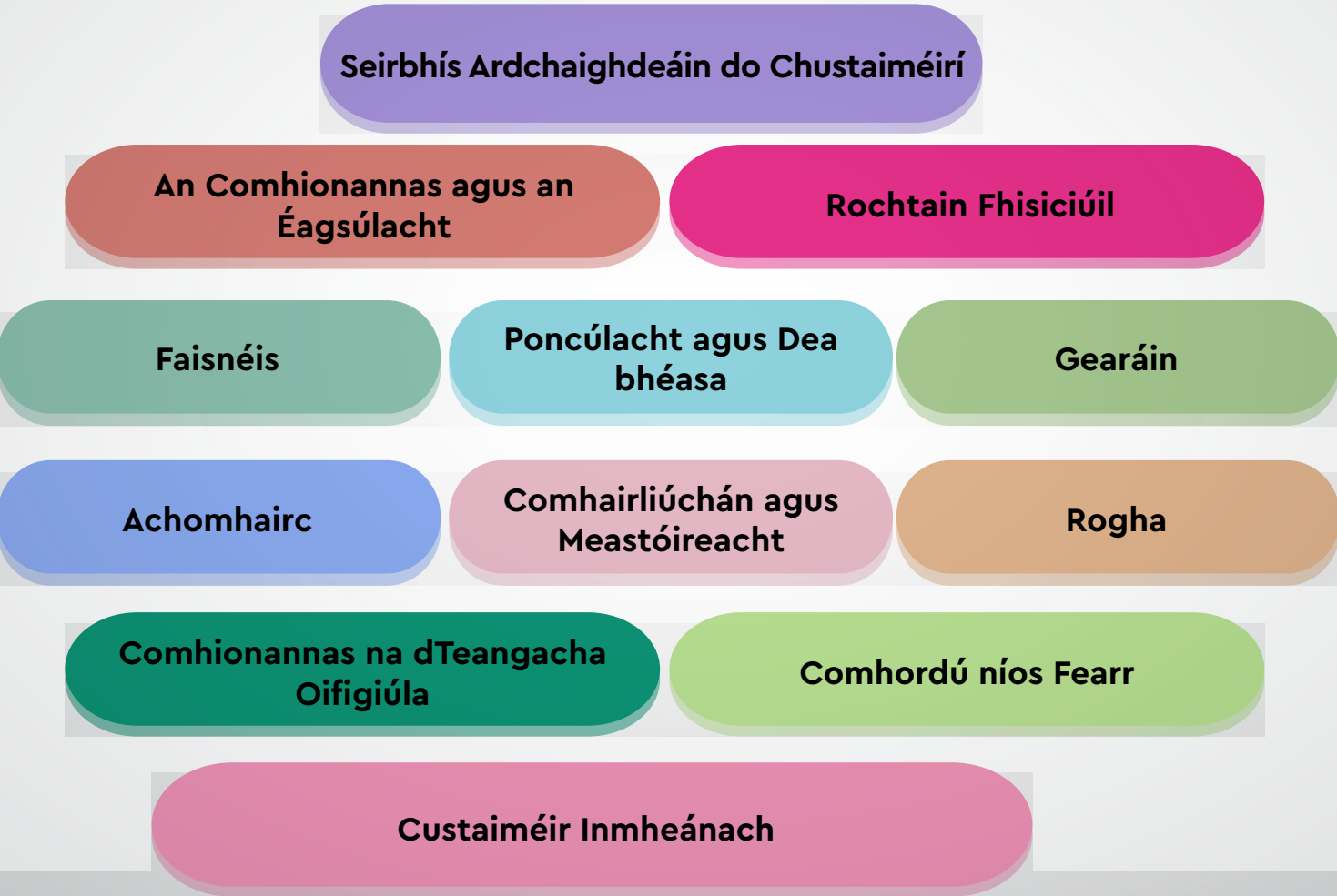
Freastalóimid ar riachtanais fostaithe trí bhealaí oibre nuálacha agus spreagúla a chur ar fáil, foirne a nascadh le cuspóirí a ról, agus cur ar a gcumas obair níos éifeachtaí ar son custaiméirí.

Leanfaimid d'fhorbairt an phlean gníomhaíochta seo, trí éisteacht go gníomhach agus aiseolas a lorg, monatóireacht a dhéanamh ar fheidhmíocht agus **Prionsabail Cáilíochta Seirbhíse do Chustaiméirí** agus cur chuige i leith dearadh seirbhíse a bhfuil an custaiméir lárnach ann a úsáid chun léargais, deiseanna agus réimsí d'fheabhsú seirbhíse do chustaiméirí a thuiscint agus a aithint ar dhóigh níos fearr.



Prionsabail

Tá sé sainmhínithe go soiléir againn cad é an tuiscint a bhaineann Fáilte Éireann as na **12 phrionsabal Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí (prionsabail SAC)**. Tá ár dtiomantais leagtha amach againn, tá samplaí dár dtograí curtha ar fáil againn. Léirítear leis sin nach amháin go bhfuil plean gníomhaíochta á chruthú againn, ach go bhfuil sé á chur chun feidhme againn.





An Comhshaol. Tacú leis an tionscal chun inbhuanaitheacht comhshaoil na n-áitreabh turasóireachta a athrú céim ar chéim chun spriocanna rialtais a bhaint amach faoi 2030 (astaíochtaí carbóin agus éifeachtúlacht fuinnimh). Is tír í Éire atá ar thús cadhnaíochta ó thaobh na turasóireachta inbhuanaithe agus a chosnaíonn, a athshlánaíonn agus a thacaíonn lenár gcomhshaol nádúrtha ar mhaithe le leas an tsaoil mhóir.



Pobal. Geilleagar do chuairteoirí atá inbhuanaithe a fhorbairt a chuireann ioncam ón turasóireacht ar fáil do phobail ar fud na tíre, rud a chuireann ar a gcumas acu teacht faoi bhláth. Comhoibriú go gníomhach le pobail chun leas a bhaint as acmhainn an gheilleagair turasóireachta chun tacú le forbairt inbhuanaithe agus barántúil áiteanna saoire, rud a fhágfaidh gur áiteanna iontacha a bheidh iontu chun cónaí iontu agus cuairt a thabhairt orthu.



Tionscal. Tacú le fás inbhuanaithe gnólachtaí, agus iomaíochas agus athléimneacht a spreagadh chun forbairt inbhuanaithe a éascú. Tacú le fostaithe leanúint dá saineolas agus dá eolas maidir le soláthar éifeachtúlachta eagraíochtúla agus eispéreas do chuairteoirí a fhorbairt agus a chinntiú ag an am céanna go gcomhlíontar riachtanais fhadtéarmacha na hearnála.



Cuairteoir. Ár spriocghrúpa a spreagadh chun Éire a roghnú mar an tír shaoire is fearr a fhreastalóidh ar a riachtanais. Tacú le forbairt agus soláthar eispéreas agus lóistín as cuimse do chuairteoirí lena bhfreastalófar ar riachtanais agus ar ionchais cuairteoirí.



Cur i gCrích. Soláthraíonn struchtúr ár n-eagraíochta agus ár bhforbairt daoine feidhmíocht atá dírithe ar straitéis agus cultúr atá bunaithe ar mhuinín. Pléimid agus glacaimid le deiseanna teicneolaíochta, próisis agus beartais ar féidir leo an tionchar atá againn a chlaochlú. Tá ár soláthar bunaithe ar bharr feabhais rialachais inár gcórais agus inár mbearta.

Ár Misean

“Éire a Fheabhsú leis an Turasóireacht – Éire a Fheabhsú ar mhaithe le Turasóirí”.

Déanfaimid é seo trí thaithí an chuairteora in Éirinn a bharrfheabhsú agus na bealaí a chuireann an turasóireacht le sochaí, comhshaol agus geilleagar na hÉireann a fhorbairt go hinbhuanaithe ag an am céanna.

Ár bhFís

Ag Fáilte Ireland, déanfaimid forbairt inbhuanaithe na turasóireachta in Éirinn a spreagadh, a chur chun cinn, agus tacóimid léi. Faoi 2030, beidh earnáil na turasóireachta ina tionscal atá seasmhach ó thaobh an gheilleagair de agus scaipthe go réigiúnach. Comhlíonfaimid ár spriocanna gníomhaithe ar son na haeráide, sásóimid gach cuairteoir go seasta, cuirfimid gairmeacha den scoth ar fáil d'fhostaithe, agus cabhróimid ar bhealach suntasach le pobail áitiúla. Bainfear sin amach ach a ndéanfaidh comhlachtaí stáit agus áitiúla forbairt inbhuanaithe ar bhealach comhordaithe agus comhoibritheach.

Cuspóirí Straitéiseacha

Chun an plean gníomhaíochta seo a chur i bhfeidhm, cuirfimid an soláthar seirbhíse in oiriúint do shamhail VICE um fhorbairt inbhuanaithe na turasóireachta atá mar bhonn taca faoi Straitéis Chorporáideach Fáilte Ireland 2024–2026 agus lena dtomhaisfear tionchar ár gcuid oibre ar Chuairteoirí, ar Thionscal, ar Phobail agus ar an gComhshaol. Tá an plean gníomhaíochta seirbhíse dírithe ar sholáthar ár seirbhísí agus ar an tionchar atá acu ar chustaiméirí seachtracha (Cuairteoirí, Tionscal agus Pobail) chomh maith lenár gcustaiméir inmheánach, ár gcomhghleacaithe.

Rannpháirtíocht agus Cumarsáid Custaiméirí

Ár gCustaiméirí agus Seirbhísí

Ag Fáilte Ireland, creidimid go bhfuil sé rithábhachtach oibriú le tionscal, pobail, an Rialtas, na Gníomhaireachtaí Stáit, earnáil an oideachais, Údaráis Áitiúla agus grúpaí ionadaíochta chun an turasóireacht a fhorbairt fud fad na hÉireann ar mhaithe lenár gcuairteoirí. Déanaimid é seo trí phleananna agus líonraí forbartha eispéiris agus áiteanna saoire a chruthú, agus trí infheistiú i mbonneagar, gníomhaíochtaí, cuairteoirí a mhealladh, agus féilte, agus infheistiú chun réimse fairsing seirbhísí tacaíochta a sholáthar do ghnólachtaí turasóireachta.

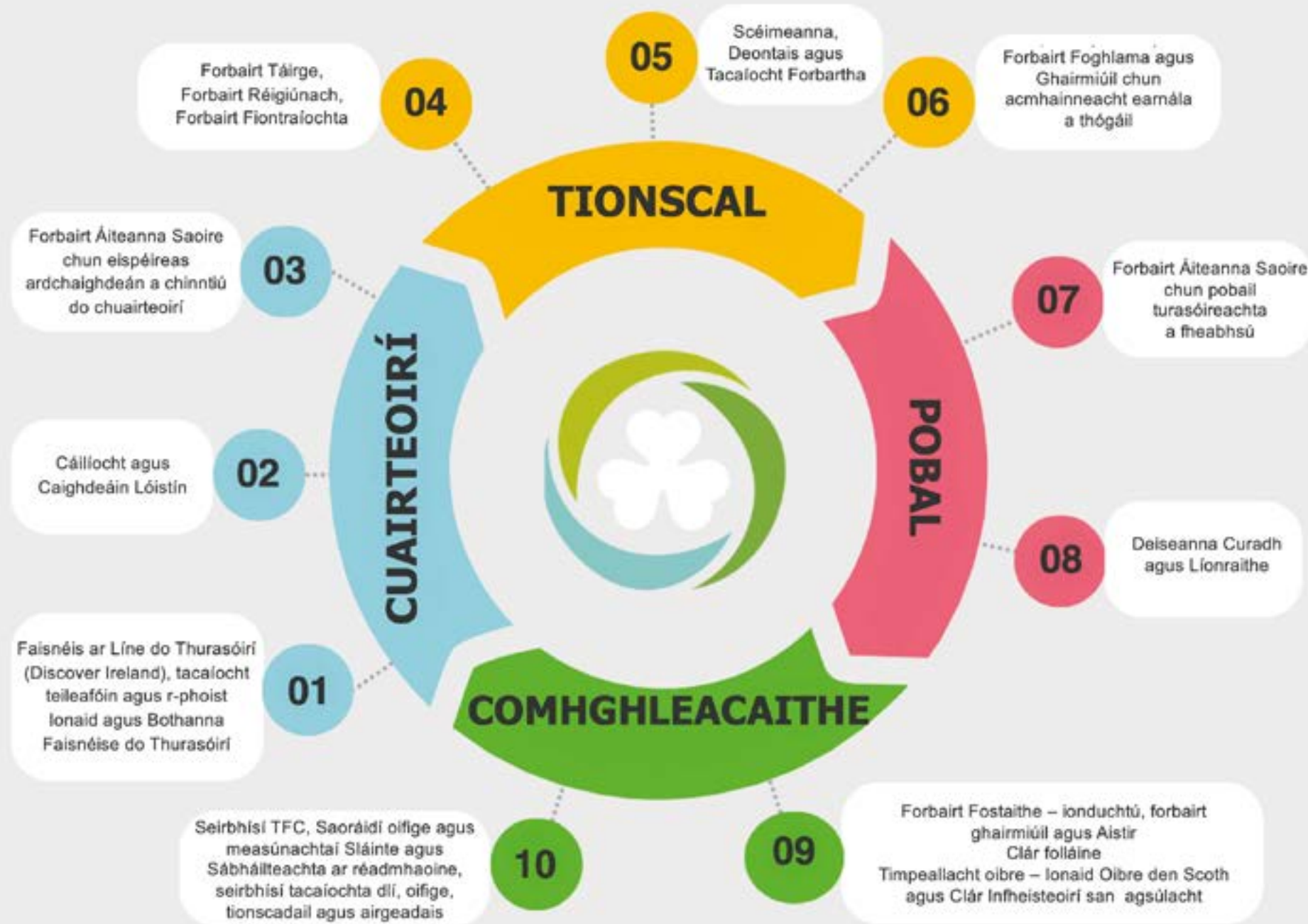
Cuirimid réimse acmhainní ar fáil chun cabhrú le **Cuairteoirí** roghanna eolacha a dhéanamh chun a dtaithí ar Éirinn a fheabhsú. Áirítear leis sin faisnéis ar líne do thurasóirí, tacaíocht do chustaiméirí, cáilíocht lóistín a choimeád ar ardchaighdeán agus a chinntiú go gcoimeádann gnólachtaí lóistín laistigh de Chreat Náisiúnta um Dhearbhú Cáilíochta na caighdeáin lenar féidir ionchas na gcustaiméirí a chomhlíonadh. Tá ár n-ionaid agus ár mbothanna faisnéise do thurasóirí lonnaithe gar dóibh chun cabhair agus faisnéis a sholáthar do Chuairteoirí.

Táimid tiomanta do thacú le **Tionscal** na turasóireachta le seirbhísí a fheabhsaíonn scileanna, a chothaíonn borradh ar ghnó, agus a fhorbraíonn eispéiris ar leith. I measc na seirbhísí atá againn a bhaineann le tionscal, tá cláir forbartha, foghlama agus uasoiliúna chuimsitheacha, tacaíocht d'fhorbairt gnó chun cabhrú le gnólachtaí teacht faoi bhláth. Dírimid freisin ar eispéiris eisceachtúla a chruthú, ar phobail agus áiteanna saoire a fhorbairt, agus ar thacaíocht láidir a sholáthar do chustaiméirí chun cabhrú le gnólachtaí, jabanna agus pobal turasóireachta fás ar bhealach inbhuanaithe.

Teastaíonn uainn go mbainfidh **Pobail** fud fad na hÉireann leas as an turasóireacht ó thaobh na sochaí agus an gheilleagair de, agus teastaíonn uainn go mbraithfidh cuairteoirí go bhfuil Éire dhílis feicthe acu, a bhuíochas do mhuintir na háite. Áirítear lenár gcláir forbartha áiteanna saoire, pobail turasóireachta, agus cuirimid Cláir Curadh agus deiseanna líonraithe ar fáil do bhaill an Phobail chun tacú leo chun cabhrú agus tacú le cuairteoirí.

I dteannta ár seirbhísí atá dírithe ar thionscal, leagaimid béim ar leith ar thacú lenár gcustaiméirí inmheánacha luachmhara; ár bhfostaithe. Cuirimid réimse seirbhísí tacaíochta a bhaineann le fostaithe san ionad oibre ar fáil chun cabhrú le fostaithe a bpost a dhéanamh go maith agus forbairt laistigh den eagraíocht (lena n-áirítear Foghlaim agus Forbairt, TFC, Seirbhísí Oifige, Tacaíochtaí Tionscadail, Sláinte agus Sábháilteacht, etc.) chomh maith le tacaíochtaí folláine fostaithe. Táimid tiomanta d'ionad oibre atá éagsúil agus ionchuimsitheach a chruthú agus déanaimid ár ndícheall áit iontach a dhéanamh de Fáilte Ireland chun oibriú ann, rud a chinnteoidh go mbeidh na hacmhainní agus an tacaíocht atá ag teastáil ag ár bhfostaithe chun gaisce a dhéanamh ina ról.





Ár gCainéil Seirbhíse

Déanaimid cumarsáid le custaiméirí ar fud réimse leathan cainéal, trí theagmháil aghaidh ar aghaidh agus trí theicneolaíocht araon agus éistimid agus lorgaimid aiseolas go gníomhach trí chomhairliúcháin, suirbhéanna, agus agallaimh.

Conas a dhéanaimid cumarsáid lenár gcustaiméirí

Cuireadh oiliúint ar ár bhfoireann tacaíochta do chustaiméirí chun cabhrú le cuairteoirí agus le comhpháirtithe trádála le fiosrúcháin éagsúla ó 9:00 AM go dtí 5:00 PM, Luan go hAoine, agus cuirimid roghanna ar fáil chun cumarsáid a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Bhéarla. Chun seirbhís gasta a chinntiú, déanaimid ár seacht ndícheall chun glaonna a fhreagairt ar an toirt, agus freagraítear gach cumarsáid r-phoist agus ghlórphost laistigh 48 uair an chloig.

Cuireann ár n-oifigí faisnéise do thurasóirí ar fud na tíre cabhair aghaidh ar aghaidh agus eolas fairsing áitiúil ar fáil do chuairteoirí, chomh maith le faisnéis ilteangach, acmhainní ar líne, agus comharthaíocht agus treoracha fuaime in áiteanna a bhfuil an-tóir ag turasóirí orthu.

Tá idirghníomhuithe aghaidh ar aghaidh, trí theagmháil duine le duine agus duine le mórán daoine araon, le príomh-chomhpháirtithe gnó turasóireachta agus le grúpaí pobail mar chuid lárnach de chumarsáid éifeachtach chun a chinntiú go bhfuil muid ag freastal ar shainriachtanais na ndaoine. Cabhraíonn an cur chuige sin linn réitigh shaincheaptha a sholáthar agus iontaoibh a chothú leis na comhpháirtithe is tábhachtaí atá againn.

Cuireann ár mol tacaíochta trádála acmhainní, faisnéis agus tacaíochtaí ar fáil do ghnólaíochtaí turasóireachta. Coinnítear comhpháirtithe trádála ar an eolas faoi sheirbhísí, faoi threochtaí agus faoi dheiseanna le nuachtlitreacha agus r-phoist feachtais a sheoltar go rialta.

Nuashonraítear ár suímh ghréasáin go rialta le faisnéis ábhartha, agus úsáidimid cainéil inmheánacha amhail Fáilte TV agus r-irisí chun ár bhfostaithe a choinneáil ar an eolas faoi thionscnaimh inbhuanaitheachta, vasaíliúna agus foghlama. Leis sin, cinntítear trédhearcacht agus coinnítear gach duine ag tarraingt ar an téa chéanna.



AR LÍNE

Suíomh Gréasáin Fáilte Ireland

Suíomh gréasáin Discover Ireland

Mol Tacaíochta Gnó le haghaidh acmhainní agus faisnéise

Tairseach thrádála – chun clárú le haghaidh imeachtaí, deontas agus maoiniú agus tacaíochtaí eile

Learnifi – cúrsaí forbartha ar líne agus forbairt acmhainneachta

Na Meáin Shóisialta – cumarsáid ar Instagram, LinkedIn, Facebook agus X



TEILEAFÓN/R-PHOST

Tairseach Sheirbhíse Thiomnaithe do Chustaiméirí le tacaíocht ó Fhoireann Seirbhísí do Chustaiméirí – Teileafón 0818 8888 000 nó 01 574 1990

R-phost – customersupport@failteireland.ie

Líne Faisnéise Discover Ireland do Thurasóirí (1800 230 330)

R-phost Discover Ireland do Thurasóirí (www.discoverireland@failteireland.ie)



GNÓ AR AN LÁTHAIR

Tacaíocht do Ghnó ar an Láthair lena n-áirítear –

Foireann Bainistithe Cuntas – comhairliúchán a sholáthar ar an láthair do ghnólachtaí turasóireachta.

Foireann Forbartha Áiteanna Saoire agus Eispéireas – pobail agus áiteanna saoire a fhorbairt.

Foireann forbartha gnó

Foireann Rannpháirtíochta Cuaiteoirí – seirbhísí a dhearadh agus a sholáthar do dhaoine sa phobal chun tacú le cuaiteoirí agus leis an turasóireacht san áit saoire.



CUAIRTEOIR AR AN LÁTHAIR

Tacaíochtaí do Chuairteoirí ar an Láthair lena n-áirítear –

Seirbhísí Ionaíd Faisnéise do Thurasóirí (ar fud na tíre), 10 n-oifig ó cheann ceann na bliana agus 15 cinn ar bhonn séasúrach

Pointí Faisnéise Turasóireachta Féinseirbhíse (ar fud na tíre) – 90 both fud fad na tíre



COMHPHÁIRTÍOCHTAÍ

Tá comhpháirtíochtaí ag Fáilte Ireland le heagraíochtaí agus le grúpaí tábhachtacha san earnáil phoiblí agus phríobháideach. Mar shampla –

Ranna AE agus Rialtais chun deontais agus cistí a bhainistiú e.g. An Ciste um Athrú Cóir

Údaráis Áitiúla chun tograí forbartha áitiúla agus tionscadal speisialta a sholáthar agus Oifigí Fiontraíochta Áitiúla in Údaráis Áitiúla chun tacaíochtaí turasóireachta do ghnólachtaí agus forbairt fiontraíochta a sholáthar

Oibritheoirí Turas, Gníomhairí Taistil agus Gníomhairí Láimhseála

Cuideachtaí Bainistíochta Áiteanna Saoire: Ag tacú le heispéiris áitiúla

Eagraithe Gairmiúla Comhdhálacha: Ag bainistiú comhdhálacha agus imeachtaí

I measc na bpríomh-chomhpháirtíochtaí a fheabhsaíonn eispéiris na gcuaiteoirí, a thacaíonn le timpeallachtaí inbhuanaithe agus a fhorbraíonn deiseanna trasfhógraíochta, tá – Coillte, OOP, Uiscebhealaí Éireann



Déan Teagmháil Linn

Baineann ár gcustaiméirí agus ár bhfostaithe leas as réimse cainéal chun teacht ar fhaisnéis agus ar sheirbhísí agus chun aiseolas a sholáthar agus gearáin a dhéanamh i gcás inar gá.

Seirbhís	Cuaiteoirí	Tionscal/Cnólachtaí Turasóireachta agus fostaithe féideartha
Faisnéis	Suíomh Gréasáin: www.discoverireland.ie Teileafón: Líne Faisnéise do Thurasóirí 1800 230 330 R-phost: discoverireland@failteireland.ie Oifig: Oifigí Ionaíd Faisnéise le Seirbhísí do Thurasóirí (ar fud na tíre) Féinseirbhís: Pointí Faisnéise do Thurasóirí (ar fud na tíre) Na Meáin Shóisialta: Instagram, Facebook, X	Suíomh Gréasáin: www.failteireland.ie Teileafón: Foireann Tacaíochta do Chustaiméirí 0818888 000 nó 01 574 1900 R-phost: customersupport@failteireland.ie Féin: https://support.failteireland.ie Ar an Láthair: Bainisteoirí Príomhchuntais Tiomnaithe Na Meáin Shóisialta: Instagram, Facebook, X
Seirbhísí	Suíomh Gréasáin: www.discoverireland.ie Teileafón: Líne Faisnéise do Thurasóirí 1800 230 330 R-phost: discoverireland@failteireland.ie Oifig: Oifigí Ionaíd Faisnéise le Seirbhísí do Thurasóirí (ar fud na tíre) Féinseirbhís: Pointí Faisnéise do Thurasóirí (ar fud na tíre)	Suíomh Gréasáin: www.failteireland.ie LearnFi nó Tairseach Thrádála www.tourismcareers.ie R-phost: customersupport@failteireland.ie Ar an Láthair: Bainisteoirí Príomhchuntais Tiomnaithe Fostaí Forbartha Gnó Rannpháirtíocht Cuaiteora (tacaíocht phobail)
Aiseolas	Teileafón: Líne Faisnéise do Thurasóirí 1800 230 330 R-phost: discoverireland@failteireland.ie Post: Fáilte Ireland 88–95 Sráid Amiens, Baile Átha Cliath 1, D01 WR86 Eile: Rannpháirtíocht i suirbhéanna agus i gceistneoirí	Teileafón: Foireann Tacaíochta do Chustaiméirí 1800 230 330 R-phost: discoverireland@failteireland.ie Post: Fáilte Ireland 88–95 Sráid Amiens, Baile Átha Cliath 1, D01 WR86 Eile: Rannpháirtíocht i bhfeachtais, I suirbhéanna gus i gceistneoirí r-phoist/teileafóin
Gearáin	Teileafón: Foireann Tacaíochta do Chustaiméirí 1800 230 330 R-phost: discoverireland@failteireland.ie Post: Fáilte Ireland 88–95 Sráid Amiens, Baile Átha Cliath 1, D01 WR86 Ar Líne: Foirm Ghearáin an Chustaiméara ar ár suíomh gréasáin (Rannóg Déan Teagmháil linn) Ar an Láthair: Ionaíd Faisnéise do Thurasóirí	Teileafón: Foireann Tacaíochta do Chustaiméirí 0818 8888 000 nó 01 574 1990 R-phost: customersupport@failteireland.ie Post: Fáilte Ireland 88–95 Sráid Amiens, Baile Átha Cliath 1, D01 WR86 Ar Líne: Foirm Ghearáin an Chustaiméara ar ár suíomh gréasáin (Rannóg Déan Teagmháil linn) Ar an Láthair: Oifigí Réigiúnacha Fáilte Ireland
Seirbhísí d'Fhostaithe	Cuirimid faisnéis ar fáil dár bhfostaithe trí MyFi, r-Iris sheachtainiúil d'fhostaithe, craoltaí Fáilte TV. I measc seirbhísí eile, tá Clár Forbartha agus Ionduchtaithe d'Fhostaithe, Córas Bainistíochta Foghlama agus Comhlíontachta, Deasc Sheirbhíse ar Líne, Tairseach AD le haghaidh ama agus tinrimh, tuarastal agus pinsean. Iarrtar aiseolas go gníomhach ar gach fostaí trínár gCóras Forbartha Bainistíochta Feidhmíochta agus Suirbhéanna 'Áit Iontach chun Obair inti'.	

Cairt Custaiméirí

ÁR MISEAN

Éire a Fheabhsú leis an Turasóireacht – Éire a Fheabhsú ar mhaithe le Turasóirí.

Is cuid lárnach de sholáthar ár misin ná **tacaíochtaí agus seirbhísí barr feabhais a chur ar fáil dár gcustaiméirí**. I measc ár gcustaiméirí, tá Tionscal, Comhpháirtithe, Páirtithe Leasmhara, Cuairteoirí agus Foireann.

ÁR dTIOMANTAS DAOIBH

Seirbhís Ardchaighdeáin: Táimid tiomanta do sheirbhís atá gairmiúil, éifeachtach, agus dea-bhéasach a chur ar fáil. Caithfimid lenár gcustaiméirí go léir le meas, dínit, agus gairmiúlacht.

Inrochtaineacht: Beidh gach custaiméir in ann teacht ar ár seirbhísí. Cinnteoidimid go mbeidh ár gcuid faisnéise furasta a thuiscint agus ar fáil i bhformáidí éagsúla.

Rúndacht: Is mór againn rúndacht ár gcustaiméirí atá tá meas againn uirthi. Beifear an-chúramach le faisnéis phearsanta agus ghnó ar fad agus déileálfar leis faoi chuing rúin.

Freagrúlacht: Freagróimid fiosrúcháin ó chustaiméirí go gasta agus go héifeachtúil. Bíonn ár bhFoireann Tacaíochta do Chustaiméirí ar fáil chun glaonna a fhreagairt le linn uaireanta oifige. Coimeádfar ár suímh ghréasáin cothrom le dáta.

Déanfaimid ár ndícheall glaonna a fhreagairt ar an toirt i gcás inar féidir agus r-phoist a admháil laistigh de 48 uair an chloig, Luan go hAoine.

Feabhsú Leanúnach: Táimid tiomanta dár seirbhísí a fheabhsú go leanúnach. Déanfaimid measúnú agus tuairisciú ar ár bhfeidhmíocht in aghaidh na gcaighdeán a leagtar amach sa chairt seo.

DÉAN TEAGMHÁIL LINN

Seirbhísí Faisnéise do Thurasóirí:
Suíomh Gréasáin: www.discoverireland.ie
R-phost: DiscoverIreland@failteireland.ie
Teileafón: 1800 230 330

Uaireanta Oscailte: Ionaid Faisnéise do Thurasóirí
Téigh chuig www.discoverireland.ie le haghaidh uaireanta oscailte

Gach Ceist Ghnó agus Ghinearálta
Suíomh Gréasáin: www.failteireland.ie
R-phost: CustomerSupport@failteireland.ie
R-phost: QualityAssurance@failteireland.ie
Teileafón: 0818 8888 000 nó 01 574 1990

Ceannoifig: Gach comhfhreagras i scríbhinn
Fáilte Ireland, 88 – 95 Sráid Amiens,
Baile Átha Cliath 1, D01 WR86

Uaireanta Oscailte: Oifigí agus línte Tacaíochta
Luan go hAoine 9am – 5pm
Luan go Satharn 9am – 5pm (Bealtaine-M. Fómh.)

MEASTÓIREACHT AGUS TUAIRISCIÚ

Déanfaimid ár bhfeidhmíocht a mheasúnú go rialta in aghaidh na ngealltanas na gcuspóirí a leagtar amach inár bPlean Gníomhaíochta Seirbhíse do Chustaiméirí.

Déanfaimid tuairisciú ar ár bhfeidhmíocht agus cuirfimid an fhaisnéis sin ar fáil dár bpáirtithe leasmhara.

ÁR nIONCHAIS

Táimid ag súil go gcaitheann ár gcustaiméirí le fostaithe Fáilte Ireland le meas agus le dea-bhéasa. Spreagaimid ár gcustaiméirí aiseolas a sholáthar maidir lenár seirbhísí chun cabhrú linn feabhsú.

SOLÁTHAR FAISNÉISE

Cuirfimid faisnéis ar fáil atá soiléir, so-úsáidte, tráthúil agus beacht agus atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, úsáidfimid cainéil chuí agus freastalóimid ar dhaoine a bhfuil riachtanais speisialta acu.

Cuirfimid faisnéis ar fáil ar dhóigh lena léirítear meas ar chearta na gcustaiméirí maidir le príobháideacht agus rúndacht.

STÁDAS COMHIONANN AGUS INROCHTAINÉACHT

Táimid tiomanta go hiomlán do sheirbhísí a chur ar fáil atá inrochtana, ina bhfreastalaítear ar an éagsúlacht agus atá ábhartha dár gcustaiméirí go léir. Cinnteoidimid go n-éascófar rochtain do dhaoine faoi mhíchumas inár nIonaid Faisnéise do Chustaiméirí. Leanfaimid de thimpeallacht cruinnithe oifige a choimeád atá éifeachtach agus slachtmhar agus a chomhlíonann caighdeán sláinte ceirde agus sábháilteachta.

Le haghaidh tuilleadh faisnéise maidir le hinrochtaineacht déan teagmháil, le do thoil, le Bainisteoir Saoráidí s'againn ag facilities@failteireland.ie.

SAORÁIL FAISNÉISE AGUS COSAINT SONRAÍ

Is eagraíocht fhorordaithe í Fáilte Ireland faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 2014, a cheadaíonn rochtain phoiblí ar fhaisnéis i seilbh comhlachtaí poiblí, faoi réir díolúintí agus nósanna imeachta áirithe.

Ní mór iarratais ar SF a dhéanamh i scríbhinn chuig an Oifigeach um Shaoráil Faisnéise ag foi@failteireland.ie nó chuig an gceannoifig.

Ba cheart a léiriú go soiléir san iarratas go bhfuil sé á dhéanamh faoin Acht um Shaoráil Faisnéise agus an rogha rochtana a shonrú. Le haghaidh tuilleadh faisnéise téigh chuig www.failteireland.ie (nasc sa bhuntasc).

Déanfaimid gach iarracht a chinntiú go bhfuil bearta teicniúla agus eagraíochtúla iomchuí i bhfeidhm chun sonraí pearsanta ár gcustaiméirí a chosaint i gcomhréir leis na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 go 2018 agus leis an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS).

Cinnteoidimid go bhfuil rochtain ag custaiméirí ar fhaisnéis chun a thuiscint conas agus cén fáth a ndéanaimid sonraí pearsanta a phróiseáil, mar a leagtar amach inár [mBeartas Príobháideachais](#).

Cuirfimid bealach furasta ar fáil do chustaiméirí chun na sonraí pearsanta atá inár seilbh againn fúthu a cheistiú agus chun na sonraí sin a athrú agus a bhaint, de réir mar a theastaíonn sin uathu.

Ní mór iarratais ar Chosaint Sonraí a dhéanamh i scríbhinn chuig an Oifigeach um Chosaint Sonraí ag dataprotection@failteireland.ie

TEANGACHA

Táimid tiomanta d'inrochtaineacht níos fearr agus caighdeán níos airde do sheirbhísí poiblí a chinntiú, inár gcomhfhreagras agus inár bhfoilseacháin, as Gaeilge nó go dátheangach (an Ghaeilge agus an Béarla). Rachaimid i mbun comhairle leis an Roinn Ealaíon, Oidhreacht agus Gaeltachta chun comhlíontacht a chinntiú maidir le cur chun feidhme riachtanas na reachtaíochta sin. Chun freastal ar ár gcuairteoirí idirnáisiúnta, cuirimid rochtain ar fáil ar fhaisnéis i dteangacha iomadúla.

GEARÁIN

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí, lena n-áirítear gearáin, moltaí, agus tráchtanna, chun cabhrú linn ár seirbhísí a fheabhsú. Is féidir gearáin a chur isteach trí fhoirm ar líne ar ár suíomh gréasáin www.failteireland.ie faoin rannán Déan Teagmháil Linn nó i scríbhinn chuig customersupport@failteireland.ie.

Déileálaimid le gearáin go gairmiúil agus go cothrom, agus déanaimid iarracht teacht ar réiteach go luath a bhfuil an custaiméir agus Fáilte Ireland sásta leis. Mura féidir le Tacaíocht do Chustaiméirí an gearán a réiteach, cuirfear ar aghaidh é chuig an mBainisteoir Rannáin ábhartha, agus más gá, chuig an mball ábhartha den Fhoireann Ceannaireachta. Cuirfear custaiméirí ar an eolas faoi gach uair a chuirfear gearáin ar aghaidh laistigh de 48 uair an chloig, lena n-áirítear an t-aga agus an stádas freagartha a bhfuiltear ag súil leo. Caithfear le gearáin faoi rún ach amháin má iarrtar a mhálairt.

OMBUDSMAN

Mura bhfuil tú sásta leis an tslí ar tugadh aghaidh ar do ghearán, is féidir leat achomharc a dhéanamh chuig:

Oifig an Ombudsman,
6 Ardán Dhún an Iarla,
Baile Átha Cliath 2, D02 W773

Teileafón: 01 639 5600
R-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Tiomantais ár bPlean Gníomhaíochta Custaiméara

Tá ár bPlean Gníomhaíochta Custaiméara bunaithe ar an **dá Phrionsabal Threoracha déag maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí don tSeirbhís Phoiblí**. Cinntítear leis na prionsabail sin go bhfuil ár seirbhísí éifeachtacha, inrochtana, agus dírithe ar an gcustaiméir. Is í an aidhm atá againn ná cáilíocht agus inrochtaineacht ár seirbhísí a fheabhsú ar fud ardáin dhigiteacha, idirghníomhuithe ar an láthair, agus tacaíocht do chustaiméirí, ach a gclóítear leis na treoirlínte seo a leanas.

Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Táimid tiomanta don tseirbhís do chustaiméirí is airde caighdeáin a sholáthar agus chun caitheamh go cothrom, le meas, agus le dínit le gach custaiméir. Mar a chéile, táimid ag súil go gcaithfidh ár gcustaiméirí lenár bhfostaithe in Fáilte Ireland, agus lena chéile, le meas agus dea-bhéasa.

Spreagaimid ár gcustaiméirí aiseolas a sholáthar maidir lenár seirbhísí chun gur féidir linn feabhsú, agus déanaimid ár gcaighdeáin cháilíochta do chustaiméirí a bhainistiú agus déanaimid tuairisciú orthu go gníomhach.

Leagtar amach inár [gCairt Custaiméirí](#) cáilíocht na seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil léi. Soláthraítear inti treoir maidir le teagmháil a dhéanamh linn agus déantar cur síos inti ar leibhéal na seirbhíse ba chóir a fháil. Is féidir teacht ar an doiciméad ar líne agus is ionann é agus gealltanas poiblí dár gcustaiméirí.

Ár nGealltanais

- ▶ **Dearadh Uilíoch:** Táimid tiomanta do phrionsabail an Dearaidh Uilíoch a chur i bhfeidhm go huathoibríoch ar fud ár seirbhísí go léir chun inrochtaineacht agus ionchuimsitheacht a chinntiú do chách. Is é atá i gceist lenár gcur chuige ná an teanga is simplí agus is soiléire agus is féidir a úsáid agus ár seirbhísí a chur ar fáil chun riachtanais éagsúla ár gcustaiméirí go léir a chomhlíonadh.
- ▶ **Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí:** A chinntiú le linn gach teagmhála go gcuirtear le béim ar sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí, agus mar thoradh air sin, go gclóítear le prionsabail na trédhearcachta, na freagrúlachta, agus an fheabhais leanúnaigh.
- ▶ **Seirbhís Teileafóin:** Teileafóin a fhreagairt go tapa agus go dea-bhéasach, chun faisnéis chabhrach a sholáthar, agus é aidhm againn fiosrúcháin a réiteach ar an gcéad ghla. Mura féidir freagra a thabhairt ar an toirt, glaofaimid ar ais ag am a oireann agus soláthróimid sonraí teagmhála chun an scéal a fhiosrú.
- ▶ **Treorú Glaonna agus Coinní:** Glaonna a threorú go tapa chuig an duine cuí agus a bheith ar fáil le haghaidh coinní le linn uaireanta oifige. Coimeádaímid dea-bhéasa, cabhracht, agus gairmiúlacht agus sinn ag éisteacht le riachtanais agus ag tabhairt comhairle go gairmiúil.
- ▶ **Príobháideacht agus Timpeallacht Oifige:** Meas a léiriú ar phríobháideacht agus oifige a choimeád sábháilte, glan, agus inrochtana. Déanaimid ár ndícheall scríobh go soiléir agus go simplí, mínímid téarmaí teicniúla agus cuirimid sonraí teagmhála le gach comhfhreagras. Tugaimid aghaidh ar fhadhbanna a bhaineann le fostaithe gan a bheith i láthair agus soláthraímid teagmhálaithe eile.
- ▶ **Bainistiú Scuainí:** Scuainí a íoslaghdú agus moilleanna a mhíniú, má tá siad dosheachanta. Déanaimid uaireanta soláthair seirbhíse a chaighdeánú a oiread agus is féidir agus déanaimid ár ndícheall chun seirbhísí a chur fáil trí Ghaeilge agus trí Bhéarla araon.



Ar ais go dtí an Clár ábhair

Samplaí dár dTionscnaimh Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Bíonn Fáilte Ireland ag plé go gníomhach le tionscadail agus tionscnaimh éagsúla leanúnacha a chomhlíonann an prionsabal seo.

Áirítear leosan an méid seo a leanas:

Foireann Deartha Seirbhíse: Is céim shuntasach chun soláthair sheirbhíse a fheabhsú é bunú foirne deartha seirbhíse tiomnaithe laistigh do Fáilte Ireland, rud a chinntíonn go bhfuil ár seirbhísí dírithe ar úsáideoirí, go bhfuil siad éifeachtach, agus go gcomhlíontar go seasta na caighdeáin barr feabhais is airde leo.

Foireann Tacaíochta do Chustaiméirí: Tá ár bhFoireann Tacaíochta do Chustaiméirí tiomanta do sheirbhís den scoth a sholáthar trí dhul i ngleic le fadhbanna, réitigh a chur ar fáil, agus a chinntiú go n-éiríonn linn fadhbanna a réiteach do chustaiméirí, don phobal agus dár gcustaiméirí sa tionscal. Bíonn an fhoireann ag déileáil le fiosrúcháin trí chainéil éagsúla, lena n-áirítear r-phost, teileafón, tairseacha trádála ar shuíomh gréasáin corparáideach Fáilte Ireland ([www.failteireland.ie](#)) agus ar an suíomh gréasáin faisnéise do thurasóirí ([www.discoverireland.ie](#)).

Clár Straitéiseacha: Ag Fáilte Ireland, tugaimid ceannaireacht le dea-shampla agus cuirimid béim ar leith ar ár gcustaiméirí a chumasú chun seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar do chustaiméirí laistigh dá ngnólachtaí trí straitéisí agus clár rithabhachtacha lena n-áirítear an [Clár Barr Feabhais d'Fhostóirí](#).

An Comhionannas agus an Éagsúlacht

Is tosaíocht ríthábhachtach é cultúr agus Áit Iontach chun Obair Inti a fhorbairt ina gcothaítear an comhionannas agus an éagsúlacht. Cruthaímid timpeallacht ionchuimsitheach ina bhfuil meas ar an tslí uathúil a gcuireann gach duine leis an eagraíocht. Caithimid lenár bhfostaithe agus lenár bpáirtithe leasmhara go léir go cothrom agus le dínit. Cabhraíonn ár mbeartais chuimsitheacha, ár bhfoghlaim agus ár bhforbairt leanúnach, agus ár rannpháirtíocht ghníomhach i gcláir éagsúlachta linn, ní amháin na caighdeáin lena gcuirtear comhionannas chun cinn agus lena seachnaítear leithcheal a chomhlíonadh, ach iad a shárú.

Ár nGealltanais

- ▶ **Dearadh agus Seachadadh:** Smaoinímid ar an éagsúlacht agus ar riachtanais daoine atá faoi mhíchumas agus ár seirbhísí á ndearadh agus á soláthar againn, agus déanaimid athbhreithnithe bliantúla chun feabhsúcháin a aithint.
- ▶ **Timpeallacht Oifige agus Chruinnithe:** Tá timpeallacht oifige agus cruinnithe againn atá éifeachtach agus slachtmhar agus a chomhlíonann an Straitéis Náisiúnta um Chuimsiú Míchumais, caighdeáin ghairme agus shábháilteachta, agus saoráidí a bhfuil rochtain ag cách orthu.
- ▶ **Timpeallacht Oibre:** Le clár comhionannais leanúnach agus oiliúint éagsúlachta, cinntímid go bhfuil timpeallacht oibre ar fáil d'fhostaithe atá cothrom agus éagsúil.
- ▶ **Claochlú Digiteach:** Treisímid deiseanna inrochtaineachta trí chlaochlú digiteach.
- ▶ **Comhtháthú Cuspóirí:** Leanaímid de chuspóirí agus gníomhaíochtaí maidir le hinrochtaineacht agus ionchuimsiú a chomhtháthú i gcláir agus i bpleananna ar fud Fáilte Ireland.



Samplaí dár dTionscnaimh Chomhionannais agus Éagsúlachta

Tá roinnt beart curtha chun feidhme ag Fáilte Ireland chun comhionannas, éagsúlacht, agus ionchuimsiú a chur chun cinn laistigh den eagraíocht. Seo roinnt de na príomhthionscnaimh:

An Clár Comhionannais, Éagsúlachta agus Ionchuimsithe: Ó 2023, tá páirt glactha againn i gclár na nInfheisteoirí san Éagsúlacht de chuid Ionaid Éagsúlachta na hÉireann, agus bhaineamar an gradam Cré umha amach sa bhliain chéanna. Is é an sprioc atá againn ná tír shaoire den chéad scoth a dhéanamh d'Éirinn san Eoraip ó thaobh inrochtaineachta agus ionchuimsitheachta de faoi 2030. Cabhraíonn an clár sin linn ár n-iarrachtaí i leith an Chomhionannais, na hÉagsúlachta agus an Ionchuimsithe a aithint, a thomhas, agus a fheabhsú. I mí an Mheithimh 2024, chuir fostaithe Fáilte Ireland suirbhé i gcrích chun aiseolas a sholáthar ar an gComhionannas, ar an Éagsúlacht agus ar an Ionchuimsiú, a bheidh mar threoir againn inár ngníomhartha amach anseo.

Beartas Comhionannais agus Éagsúlachta: Léirítear inár mbeartas ár dtiomantas don chomhionannas a chur chun cinn, leithcheal a sheachaint, agus spás a chruthú don éagsúlacht. Leagtar amach ann an tslí a bhfuil sé de rún againn an tiomantas sin a chur chun feidhme trí ghníomhú dearfach, i gcomhréir leis na hAchtanna um Stádas Comhionann 2000 – 2018.

An Gradam Éagsúlachta Comhionannais agus Ionchuimsithe: Bhronn Inclusio, ardán éagsúlachta agus ionchuimsithe a d'fhorbair Ether Inclusio Solutions Limited ag Ollscoil Chathair Bhaile Átha Cliath, an Gradam mór le rá 'Barr Feabhais san Éagsúlacht, i gComhionannas agus in Ionchuimsiú'. Aithnítear leis an ngradam sin ár dtiomantas don Éagsúlacht, don Chomhionannas agus d'Ionchuimsiú, mar a léirítear le breis agus 70% dár n-eagraíocht ag glacadh páirt i suirbhé Inclusio chun ár gcultúr éagsúlachta agus ionchuimsithe a thuiscint níos fearr agus a mhúnlú go dearfach.

Rochtain Fhisiciúil

Cinntímid go bhfuil ár gcuid seirbhísí inrochtana do chách, go fisiciúil agus go digiteach araon. Tá ár saoráidí sábháilte, glan, agus soláimhsithe do dhaoine atá faoi mhíchumas, agus tá na gnéithe inrochtaineachta is gá i ngach spás poiblí agus i ngach oifig. Úsáidimid claochlú digiteach freisin chun seirbhísí inrochtana a sholáthar ar líne, rud a chuireann faisnéis agus acmhainní ar fáil do chách, beag beann ar an áit a bhfuil siad. Is é an sprioc atá againn ná timpeallacht a chruthú inar féidir le gach duine teacht ar ár seirbhísí agus leas a bhaint astu gan bhacainní.

Ár nGealltanais

Inrochtaineacht Fhisiciúil:

- ▶ **Saoráidí Sábháilte agus Inrochtana:** Tá oifigí poiblí againn atá glan, sábháilte, agus a chomhlíonann reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta ceirde. Dearadh na saoráidí sin de réir dea chleachtais sa Dearadh Uilíoch chun go mbeidís soláimhsithe do dhaoine atá faoi mhíchumas.
- ▶ **Gnéithe Inrochtaineachta:** Feistítear gach spás poiblí agus oifig leis na gnéithe inrochtaineachta is gá chun freastal ar riachtanais éagsúla.
- ▶ **Tosaíocht Bhonneagair:** Tugtar tosaíocht don inrochtaineacht le foirgnimh nua, le hathchóirithe, agus le hoibreacha iarfheistithe. Déantar iniúchtaí go rialta chun a chinntiú go bhfuil sé éasca na hoifigí agus na cuntair phoiblí a aimsiú agus teacht orthu.
- ▶ **Oifigeach Rochtana Tiomnaithe:** Tá oifigeach rochtana againn chun treoir agus tacaíocht a sholáthar do dhaoine atá faoi mhíchumas.

Inrochtaineacht Dhigiteach:

- ▶ **Claochlú Digiteach:** Bainimid leas as an gclaochlú digiteach chun seirbhísí inrochtana a sholáthar ar líne, rud a chinntíonn go bhfuil faisnéis agus acmhainní ar fáil do chách, beag beann ar an áit a bhfuil siad go fisiciúil.
- ▶ **Seirbhísí Ionchuimsitheacha ar Líne:** Déanaimid iarrachtaí a chinntiú go bhfuil ár n-ardáin dhigiteacha furasta a úsáid agus inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas, de réir dea-chleachtais sa Dearadh Uilíoch.
- ▶

Samplaí dár dTionscnaimh Rochtana Fisiciúla

Inrochtaineacht Suíomh Gréasáin: A chinntiú go bhfuil gach suíomh gréasáin a chistíonn Fáilte Ireland ag cloí le Comhlíontacht Treoirilínte maidir le hInrochtaineacht Ábhair ar an nGréasán (TIÁG), le go gcuirfear faisnéis inrochtana ar fáil do chách, lena n-áirítear dóibh siúd atá faoi mhíchumas.

Faisnéis a Roinnt: Faisnéis inrochtaineachta a roinnt le gach Plean Forbartha Eispéireas in Áiteanna Saoire agus le tionscadail forbartha táirgí nua; gníomhú mar an chéad phointe teagmhála do ghnólachtaí turasóireachta agus fáilteachais atá ag lorg faisnéis agus dea-chleachtais inrochtaineachta.



Inrochtaineacht Oiliúnóra: Faisnéis inrochtaineachta shoiléir a sholáthar d'oiliúnóirí agus do mheantóirí chun tacú le daoine a bhfuil riachtanais éagsúla acu.

Turasóireacht Inrochtana: Iarrachtaí Turasóireacht Inrochtana a fhógairt, taighde a dhéanamh ar áiteanna saoire eile san Eoraip chun dea-chleachtais a roinnt le gnólachtaí Éireannacha, agus faisnéis a sholáthar maidir leis na buntáistí a bhaineann le hoiriúnú do phrionsabail na Turasóireachta Inrochtana.

Comhairliúchán agus Tacaíocht Tionscail: Dul i mbun comhairle le hAoisbhá Éireann chun riachtanais daoine aosta a thuiscint agus faisnéis a sholáthar don tionscal maidir leis na buntáistí a bhaineann le prionsabail na Turasóireachta Inrochtana.

Comhoibriú: Oibrímid i gcomhar le heagraíochtaí míchumais chun inrochtaineacht agus ionchuimsiú a fheabhsú trí thionscadail a chistiú, dul i mbun comhairle maidir le beartais, agus ár bhfostaithe a fhorbairt. Táimid i gcomhpháirtíocht le grúpaí amhail Cónaidhm na hÉireann um Míchumas chun tionscadail a chistiú a dhéanann conairí, siúlbealaí, agus spásanna poiblí níos inrochtana agus chun riachtanais na ndaoine atá faoi mhíchumas a thuiscint agus beartais agus tionscnaimh níos fearr a mhúnlú.



Faisnéis

Táimid tiomanta d'fhaisnéis shoiléir, chruinn, agus thráthúil a thabhairt dár gcustaiméirí. Cinntímid go bhfuil sé éasca teacht ar fhaisnéis agus cumarsáid a dhéanamh go héifeachtach trí chainéil éagsúla. Cuirimid béim ar thrédhearcacht agus ar fhreagrúlacht chun seirbhís ardcháilíochta a sheachadadh.

Ár nGealltanais

- ▶ **Soláthar Réamhghníomhach Faisnéise:** Faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil, inrochtana, agus cruinn.
- ▶ **Leas a bhaint as Teicneolaíocht Faisnéise:** An acmhainneacht teicneolaíochta faisnéise a úsáid go hiomlán agus a chinntiú go bhfuil faisnéis atá ar fáil ar shuímh ghréasáin na seirbhíse poiblí chun cloí le treoirlínte maidir le foilsiú ar an idirlíon.
- ▶ **Iarrachtaí Simplithe:** Leanúint den fheachtas chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise, agus nósanna imeachta a shimpliú.
- ▶ **Forbairt Theicneolaíoch:** A chinntiú go bhfuil an t-eolas teicniúil, na scileanna, agus na tréithe ag gach fostaí chun scoth na seirbhíse a sholáthar ar fud gach cainéal.

Samplaí dár dTionscnaimh Faisnéise

Cairt Custaiméirí: Leagtar amach inár gCairt Custaiméirí cineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le daoine a bheith ag súil léi agus iad ag idirghníomhú linn. Soláthraítear inti treoir agus faisnéis maidir le teagmháil a dhéanamh le Fáilte Ireland agus déantar cur síos inti ar leibhéal na seirbhíse gur féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis.

Rúndacht agus Príobháideacht: Is mór againn nádúr rúndachta ár gcliant agus ár gcomhpháirtithe gnó agus tá meas againn air. Bímid an-chúramach le sonraí pearsanta agus faisnéis ghnó agus táimid tiomanta chun déileáil leis faoi chuing rúin. Tá Oifigeach Cosanta Sonraí (OCS) tiomnaithe againn agus cinntímid go bhfuil sé de shaineolas ag ár bhfostaithe chun sonraí pearsanta agus taifid rúnda a bhainistiú go héifeachtach. Bainimid tairbhe as bearta dlíthiúla, eagraíochtúla, agus teicniúla láidre chun faisnéis phearsanta a chosaint a ndéanaimid athbhreithniú orthu go gnáthúil, lena n-áirítear Sraith Soicéad Slán (SSS), rochtain shrianta, fiordheimhniú TF, ballaí dóiteáin, agus cosaint frithviris/frithbhogearraí mailíseacha.

Cainéil Chumarsáide: Le blianta beaga anuas, tá cainéil chumarsáide dhigiteacha tagtha anois lárnach don bhealach ina ndéanaimid cumarsáid lenár gcuid custaiméirí turasóireachta agus ina ndéanann na custaiméirí gnó a dtacaímid leo cumarsáid lena gcustaiméirí féin. Úsáidimid ár saineolas freisin chun gnólachtaí turasóireachta a stiúradh trí thacú lena gcumarsáid le custaiméirí agus trí thaispeáint dóibh conas é a fheabhsú. Áirítear le roinnt de na príomhthionscnaimh sa réimse sin:

- ▶ **Inrochtaineacht Suíomh Gréasáin:** Cinntímid go gcomhlíonann gach suíomh gréasáin a chistíonn Fáilte Ireland Treoirlínte maidir le hInrochtaineacht Ábhair ar an nGréasán (TIÁG), trí fhaisnéis ar fáil do chách, lena n-áirítear dóibh siúd atá faoi mhíchumas.
- ▶ **Cláir 'Digiteach a Sholáthraíonn' agus 'Feabhsúchán Feidhmíochta Digití':** Dearadh an tionscnamh sin chun claochlú digiteach a fheabhsú do ghnólachtaí turasóireachta. Dírionn sé ar a gcumas margaíochta agus cumarsáide digití a fhorbairt ar fud gach cainéal digiteach ábhartha.



Poncúlacht agus Dea-bhéasa

Táimid tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeán a sholáthar le dea-bhéasa, le cáiréis, agus leis an moill is lú agus is féidir.

Ár nGealltanais

- **Freagraí Prasa:** Tá sé mar aidhm againn fiosrúcháin agus iarratais ó ghnólaigh turasóireachta, ó chuairteoirí agus ó fhostaithe a fhreagairt go pras, rud a chinnteoidh go bhfreagrófar fiosrúcháin chomh tapa agus is féidir.
- **Gairmiúlacht agus Meas:** Leagaimid béim ar an gcumarsáid dhea-bhéasach agus mheasúil, is caithimid le gach custaiméir ar dhóigh ghairmiúil agus mhachnamhach.
- **Soláthar Seirbhíse Éifeachtúla:** Déanaimid ár ndícheall ár seirbhísí a sholáthar go héifeachtúil, moilleanna a laghdú agus a chinntiú gur féidir le custaiméirí an tacaíocht atá ag teastáil uathu a fháil gan tréimhsí feithimh nach bhfuil gá leo.
- **Feabhsú Leanúnach:** Táimid tiomanta dár bpróisis agus seirbhísí a fheabhsú go leanúnach chun a chinntiú go gcomhlíonann ár bhfreagairt phras agus dhea-bhéasach ionchais na gcustaiméirí.

Tionscnaimh Phoncúlachta agus Dhea-bhéasa

Foireann Tacaíochta do Chustaiméirí: Cinntíonn ár bhfoireann Tacaíochta do Chustaiméirí go bhfreagraítear glaonna teileafóin go tapa agus go dea-bhéasach, chun an fhaisnéis a theastaíonn a sholáthar ar dhóigh chabhrach. Mura féidir an glao a fhreagairt ar an toirt, tógaimid do shonraí agus cuirimid glao ar ais ag am a oireann, agus cinntimid go bhfuil ainm an fhostaí a chuirfidh an glao ar ais ar eolas agat.

Déantar aon chumarsáid a sheoltar chuig customersupport@failteireland.ie a admháil laistigh de 48 uair an chloig, agus soláthrófar freagairt iomlán laistigh de 7 lá oibre. Mura féidir freagairt iomlán a sholáthar laistigh den tréimhse sin, seolaimid freagairt eatramhach ag míniú an cháis agus tuarascáil ar an dul chun cinn.

Déileáil le Gearáin: Déileálaimid le gearáin ar dhóigh ghairmiúil agus chothrom. Cuirimid ainmneacha teagmhála ar fáil i ngach cumarsáid ar mhaithe le héascaíocht idirbheart leanúnach a chinntiú agus chun próiseas soiléir a bheith againn lena gcuirtear gearáin ar aghaidh. Cuirtear ar an eolas thú laistigh de 48 uair an chloig faoi gach uair a chuirtear gearán ar aghaidh agus soláthraítear aga freagartha agus faisnéis maidir le stádas duit.

Monatóireacht agus Tuairisciú: Déanaimid monatóireacht agus tomhas go leanúnach ar fheidhmíocht ár seirbhísí, ina sainmhínítear príomhtháscairí feidhmíochta agus ina dtuairiscítear orthu i ngach cás inar féidir. Cabhraíonn sé seo linn deiseanna feabhsúcháin a aithint agus cinntíonn sé go bhfuil ár ngealltanais maidir le poncúlacht agus dea-bhéasa á gcomhlíonadh againn.

Gearáin agus Achomhairc

Táimid tiomanta do dhéileáil le gearáin agus le hachomhairc ar dhóigh chothrom, thrédhearcach, agus éifeachtúil, agus cinntimid go dtugtar aghaidh ar gach clamhsán go gasta agus go gairmiúil. Déanfar gach iarracht chun an gearán a réiteach go luath agus ar dhóigh a shásaíonn an custaiméir.

Cuirtear gearáin nach féidir leis an bhfoireann Tacaíochta do Chustaiméirí a réiteach ar an toirt ar aghaidh chuig Bainisteoir na rannóige. Mura féidir déileáil leis an ngearán go sásúil ag leibhéal an Bhainisteora, féadfar é a chur ar aghaidh chuig ball cuí d’Fhoireann Ceannaireachta na heagraíochta.

Gheobhaidh an custaiméir fógra laistigh de 48 uair an chloig maidir le gach uair a chuirtear gearán ar aghaidh chomh maith leis an aga agus an stádas freagartha a bhfuiltear ag súil leo. Caithfear leis an ngearán faoi rún ach amháin i gcás gur mian leis an ngearánach a mhalairt (agus faoi réir ár n-oibleagáidí faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise). Tá próiseas achomharc agus gearán cuimsitheach againn chun a chinntiú go dtugtar aghaidh ar gach clamhsán go cothrom agus go héifeachtúil.

Ár nGealltanais

- **Déileáil go Gairmiúil agus go Cothrom:** Ag déileáil le gearáin ar dhóigh ghairmiúil agus chothrom.
- **Faisnéis Teagmhála:** Ainmneacha teagmhálacha a chur ar fáil i ngach cumarsáid chun idirbhearta leanúnacha a éascú.
- **Próiseas trína gCuirtear Gearáin ar Aghaidh:** Próiseas trína gcuirtear gearáin ar aghaidh a chur ar fáil, más gá.
- **Fógraí Tráthúla:** An custaiméir a chur ar an eolas maidir le gach uair a chuirtear gearán ar aghaidh agus aga freagartha agus faisnéis maidir le stádas a sholáthar laistigh de 48 uair an chloig.
- **Rúndacht:** Caitheamh le gearáin faoi rún, faoi réir oibleagáidí faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014.

Samplaí de Thionscnaimh maidir le Gearáin

Léirítear sna tionscnaimh seo a leanas ár dtiomantas do dhéileáil le gearáin agus le hachomhairc ar dhóigh thrédhearcach agus éifeachtúil, rud a chinntíonn go dtugtar aghaidh ar ábhaor imní gach custaiméara go tapa agus go gairmiúil.

Próiseas Gearán Foirmiúil: Is féidir le custaiméirí gearáin fhoirmiúla a chur isteach ar líne trí úsáid na foirme gearáin do chustaiméirí ar an suíomh gréasáin [Fáilte Ireland](#), trí litir, trí fhoirm ghearáin oifigiúil, trí r phost, trí theileafón, nó ar an láthair in aon cheann d’oifigí Fáilte Ireland. Nuair a fhaightear gearán, déanaimid é a admháil chomh luath agus a fhaightear é.

Próiseas trína gCuirtear Gearáin ar Aghaidh: Mura bhfuil custaiméir sásta leis an gcéad fhreagra, is féidir leis/léi an gearán a chur ar aghaidh. Tá próiseas soiléir ag Fáilte Ireland trína gcuirtear gearáin ar aghaidh, agus cuirtear custaiméirí ar an eolas faoi gach uair a chuirtear gearán ar aghaidh, agus soláthraítear aga freagartha agus faisnéis maidir le stádas dóibh laistigh de 48 uair an chloig.

Gearáin chuig an gCoimisinéir Cosanta Sonraí: B’fhéidir go gcuirfeadh daoine gearán faoi Fáilte Ireland faoi bhráid an Choimisinéara Cosanta Sonraí má chreideann siad go ndearnadh a sonraí pearsanta a mhíláimhseáil nó a gcearta príobháideachais a shárú. D’fhéadfaí a áireamh leis sin cásanna inar theip ar Fáilte Ireland sonraí a chosaint go sásúil, inar úsáid Fáilte Ireland sonraí gan cead cuí, nó nár chomhlíon Fáilte Ireland dlíthe cosanta sonraí.

Achomhairc chuig an Ombudsman: Mura bhfuil custaiméir sásta go fóill i ndiaidh an phróisis gearán inmheánaigh, féadfaidh siad achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman, atá go hiomlán neamhspleách ó Fáilte Ireland.

Oifigigh Rochtana: Tá Oifigigh Rochtana ceaptha ag Fáilte Ireland atá freagrach as cabhair agus treoir a sholáthar do dhaoine faoi mhíchumas, chun a chinntiú gur féidir leo teacht ar sheirbhísí a chuirtear ar fáil sna hoifigí.



Comhairliúchán agus Meastóireacht

Spreagaimid ár bhfostaithe úsáid a bhaint as an teagmháil laethúil a bhíonn acu le custaiméirí chun aiseolas ar cháilíocht ár seirbhísí a bhailiú. Déanaimid gníomhaíochtaí aonair agus seirbhísí a sholáthraítear do chliaint a mheasúnú go leanúnach agus déanaimid suirbhéanna neamhspleácha ar ghnólachtaí cliant agus ar chuairoteoirí chun a chinntiú go bhfanann an tseirbhís is againn ar ardchaighdeán.

Tá aiseolas ónár gcustaiméirí, ónár bhfostaithe, ónár mbainistíocht, ónár gconraitheoirí, agus ónár soláthraithe riachtanach chun ár seirbhísí a fheabhsú.

Ár nGealltanais maidir le prionsabal an Chomhairliúcháin agus na Meastóireachta

- ▶ **Is Mór againn ár gCaidrimh:** Is mór againn na dlúthchaidrimh agus comhpháirtíochtaí atá againn ar fud na hearnála lenár gcustaiméirí: ár n-ionadaithe tionsclaíochta, gnólachtaí turasóireachta agus pobail agus lenár bhfostaithe.
- ▶ **Comhpháirtíochtaí a Chothú:** Na caidrimh sin a chothú agus a fheabhsú lenár bpleananna agus lenár gcláir.
- ▶ **Fáilte roimh Aiseolas:** Cuirimid fáilte roimh aiseolas ónár gcustaiméirí go léir maidir lena dtaithí ar ár seirbhísí agus ar cháilíocht ár seirbhíse.
- ▶ **Forbairt Fostaithe:** Déanaimid ár ndícheall chun a chinntiú go bhfuil gach deis ag ár bhfostaithe léargas agus smaointe a sholáthar agus cur lena leas agus lena bhfás féin agus le leas agus fás na heagraíochta.

Samplaí de Thionscnaimh Chomhairliúcháin agus Mheastóireachta

Rannpháirtíocht an Chustaiméara agus Cainéil Aiseolais: Tá réimse leathan deiseanna agus cainéal ann chun caidrimh a dhéanamh le gach custaiméir agus aiseolas a fháil uathu; lena n-áirítear suirbhéanna, grúpaí fócais, agus comhairliúcháin dhíreacha. Úsáidtear an t-aiseolas sin chun réimsí a aithint gur féidir a fheabhsú agus chun seirbhísí a oiriúnú chun freastal níos fearr ar riachtanais na gcustaiméirí.

Comhairliúcháin Inmheánacha: Téann an bhainistíocht i mbun comhairle inmheánach go rialta le fostaithe chun ionchur luachmhar a bhailiú chun an tslí a gcuireann an eagraíocht a cuid seirbhísí ar fáil d'fhostaithe agus do chustaiméirí seachtracha a fheabhsú. Cinntítear leis sin go gcuirtear meonta na ndaoine atá bainteach go díreach le soláthar seirbhísí san áireamh sa phróiseas cinnteoireachta.

Monatóireacht agus Meastóireacht a Dhéanamh ar Fheidhmíocht: Déanann an eagraíocht monatóireacht agus meastóireacht go leanúnach ar a feidhmíocht in aghaidh tagarmharcanna seanbhunaithe le conraitheoirí agus le hathbhreithnithe gnólachtaí. Áirítear leis sin príomhtháscairí feidhmíochta a thomhas agus tuairisciú a dhéanamh ar dhul chun cinn chun freagrúlacht agus trédhearcacht a chinntiú.

Comhairliúcháin Pobal: Téann Fáilte Ireland i mbun comhairle le pobail turasóireachta go gníomhach maidir le plananna forbartha áiteanna saoire, iarratais phleanála agus iarrann sí aiseolas ar mheon an phobail i leith na turasóireachta.

Cur Chuige Comhoibritheach: Oibríonn Fáilte Ireland i gcomhar le gníomhaireachtaí rialtais, le húdaráis áitiúla agus le grúpaí tionscail chun tionscnaimh a thacaíonn le hearnáil na turasóireachta a fhorbairt agus a chur chun feidhme. Cinntítear leis an gcur chuige comhoibritheach sin go ndéantar riachtanais agus tosaíochtaí gach páirtí leasmhair a mheas.

Rogha

Creidimid gur cheart dúinn ár gcustaiméirí a chumhachtú le roghanna a fheabhsaíonn a n-eispéiris agus a chuireann lena sástacht, is cuirimid réimse roghanna ar leith ar fáil chun freastal ar riachtanais éagsúla ár gcustaiméirí agus ár bhfostaithe.

Ár nGealltanais

- ▶ **Cainéil Seirbhíse a Leathnú:** Leanfaimid dár seirbhísí a chur ar fáil agus a fhorbairt trí bhealaí éagsúla a chur ar fáil dár gcustaiméirí chun teagmháil a dhéanamh linn, amhail ionaid faisnéise turasóireachta, cainéilteileafóin, r-phoist, ar líne, agus cruinnithe agus imeachtaí ar an láthair. Is cuma más iad cuairteoirí, an pobal, nó ár bhfostaithe atá i gceist, cinntíonn sé sin gur féidir le gach duine teacht ar ár seirbhísí tríd an mbealach is mó a oireann dóibh.
- ▶ **Leas a Bhaint as Teicneolaíochtaí atá ag Teacht chun Cinn:** Táimid tiomanta do theicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn a úsáid chun rochtain, an rogha, agus an cháilíocht soláthair is fearr a chinntiú.

Tionscnaimh Rogha

Tá na roghanna seo a leanas ar fáil dár gcustaiméirí, rud a léiríonn ár dtiomantas do sheirbhísí ardcháilíochta atá dírithe ar chustaiméirí a chur ar fáil chun freastal ar riachtanais athraitheacha na gcuairoteoirí agus na bpáirtithe trádála.

Úsáid Teicneolaíochta: Leanaimid den teicneolaíocht is deireanaí a úsáid chun rochtain agus roghanna a fheabhsú, agus seirbhísí á gcur ar fáil againn ar ardáin dhigiteacha. Cinntíonn sé sin gur féidir lenár gcustaiméirí ár gcláir oiliúna, ár bhfaisnéis, agus ár seirbhísí a úsáid pé uair a oireann sé dóibh.

Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla: Cinntimid go bhfuil príomhsheirbhísí ar fáil as Gaeilge agus as Béarla araon, rud a chuireann custaiméirí ar an eolas faoin gceart atá acu ceachtar den dá theanga a roghnú.

Seirbhísí Saincheaptha do Chustaiméirí: Cuirimid cúrsaí taistil agus eispéiris shaincheaptha ar fáil chun freastal ar spéiseanna agus roghanna éagsúla, rud a chinntíonn go mbeidh turas pearsanta ar leith ag gach cuairteoir ar Éirinn.

Roghanna Inrochtaineachta: Is féidir le gach duine teacht ar ár seirbhísí agus saoráidí, lena n-áirítear iad siúd faoi mhíchumas, chun taithí ionchuimsitheach a chinntiú.

An Turasóireacht Inbhuanaithe: Roghanna agus cleachtais taistil atá inbhuanaithe ó thaobh an chomhshaoil de a chur chun cinn chun áilleacht nádúrtha agus ag an am céanna oidhreacht chultúrtha na hÉireann a chosaint agus rogha na turasóireachta inbhuanaithe á chur ar fáil do chuairoteoirí.



Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Táimid tiomanta do Chomhionannas na dTeangacha Oifigiúla a chur chun cinn, faoi stiúir [Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003](#) arna Leasú in 2021, rud a chinntíonn go bhfuil gach seirbhís dár gcuaireoirí agus don phobal ar fáil as Gaeilge agus as Béarla araon.

Cuirimid faisnéis ar fáil freisin i dteangacha éagsúla dár gcuaireoirí thar sáile de réir a riachtanas féin.

Ár nGealltanais

- ▶ **Seirbhísí Dátheangacha:** Cuireann Fáilte Ireland seirbhísí ardchaighdeáin ar fáil dár gcuaireoirí agus don phobal as Gaeilge agus/nó as Béarla, rud a chuireann custaiméirí ar an eolas faoin gceart atá acu roghnú go ndéileáiltear leo i gceachtar teanga i gcomhréir le hAcht na dTeangacha Oifigiúla.
- ▶ **Forbairt Fostaithe:** Cuireann Fáilte Ireland oiliúint feasachta teanga agus Ghaeilge ar fáil dá fhostaithe. Cinntítear leis sin gur féidir le fostaithe seirbhísí a sholáthar do chustaiméirí as Gaeilge, rud a chuireann le cáilíocht na seirbhísí ina n-iomlán.
- ▶ **Foilseacháin agus Faisnéis:** Táirgtear foilseacháin chorpáraídeacha as Gaeilge agus as Béarla araon.
- ▶ **Comhoibriú le Ranna Rialtais:** Bíonn Fáilte Ireland i mbun comhairle leis an Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán chun a chinntiú go gcomhlíontar ceanglais Acht na dTeangacha Oifigiúla chun go gcoinneofar ardchaighdeáin cáilíochta seirbhíse le cabhair prionsabal Comhionannais na dTeangacha Oifigiúla.



Samplaí de Thionscnaimh Chomhionannais na dTeangacha Oifigiúla

Cuirimid comhionannas teanga ár seirbhísí chun cinn go gníomhach le tionscnaimh éagsúla:

Ranganna Gaeilge agus Feasacht ar an nGaeilge do Chlár Forbartha Foghlama na bhFostaithe: Cuirimid ranganna Gaeilge agus cláir feasachta ar fáil dár bhfostaithe. Is í aidhm na gclár sin ná inniúlacht na bhfostaithe sa Ghaeilge agus a gcumas seirbhísí a sholáthar as Gaeilge a fheabhsú. Spreagtar fostaithe freisin páirt a ghlacadh i líonra na Gaeilge nua do státseirbhísigh agus do sheirbhísigh phoiblí.

Treoir Ghaeilge do Ghnólachtaí Turasóireachta: Bainimid úsáid as ár saineolas chun athrú a spreagadh ar mhaithe le custaiméir ár gcustaiméirí (na húsáideoirí deiridh) trí [Threoir](#) a chruthú chun cabhrú lenár gcustaiméirí a bhfuil gnólachtaí turasóireachta acu an Ghaeilge a shníomh isteach ina gcuid oibre seirbhíse féin.

Comhordú níos Fearr

Táimid tiomanta do sholáthar seirbhíse a fheabhsú trí chomhordú níos fearr, ailíniú straitéiseach, agus iarrachtaí comhoibritheacha le páirtithe leasmhara éagsúla in earnáil na turasóireachta.

Trí chomhpháirtíochtaí a chothú le gnólachtaí áitiúla, le gníomhaireachtaí rialtais, agus le heagraíochtaí pobail, cinntímid cur chuige comhtháite maidir le soláthar seirbhíse rud a théann chun leasa na seirbhísí atá ar fáil do ghnó turasóireachta agus pobail turasóireachta chomh maith leis na seirbhísí atá ar fáil do chuairteoirí ar fud ár n-áiteanna saoire.

Ár nGealltanais

- ▶ **Comhpháirtíochtaí Comhoibritheacha:** Oibrímid go dlúth le comhlachtaí turasóireachta eile (Turasóireacht Éireann, Turasóireacht Thuaisceart Éireann), le comhlachtaí stáit, le gníomhaireachtaí stáit, le húdaráis áitiúla, le tionscal, le pobail agus le fostaithe chun pleanáil chomhtháite agus cuspóirí coiteanna maidir le seirbhísí níos fearr a fhorbairt do chuairteoirí agus do phobail turasóireachta a chinntiú.
- ▶ **Pleanáil Chomhtháite:** Lenár gcur chuige i leith na seirbhísí atá ar fáil do chuairteoirí le gur féidir leo sult a bhaint sult astu, ní mór dúinn na cuspóirí, na hacmhainní agus iarracht na bpáirtithe leasmhara iomadúla, lena n-áirítear comhlachtaí poiblí, gnólachtaí agus pobail, a ailíniú agus a chomhtháthú.

Tionscnaimh Chomhordaithe níos Fearr

Tá roinnt tionscnamh seolta againn chun comhordú a fheabhsú sa tslí a n-oibrímid agus a gcuirimid seirbhísí ar fáil.

Comhpháirtíochtaí Straitéiseacha lena bhFeabhsaítear Seirbhísí do Chuairteoirí: Tá comhpháirtíochtaí straitéiseacha forbartha againn le comhlachtaí amhail Oifig na nOibreacha Poiblí (OOP), Uiscebhealaí Éireann agus Údaráis Áitiúla chun taithí agus seirbhísí atá ar fáil do chuairteoirí agus iad in Éirinn a fheabhsú. Trí chomhoibriú le hOifig na nOibreacha Poiblí, cinntímid go ndéantar láithreáin oidhreachta na hÉireann a chaomhnú agus a chur chun cinn. Díróinn ár gcomhpháirtíocht le hUiscebhealaí Éireann ar uiscebhealaí intíre na tíre a fhorbairt agus a chothabháil, rud a fhreastalaíonn níos fearr ar chuairteoirí.

Comhpháirtíochtaí Straitéiseacha chun seirbhísí do ghnólachtaí turasóireachta a fheabhsú: Cabhraíonn ár gcomhpháirtíocht straitéiseach le hÚdarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann (ÚFÍÉ) linn tacú le gnólachtaí turasóireachta chun a lorg carbóin a laghdú; cuireann sé tacaíocht airgeadais agus treoir ar fáil chun cabhrú le gnólachtaí astaíochtaí carbóin a laghdú agus glacadh le teicneolaíochtaí inbhuanaithe.

Pleananna Forbartha Eispéireas in Áiteanna Saoire: Is pleananna forbartha turasóireachta inbhuanaithe 5 bliana iad Pleananna Forbartha Áiteanna Saoire agus Eispéireas in Áiteanna Saoire, a thugann eagraíochtaí sna hearnálacha poiblí agus príobháideacha le chéile chun tús áite a thabhairt do thionscadail forbartha agus a fhágann gur mó seans go mbeidh siad rathúil, a chomhordaíonn agus a thugann le chéile iarrachtaí gach páirtí leasmhar in áiteanna turasóireachta, lena n-áirítear gnólachtaí, pobail, agus údaráis áitiúla chun seirbhísí san áit saoire a fheabhsú don chuairteoir.



Custaiméir Inmheánach

Is iad ár bhfostaithe an custaiméir inmheánach is luachmhaire atá againn, agus gan iad ní féidir linn ár gcuspóirí a bhaint amach agus ár seirbhísí a sholáthar. Is mór againn comhoibriú agus tacú lenár bhfostaithe chun barr feabhais agus forbairt phearsanta a bhaint amach. Oibrímid chun a chinntiú go reáchtáiltear ár bpróisis inmheánacha gan stró, go ndéantar cumarsáid go soiléir, agus go mbraitheann daoine go bhfuil sé de chumhacht acu a ndícheall a dhéanamh agus a scileanna agus a ndeiseanna a fhorbairt i gcultúr atá táirgiúil, ionchuimsitheach, tuisceanach agus tacúil.

Ár nGealltanais

- ▶ **Tacú le Fostaithe:** Táimid tiomanta don leibhéal céanna dea-bhéasa, measa, saoraidí, agus seirbhíse a sholáthar d'fhostaithe is a thabharfaimis do chustaiméirí seachtracha.
- ▶ **Comhairliúchán agus Tacaíocht:** Cinntímid go dtacaítear le fostaithe mar is cóir agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le fadhbanna soláthair seirbhíse.

Tionscnaimh Custaiméirí Inmheánacha

Is mar a leanas samplaí de na slíthe a dtacaímid lenár gcustaiméirí inmheánacha seirbhísí ardcháilíochta a sholáthar:

Áit Iontach chun Obair Inti: Aithnítear Fáilte Ireland mar cheann de na háiteanna oibre is fearr in Éirinn. Bhí sé sa 16ú háit i measc áiteanna oibre móra in 2024. Léirítear leis an ngradam sin tiomantas láidir do thimpeallacht oibre dhearfach agus ionchuimsitheach. Is tionscnamh rannpháirtíochta í an “Áit Iontach chun Obair Inti” lena gcothaítear cultúr dearfach san áit oibre trí aiseolas a bhailiú ó fhostaithe, trí dhíriú ar an bhfeabhsú leanúnach le suirbhéanna agus ceardlanna rialta, rud a chinntíonn go mbraitheann fostaithe go bhfuil meas orthu agus a mheallann a n-aird.

Fóram na bhFoirne: Trí rannpháirtíocht agus trí chomhoibriú na bpáirtithe uile lena mbaineann, iarrtar le Fóram na bhFoirne a chinntiú go bhfanfaidh úinéireacht na forbartha agus todhchaí Fáilte Ireland i seilbh choiteann comhghleacaithe ag gach leibhéal agus i ngach oifig ar fud na tíre. Is é cuspóir Fhóram na bhFoirne ná na luachanna, an t-éiteas, na spriocanna, na cearta agus na freagrachtaí comhaontaithe a leagan amach agus straitéisí a aithint chun iad a chur in iúl laistigh den eagraíocht agus chun comhoibriú a chothú ar fud na heagraíochta. Tagann an Fóram le chéile go rialta agus tugann sé aghaidh ar shaincheisteanna a chuir baill atá ina bhfostaithe san eagraíocht faoina bhráid.

Clár na dTuras: Feabhsaíonn an clár seo soláthar seirbhísí trí fholláine na bhfostaithe a chur chun cinn l réimsí amhail meabhairshláinte agus sláinte coirp, caidrimh, spreagadh, agus bainistiú airgeadais. Áirítear leis tacaíocht rúnda agus seirbhísí comhairleoireachta trí Sheirbhís Cabhrach d'Fhostaithe (SCF), atá ar fáil 24/7. Cothaíonn an cur chuige iomlánaíoch sin timpeallacht oibre thacúil, a mbeidh feidhmíocht níos fearr agus seirbhís níos fearr do chustaiméirí mar thoradh air.

Bainistiú Feidhmíochta agus Córas Forbartha: Cothaíonn Bainistiú Feidhmíochta agus Córas Forbartha cultúr feabhsúcháin agus forbartha gairmiúla leanúnaí le hathbhreithnithe rialta ar fheidhmíocht, cuspóirí a shocrú, agus seisiúin aiseolais. Tugann sé fostaithe agus spriocanna na heagraíochta le chéile agus cuireann sé tacaíocht ar fáil chun scileanna a fheabhsú agus cumarsáid agus comhoibriú oscailte a chur chun cinn.

Foghlaim agus Forbairt: Cuireann Fáilte Ireland cuid mhór deiseanna foghlama agus forbartha ar fáil chun scileanna agus eolas na bhfostaithe a fheabhsú. Cothaíonn na cláir agus na comhpháirtíochtaí sin nuálaíocht, forbairt fostaithe, éagsúlacht, agus ionchuimsiú.

Cumarsáid: Tá seirbhísí inmheánacha ar fáil ar inlíon Fáilte Ireland (MyFI) agus trí aonaid ghnó ábhartha. Cuirtear nuashonraithe ar sheirbhísí, cruinnithe faisnéise, agus buntáistí in iúl go rialta tríd an R-iris inmheánach, trí shruth Teilifíse, r-phost, agus cainéil MS Teams, rud a choinníonn fostaithe ar an eolas agus a fháiltíonn roimh aiseolas.

Deasc Sheirbhíse: Trí réiteach 'Deasc Sheirbhíse' a úsáid is féidir linn iarratais ó fhostaithe ar thacaíocht agus ar sheirbhís a rianú agus a thomhas chun feidhmíocht ardchaighdeáin agus thráthúil a chinntiú.



Monatóireacht a Dhéanamh ar ár bhFeidhmíocht

Táimid tiomanta dár seirbhísí a fheabhsú trí mhonatóireacht a dhéanamh go cúramach ar fheidhmíocht. Trí ghrúpaí oibre atá dírithe ar chustaiméirí a bhunú, cinntímid go bhfuil ár n-oibríochtaí seirbhíse trédhearcach, éifeachtach, agus freagrúil do riachtanais na gcustaiméirí.

Ár nGealltanais

- ▶ **Aiseolas ó Chustaiméirí a Lorg:** Foghlaim ó aiseolas agus ó ghearáin ó chustaiméirí chun réimsí le feabhsú a aithint.
- ▶ **Teagmháil le Custaiméirí:** Bualadh agus éisteacht go gníomhach le gach custaiméir (inmheánach agus seachtrach) trí shuirbhéanna, comhpháirtíochtaí, imeachtaí, agus cainéil tacaíochta (teileafón, r-phost, agus ar líne). An rannpháirtíocht sin a úsáid chun léargais a fháil lena ndéantar eolas dár bpleananna feabhsúcháin seirbhíse.
- ▶ **Tionchar a Mheas:** Tionchar na ngníomhaíochtaí a leagtar amach sa phlean seo a mheas (féach aguisín).

Tionscnaimh Mhonatóireachta ar Fheidhmíocht

Athbhreithniú ar Phlean Gníomhaíochta Custaiméara: Tá ár bplean gníomhaíochta custaiméara trí bliana ag athrú go leanúnach agus ag tapú deiseanna chun seirbhís do chustaiméirí agus eispéireas na gcustaiméirí a fheabhsú. Tá roinnt céimeanna ann a thógaimid chun a chinntiú go bhfuil sé cuimsitheach, éifeachtach agus go bhfuil sé ag feabhsú go leanúnach chun freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí go léir; lena n-áirítear:

- ▶ **Athbhreithniú agus Síniú:** Rinneadh an phlean a athbhreithniú agus a fhormheas. Cinntíonn sé sin go dtagann sé lenár gcuspóirí straitéiseacha agus go bhfuil na hacmhainní cuí ar fáil dó chun a chinntiú go ndéanfar na gníomhaíochtaí a chomhlíonadh.
- ▶ **Aiseolas:** Roinntear nuashonrú achomair maidir leis an bplean leis an mbainistíocht chun aiseolas a fháil chun cabhrú linn a thuiscint an bhfuil gníomhaíochtaí breise le déanamh.
- ▶ **Rianú agus Tomhas:** Déantar an phlean a athbhreithniú agus gníomhaíochtaí a rianú agus a thomhas chun cabhrú le monatóireacht a dhéanamh ar dhul chun cinn agus chun a chinntiú go bhfuil ár gcáilíochtaí feidhmíochta ardchaighdeán á gcomhlíonadh againn.
- ▶ **Measúnaithe Rialta:** Déanaimid measúnaithe rialta ar phlean gníomhaíochta in aghaidh pleananna eile agus treoirlínte rialtais. Mar chuid de sin, bailímid faisnéis faoinár seirbhísí do chustaiméirí agus aithnímid gníomhaíochtaí agus cuspóirí chun na caighdeáin a leagtar amach sna prionsabail SEIRBHÍSE ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ a bhaint amach.
- ▶ **Cáipéisíocht agus Tuairisciú:** Déantar ár bplean a dhoiciméadú i mBéarla simplí agus foilsítear é ar líne ar mhaithe le rochtain fhurasta. Tá athbhreithnithe sceidealaithe ar feadh a shaolré 3 bliana chun feabhsúcháin leanúnacha a chinntiú.
- ▶ **Leaganacha Poiblí agus Mionsonraithe:** Coimeádaimid leagan poiblí de phlean gníomhaíochta ar mhaithe le trédhearcacht agus leagan níos mionsonraithe ina luaitear foirne freagracha, spriocdhátaí, Príomhtháscairí Feidhmíochta (PTFanna) ábhartha, chun a chinntiú go bhfuil gach duine ar an eolas maidir lena bhfreagrachtaí agus spriocdhátaí.
- ▶ **PTFanna Conartha Seirbhíse:** Socraímid príomhtháscairí feidhmíochta (PTFanna) agus déanaimid monatóireacht go gníomhach ar fheidhmíocht gach conraitheora seirbhíse a chuireann seirbhísí ar fáil dár gcustaiméirí thar ár gceann.

Gníomhaíochtaí an Phlean

Prionsabal	Tagairt	Gníomh	Táscaire ar an tuairisc
Cáilíochtaí Seirbhísí Ardchaighdeáin	1.1	An Chairt Custaiméirí ina leagtar amach cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil léi a athbhreithniú, a nuashonrú agus a thaispeáint.	Taispeántar an Chairt Custaiméirí go soiléir i ngach oifig agus tá sí ar fáil do chustaiméirí ar ár suíomh gréasáin. Cairt agus plean a fhoilsiú ar an suíomh gréasáin.
Cáilíochtaí Seirbhísí Ardchaighdeáin	1.2	Monatóireacht a dhéanamh ar aiseolas ó chustaiméirí agus ar mheasúnú ar fheidhmíocht na Foirne Seirbhíse do Chustaiméirí chun cabhrú le seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar go leanúnach do chustaiméirí trí thuairiscí measúnaithe cáilíochta (MC) cuimsitheacha a fhorbairt lena n-áirítear PTFanna maidir le sástacht custaiméirí agus tuairisciú.	Athbhreithniú a dhéanamh ar PTFanna Conarthacha agus Oibríochtúla le Foireann Tacaíochta do Chustaiméirí ag Athbhreithnithe Gnó Míosúla agus Bliantúla.
Cáilíochtaí Seirbhísí Ardchaighdeáin	1.3	Tabhairt faoi chlár bliantúil mholadh agus aithint barr feabhais, lena n-aithnítear iarrachtaí a rinne fostaithe maidir le luachanna corparáideacha a léiriú.	Spreagtar gach fostaí páirt a ghlacadh agus comhghleacaithe a ainmniú i nduaiseanna barr feabhais fostaithe. Tá líon na n-iarratas, gearrliostú agus daoine ar bronnadh gradam orthu ar fáil ar shuíomh SharePoint.
Cáilíochtaí Seirbhísí Ardchaighdeáin	1.4	An Tairseach Thrádála a athdhearadh chun í a dhéanamh níos inrochtana agus níos éasca do chustaiméirí í a úsáid.	An Tairseach Thrádála arna hathdhearadh ionas go mbeidh sí dírithe ar an úsáideoir, is go bhféadfadh sé aiseolas a thaifeadadh agus a chur chun feidhme más gá.
Cáilíochtaí Seirbhísí Ardchaighdeáin	1.5	Uirlis Measúnaithe Seirbhíse a fhorbairt atá bunaithe ar Phrionsabail SEIRBHÍSE ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ mar dhóigh chun monatóireacht agus measúnú a dhéanamh ar ár seirbhísí agus ár n-eispéireas seirbhíse.	Uirlis arna forbairt agus arna cur chun feidhme in aghaidh roinnt réimsí seirbhíse.
An Comhionannas agus an Éagsúlacht	2.1	Oiliúint a sholáthar d'fhostaithe maidir le saincheisteanna na héagsúlachta/an chomhionannais leis an gclár Inclusio.	An clár arna sholáthar rannpháirtíocht na bhfostaithe arna thaifeadadh.
An Comhionannas agus an Éagsúlacht	2.2	Tuarascáil ar Bhearna Phá idir na hInscní a fhoilsiú.	An tuarascáil arna foilsiú.
An Comhionannas agus an Éagsúlacht	2.3	Daoine atá faoi mhíbhuntáiste/mhíchumas a spreagadh chun páirt a ghlacadh i gcúrsaí oideachais Fáilte Ireland trí chainéil foghlama, ardáin, tacaíochtaí agus ábhar inrochtana.	Taifead ar chlár, ar chúrsaí agus ar rannpháirtíocht arna dtaifeadadh.
Rochtain Fhisiciúil	3.1	Oifigí poiblí glana, inrochtana a choimeád a chomhlíonann caighdeáin sábháilteachta.	Le deimhniú le turais Sláinte agus Sábháilteachta.
Rochtain Fhisiciúil	3.2	Inrochtaineacht saoráidí agus ardán seirbhíse a chinntiú do dhaoine atá faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil sainriachtanais acu.	Tá gach oifig inrochtana.

Prionsabal	Tagairt	Gníomh	Táscaire ar an tuairisc
Rochtain Fhisiciúil	3.3	Féilte inrochtana a chur chun cinn agus treoirlínte a dhréachtú chun tacú le heagraithe na n-imeachtaí.	Na treoirlínte arna bhfoilsiú agus arna gcraobhscaoileadh.
Rochtain Fhisiciúil	3.4	Teicneolaíocht Faisnéis a úsáid chun inrochtaineacht ar fhaisnéis agus rannpháirtíocht le custaiméirí a fheabhsú mar chuid den chlár claochlaithe dhigitigh, tairseach thrádála agus LearníFI.	Tá an t-ardán digiteach inrochtana agus tá na cúrsaí ar fáil.
Rochtain Fhisiciúil	3.5	Leanúint den tsraith foilseachán taighde atá ar fáil don earnáil ar ár suímh ghréasáin gnó agus turasóireachta a fheabhsú.	Tá na foilseacháin ar fáil ar ár suíomh gréasáin, agus ar ár dtairseacha trádála agus LearníFi.
Faisnéis	4.1	A chinntiú go bhfuil an trealamh, an t-eolas, na scileanna, agus na tréithe teicniúla ag fostaithe ionas gur féidir leas a bhaint as forbairt sa teicneolaíocht chun cabhrú le seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar ar fud gach cainéil.	Tá Clár na Sócmhainní agus na taifid Oiliúna TFC cothrom le dáta.
Faisnéis	4.2	Straitéis Rannpháirtíochta a fhorbairt i ngach rannóg chun eispéireas seirbhíse na gcustaiméirí a fheabhsú.	An Straitéis Rannpháirtíochta arna Foilsiú.
Faisnéis	4.3	A chinntiú go gcoimeádtar, go mbainistítear agus go n-úsáidtear sonraí a bailíodh ónár gcustaiméirí i gcomhréir le dea-chleachtas agus leis an reachtaíocht ábhartha.	Tuairisc Bhliantúil don Fheidhmeannas.
Faisnéis	4.4	Úsáid Béarla Shimplí a chur chun cinn agus sinn i mbun cumarsáide.	Úsáidtear an Béarla Simplí mar dhea chleachtas, clár feasachta arna chur i gcrích.
Poncúlacht agus Dea-bhéasa	5.1	Cloí leis na prótacail tráthúlachta agus dea bhéasa sa Chairt Custaiméirí.	Tuairisc CST um Ghearáin a chur ar aghaidh, Aiseolas tríd an bhFoireann Tacaíochta do Chustaiméirí agus suirbhéanna a rinneadh a thomhas in aghaidh gealltanas.
Poncúlacht agus Dea-bhéasa	5.2	Oiliúint seirbhíse do chustaiméirí a sholáthar go rialta agus cuspóirí aga freagartha agus bearta cáilíochta agus sástachta custaiméirí a athbhreithniú san Fhoireann Tacaíochta do Chustaiméirí.	Rinneadh a thomhas agus fuarthas tuairiscí ar ais ó athbhreithnithe gnó CST.
Gearáin agus Achomhairc	6.1	Próiseas na ngearán agus na n-achomharc a athbhreithniú, a chur chun feidhme agus a fhógairt go himmheánach agus go seachtrach.	Rinneadh an próiseas a athbhreithniú, a uasdátú agus a chraobhscaoileadh. Faisnéis maidir le gearáin agus le hachomhairc ar fáil agus mínithe go soiléir ar an suíomh gréasáin.
Gearáin agus Achomhairc	6.2	Monatóireacht a dhéanamh ar ghearáin agus ar aiseolas ó chustaiméirí chun deiseanna feabhsúcháin a aithint.	Feabhsúcháin leanúnacha ar sheirbhísí arna n-aithint agus arna gcur chun feidhme i gcás inar ghá.
Comhairliúchán agus Meastóireacht	7.1	Dul i mbun comhairle/suirbhéireachta go rialta le custaiméirí agus le páirtithe leasmhara chun soláthar seirbhísí a mheasúnú.	Tuairiscí rannpháirtíochta na gcustaiméirí agus CST a sceidealaíodh arna n-athbhreithniú.
Comhairliúchán agus Meastóireacht	7.2	Grúpaí oibre Cuairteoirí, Tionscail agus Fostaithe a fhorbairt chun gníomhú de réir aiseolais ó chustaiméirí agus chun a chinntiú go gcuirfean an plean gníomhaíochta custaiméara chun feidhme go rathúil.	Grúpaí oibre agus sceidil cruinnithe arna bhforbairt. Á thuairisciú go bliantúil.

Prionsabal	Tagairt	Gníomh	Táscaire ar an tuairisc
Rogha	8.1	Roghanna soláthair seirbhíse iomadúla a chur ar fáil.	Seirbhísí agus a gcainéil arna gcur in iúl do chustaiméirí.
Rogha	8.2	Leas a bhaint as an teicneolaíocht mar chainéal soláthair seirbhíse go himmheánach agus go seachtrach agus é a fhógairt.	Próisis feabhsaithe atá dírithe ar chustaiméirí arna ndearadh le go nglacfar leis agus le daoine a mhealladh.
Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla	9.1	Seirbhísí/foilseacháin agus faisnéis a aithint agus a sholáthar as Béarla agus as Gaeilge i gcás inarb indéanta.	Príomhchomharthaíocht agus príomhcháipéisí dírithe ar chustaiméirí arna n-aithint agus arna bhfoilsiú as Gaeilge.
Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla	9.2	Oiliúint feasachta teanga agus Ghaeilge a sholáthar d'fhostaithe ionas gur féidir linn seirbhís a sholáthar do chustaiméirí i gcomhréir le reachtaíocht.	Cur chun cinn na Gaeilge laistigh den eagraíocht.
Comhordú níos Fearr	10.1	Comhordú le comhlachtaí seirbhíse poiblí eile; dea-chleachtas agus príomhléargais a bhailimid mar thoradh ar dhlúthchaidreamh le custaiméirí a roinnt trí Bhainisteoirí Príomhchuntas, trí Ionaid Faisnéise do Thurasóirí agus tríd an bhFoireann Thacaíochta do Chustaiméir.	Rannpháirtíocht leanúnach i líonra na gcomhlachtaí idir-rannacha agus trasphoiblí lena n-áirítear na Fóraim SEIRBHÍSE ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ agus Nuálaíochta.
Comhordú níos Fearr	10.2	Catalóg de sheirbhísí a fhorbairt ionas gur féidir linn faisnéis chomhsheasmhach maidir le seirbhísí a sholáthar ar fud gach cainéal.	Catalóg de Sheirbhísí arna forbairt agus arna roinnt ar shuíomh SharePoint inmheánach le haghaidh athbhreithniú bliantúil.
Custaiméir Inmheánach	11.1	A chinntiú go n-oibríonn tríú páirtithe atá ag gníomhú thar do cheann ar ardchaighdeán cáilíochta gairmiúil agus go gcloíonn siad leis na Comhaontuithe Seirbhíse atá i bhfeidhm.	Athbhreithnithe agus aiseolas tréimhsiúil arna measúnú mar chuid d'athbhreithnithe Míosúla, Ráithiúla agus Bliantúla, agus arna dtuairisciú trí athbhreithnithe conarthaí.
Custaiméir Inmheánach	11.2	Bualadh le crainn taca na seirbhísí poiblí níos fearr agus acmhainneacht a fhorbairt go himmheánach trí ghlacadh le prionsabail dearaidh do rialtas.	Na prionsabail a Roinnt agus a Chur in Iúl go himmheánach agus iad a sholáthar leis an bPlean Gníomhaíochtaí Custaiméara seo.
Custaiméir Inmheánach	11.3	Riachtanais folláine agus forbartha gairmiúla fostaithe a aithint agus tacú leo; Acmhainní forbartha foghlama a sholáthar.	Acmhainní forbartha foghlama arna soláthar de réir mar ba ghá.
Custaiméir Inmheánach	11.4	Leanúint de phlé le torthaí an Chláir 'Áit Iontach chun Obair Inti' agus de ghníomhú dá réir.	Leanadh de Chlár 'Áit iontach a Oibriú' agus moltaí arna gcur chun feidhme.
Custaiméir Inmheánach	11.5	Monatóireacht a dhéanamh ar aiseolas agus measúnú a dhéanamh ar fheidhmíocht ár seirbhísí d'fhostaithe trí shástacht na gcustaiméirí agus PTFanna eile atá ar fáil trínár nDeasc Sheirbhíse a úsáid.	Tuairisciú na Deisce Seirbhíse chun cinnti gnó a aithint chun sástacht na gcustaiméirí a fheabhsú.
Monatóireacht a Dhéanamh ar ár bhFeidhmíocht	12.1	Taithí na gcustaiméirí a thomhas do gach grúpa custaiméirí.	Uirlis agus Modheolaíochtaí Tomhais i bhfeidhm faoi dheireadh 2025 do gach grúpa custaiméirí.
Monatóireacht a Dhéanamh ar ár bhFeidhmíocht	12.2	Soláthar an Phlean Gníomhaíochta Custaiméara a thomhas.	Athbhreithniú ar Thuairisc Bhliantúil.

Reachtaíocht Ábhartha

Tacaíonn roinnt píosaí reachtaíochta le cur chun feidhme na bprionsabal SEIRBHÍSE ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ, lena n-áirítear caighdeáin seirbhísí, an comhionannas agus an éagsúlacht, rochtain fhisiciúil, soláthar faisnéise, tráthúlacht agus dea-bhéasa, córais na ngearán agus na n-achomharc, comhairliúchán agus meastóireacht, comhionannas na dteangacha oifigiúla, comhordú níos fearr agus béim ar chustaiméirí inmheánacha.

- ▶ [An tAcht um Bainistíocht na Seirbhísí Poiblí, 1997](#)
- ▶ [An tAcht um Chomhionannas Fostaíochta, 1998](#)
- ▶ [An tAcht um Stádas Comhionann, 2000](#)
- ▶ [An tAcht um Míchumas, 2005](#)
- ▶ [Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003](#)
- ▶ [An tAcht um Shaoráil Faisnéise 2014](#)
- ▶ [Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988–2018](#) agus an [Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí \(RGCS\)](#)

Faisnéis Úsáideach

- ▶ [An Líonra Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí: Cairteacha agus Pleananna Gníomhaíochta Custaiméara](#)
- ▶ [Tionscnamh Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí](#)
- ▶ [Seirbhísí Poiblí níos Fearr – Straitéis Chlaochlaithe na Seirbhíse Poiblí, 2030](#)
- ▶ [Plean Gníomhaíochta maidir le Seirbhísí Poiblí níos Fearr a Dhearadh](#)
- ▶ [Seirbhísí Poiblí níos Fearr: Acmhainní do Dhearadh Seirbhísí](#)
- ▶ [Ár Seirbhísí Poiblí a Dhearadh – Prionsabail an Dearaidh don Rialtas in Éirinn](#)
- ▶ [Sraith Straitéisí don tSeirbhís Phoiblí chun Cumarsáid a Dhéanamh le Custaiméirí](#)
- ▶ [An Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh](#)
- ▶ [An tÚdarás Náisiúnta Míchumais](#)
- ▶ [Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas](#)
- ▶ [Coimisiún Cosanta Sonraí](#)
- ▶ [Oifig an Ombudsman](#)
- ▶ [OCF – Oifig an Choimisinéara Faisnéise](#)



Ar an stráice fealltach seo de chósta an Atlantaigh, tá tragóid agus bua feicthe ag muintir Leithinis an Mhuirthead agus na holleáin amach ón gcósta, tríd chuid de na tráthanna is sainiúla ar domhan.

On this treacherous stretch of Atlantic coastline, the people of the Mullet Peninsula and its offshore islands have witnessed tragedy and triumph through some of the world's most defining moments.