

Cairt Chustaiméirí & Plean Gníomhaíochta

2021 - 2023



Rialálaí an Chrannchuir Náisiúnta
Regulator of the National Lottery

Cé sinne

Is oifig rialála neamhspleách é Rialtóir an Chrannchuir Náisiúnta a bunaíodh go reachtúil faoin Acht um Crannchur Náisiúnta 2013. Cuireann an Rialtóir Chrannchur Náisiúnta na hÉireann ar fáil agus rialaíonn sé cuid oibre a chúrsaí gnó.

Comhlíonann an Rialtóir a chuid feidhmeanna sa chaoi is dóichí chun a chinntiú go bhfuil -

- a. an Crannchur Náisiúnta á reáchtáil le gach cuibheas cuí,
- b. leasanna na rannpháirtithe sa Chrannchur Náisiúnta á gcosaint,
- c. inmharthanacht fhadtéarmach an Chrannchuir Náisiúnta á cosaint, agus

faoi réir ailt a) go c), an t-uasmhéid ioncaim deonaithe do Dhea-Chúiseanna.

Cuspóir na Cairte seo

Leagann an Chairt Chustaiméirí 2021 - 2023 seo amach na caighdeáin seirbhíse ar cheart duit a fháil ó Oifig Rialtóir an Chrannchuir Náisiúnta (ORCN). Tugaimid breac-chuntas ar an seachadadh seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leis nuair a dhéanann tú teagmháil linn, cad is féidir leat a dhéanamh chun cabhrú linn ár seirbhís a fheabhsú, agus áit ar féidir leat tuilleadh faisnéise a fháil.

Ár gCuid Chustaiméirí

Bíonn an ORCN i dteagmháil le raon leathan custaiméirí inmheánacha agus seachtracha. Ina measc sin, tá:

- Baill den phobal
- An t-Aire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe
- Oifigigh na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe
- Ranna Rialtais eile
- Foireann an ORCN
- Oibreoir an Chrannchuir Náisiúnta
- Comhlachtaí Poiblí agus Gníomhaireachtaí Stáit
- Soláthraithe earraí agus seirbhísí
- Gach páirtí leasmhar a bhfuil baint acu leis an gCrannchur Náisiúnta

Ár bhFís, ár Misean agus ár Luachanna

Fís

Crannchur atá sábháilte, inbhuanaithe agus reáchtáilte i gceart agus a ghnóthaíonn uastorthaí ar dheá-chúiseanna.



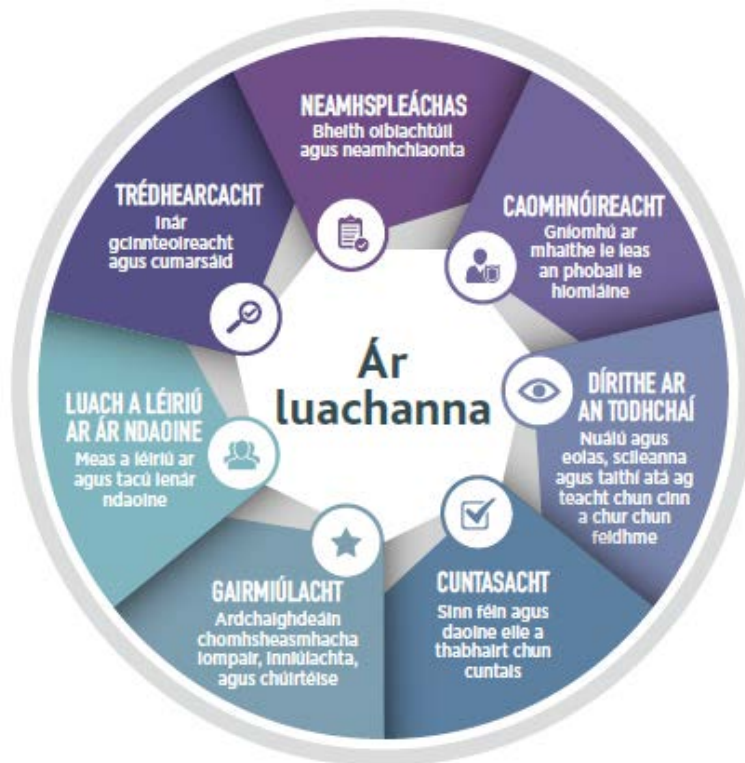
Misean

Sé atá mar aidhm againn ná ár bhfís a bhaint amach trí:

- Chursaí ghnó an Chrannchuir Náisiúnta a mhaoirsiú agus comhlíonadh a chur i bhfeidhm de réir mar is gá.
- Bhreathnú a dhéanamh ar mholtaí an Oibreora agus iad a cheadú de réir mar is cóir.
- Chiste an Chrannchuir Náisiúnta a bhainistiú agus a rialú.
- Chearta trádmarcanna an Chrannchuir Náisiúnta a chur i bhfeidhm.
- Chinntiú go nglactar le dea-chleachtas i rialachas agus i mbainistíocht na hOifige.

Luachanna

Siad na luachanna a leanaimíd chun an obair seo a bhaint amach ná:



Ár nGealltanais um Sheirbhís do Chustaiméirí

Geallann an ORCN seirbhísí den scoth a sholáthar, a chothabháil agus a fheabhsú dár gcustaiméirí chomh cineálta, chomh béasach, chomh híogar agus chomh tapa agus is féidir. Déanaimid gach iarracht a chinntiú go bhfaightear agus go n-úsáidtear aiseolas ar fheidhmíocht ár gcuid seirbhísí agus spreagaimid ár bhfoireann chun gach teagmháil le custaiméir a láimhseáil mar dheis chun feabhas a chur ar chaighdeán ár gcuid seirbhísí. Déanfaimid feidhmíocht ár gcuid seirbhísí a mheas go rialta i gcoinne na gcaighdeán atá leagtha amach sa Chairt seo chun a chinntiú go



gcomhlíonfaimid ár ndualgais go léir agus go gcuirfimid atheagar ar ár bplean gníomhaíochta, de réir mar is gá.

Eolas Ginearálta

Cuirfimid faisnéis chuimsitheach agus suas chun dáta faoin ár mbeartais, ár scéimeanna agus ár seirbhísí, ar ár suíomh Gréasáin, <http://www.rnl.ie>, agus i bhformáid chlóite, ag úsáid teanga shoiléir dhíreach de réir threoirlínte *Plain English*. Úsáidfimid teanga agus formáidí soiléire i ndearadh ár bhfoirmeacha iarratais.

Comhionannas agus Éagsúlacht

Cinntoidh Rialtóir an Chrannchuir Náisiúnta go gcloítear le cearta na gcustaiméirí ar chóir chomhionann faoin reachtaíocht chomhionannais maidir le seachadadh agus rannpháirtíocht seirbhíse.

Teangacha Oifigiúla

Cuirfimid seirbhísí den scoth ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla agus cuirfimid ár gcustaiméirí ar an eolas faoina gcearta chun go ndéileálfar leo tríd a rogha teanga oifigiúil.

Plean Gníomhaíochta

Más mian leat do chuid ghnó a dhéanamh linn trí Ghaeilge, geallaimid:

- Go bhfreagróimid tú trí Ghaeilge más mian leat cumarsáid a dhéanamh linn trí Ghaeilge.
- Go bhfoilseoidimid ár bpríomhdhoiciméid chorparáideacha, ár dTuarascáil Bhliantúil mar shampla, i nGaeilge agus i mBéarla, ar líne agus as líne, de réir ár ndualgas faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

Rochtain do Dhaoine faoi Mhíchumas

Cinnteoimid go mbeidh rochtain ar ár n-oifigí do dhaoine faoi mhíchumas, agus go gcoinneofar an rochtain sin ar chaighdeán ard.

Plean Gníomhaíochta

- Má tá tú faoi mhíchumas agus má shocraíonn tú coinne chun cuairt a thabhairt ar an Oifig, cuirfimid an tacaíocht riachtanach ar fáil duit chun rochtain compordach agus sábháilte a fháil ar an bhfoirgneamh.
- Cinnteoimid go mbeidh gach faisnéis a thagann ón Oifig ar fáil do chách, ar líne agus as líne, nuair is féidir.



Comhsheasmhacht agus Neamhchlaontacht

Caithfidimid le gach custaiméir mar an gcéanna, le meas, le béasacht agus de réir na reachtaíochta comhionannais.

Plean Gníomhaíochta

- Cinnteoidimid nach ndéanfar idirdhealú ar éinne ar bhonn inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh, aois, míchumas, cine agus mar duine den Lucht Siúil.

Dualgas na hEarnála Poiblí um Chearta Daonna agus Comhionannas

De réir Alt 42 (1) den Acht um Choimisiún um Chearta Daonna agus Comhionannas 2014, comhlíonfaimid ár ndualgais chun deireadh a chur le hidirdhealú, chun comhionannas maidir le deis agus cóireál a chur chun cinn, agus chun cearta daonna ár gcustaiméirí uile, idir sheachtrach agus inmheánach, a chosaint.

Plean Gníomhaíochta

- Déanfaimid measúnú rialta ar aon cheisteanna cearta daonna agus comhionannais a mbíonn tionchar díreach nó indíreach ag obair an Rialtóra orthu.

- Déanfaimid athbhreithniú ar ár mbeartais, agus á dtógaint suas chun data más gá, tar éis aird iomlán á tabhairt ar an ngá le comhionannas maidir le deis agus cóireál a chur chun cinn, agus cearta daonna gach éinne a mbímid i dteagmháil leo a chosaint.

Ráiteas Comhmheasa

Geallann foireann uile ORCN teagmháil gairmiúil agus measúil a dhéanamh lena gcuid chustaiméirí agus tá súil acu go bhfaigheadh said an meas céanna agus iad ag déileáil leis an bpobal. Cé go dtuigimid go bhféadfadh deacrachtaí a bheith ag glaoiteoirí ó am go ham, coimeádaimid an ceart deireadh a chur le glao nó fiosrúcháin a dhiúltú má éiríonn an glaoiteoir maslach, gránna nó ionsaitheach le ball dár bhfoireann le linn glao gutháin.

Cumarsáid

Freagróidh an ORCN ár gcustaiméirí nuair a dhéantar teagmháil linn agus, nuair is féidir, beidh rochtain ag an bpobal orainn ar an modh cumarsáide is fearr leis an gcustaiméir.



Teagmháil Teileafóin

Plean Gníomhaíochta

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón, déanfaimid:

- Gach glao a fhreagairt chomh tapa agus is féidir.
- Sinn féin agus ár réimse oibre a aithint má iarrtar an fhaisnéis seo orainn.
- Déileáil leat ar bhealach cabhrach dea-bhéasach agus an oiread faisnéise agus is féidir a thabhairt duit.
- Iarracht do cheist a fhreagairt láithreach ach, muna féidir linn é sin a dhéanamh, glacfaimid do chuid sonraí teagmhála agus leanfaimid leat laistigh de tréimhse socraithe.
- Déileáil go gasta le teachtaireachtaí glórphoist agus freagróimid glaonna chomh luaithe agus is féidir, laistigh de lá amháin de ghnáth nuair is gá.
- É éasca duit teagmháil a dhéanamh linn trí shonraí teagmhála a sholáthar i bhfoilseacháin ábhartha agus ar ár suíomh Gréasáin.

Cumarsáid Poist agus Ríomhphoist

Plean Gníomhaíochta

Má scríobhann tú chugainn:

- Déanfaimid do chomhfhreagras a admháil. Má tá seoladh teagmhála ríomhphoist luaite ann, gheobhaidh tú freagra trí ríomhphost laistigh de 3 - 5 lá oibre. Seolfaimid freagra foirmiúil chugat, scríofa i dteanga shoiléir dhíreach, laistigh de 20 lá oibre.
- Muna féidir linn freagra iomlán a thabhairt duit laistigh de 20 lá oibre, seolfaimid freagra eatramhach chugat chomh maith le comhartha faoi cathain a bheidh an t-ábhar i gceist tugtha chun críche.
- Cinnteoidimid go bhfuil ainm, seoladh, uimhir theileafóin dhíreach, seoladh ríomhphoist agus aon sonraí teagmhála ábhartha eile faoin mball foirne atá i gcomhfhreagras leat luaite i ngach freagra chugat.
- Cinnteoidimid go n-úsáideann ár mbaill foirne teachtaireachtaí ríomhphoist uathoibríthe nuair a bhíonn siad lasmuigh den oifig agus go bhfuil luaite sna teachtaireachtaí sin, a ndáta fillte ar an oifig agus sonraí teagmhála malartacha lena chinntiú go dtugtar pointe teagmhála eile don chustaiméir.
- Cuirfimid seoltaí ríomhphoist úsáideacha ar fáil ar ár suíomh Gréasáin, www.rnl.ie, agus in ábhar corparáideach eile an ORCN.



Cuairteanna ar ár n-Oifig

De ghnáth, is féidir lenár gcustaiméirí a gcuid gnó a dhéanamh linn ar an teileafón, trí ríomhphost, trí litir nó trínár suíomh Gréasáin, www.rnl.ie. Tabhair faoi deara nach oifig phoiblí í ár n-oifig.

Plean Gníomhaíochta

Más mian leat cuairt a thabhairt ar ár n-oifig, tá seirbhís choinne ar bun. Cinnteoidh an tseirbhís seo:

- Go meidh ball foirne ón roinn ábhartha ar fáil chun bualadh leat.
- Go dtuigfidh an ball foirne seo do cheist agus go mbeidh sé in ann déileáil léi go gasta.
- Go mbuailfear leat in am agus, más féidir, gan ort bheith ag feitheamh.

An Oifig ar Oscailt:

Dé Luain go Déardaoin: 9.00rn - 5.30 in

Dé hAoine: 9.00rn - 5.00in.

Chun coinne a dhéanamh:

Fón: 01 8727932

rphost: info@rnl.ie

Má tá obair eile á déanamh again ag an am, is féidir go n-iarrfar ar aon chuairoteir neamhsceidéalta coinne a dhéanamh. **Tabhair faoi deara** go bhfuil ár mbaill foirne ag obair as oifig le linn na paindéime Covid-19. Déileálfar le ceisteanna go cianda de ghnách ach déanfar gach iarracht freastal ar chuairteanna pearsanta ar an oifig más gá iad. Iarrfar ar chuairteoirí Foirm Chuairteora a líonadh isteach agus a sheoladh chugainn trí lá ar a laghad sula dtugann siad cuairt ar ár n-oifig.

Gearáin

Sé mar aidhm againn ná an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar go seasta dár gcustaiméirí. Má tá tú míshásta leis an gcaighdeán seirbhíse, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh. Molaimid duit teagmháil a dhéanamh ar dtús lenár bhfoireann ag an ORCN le fáil amach an féidir leo dul i ngleic le do chuid imní. Muna bhfuil tú sásta le réiteach an ábhair, is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár



nOifigeach Seirbhíse Chustaiméirí ag na sonraí teagmhála atá luaite thíos. Déantar gach gearán a bhaineann le hoibriú an Chrannchúir Náisiúnta a réachtáil trí phróiseas atá seasta agus neamhchlaonta. Déanfar gach gearán a fhaighimid a admháil laistigh de 5 lá oibre agus próiseálfar iad laistigh de 20 lá oibre.

Gnás Gearáin

Muna bhfuil tú sásta go bhfuilimid ag comhlíonadh na gcaighdeán atá leagtha síos againn inár gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí nó má tá inní ort nó gearáin agat faoi aon ghné de do ghnóthaí linn, cuir ar an eolas sinn le do thoil. Ba cheart an t-ábhar a chur in iúl ar dtús don oifigeach sinsearach atá i gceannas ar an réimse lena mbaineann an fhadhb.

Muna bhfuil tú sásta le réiteach na ceiste ar an leibhéal seo, is féidir leat á leanúint lenár nOifigeach Seirbhíse Chustaiméirí. Scríobh chuige ag an seoladh seo thíos:



Cuirimid fáilte roimh gach aiseolas, agus rachaimid i ngleic le gach gearán, ceist agus moladh ar bhealach tráthúil agus rúnda.

Plean Gníomhaíochta

Déanfaidh an tOifigeach Seirbhíse Chustaiméirí:

- A admháil go bhfuarthas do ghearán laistigh de 5 lá oibre agus comhairle faoin bpróiseas a thabhairt duit chun do ghearán a láimhseáil.
- An t-ábhar a fhiosrú go hiomlán.
- Próiseáil do ghearáin a chríochnú laistigh de 20 lá oibre.



- Leithscéal a ghabháil duit sa chás go seasfar le do ghearán agus go bhfuil an locht ar an Oifig. Déanfaimid iarracht ar an scéal a réiteach láithreach agus glacfaimid cibé céimeanna is gá chun nach dtarlóidh a leithéid de chás arís.
- Míniú ár gcúiseanna a thabhairt duit sa chás nach dtacaítear le do ghearán agus do cheart achomhairc chuig Oifig an Ombudsman a chur in iúl duit.

Is féidir leis an Ombudsman gearáin a fhiosrú faoi aon cheann dár ngníomhartha riaracháin nó ár ngnásanna bainistíochta maraon le haon mhoill nó easpa gnímh agus sinn ag déileáil le do ghearán. Cuireann an tOmbudsman seirbhís neamhchlaonta agus neamhspleách ar fáil chun conspóidí a réiteach.

Siad sonraí teagmhála an Ombudsman ná:



Déanfar taifead agus monatóireacht ar ghearáin chun cabhrú linn caighdeán ár gcuid seirbhísí a thomhas go cruinn agus chun réimsí a bhfuil feabhsú ag teastáil uathu a aithint. Tabharfar aiseolas don fhoireann maidir leis na gearáin a dtagann chugainn. I gcásanna gearán a nochtáíonn lochtanna sa chóras, déanfar athbhreithniú ar ár nósanna imeachta agus glacfarr leis na bearta is gá chun atarlú na lochtanna céanna a sheachaint.

Oifigeach Fiosrúcháin faoin Acht um Míchumas 2005

Tá Oifigeach Fiosrúcháin ceaptha ag an Oifig chun gearáin a dhéantar faoi Alt 38 den Acht um Míchumas 2005 a fhiosrú.

Sa chás nach gcomhlíonann an Oifig Ailt 25, 26, 27, nó 28 den Acht um Míchumas 2005, is féidir le héinne gearán a dhéanamh leis an Oifigeach Fiosrúcháin. Is féidir an gearán a dhéanamh go pearsanta, ar an bhfón, ar r-phost, i litir nó le cúnamh cúntóra.



Plean Gníomhaíochta

- Déanfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin fiosrú rúnda agus cuirfidh sé tuarascáil ar fáil a thabharfaidh breac-chuntas má sheasadh nó nár sheasadh le do ghearán agus má theip nó nár theip ar an Oifig maidir le do ghearán.
- Sa chás gur tharla teip, tabharfaidh an tuarascáil breac-chuntas ar na céimeanna atá le glacadh chun a chinntiú nach dtarlóidh a leithéid arís. Cuirfear an tuarascáil seo ar fáil don Rialálaí agus don duine a rinne an gearán.

Siad sonraí teagmhála Oifigeach Fiosrúcháin an Oifig ná:



Ombudsman

Tá ár ngnás gearáin chustaiméara sa bhreis ar do cheart reachtúil gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. De ghnáth, áfach, beidh an tOmbudsman ag súil go ndearna an custaiméir an gearán leis an ORCN ar dtús



Oibreimid leis an Ombudsman agus / nó le héinne eile nó le heagraíochtaí eile atá ag gníomhú ar do shon. Beidh ár nOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí sásta aon fhaisnéis nó cabhair a theastaíonn uait a thabhairt duit.



Saoráil Faisnéise

Más mian leat rochtain a fháil ar thaifid atá i seilbh na hORCN, déanfar gach iarracht is féidir iad a chur ar fáil duit. Sa chás nach féidir linn a leithéid a dhéanamh, is féidir leat iarratas a dhéanamh ar rochtain a fháil ar thaifid áirithe faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise 2014.

Más mian leat rochtain a fháil ar fhaisnéis atá i seilbh na hOifige trí úsáid a bhaint as na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise, beidh ort, agus d'iarratas á dhéanamh agat:

- á thabhairt dúinn i scríbhinn trí litir nó ríomhphost.
- a lua go bhfuil an fhaisnéis á lorg agat faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise.
- a bheith soiléir agus sonrach agus an oiread faisnéise agus is féidir a thabhairt. Cuireann sé seo ar chumas na hOifige na taifid a theastaíonn uait a aithint.
- a lua má theastaíonn tú an fhaisnéis i bhformáid áirithe, mar shampla, fótachóipeanna, go leictreonach, srl.
- uimhir teileafóin (atá ar fáil i gcaitheamh an lae) nó seoladh ríomhphoist a chur leis chomh maith le do sheoladh poist chun cabhrú linn teagmháil a dhéanamh leat má thagann aon cheisteanna chun cinn maidir le d'iarratas.

Ba chóir iarratais a chur sa phost chuig:



Tá tuilleadh eolais maidir le hiarratas a dhéanamh faoin Acht um Shaoráil Faisnéise ar fáil ar shuíomh Gréasáin na hOifige ag <https://www.rnl.ie/about-us/freedom-of-information/>

