



Ár gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Meán Fómhair 2009

Ár gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Is é misean TG4 seirbhís tharraingteach nuálaíoch ábhar teilifíse i nGaeilge a sholáthar a cheiliúránn cruthaitheacht agus féiniúlacht na teanga, an chultúir, an cheoil agus an spóirt, curtha le chéile agus i láthair le go sroichfidh agus go meallfaidh sé lucht féachana in Éirinn agus ar fud an domhain. Féachaimid le leanúint lenár gcur chun cinn ar an nGaeilge agus ar an gcultúr Gaelach trí leas a bhaint as ábhar teilifíse agus chun áit lárnach a chinntiú dóibh i saol daoine in Éirinn agus thar sáile.

Tá TG4 tiomanta de sholáthar leanúnach seirbhíse den cháilíocht agus den chaighdeán is airde dá chuid custaiméirí - an lucht féachana ar ár n-ábhar agus na daoine agus na heagrais sin lena bhfuilimid ag obair i soláthar na seirbhíse:

Tá an Chairt seo tógtha ar na Prionsabail Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí atá faofa ag an Rialtas. Leagann an Chairt síos ár gcaighdeán seirbhíse agus an caighdeán a mbeidh súil agat leis agus tú ag déileáil linn.

Soláthróidh TG4 seirbhís ardchaighdeáin chúirtéiseach agus gan mhoill. Féachfaidh muid go leanúnach le caighdeán na seirbhíse a fheabhsú agus fáilteoidimid roimh do chuid aiseolais agus muid ina bhun sin.

Tá cóipeanna den Chairt seo ar fáil freisin ar an Suíomh Gréasáin www.tg4.ie.

Soláthar Seirbhísí Teilifíse agus Ábhair – Ár nGealltanais dár Lucht Féachana

I soláthar á sheirbhísí teilifíse agus ábhair, is iad seo a leanas gealltanais TG4:

- Cláracha, go príomha i nGaeilge, a sholáthar agus nasc laethúil don Ghaeilge le gach teaghlach ar oileán na hÉireann.
- A chinntiú go bhfuil léiriú inár gcláracha ar na snátha éagsúla atá fite i gcultúr mhuintir na hÉireann agus aird faoi leith ar na gnéithe sainiúla den chultúr sin, na Gaeltachtaí ach go háirithe.
- A chinntiú go bhfuil léiriú inár seirbhísí ar riachtanais na bpobal Gaeltachta agus na dteaghlach sin arb í an Ghaeilge a dteanga laethúil.
- A chinntiú go bhfuil léiriú inár gcláracha ar luachanna daonlathacha agus sóisialta an tsochaí Éireannaigh.
- Cláracha a sholáthar i ngach seánra clár a chuireann eolas, siamsaíocht agus oideachas ar fáil don lucht féachana den uile aois agus aicme den phobal in Éirinn.
- Féachaint i gcónaí leis an gcaighdeán eagarthóireachta is airde macántacht agus raon ilghnéitheach ardchaighdeán clár a chur ar fáil.
- Gan aon chlaontacht eagarthóireachta ná ábhair a léiriú sna cláir maidir le inscne, aois, cumas, claonadh gnéasach, reiligiún ná ballraíocht de phobal mionlaigh.
- Gan aon chlaontacht eagarthóireachta a thaispeáint i dtuairisceoireacht nuachta ná cúrsaí reatha.
- Meas a léiriú do leanaí inár gcuid cláracha agus craolta fógraíochta.
- Riachtanais daoine a bhfuil míchumas fisiciúil, céadfach nó intleachtúil orthu a thabhairt san áireamh.
- Ról ceannais a ghlacadh i bhforbairt na teilifíse Gaeilge ardchaighdeán a spreagadh i gcáilíocht na gclár mar aon le tacú le tallann agus acmhainní cruthaitheacha na hearnála léiriúcháin neamhspleáiche in Éirinn.
- Bheith airdeallach ar an ngá do thuiscint agus síocháin ar fud oileán na hÉireann.
- Seasamh leis na luachanna daonlathacha atá cumhdaithe i mBunreacht na hÉireann, go háirithe iad sin a bhaineann le cearta saoirse cainte.

- A bheith airdeallach faoin ngá atá le feasacht agus tuiscint phoiblí a bhunú maidir le luachanna agus traidisiúin tíortha eile seachas an Stát, go háirithe na mBallstát san Aontas Eorpach.
- Luach airgid a chinntiú don lucht féachana agus do na geallshealbhóirí trí chur chun cinn na Gaeilge agus an chultúir le craoladh ardchaighdeán agus seirbhísí agus trí mhodhanna gnó atá chomh héifeachtach agus is féidir.

I gcomhlíonadh na bprionsabal seo:

- Soláthróidh TG4 ábhar craolta i nGaeilge go príomha agus féachfaidh le ar a laghad sé uair an chloig sa ló d’ábhar bunaidh/nualéirithe Gaeilge a chraoladh.
- Soláthróidh TG4 seirbhíse ardcháilíochta chraolta agus ábhar a cheiliúránn agus a chuireann chun cinn an Ghaeilge ar bhealach tarraingteach inrochtana.
- Meallfaidh TG4 lucht féachana leathan le hábhar nuálaíoch, tarraingteach.
- Cinnteoidh TG4 go léiríonn a aschur luachanna na nuálaíochta agus an fhiúntais agus ceiliúradh ar an bhféiniúlacht agus ar an gcruithaitheacht Éireannach faoi mar atá cuimsithe inár mana “*súil eile*”.
- Soláthróidh TG4 grinnchlúdach neamhspleách agus anailís ó léargas malartach ar nuacht agus ar chúrsaí reatha na hÉireann – ar fud na tíre – agus an domhain mhóir.
- Soláthróidh TG4 ábhar i raon leathan seánra, ina measc drámaíocht, faisnéis, siamsaíocht, saolchláir, taisteal, ceol, spórt, oideachas, na healaíona, nuacht agus cúrsaí reatha agus imeachtaí Thithe an Oireachtais.
- Cuirfidh TG4 ar fáil cláracha Éireannacha agus idirnáisiúnta a fhreastalaíonn ar riachtanais eolais, shiamsaíochta agus oideachais leanaí agus daoine óga, lena n-áirítear craoladh ar an meán 200 uair an chloig de *chláracha bunaidh teilifíse* do leanaí ina mbeidh ábhar drámaíochta, siamsaíochta, cláracha stiúideo agus ábhar idirghníomhach.
- Tabharfaidh TG4 ardán don cheol traidisiúnta agus féachfaidh le roinnt sraitheanna a sholáthar gach bliain.
- Tabharfaidh TG4 ardán do chláracha oideachasúla a thacaíonn le foghlaim agus le forbairt phearsanta lena n-áirítear cláracha a chuireann le hoideachas eolaíochta agus teicneolaíochta agus féachfaidh le sraith amháin mar seo sa mbliain a sholáthar.
- Craolfaidh TG4 cláracha ar stair, ar chultúr agus ar chúrsaí reatha na hÉireann.
- Soláthróidh TG4 cláracha ardcháilíochta faisnéise nó “scéalta daonna” a dhíreoidh ar chultúir agus ar phobail eile rud a chuirfidh le tuiscint an lucht féachana in Éirinn orthu seo.

- Léireoidh TG4 an ról ar leith atá ag imeachtaí spórt (go háirithe spórt na hÉireann), ceol agus na healaíona i saol agus i gcultúr na hÉireann.
- Coimisiúnóidh TG4 ar a laghad 500 uair an chloig d'ábhar bunaidh nua-léirithe Gaeilge ón earnáil neamhspleách léiriúcháin gach bliain.
- Infheisteoidh TG4 70% dá mhaoiniú poiblí in ábhar Gaeilge.
- Soláthróidh TG4 ábhar Gaeilge le tacaíocht ó ábhar i mBéarla agus i dteangacha eile.
- Déanfaidh TG4 beart a fheabhsóidh an rochtain ar a chuid clár ag daoine a bhfuil míchumas fisiciúil, céadfach nó intleachtúil orthu, go háirithe iad sin a bhfuil fadhbanna éisteacht acu.
- Tá TG4 tiomanta do fhotheidil a sholáthar ar a chuid clár de réir na dtreoirlínte ó Údarás Craolacháin na hÉireann.
- Leanfaidh TG4 lena thiomantas do chomhartha craolta na seirbhíse a bheith ar fáil ar fud oileán na hÉireann.
- Leanfaidh TG4 dá thiomantas seirbhísí a sholáthar don phobal Éireannach ar fud an domhain trí fhorbairt ar an gcaighdeán is airde ar Shuíomh Gréasáin TG4 agus ar an Líonchraoladh Leathanbhanda.
- Cartlann a choinneáil ar an gcaighdeán is airde dá chineál mar thaca don chultúr agus don oidhreacht Éireannach.
- Cinnteoidh TG4 go bhfuil a chuid clár saor ó thionchar polaitiúil nó aon tionchar mí-oiriúnach eile.
- Cloifidh TG4 leis na Cóid Craolacháin a bhaineann le fógraíocht, go háirithe leo sin a thagraíonn do leibhéal agus do chineál na fógraíochta a fheiceann leanaí.

Soláthraithe Seirbhíse do TG4 – Ár nGealltanais Seirbhíse

Beidh ról lárnach ag TG4 i bhforbairt na teilifíse Gaeilge trí ardchaighdeán clár a spreagadh mar aon le tacú le tallann agus le hacmhainní cruthaitheacha na hearnála neamhspleáiche léiriúcháin in Éirinn.

Coimisiúnóidh TG4 ar a laghad 500 uair an chloig d’abhar nualéirithe/bunaidh Gaeilge ón earnáil neamhspleách léiriúcháin gach bliain. Tacóidh muid leis an earnáil sin freisin trí chomhoibriú i ndlúthpháirt lenár soláthraithe clár i ngach céim den phróiseas coimisiúnaithe do gach togra, ón gcéim is túisce i bhforbairt an choincheap chruthaithe go dtí an léiriúchán agus iarléiriúchán.

Faoi mar atá leagtha síos sa reachtaíocht, tá **Cód um Chleachtas Cóirthrádála** foilsithe ag TG4 ina bhfuil na prionsabail a bhaineann le aontú téarmaí do choimisiúnú abhar clár ó léiritheoirí neamhspleácha. Tá an cód seo bunaithe ar na treoirlínte a chuir Údarás Craolacháin na hÉireann ar fáil do TG4 agus déantar athbhreithniú agus athfhoilsiú air gach cheithre bliana ó dháta a chéadfhoilsithe. San áireamh sa gcód tá: cur chuige TG4 i ndáil le: coimisiúnú ilbhliantúil; ceannachán cearta agus, amchlár d’idirbheartaíocht chonartha. Tá an cód seo faofa ag an Aire.

Tá fáil air ar ár Suíomh www.tg4.ie.

Geallann TG4 oibriú lena sholáthraithe seirbhíse ar fad ar bhealach cothrom cneasta.

Cumarsáid le TG4

Is féidir gach fiosrúchán teileafóin a dhéanamh ach gaoch ar an uimhir 091 505050. Freagrófar do ghaoch a thúsce agus is féidir. Beimid cúirtéiseach i gcónaí agus soláthrófar oiread eolais agus is féidir duit. Munar féidir d’fhiosrúchán a fhreagairt láithreach beimid i dteagmháil leat arís a luaithe agus is féidir ina dhiaidh sin lenár bhfreagra. Féachaimid le gach teachtaireacht teileafóin a fhreagairt taobh istigh de 24 uair an chloig.

Tá na sonraí teagmhála poist do chomhfhreagras scríofa ar fáil ag deireadh na Cairte seo. Soláthrófar admháil duit taobh istigh de 3 lá oibre agus freagra cuimsitheach taobh istigh de 15 lá oibre. Munar féidir freagra a sholáthar sa tréimhse sin, seolfaimid freagra eatramachach chugat ag míniú an cháis ina gcuirfear in iúl freisin cén uair a bheidh freagra chugat.

Fáiltítear roimh thuairimí, aiseolas agus gearáin agus láimhsíonn TG4 iad mar atá leagtha amach thíos.

Déileáilfear le daoine a thagann chuig oifigí TG4 le meas agus le cúirtéis.

Aiseolas agus Gearáin le TG4

Féachann TG4 le seirbhís ar an gcaighdeán is airde a sholáthar dá chustaiméirí. Féachaimid freisin cloí le gach dualgas, cód agus riail atá leagtha orainn ag an reachtaíocht chraolacháin. Má tharlaíonn sé, áfach go bhfuil tú míshásta le caighdeán na seirbhíse chugat nó más dóigh leat gur sháraigh TG4 cód dualgas ná riail, bí i dteagmháil linn, led thoil. Is eagrais oscailte, trédhearcach TG4 agus is maith linn bheith i dteagmháil lenár lucht féachana le go dtig linn foghlaim uathu agus freagra a thabhairt ar a bhfuil le rá acu. Dá réir sin fáiltímid roimh aiseolas - dearfach nó diúltach- ón lucht féachana – agus geallaimid feidhmiú air go pras, cúirtéiseach.

Má fhaighimid gearán – cáineadh nó má chuireann tú in iúl gur gearán atá agat - tugtar aghaidh go dáiríre orthu. Cuirtear gach gearán faoi bhráid an Leas-Phríomhfheidhmeannach láithreach agus fiosraítear go cuí iad. Tugann muid aird ar leith ar aon ghearán a thagann chugainn maidir lenár ndualgais, cóid agus rialacha craolacháin nuair is gearáin iad de mheon macánta. Geallaimid agus cinntímid go gcláraítear gach gearán, go n-eisítear admháil faoi, go bhfiosraítear é agus go dtugtar freagra air.

Má tá gearán agat, déan teagmháil le:

Pádhraic Ó Ciardha

Leas-Phríomh fheidhmeannach

TG4

Baile na hAbhann

Co. na Gaillimhe

padhraic.o.ciardha@tg4.ie

Teil 091 505050

Facs: 091 505021

Tig leat freisin teagmháil a dhéanamh linn ar an Suíomh Gréasáin www.tg4.ie/foir/ agus aiseolas a sholáthar ansin nó fiosrúchán a dhéanamh faoi:

- An Suíomh Gréasáin
- An Clársceideal
- Na cláracha
- Scéalta nuachta a craoladh
- Tuairimí ginearálta eile

Fáilteoidh bainistíocht agus foireann TG4 roimh do chuid fiosrúcháin/tuairimí agus tá nasc díreach ar fáil ar an Suíomh ina bhfuil a seoltaí r phoist.

Tá Comhairle Lucht Féachana bunaithe ag TG4 ar a bhfuil 15 comhalta a dhéanann ionadaíocht ar lucht féachana TG4. Spreagann TG4 tuairimí an phobail faoina fheidhmíocht tríd an gComhairle seo agus feabhsaíonn leis a chaidreamh lena lucht féachana. Is é ról na Comhairle dul i dteagmháil leis an lucht féachana, tuiscint a fháil ar a bhfuil uathu agus súil acu leis ó TG4 agus tríd an bpróiseas sin cur lenár dtuiscint ar a riachtanais agus ár ról mar chraoltóir seirbhíse poiblí a fheabhsú agus a chinntiú go bhfuilimid á sholáthar. Ar na príomhghníomhaíochtaí a bheidh ar bun ag an gComhairle Lucht Féachana, beidh:

- Tuairimí an lucht féachana a bhailiú agus a meas ar sheirbhísí TG4 a thomhas agus a thástáil trí raon gníomhaíochtaí teagmhála i rith na bliana.
- Plé agus measúnú a dhéanamh ar fheidhmíocht TG4 ag cruinnithe na Comhairle Lucht Féachana.
- Comhairle a chur ar TG4 maidir lena fheidhmíocht.
- Tosaíochtaí aithint agus a leagan síos maidir le réimsí gníomhaíochta ina bhféadfadh TG4 feabhsú ó thaobh an lucht féachana

Ceaptar comhaltaí na Comhairle seo ar feadh tréimhse oifige chúig bhliana ar a mhéid.

Tá **Cód Cleachtais um Láimhsíú Gearán** ag TG4 ina leagtar síos an túsphointe teagmhála i TG4 do ghearánaithe; an tréimhse ama ina dtabharfar freagra ar ghearáin agus na nósanna imeachta a leantar agus muid ag réiteach gearán. Tá an cód seo ar fáil ar an Suíomh Gréasáin www.tg4.ie agus ar Shuíomh Údarás Craolacháin na hÉireann www.bai.ie.

Má chreideann tú go bhfuil TG4 faillíoch i gcomhlíonadh na ngealltanas atá tugtha sa gCairt nó má theip air, dar leat, gearán a réiteach chun do shástachta, tig leat an cheist a chur faoi bhráid Údarás Craolacháin na hÉireann, a d'fhéadfadh fiosrú a dhéanamh agus breithiúnas a thabhairt ar aon ghearáin a déantar fúinn i leith dualgais, cóid nó rialacha craolacháin a bheith sáraithe againn.

Is féidir dul i dteagmháil leis an Údarás Craolacháin ag:

Údarás Craolacháin na hÉireann
2-5 Plás Warrington
Baile Átha Cliath 2

Teil: 01 6441200
Facs 01 6760948
R phost: info@bai.ie

Deleted: ¶

Eolas agus Tuairisciú

Soláthróidh muid eolas cuimsitheach ar ár gcuid seirbhísí dár gcuid custaiméirí.

Coinnítear an t-eolas ar ár Suíomh Gréasáin www.tg4.ie suas chun dáta go leanúnach is ann a gheobhfar eolas ábharach so-úsáidte ar ár bhfeidhmíocht agus ar ár seirbhísí. Foilsímid ar bhonn bliantúil roinnt tuairiscí agus tuarascálacha atá ar fáil ar an Suíomh nó trí theagmháil a dhéanamh lenár Leas-Phríomhfheidhmeannach ag na seoltaí teagmhála atá tugtha thuas faoi “Aiseolas agus Gearáin le TG4”. Ar na nithe a fhoilsítear, tá Tuarascáil Bhliantúil TG4 agus Ráiteas Seirbhíse Poiblí.

Measfaimid ár bhfeidhmíocht de réir na gcaighdeán atá leagtha sa gCairt seo um Sheirbhís do Chustaiméirí. Chuige sin, lorgóidh muid aiseolas ón lucht féachana tríd an gComhairle Lucht Féachana agus tríd an aiseolas a fhaighimid féin go díreach go leanúnach. Foilseofar torthaí an mheasúnaithe seo ar ár bhfeidhmíocht sa Tuarascáil Bhliantúil.

Ráiteas Seirbhíse Poiblí

Maoinítear TG4 tríd an Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha agus rialaítear é trí raon córas maoirseachta. Chuige sin, sa mbeis ar an gCairt seo um Sheirbhís do Chustaiméirí, tá freisin ag TG4 Ráiteas Seirbhíse Poiblí a chuireann i láthair ár gcaighdeán mar chraoltóir náisiúnta seirbhíse poiblí, na prionsabail atá le comhlíonadh agus ár ngealltanais faoin mbealach ina gcomhlíonaimid na dualgais a leagann ár spriocanna seirbhíse poiblí orainn. Cuireann an Ráiteas seo síos ar ár bhfreagracht freisin. Is í aidhm an Ráitis míniú a sholáthar do phobal na hÉireann ar a bhfuiltear ag súil leis ó TG4 ar an maoiniú poiblí a fhaigheann sé ón Státchiste. Déanfaidh TG4 agus an tAire ar aon an Ráiteas seo a athbhreithniú lena chinntiú go bhfuil sé bord ar bhord leis na hathraithe ar shochaí na hÉireann agus leis na hathraithe sa saol craolacháin. Tá dualgas ar TG4 Ráiteas a ullmhú gach chúig bhliana nó de réir mar a iarrfaidh an tAire. Tá an Ráiteas seo ar fáil ar ár Suíomh féin www.tg4.ie agus ar Shuíomh Gréasáin na Roinne Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha www.dcenr.gov.ie

Teangacha Oifigiúla

Tá TG4 tiomanta d’úsáid na Gaeilge a chur chun cinn inár gcuid seirbhísí, inár gcuid oifigí agus inár dteagmháil leo sin a dhéanann teagmháil linn, inár bplé le daoine a thugann cuairt orainn nó atá i mbun gnó linn. Aithnímid an tábhacht a bhaineann le cur ar do chumas bheith i dteagmháil linn i gceachtar teanga oifigiúil agus féachfaimid le freastal ort de réir do mhian ina leith seo. Geallaimid go bhfreagróimid tú i nGaeilge agus/nó i mBéarla de réir do thola féin agus cuirfimid ár dtuarascáil bhliantúil, Cairt Chustaiméirí, ár Suíomh Gréasáin agus eolas tábhachtach eile ar fáil go dátheangach.

Achoimre ar Shonraí Teagmhála TG4

TG4

Baile na hAbhann

Co. na Gaillimhe

Teil: 091 505050

Facs: 091 505021

Tig leat dul i dteagmháil díreach linn ar an Suíomh www.tg4.ie/foir/

Má tá gearán agat, bí i dteagmháil le:

Pádhraic Ó Ciardha

Leas-Phríomhfheidhmeannach

TG4

Baile na hAbhann

Co. na Gaillimhe

padhraic.o.ciardha@tg4.ie

Teil : 091 505050

Fax: 091 505021