

1. **Clár Ábhar**

2.	Ár Misean.....	2
3.	Róil/Seirbhísí Spórt Éireann.....	2
4.	Príomhchliaint, Príomh-gheallsealbhóirí agus Seirbhísí Spórt Éireann	2
5.	Seirbhís Ardchaighdeáin a Sholáthar/ Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	3
6.	Cumarsáid	4
7.	Faisnéis Frithdhópála a Sholáthar	5
8.	Faisnéis Deontas a Sholáthar	5
9.	Achomhairc	6
10.	An Beartas um Stádas Comhionann	7
11.	Cabhraigh Linn Cabhrú Leat.....	7
12.	Aiseolas	8
13.	Saoráil Faisnéise.....	8
14.	Gearáin.....	9
15.	Seirbhís trí Ghaeilge.....	10

2. Ár Misean

Treoraíonn Spórt Éireann an clár oibre náisiúnta spóirt ar na bealaí seo:

- ❖ Luach an spóirt a chur in iúl agus dul i gceannas ar an smaointeoireacht ar an spóirt
- ❖ Cultúr cuimsitheach cóir a chur chun cinn
- ❖ Luach a ghiniúint ó acmhainní finideacha
- ❖ Eagraíochtaí láidre spóirt a thógáil
- ❖ An coincheap um ‘spóirt ar feadh an tsaol do gach duine’ a bhaint amach
- ❖ Tacú le rath ardfheidhmíochta

3. Ról/Seirbhísí Spóirt Éireann

Is é an príomhról atá againn gníomhú mar ghníomhaireacht forbartha don spóirt in Éirinn. Chun tacú leis an ról sin, déanaimid a lán gníomhaíochtaí. Áirítear leo sin na gníomhaíochtaí seo a leanas: -

- ❖ Tathant a dhéanamh ar son an spóirt agus na gcomhlachtaí spóirt, agus cistiú a thabhairt dóibh, maidir le rannpháirtíocht, le feidhmíocht agus le daoine spóirt ardfheidhmíochta aonair.
- ❖ Comhairle a chur ar na hAíre agus ar an Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán agus ar ranna eile rialtais maidir le saincheistanna beartais spóirt.
- ❖ Clár a fhorbairt chun tacaíocht agus cabhair a thabhairt d’eagraíochtaí spóirt agus dá gcuid ball foirne agus oibríthe deonacha.
- ❖ Clár cuimsitheach frithdhópála a chur chun feidhme.
- ❖ Seirbhísí oiliúna agus tacaíochta a éascú agus a sholáthar go díreach d’eagraíochtaí spóirt.
- ❖ Comhpháirtíochtaí agus comhaontais a chruthú i measc na n-eagraíochtaí a bhfuil baint acu leis an spóirt a chur chun cinn, a fhorbairt agus a riar.
- ❖ Comhionannas agus éagsúlacht do chách a chur chun cinn.
- ❖ campas spóirt a fhorbairt ar láithreán Champas Spóirt Éireann, agus saoráidí eile spóirt arna gceadú ag an aire a chothabháil.
- ❖ Féadfaidh an tAire feidhmeanna breise a shannadh do Spórt Éireann freisin de réir alt 9 den Acht um Spórt Éireann 2015

4. Príomhchliant, Príomh-gheallsealbhóirí agus Seirbhísí Spóirt Éireann

- ❖ Réimse an Spóirt – Comhlachtaí Rialaithe Náisiúnta, Comhpháirtíochtaí Áitiúla Spóirt, Comhlachtaí cistithe eile, Cónaidhm Oilimpeach na hÉireann, Cumann Parailimpeach na hÉireann, Daoine Spóirt aonair, Cóitseálaithe, an Ghníomhaireacht Dhomhanda um Fhrithdhópáil
- ❖ Ranna Rialtais – an Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán, an Roinn Oideachais, an Roinn Sláinte, agus an Roinn Leanaí, Combhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige, etc.
- ❖ Comhlachtaí Poiblí – Éire Shláintiúil, an tÚdarás Rialála Táirgí Sláinte, Cumann Cógaiseoirí na hÉireann
- ❖ An Pobal i gCoitinne
- ❖ Comhlachtaí Eile – na Meáin, Scoileanna, Ollscoileanna, grúpaí sainleasa, etc.;

Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara gurb amhlaidh, i gcomparáid le roinnt comhlachtaí earnaála poiblí, is lú i bhfad ár leibhéal teagmhála díri le daoine den phobal ós rud é gur go díreach leis na comhlachtaí agus na lúthchleasaithe a gcistímid iad atá formhór mór ár dteagmhála.

5. Seirbhís Ardchaighdeán a Sholáthar/ Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Mar eagraíocht earnaála poiblí, táimid tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar do shaoránaigh. Chun é sin a bhaint amach, idirghníomhóimid lenár gcustaiméirí ar bhealach soiléir, múinte, cabhrach, oscailte agus gairmiúil agus caithfimid lenár gcustaiméirí ar bhealach cóir comhsheasmhach.

Tacaíonn an Chairt Custaiméirí seo leis an aidhm sin.

- ❖ Oifigí poiblí atá glan agus inrochtana a sholáthar trí chloí le caighdeán cheirde agus sábháilteachta agus trí rochtain a éascú do dhaoine atá faoi mhíchumas nó a bhfuil riachtanais shonracha eile acu
- ❖ Seirbhís a sholáthar don phobal ar bhealach tráthúil cúirtéiseach.
- ❖ Déileáil le gearáin go héifeachtach trí nós imeachta gearáin atá simplí le húsáid a chothabháil
- ❖ Déileáil le hachomhairc go cóir agus go cothromasach trí nós imeachta achomhairc atá simplí le húsáid a chothabháil
- ❖ A chinntiú go bhfreastalófar ar riachtanais an phobail trí chur chuige struchtúrtha a sholáthar i leith comhairliúcháin, rannpháirtíochta agus meastóireachta.
- ❖ Rogha a sholáthar i soláthar seirbhíse nuair is indéanta trí theicneolaíochtaí atá ar fáil agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn a úsáid.
- ❖ Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar i nGaeilge agus i mBéarla araon nuair is féidir.
- ❖ A chinntiú go dtabharfar tacaíocht chuí dár mbaill foirne agus go rachfar i gcomhairle leo mar is cuí i

dtaca le saincheisteanna soláthar seirbhíse

6. Cumarsáid

I scríbhinn

- ❖ Tá sé mar aidhm againn gach cumarsáid i scríbhinn, lena n-áirítear ríomhphoist, facsanna agus litreacha, a admháil laistigh de chúig lá oibre ó iad a fháil, agus freagra críochnaitheach a thabhairt laistigh de 15 lá oibre. I gcás go bhfaighfear freagra “as oifig”, tabharfaimid sonraí teagmhála malartacha le haghaidh cumarsáidí i scríbhinn
- ❖ Má fhaighimid comhfhreagras ba cheart a bheith seolta chuig Roinn nó Gníomhaireacht eile, etc., cuirfimid an comhfhreagras sin ar aghaidh chuig an gcomhlacht sin lom láithreach agus iarrfaimid air teagmháil a dhéanamh leat go díreach.

Teileafón

- ❖ Nuair a ghlaonn tú orainn ar an teileafón, beidh muid ar fáil, nuair is féidir, chun freagra a thabhairt ar do ghla le linn gnáthuaireanta oifige (ó 9.00am go 5.00pm ó Luan go hAoine), agus beidh glórphost ar fáil lasmuigh de na huaireanta sin
- ❖ Tá sé mar aidhm againn gach fiosrú teileafóin a phróiseáil laistigh de 24 huair an chloig
- ❖ Cuirfimid iad féin agus ár réimse oibre in aithne duit nuair a dhéanann tú teagmháil linn
- ❖ Tá sé mar aidhm againn freisin bheith cúirtéiseach agus cabhrach agus faisnéis shoiléir chruinn a sholáthar duit
- ❖ Mura féidir linn freagra a thabhairt lom láithreach, tógfaimid mionsonraí agus glaofaimid ar ais ort laistigh de 24 huair an chloig nó ag am comhaontaithe.
- ❖ Ní nascfaimid glaoiteoirí le glórphost ach amháin i gcás nach bhfuil fáil ar an duine ar mian leo labhairt leis nó léi
- ❖ Tá sé mar aidhm againn freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de lá oibre amháin nó ar fhilleadh ar an oifig dúinn
- ❖ Athróimid ár nglórphost chun dáta ar bhonn tráthrialta.
- ❖ Tabharfaimid sonraí teagmhála malartacha má bheidh baill foirne amuigh ón oifig ar feadh níos mó ná lá amháin
- ❖ Déanfaimid ár ndícheall freastal ort más mian leat do ghnó a dhéanamh trí Ghaeilge

Glaonna ó Chliant

- ❖ Beimid ar fáil chun bualadh leat go poncúil agus trí choinne le linn uaireanta oifige.
- ❖ Déanfaimid iarracht bheith solúbtha inár socrúithe le haghaidh bualadh leat lasmuigh dár n-uaireanta oifige
- ❖ Fáilteoidimid romhat go cúirtéiseach, beimid cabhrach agus cóir sa dóigh a bpléifimid leat agus

déanfaimid iarracht déileáil leis an bhfiosrú uait a luaithe is féidir

- ❖ Déanfaimid athbhreithniú ar an rochtain atá ag ár gcliainnt uile ar ár n-oifigí de réir na dtreoirínte ón Údarás Náisiúnta Míchumais

Faisnéis

- Cinnteoidimid gurb inrochtana agus cruinn dár gcliainnt uile a bheidh an fhaisnéis ar fad uainn a chuirfear ar fáil go ginearálta

7. Faisnéis Frithdhópála a Sholáthar

Imríonn Spórt Éireann ról lárnach i sláinte lúthchleasaithe agus sa chlu ar lúthchleasaithe a chosaint agus in ionracas an spóirt a chothabháil trína chlár frithdhópála a chur chun feidhme. Ceann de na tosca is tábhachtaí taobh thiar den ról sin a chomhlíonadh is ea faisnéis a sholáthar, agus d'fhorbair Spórt Éireann ábhair éagsúla a chabhraíonn le faisnéis chuí atá spriocdhírthe ar roinnt dár bpríomh-gheallsealbhóirí sa réimse seo a sholáthar trí fhéachaint leis na nithe seo a dhéanamh: -

- ❖ Freagra a thabhairt ar fhiosruithe drugaí lom láithreach nó, i gcás nach féidir é sin a dhéanamh, laistigh de dhá lá oibre
- ❖ Faisnéis atá cruinn, cothrom le dáta agus spriocdhírthe ar gheallsealbhóirí sonracha a sholáthar faoi chlár agus faoi shubstaintí coiscthe
- ❖ Torthaí tástála a eisiúint laistigh de dhá lá oibre ó iad a fháil ón tsaotharlann

8. Faisnéis Deontas a Sholáthar

Ceann de na príomhsheirbhísí ó Spórt Éireann is ea croíchistiú agus cistiú do chlár a sholáthar do chomhlachtaí spóirt agus cistiú feidhmíocht bhunaithe a sholáthar do dhaoine spóirt aonair. Is ar fáil thíos atá mionsonraí faoi roinnt dár scéimeanna caighdeánacha

- Baintear úsáid as croíchistiú go príomha chun cabhair agus tacaíocht a thabhairt do na struchtúir eagrúcháin agus na córais eagrúcháin is gá le haghaidh an spóirt a riar agus a fhorbairt go héifeachtach.
- Baintear úsáid as cistiú do chlár chun tionscnaimh shonracha agus spriocdhírthe a sholáthar.
- Baintear úsáid as Cistiú do Chlár Ardfeidhmíochta chun tionscnaimh shonracha agus spriocdhírthe a chur chun cinn laistigh de thimpeallachtaí ardfeidhmíochta na gComhlachtaí Rialaithe Náisiúnta
- Soláthraítear cistiú do dhaoine spóirt aonair trí Scéim Cardála Idirnáisiúnta Spórt Éireann agus trí Scéim Iontaobhas Ghalf Spórt Éireann.

Chun a chinntiú go bhfaighidh gach comhlacht ábhartha agus gach duine aonair ábhartha an fhaisnéis a theastaíonn uathu chun iarratas a dhéanamh ar an gcistiú sin, beidh sé mar aidhm ag Spórt Éireann na nithe seo a leanas a dhéanamh: -

- ❖ Critéir incháilitheachta, téarmaí, coinníollacha agus faisnéis ábhartha eile a sholáthar roimh ré do gach iarratasóir ionchasach ar dheontais
- ❖ A mhíniú go díreach cad a theastaíonn i bhfoirmeacha iarratais agus gan ach ceisteanna ábhartha a chur
- ❖ Gach iarratas a phróiseáil, lena n-áirítear cinneadh deiridh a dhéanamh, laistigh de shé sheachtaine ón iarratas a fháil
- ❖ An cinneadh a chur in iúl do na hiarratasóirí ar dheontais laistigh de dhá sheachtain ó dháta an chinnidh
- ❖ Íocaíochtaí faoi scéimeanna deontas a eisiúint laistigh de dhá sheachtain ó dheimhniú a fháil á rá gur comhlíonadh coinníollacha na scéime deontas

Déanfaidh Spórt Éireann dianiarracht breithniú a dhéanamh ar iarratais aonair ar Scéimeanna Deontas a luaithe is indéanta le réasún. Tabharfar breithiúnas ar gach Scéim Deontas de réir a tacair Critéar féin, rud a fhágfaidh gur féidir go mbeidh an líon iarratas agus leibhéal castachta gach Scéime ar na tosca atá taobh thiar den chinneadh ar fhad na tréimhse measúnachta. Is féidir go gcuirfear amlínte fadaithe i bhfeidhm i gcásanna ina mbeidh ceadú ó thrú páirtí ábhartha eile ag teastáil. Coinneoidh Spórt Éireann i dteagmháil le hiarratasóirí ar fud an phróisis.

9. Achomhairc

Oibríonn Spórt Éireann Nós Imeachta Achomhairc i ndáil le gach ceann dá scéimeanna cistiúcháin.

Prionsabail na Scéime Achomhairc

- ❖ Cuí, Cóir agus Neamhchlaon
- ❖ Ní bheidh aon impleachtaí ann do do chaidreamh le Spórt Éireann má dhéanann tú achomharc
- ❖ Oscailte, inrochtana agus cuntasach

Conas Achomharc a Dhéanamh

- ❖ Féadfaidh iarratasóirí agóid a dhéanamh i gcoinne cinneadh cistiúcháin má mheasann siad gur sáraíodh nósanna imeachta foilsithe Spórt Éireann, nó gur cuireadh i bhfeidhm go héagórach iad nó nár cloíodh leo.

- ❖ Más mian leat achomharc a dhéanamh i gcoinne cinneadh cistiúcháin, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh leis an gcomhalta Feidhmiúcháin atá freagrach as an gcinneadh.
- ❖ Más rud é, tar éis duit an ní a phlé le comhalta, gur mian leat fós achomharc a dhéanamh i gcoinne cinneadh cistiúcháin, ní mór duit scríobh chuig Príomhfheidhmeannach Spórt Éireann laistigh de cheithre seachtaine ó dháta an fhógra.
- ❖ Gheobhaidh tú admháil i scríbhinn.
- ❖ Déanfaidh an Príomhfheidhmeannach, an Rúnaí agus Cathaoirleach neamhspleách breithniú ar an achomharc laistigh d'fhiche lá oibre ó iarraidh den sórt sin a fháil. Cuirfear na conclúidí agus na moltaí isteach chuig an gcéad chruinniú ar fáil eile den Bhord (thart ar cheann amháin in aghaidh na míosa, seachas le linn thréimhse mhí Iúil/mhí Lúnasa). Cinneadh críochnaitheach a bheidh sa chinneadh ag an gcéim sin agus cuirfear in iúl é don achomharcóir, áit a dtabharfar an chúis leis an gcinneadh uaidh, laistigh de sheacht lá oibre ón gcruinniú sin.
- ❖ I gcás na Scéime Cardála Idirnáisiúnta, déileálfaidh an Coiste Achomhairc Comhlachtaí Rialaithe Náisiúnta le hachomhairc le haghaidh spóirt trasdula agus déileálfaidh Coiste Achomhairc Cardála neamhspleách Spórt Éireann le hachomhairc le haghaidh spóirt neamh-thrasdula. Féadfaidh Spórt Éireann ionadaí a cheapadh ar an gCoiste Achomhairc Comhlachtaí Rialaithe Náisiúnta más gá. Féadfaidh tú achomharc a dhéanamh trí theagmháil a dhéanamh leis an gComhlacht Rialaithe Náisiúnta le haghaidh mionsonraí faoi conas achomharc a dhéanamh agus le haghaidh foirm achomhairc oifigiúil. Tá tuilleadh mionsonraí ar fáil sna treoirlínte maidir leis an Scéim Cardála Idirnáisiúnta.

10. An Beartas um Stádas Comhionann

Táimid tiomanta do chomhlíonadh a dhéanamh ar na hoibleagáidí atá orainn i ndáil le Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine faoi alt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, agus tuairisceoid, ar bhealach inrochtana, ár gcuid éachtaí sna tuarascálacha bliantúla uainn.

- Táimid lántiomanta do sheirbhís a sholáthar atá inrochtana agus ábhartha dár gcliaint uile agus a fhreastalaíonn ar na riachtanais shonracha agus na mianta sonracha atá ag cliantghrúpaí ar leith.
- Cuirfimid oiliúint ar an bhfoireann chun tacú leis an mbeartas um stádas comhionann.
- Tabharfaimid cabhair freisin d'aon duine a dteastaíonn cabhair uaidh nó uaithi chun teacht isteach san oifig. Is féidir sonraí teagmhála ár n-oifigigh rochtana ainmnithe a fheiceáil thíos.

11. Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

- Chun cabhrú linn ár gcaighdeáin seirbhíse a chomhlíonadh, ba mhór againn dá gcinnteofá gur comhlánaithe go hiomlán, go cruinn agus ar bhealach soléite faoin spriocdháta sonraithe (nuair is

infheidhme) atá gach foirm iarratais

- Más mian leat bualadh le ball dár bhfoireann, ba cheart duit coinne a dhéanamh roimh ré
- Más gá dúinn do mhionsonraí a leasú, líon isteach an “Fhoirm Leasaithe Mionsonraí” agus seol ar ais í tríd an bpost chuig **Spórt Éireann, An Clós Cúirte, Campas Spórt Éireann, Baile Bhlainséir, Baile Átha Cliath 15, D15 PN0N**, trí ríomhphost chuig customerfeedback@sportireland.ie nó trí fhacs chuig **01 8608880**.
- Cinnteimid go gcoinneofar ár suíomh Gréasáin cothrom le dáta, go gcloífidh sé le ceanglais maidir le rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus go gcuimseofar ann faisnéis atá ábhartha dár mbonn cliant
- Fáiltímid roimh do thuairimí ar cháilíocht ár suímh Gréasáin, ar tuairimí iad is féidir leat a sholáthar trí shaoráid aiseolais ar líne

12. Aiseolas

- Measaimid go bhfuil aiseolas ina chuid dhílis de riachtanais agus ionchais ár gcustaiméirí a thuiscint.
- Chun a chinntiú go mbeifear in ann do thuairimí a chur in iúl dúinn, bíodh siad diúltach nó dearfach, soláthraimid cártaí tráchta saorphoist agus saoráid aiseolais ar líne ar ár suíomh Gréasáin is féidir leat a úsáid chun do thuairimí a chur in iúl.
- Ní thagann cumarsáid meán sóisialta faoi raon feidhme na gcainéal foirmiúil cumarsáide.
- Tá Spórt Éireann tiomanta do chóras oscailte cuntasach inrochtana nósanna imeachta agus próiseas a sholáthar i ndáil le gach réimse dá chuid oibre. Féadfá aon mholtaí maidir le conas is féidir linn ár gcuid seirbhísí a fheabhsú a sheoladh chuig customerfeedback@sportireland.ie

13. Saoráil Faisnéise

Leis an Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014, tugtar do dhaoine den phobal i gcoitinne an ceart chun rochtain a lorg ar thaifid atá i seilbh comhlachtaí poiblí (faoi réir díolúintí áirithe), chun cúiseanna a lorg le breitheanna a bhaineann leo féin, agus chun go gceartófar faisnéis phearsanta a bhaineann leo féin.

Conas is féidir iarraidh saorála faisnéise a dhéanamh?

- Is féidir í a dhéanamh i scríbhinn nó trí ríomhphost, agus í seolta chuig an Oifigeach Saorála Faisnéise
- Sonraigh go soiléir go bhfuil an iarraidh á déanamh faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise
- Luaigh go soiléir na taifid/an fhaisnéis atá á lorg
- Sonraigh an modh rochtana atá á lorg
- Lorgófar cruthúnas céannachta sula ngéillfear do rochtain ar fhaisnéis phearsanta
- Is féidir cabhair do dhaoine den phobal a bhfuil riachtanais speisialta acu a sholáthar ach í a iarraidh

Is féidir sonraí teagmhála ár nOifigigh Saorála Faisnéise a aimsiú faoi “Teagmhálaithe”.

14. Gearáin

Soláthraíonn Spórt Éireann seirbhís ghairmiúil atá dírithe ar rudaí a dhéanamh i gceart den chéad iarracht. D’ainneoin ár saothair croídhíochill, aithnímid nach mbeidh rudaí ag teacht le hionchais custaiméirí i ngach cás. Tá nós imeachta caighdeánach i bhfeidhm againn chun a chinntiú go n-imscrúdóimid go hiomlán agus go cóir an gearán uait.

Cé na nithe a chumhdaítear lenár Nós Imeachta Gearáin?

Gearáin faoi shaincheisteanna amhail moilleanna, meancóga agus drochsheirbhís do chustaiméirí ó Spórt Éireann

Cé na nithe nach gcumhdaítear leis an Nós Imeachta Gearáin?

Nithe beartais is ábhar do dhlíthíocht, nó nithe a tarchuireadh chuig an Ombudsman nó chuig an gCoimisinéir Faisnéise

Conas a dhéanaim gearán?

- Má tá tú míshásta le gné éigin dár seirbhís, cuir an méid sin in iúl don duine lena bhfuil tú ag déileáil nó líon isteach ár bhFoirm Aiseolais Custaiméirí.
- Más fearr leat, iarr deis le labhairt le bainisteoir, a dhéanfaidh iarracht cabhrú leat toisc go bhfuil sé mar aidhm againn gach deacracht a réiteach ar an leibhéal “áitiúil” nuair is féidir.
- Déanfaimid an gearán uait a scrúdú agus a athbhreithniú, á admháil laistigh de chúig lá oibre go bhfuarthas é, agus seolfaimid cinneadh chugat laistigh de 15 lá oibre nó a luaithe is féidir tar éis an gearán uait a fháil.
- Más rud é go bhfuil tú míshásta fós agus gur mian leat gearán a dhéanamh, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Gearáin, a dhéanfaidh socruithe le haghaidh an gearán uait a imscrúdú go foirmiúil
- Féadfar gearáin a dhéanamh i scríbhinn chuig an seoladh faoi ‘Teagmhálaithe’ nó trínár bhFoirm Aiseolais Custaiméirí.

Cén fhaisnéis is gá dom a sholáthar nuair atá gearán á dhéanamh agam?

- D’ainm, do sheoladh, d’uimhir theileafóin agus an ní a bhfuil tú míshásta leis
- Ainm na mball foirne nó na rannóg a dhéileáil leat
- Cóipeanna d’aon doiciméid ábhartha.

Conas a oibríonn ár nós imeachta gearáin?

- Déileálfaimid leis an ngearán uait ar bhealach cuí, cóir agus neamhchlaon
- Tugaimid ár bhfocal duit nach mbeidh aon impleachtaí ann do do chaidreamh le Spórt Éireann má dhéanann tú gearán
- Is é ball foirne nach raibh baint aige nó aici i dtosach leis an tsaincheist tosaigh a scrúdóidh an gearán uait.
- I gcás go seasfar leis an ngearán, athróimid an tslí a ndéanaimid rudaí chun a chinntiú nach ndéanfaimid an mheancóg chéanna sa todhcháí

Déanfaidh Spórt Éireann dianiarracht seirbhís réasúnach chóir a thairiscint agus tá sé ag súil leis na caighdeáin chéanna ó dhaoine aonair a dhéanann gearán. Is thíos atá samplaí léiritheacha dá bhfuil i gceist, dar linn, le hiompraíocht chóir réasúnach le linn idirghníomhú linn:

- ❖ Mionsonraí breise a sholáthar nuair a iarrtar é sin.
- ❖ A aithint go bhfuil nósanna imeachta sainithe i bhfeidhm chun aghaidh a thabhairt ar nithe
- ❖ A aithint go bhfuil teorainneacha le cumhachtaí Spórt Éireann faoin Acht um Spórt Éireann (2015)
- ❖ A aithint nach féidir le Spórt Éireann leanúint le haghaidh a thabhairt ar nithe ar déileáladh go cuimsitheach leo trí theagmhálacha roimhe.
- ❖ Caitheamh le baill foirne ar bhealach cúirtéiseach measúil

Glacfaidh Spórt Éireann cur chuige gairmiúil i leith idirchaidreamh a dhéanamh le gach geallsealbhóir agus beimid ag súil le caighdeáin chosúla ó gheallsealbhóirí.

15. Seirbhís trí Ghaeilge

- Tá sé mar aidhm ag Spórt Éireann seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar trí Bhéarla, trí Ghaeilge nó trí Bhéarla agus trí Ghaeilge
- Tá an ceart ag ár gcustaiméirí chun a roghnú cén teanga ar mhaith leo go ndéileálfaí leo inti
- Is i mBéarla agus i nGaeilge araon a bheidh méid teoranta faisnéise a eiseoidh Spórt Éireann
- Tá sé mar aidhm againn freisin a chinntiú go mbeidh líon leordhóthanach ball foirne dár gcuid inniúil i nGaeilge
- Tabharfar freagra i nGaeilge ar aon chomhfhreagra arna fháil i nGaeilge
- Déanfar gach iarracht freastal ar fhiosruithe teileafóin i nGaeilge agus freastal ar dhaoine a thagann i láthair agus ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

16. Teagmhálaithe

Is féidir tuilleadh faisnéise maidir lenár seirbhísí do chustaiméirí a fháil uaidh seo: - An Rúnaí, Spórt Éireann, An Clós Cúirte, Campas Spórt Éireann, Baile Bhlainséir, Baile Átha Cliath 15, D15 PN0N

Teileafón - 01 8608800 Facs - 01 8608880

Suíomh Gréasáin - www.sportireland.ie

Ríomhphost – contactus@sportireland.ie

Achomhairc

Seoladh - An Rannóg Achomhairc, Spórt Éireann, An Clós Cúirte, Campas Spórt Éireann, Baile Bhlainséir, Baile Átha Cliath 15, D15 PN0N

Teileafón - 01 8608800 Facs - 01 8608880

Ríomhphost – customerfeedback@sportireland.ie

Saoráil Faisnéise:

Seoladh - An tOifigeach Saorála Faisnéise, Spórt Éireann, An Clós Cúirte, Campas Spórt Éireann, Baile Bhlainséir, Baile Átha Cliath 15, D15 PN0N

Teileafón - 01 8608846

Ríomhphost - foi@sportireland.ie

Oifigeach Rochtana

Ríomhphost: cmurphy@sportireland.ie

Na Meáin - media@sportireland.ie

Na Meáin Shóisialta

- <https://twitter.com/sportireland>
- <https://www.instagram.com/sportireland/>
- <https://www.facebook.com/SportIreland/> ¹

¹ Ní thagann cumarsáid meán sóisialta faoi raon feidhme na gcainéal foirmiúil cumarsáide.