



Láimhsiú Gearán

Eanáir 2011

Réamhrá

Féachann TG4 leis an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil dá lucht féachana. Féachtar chomh maith lena chinntiú go mbíonn an t-ábhar cláir ag teacht leis na coinníollacha a leagtar síos san Acht Craolacháin, 2009 agus sna cóid chraolacháin atá foilsithe ag Údarás Craolacháin na hÉireann.¹

Bíonn fáilte roimh aiseolas de gach cineál, moltach agus cáinteach araon, ón lucht éisteachta nó ón lucht féachana maidir le gné ar bith den tseirbhís agus téitear i ngleic leis.

Tá dlite orainn faoin Acht Craolacháin, 2009 *Cód Cleachtais* a bheith ar bun maidir leis an gcaoi a ndéileáiltear le gearáin ón lucht éisteachta. Leagtar amach an próiseas gearáin atá againn sa *Chód Cleachtais* seo agus mínítear é do dhaoine sa lucht féachana agus cinntítear go bpléitear le gearáin ar bhealach críochnúil den éifeacht. Ba chóir a thabhairt chun aire gur le cineálacha áirithe gearáin amháin, mar a leagtar amach go mion thíos, a bhaineann an *Cód Cleachtais*.

1. Nithe ar féidir gearán a dhéanamh fúthu

Is féidir leat gearán a chur faoinár mbráid sa chás gur dóigh leat gur sáraíodh ceann nó níos mó ná ceann de na dualgais seo a leanas le haon chraolachán nó cuid de chraolachán ar sheirbhís dár gcuid:²

(i) An Nuacht

Cinntefar go mbeidh ár gcuid clár nuachta *oibiachtúil agus neamhchlaonta gan aon tuairim dár gcuid féin a chur in iúl*.

(ii) Cúrsaí Reatha

Cinntefar go mbeidh ár gcuid clár cúrsaí reatha:

- *oibiachtúil agus neamhchlaonta gan aon tuairim dár gcuid féin a chur in iúl*; agus

- go bpléifear *go cothrom* leis an ábhar agus leis na leasanna ar fad lena mbaineann.

Sa chás nach féidir *cothrom na féinne, an oibiachtúlacht agus an neamhchlaontacht* a bhaint amach in aon chlár cúrsaí reatha amháin, déanfar sin le craolacháin ghaolmhara a dhéanfar a chraoladh taobh istigh de thréimhse réasúnta dá chéile.

¹ Cuireadh Údarás Craolacháin na hÉireann (ÚCÉ) ar bun an 1 Deireadh Fómhair 2009, mar rialálaí neamhspleách ar chraoltóirí raidió agus teilifíse in Éirinn. Leagtar síos feidhmeanna, rólanna agus cúraimí an Údaráis san Acht Craolacháin, 2009.

² Sonraítear na haicmí i ndáil le hábhar gearáin san Acht Craolacháin, 2009.

(iii) Cláir

Cinntear nach mbeidh ábhar inár gcuid clár a bhféadfaí le réasún a mheas

- go mbeadh sé ina chúis le *díobháil nó le col* ;
- gur de ghné é a dhéanfadh *coireacht a chur chun cinn nó a ghríosú*;
- gur de ghné é a dhéanfadh *dochar d'údarás an Stáit*; nó
- go ndéanfaí cúngú mí réasúnach leis ar *phríobháideachas pearsan aonair*.

Cinntear freisin go mbíonn na cláir ag teacht le [Cód Caighdeán Cláir ÚCÉ](#).

(iv) Cumarsáidí Tráchtála³

Beidh gach cumarsáid thráchtála a dhéanaimid ag teacht le [Cód Ginearálta ÚCÉ maidir le Cumarsáidí Tráchtála](#) agus le [Cód ÚCÉ maidir le Cumarsáidí Tráchtála do Pháistí](#).

Sa chás go bhfuil ábhar gearáin agat nach dtagann faoi scáth aicme ar bith díobh sin a leagtar amach ó (i) go dtí (iv) thuas, iarrtar ort leas a bhaint as an deis aiseolais nó gearáin a chuirimid ar fáil ag www.tg4.ie/ie/contact-us.html.

Sa chás gur le clúmhilleadh líomhnaithe a bhaineann an gearán uait, ba chóir duit Scéim ÚCÉ maidir le Ceart Freagartha a cheadú www.bai.ie.⁴

2. Conas a dhéanaim gearán?

Is féidir leat comhfhreagras a dhéanamh linn sa chéad áit ar an teileafón, ar an ríomhphost gearan@tg4.ie nó i litir agus muid a chur ar an eolas faoin ngearán. Tiocfaidh duine den fhoireann chun cainte leat chun an ní is ábhar buartha duit a phlé agus iarracht a dhéanamh an cás a réiteach ar bhealach a bheidh sásúil agat. Má tharlaíonn nach féidir linn an cás a réiteach chun do shástachta, agus sa chás go bhfuil tú cinnte go dtagann an gearán faoi scáth an *Chóid Chleachtais* seo, ba cheart duit na sonraí seo a leanas a chur faoi bhráid i scríbhinn (litir, faics nó teachtaireacht ríomhphoist):

- d'ainm agus do sheoladh;
- an aicme lena mbaineann an t-ábhar gearáin; (déantar tagairt le do thoil do na haicmí maidir le hábhar gearáin faoin teideal in 'Nithe ar féidir gearán a dhéanamh fúthu' thuas)
- an dáta, an tráth agus an *cainéal* ar a ndearnadh an craoladh;

³ Tugtar sainmhíniú ar Chumarsáidí Tráchtála i roinn 2 i gCód Ginearálta ÚCÉ maidir le Cumarsáidí Tráchtála agus tagann fógraíocht, urraíocht, teilishiopadóireacht agus suíomh táirgí, *inter alia*, i gceist. Moltar do dhaoine den phobal Cód ÚCÉ a cheadú.

⁴ Rinne ÚCÉ an Scéim maidir le Ceart Freagartha a ullmhú de bhun alt 49 an Acha Craolacháin, 2009.

- ainm an chláir, an mhír nuachta nó an fhógráin nó na cumarsáide tráchtála a chuala nó a chonaic tusa agus is ábhar don ghearán uait;⁵
- cur síos sonrath ar an ní, sa chraolachán, atá ina ábhar buartha agat;

Ionas gur féidir glacadh leis an ngearán uait agus é a mheas, ní foláir na sonraí thuas a bheith mar chuid de agus tagairt ann do chlár, d'fhógra do do chumarsáid tráchtála de chineál eile a craoladh cheana féin ar sheirbhís dár gcuid.

Mar chúnamh do ghearánaithe, tá 'Foirm Ghearáin' ar fáil is féidir a tharraingt anuas ón suíomh gréasáin ag www.tg4.ie/assets/files/Foirm-Ghearain.pdf. Tá deis gearáin ar líne ar fáil ar an suíomh gréasáin chomh maith ag www.tg4.ie/ie/contact-us.html. Sa chás, mar gheall ar mhíchumas nó ar chúis mhaith eile, nach féidir leat an gearán a chur faoi bhráid i scríbhinn, tar chun caidrimh linn agus cuideofar leat an gearán a dhéanamh.

Ní ghlacfar le gearáin a mheasaimid gur de chineál suaibhreasach nó cráiteach iad.

3. Cé chomh luath tar éis an chraolacháin ba cheart dom an gearán a dhéanamh?

Tá dlite faoin Acht Craolacháin, 2009 go ndéanfa an gearán tráth nach faide ná 30 lá tar éis an dáta craolta:

(a) sa chás go mbaineann an gearán uait le beart craolacháin amháin, 30 lá tar éis dháta an chraolacháin sin;

(b) sa chás go mbaineann an gearán uait le dhá bheart craolacháin nó níos mó ná sin nach mbaineann le chéile, 30 lá tar éis an dáta is luaithe de na dátaí craolta;

(c) sa chás go mbaineann an gearán uait le dhá bheart craolacháin nó níos mó ná sin a bhaineann le chéile agus ar tharla ar a laghad dhá chraoladh acu sin ar dhátaí éagsúla; 30 lá tar éis an dáta is deireanaí de na dátaí craolta sin.

Ní féidir gearáin a chuirtear faoi bhráid taobh amuigh de na tréimhsí sin a mheas.

⁵ Níl dlite ar [ainm an chraoltóra] cóip d'aon ábhar craolacháin a sheoladh chugat. Ba cheart go mbeadh an t-ábhar craolacháin atá i gceist cloiste nó feicthe agat féin.

4. Cár cheart dom an gearán a sheoladh?

Má tá gearán agat, déan teagmháil le:

Pádhraic Ó Ciardha

Leas Phríomh Fheidhmeannach

TG4

Baile na hAbhann

Co. na Gaillimhe

Teil: 091 505050

Facs: 091 505021

R-phost: gearan@tg4.ie

Is féidir freisin gearán a dhéanamh linn ar an Suíomh Gréasáin

<http://www.tg4.ie/ie/corporate/tg4-team.html>

5. Cad a dhéanfar leis an ngearán uaim?

Ón uair a ghlactar leis an ngearán uait, oibreofar d'fhonn réiteach a fháil ar an gceist nó ar na ceisteanna chomh luath agus is féidir sin. Déanfar an gearán uait a mheas go cúramach, imscrúdúchán a dhéanamh mar gheall air más gá sin, agus cuirfear freagra i scríbhinn chugat ón Leas Phríomh Fheidhmeannach nó ó dhuine sinsearach ar fhoireann TG4.

- Scríobhfar chugat chun a admháil go bhfuarthas an gearán uait taobh istigh de thréimhse 7 lá oibre.
- Déanfar na ceisteanna a tharraingítear anuas sa ghearán uait a mheas.
- Féachfar ar an gclár nó aer an mhír i gclár a craoladh de réir mar a shonraítear sa ghearán uait, nó breathnófar air.
- Nuair is cúí sin, rachfar i gcomhairle le haon pháirtí lena mbaineann an gearán uait, mar shampla, an fógróir, an láithreoir nó lucht déanta an chlár, d'fhonn deis a thabhairt don pháirtí sin barúlacha agus tuairimí i ndáil leis na ceisteanna a tharraing tú anuas a chur in iúl.
- Cuirfear freagra ar an ngearán uait ina dtiocfar, chomh mór agus is féidir sin, i ngleic le gach ceist nó ábhar buartha a tharraing tusa anuas. Leagfar amach na cúiseanna atá leis an mbreith a thugtar ar an ngearán.

Seolfar an freagra sin chugat taobh istigh de thréimhse 21 lá ó fhaightear an gearán uait.

6. Cad iad na torthaí a d'fhéadfadh a bheith ar an ngearán uaim?

D'fhéadfadh go seasfaí le gearán nó go ndiúltófaí cúis gearáin a bheith ann. Ciallaíonn seasamh le gearán gur dóigh linn nach raibh clár dár gcuid ag teacht le dualgas a leagtar orainn agus a thagann faoi scáth an *Chóid Chleachtais* seo. Ciallaíonn diúltú go raibh cúis gearáin ann gur dóigh linn go raibh an t-ábhar cláir dár gcuid ag teacht leis an dualgas a leagtar orainn.

Sa chás go seastar le gearán uait, féachfar lena réiteach ar bhealach a bheidh sásúil agatsa ar mhodh aontaithe. Is de réir gach cáis faoi leith a shocrófar ar an modh réitigh ach d'fhéadfadh go mbainfeadh leis leithscéal a ghabháil, ceartúchán a dhéanamh, soiléiriú a dhéanamh, agus/nó deis frisnéise a thairiscint.

7. An Ról atá ag Údarás Craolacháin na hÉireann

Sa chás nach gcuirimid freagra ar an ngearán uait taobh istigh de thréimhse 21 lá nó sa chás nach mbíonn an freagra uainne sásúil duitse, is féidir leat an gearán a chur faoi bhráid Údarás Craolacháin na hÉireann. Déanfaidh ÚCÉ an gearán a mheas agus d'fhéadfadh go ndéanfaí an gearán agus an freagra uainne a thabhairt faoi athbhreithniú neamhspleách. Tá eolas maidir leis an mbealach ina gcuirtear gearán faoi bhráid ÚCÉ ar fáil ar shuíomh gréasáin ÚCÉ ag www.bai.ie nó ón seoladh seo a leanas:

An t-Oifigeach Gearáin
Údarás Craolacháin na hÉireann
2 – 5 Plás Warrington, Baile Átha Cliath 2

Fón: (01) 6441200
Faics: (01) 6441299
Ríomhphost: complaints@bai.ie

8. Taifid maidir le Gearáin

Tá dlite orainn faoin Acht Craolacháin, 2009 taifead a choimeád go ceann **dhá bhliain** ar na gearáin ar fad a chuirtear faoi bhráid de réir an *Chóid Chleachtais* seo. Tá dlite orainn chomh maith na taifid sin a chur ar fáil don Choiste um Chomhlíonadh in ÚCÉ sa chás go dtugann an Coiste treoir dá réir sin.

Beidh san áireamh leis na taifid a bheidh ar coimeád againn cóipeanna den ghearán uaitse, cóipeanna den fhreagra nó de na freagraí uainne agus cóipeanna fuaime nó cóipeanna closamhairc den ábhar craolta.