

**Cairt Chustaiméirí**

Tá an Cairt Chustaiméirí reatha foilsithe ar fáil ag an nasc seo:

[Maidir linne  - The Arts Council / An Chomhairle Ealaíon](https://artscouncil.ie/ga/maidir-linne/)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Leagan** | **Dáta** | **Léirmheastóir** | **Moltóir** | **Nótaí Tráchta / Athruithe** |
| 1.1 | 2023 | Joey Kavanagh | Tina Leonard | Tugtha cothrom le dáta le sonraí cruinne teagmhála agus prótacail |
| 1.2 | 2024 | Joey Kavanagh | Tina Leonard | Ábhar neartaithe maidir le baill foirne a chosaint agus meas a léiriú orthu. |
| 1.3 | Márta 2025 | Catherine Quinn | Tina Leonard | Mion-uasdátuithe déanta tríd síos, foclaíocht bhreise curtha isteach faoi Mhír 5, ‘Ár gCustaiméirí’, Mír 16 ‘Cosaint Sonraí’ agus Mír 19, ‘Léirigh Meas ar ár bhFoireann’. |
| 1.4 | Márta 2026 |  |  |  |

**Cairt Chustaiméirí**

1. Tá an Chomhairle Ealaíon tiomanta do sheirbhís den scoth a sholáthar de réir na bPrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí arna bhfaomhadh ag an Rialtas. Beidh na prionsabail maidir le comhairliúchán lárnach dár gcuid oibre thar shaolré an phlean seo.

**CÉ MUID FÉIN**

*2. Fís*

Is í an fhís atá againn Éire a chruthú:

· ina léirítear meas ar na healaíona mar ghné lárnach den saol sibhialta

· ina gcleachtar na healaíona agus ina mbaintear taitneamh forleathan astu inár bpobail

· inar féidir leo siúd atá ag obair go gairmiúil sna healaíona gairmeacha táirgiúla agus tairbheacha a bheith acu

· ina n-aithnítear an luach sóisialta ar leith a bhaineann leis na healaíona agus ina ndéantar soláthar dó ó thaobh na polaitíochta de

· ina dtugtar dóthain acmhainní don Chomhairle Ealaíon chun aghaidh a thabhairt ar gach a bhfuil faoina sainchúram

*3. Misean*

Is é ár misean forbairt na n-ealaíon a threorú in Éirinn.

Déanaimid é sin ar cheithre bhealach:

· Tacaímid le tábhacht agus luach na n-ealaíon agus cuirimid a gcleachtadh agus a bhforbairt chun cinn.

· Cuirimid comhairle ar an rialtas agus ar dhreamanna eile maidir leis na healaíona de réir mar is gá faoin Acht Ealaíon 1951, 1973 agus 2003.

· Infheistímid airgead poiblí a leithdháileann an rialtas orainn le tacú le healaíontóirí agus le heagraíochtaí ealaíon chun saothar sármhaith a chruthú agus i ngníomhartha eile a thagann lenár sainchúram.

· Oibrímid i gcomhpháirt leis an Roinn Ealaíon, Meán, Cumarsáide, Cultúir agus Spóirt, agus le ranna rialtais eile mar aon le rialtas áitiúil agus gníomhaireachtaí agus eagraíochtaí laistigh den earnáil chultúrtha agus lasmuigh di.

*4. Luachanna*

Saoirse smaointeoireachta agus léirithe, rud atá ríthábhachtach chun smaointe agus saothair nua a fhorbairt

Tiomantas do shármhaitheas i ngach gné dár gcuid oibre féin agus de shaothar na n-ealaíontóirí, na n-eagraíochtaí ealaíon, agus na ndaoine eile lena dtacaímid

Macántacht, cuntasacht, trédhearcacht i ngach gné dár gcinnteoireacht agus go háirithe san infheistíocht a dhéanaimid le hairgead poiblí

Meas ar éagsúlacht i gcleachtas ealaíne, i rannpháirtíocht an phobail, agus i dtraidisiúin shóisialta agus chultúrtha

Comhghleacaíocht, cumarsáid a dhéanamh agus oibriú go measúil le comhpháirtithe, le páirtithe leasmhara agus leis an earnáil ealaíon i gcoitinne

*5. Ár gCustaiméirí*

Freastalaíonn an Chomhairle Ealaíon ar réimse leathan custaiméirí agus comhpháirtíochtaí, lena n-áirítear an Rialtas, ár Roinn, údaráis áitiúla, eagraíochtaí atá maoinithe go straitéiseach, earnáil na n-ealaíon i gcoitinne, ealaíontóirí aonair.

Freastalaímid ar ár gcustaiméirí trí áit lárnach a chruthú do na healaíona i saol na hÉireann.

Tá baill na foirne Ealaíon ar fáil, agus iad ag obair de réir sceidil scéimeanna éagsúla maoinithe, chun sainchomhairle a thabhairt maidir le hiarratais, agus is féidir lenár bhfoireann Fáiltithe tacaíocht níos ginearálta a chur ar fáil.

Aithnítear ár bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus déanaimid cinnte go gcoinnítear ar an eolas iad, go dtugtar an tacaíocht cheart dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo nuair is iomchuí agus iad i mbun oibre.

**ÁR DTIOMANTAS DÁR GCUSTAIMÉIRÍ**

*6. Teangacha Oifigiúla*

Táimid tiomanta go hiomlán cloí leis na ceanglais atá leagtha amach in Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 agus in Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021.

Más fearr leat do ghnó a dhéanamh trí Ghaeilge linn, déanfaimid gach iarracht freastal ort. Áirítear leis seo na gealltanais seo a leanas:

* Freagrófar comhfhreagras a fhaightear i nGaeilge, i nGaeilge
* Cuirfear príomhcháipéisí amhail an Ráiteas Straitéise agus Tuarascálacha Bliantúla ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla
* Cuirfear uirlisí cumarsáide, lena n-áirítear nuachtlitreacha, preasráitis agus ár suíomh gréasáin, ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla

*7. Ár Suíomh Gréasáin, www.artscouncil.ie*

Tá ár suíomh gréasáin ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla faoi láthair. Tá sonraí air faoinár gcuid oibre, gníomhaíochtaí agus an fhaisnéis chorparáideach go léir a bhaineann leis an gComhairle Ealaíon; tá faisnéis air faoi chúrsaí maoinithe agus rialachais agus tá leabharlann foilseachán air lena n-áirítear Nuachtlitir mhíosúil.

*8. Déan Teagmháil ar an Teileafón*

Beimid ar fáil chun do ghlaonna a fhreagairt i rith uaireanta oifige ó 9.00r.n. go dtí 5.30i.n. ó Luan go hAoine.

Tá sé mar aidhm againn gach glaoch a fhreagairt chomh tapa agus is féidir. Cuirfimid muid féin in aithne agus ár réimse oibre, tabharfaimid cúnamh duit agus beimid cúirtéiseach, agus déanfaimid ár ndícheall faisnéis shoiléir chruinn a sholáthar. Mura féidir linn freagra a thabhairt láithreach, glacfaimid nóta de shonraí do cheiste agus glaofaidh duine éigin ar ais ort a bheidh in ann freagra tomhaiste a thabhairt duit agus/nó socróimid go seolfar faisnéis chugat.

Is é 00353 (0) 1 6180200 ár bpríomh-uimhir theileafóin.

*9. Cumarsáid Leictreonach agus Scríofa*

Cinnteoimid go n-úsáidfidh an fhoireann teachtaireachtaí uathoibrithe ríomhphoist nuair a bheidh siad amuigh as an oifig lena chinntiú go dtugtar pointe teagmhála eile don chustaiméir laistigh den oifig ábhartha. Mura bhfuil an fhaisnéis atá á lorg agat ar fáil go díreach ón gComhairle Ealaíon, cuirfimid comhairle ort faoi fhoinsí nó acmhainní faisnéise eile.

Cuirtear dátstampa ar gach post a sheoltar chuig an gComhairle Ealaíon agus scaiptear ar an duine/ar an gceannaire foirne iomchuí é. Cinnteoimid go n-áireofar inár gcuid freagraí scríofa go léir ainm, seoladh, seoladh ríomhphoist agus aon sonraí teagmhála ábhartha eile den bhall foirne atá ag tabhairt freagra ar do chomhfhreagras.

*10. Cruinnithe agus Cuairteanna ar ár nOifigí*

Déan réamhshocrú maidir le cruinnithe leis an bhfoireann inár n-oifigí sula dtiocfaidh tú lena chinntiú go mbeidh siad ar fáil chun labhairt leat agus aon mhíchaoithiúlacht gan ghá a sheachaint mura mbíonn fáil orthu. Sa chás nach féidir leat bualadh leis an bhfoireann i rith uaireanta oifige, déanfaimid iarracht a bheith solúbtha agus bualadh leat ag am a oireann duitse agus don fhoireann araon. Iarrtar ar chuairteoirí Leabhar na gCuairteoirí a shíniú ag an Deasc Fáilte nuair a thagann siad isteach. Ba mhaith linn a chur in iúl go bhféadfadh nach bhfreastalófaí ar chuairteoirí a thagann chugainn gan choinne.

Cuirfidh ball foirne fáilte roimh chuairteoirí chuig oifigí na Comhairle Ealaíon ag an bhFáiltiú agus, más indéanta, beidh ball foirne in éineacht leo fad is atá siad san fhoirgneamh.

*11. Rochtain do Dhaoine faoi Mhíchumas*

Cinnteoimid go mbeidh ár n-oifigí poiblí inrochtana a oiread agus is féidir agus tabharfaimid an cúnamh agus an tacaíocht is mó duit le go mbeidh sé ar do chumas do chuid gnó a dhéanamh. Áirítear leis an tiomantas seo rochtain fhisiciúil ar ár n-oifig phoiblí agus riachtanais eile rochtana a bhfuil gá leo chun a bheith ag plé linn, mar shampla úsáid ateangaire TCÉ, agus freastal a dhéanamh orthu siúd a bhfuil riachtanais ar leith acu agus iad ag déanamh iarratais mhaoinithe. Má tá tú faoi mhíchumas agus má theastaíonn cúnamh breise uait, déan teagmháil le hOifigeach Rochtana na Comhairle Ealaíon ar: [disabilityaccess@artscouncil.ie](mailto:disabilityaccess@artscouncil.ie)

*12. Comhionannas, Éagsúlacht, agus Ionchuimsiú*

Mar a leagadh amach inár mBeartas Comhionannais, Éagsúlachta agus Ionchuimsithe, táimid tiomanta dár ndualgas mar eagraíocht san earnáil phoiblí comhionannas deiseanna, rochtana agus torthaí a chinntiú do gach duine a chónaíonn in Éirinn, beag beann ar inscne, gnéaschlaonadh, stádas sibhialta nó teaghlaigh, creideamh, aois, míchumas, cine, nó ballraíocht den Lucht Siúil. Ina theannta sin, aithníonn an Chomhairle Ealaíon an cúlra socheacnamaíoch mar fhoras eile faoina gcaithfear comhionannais deiseanna, rochtana agus torthaí a chinntiú. Léireoimid meas ar gach custaiméir, agus déanfaimid gach iarracht bacainní ar ár seirbhísí atá bunaithe ar aon cheann de na forais seo a shainaithint agus a bhaint.

*13. Gearáin*

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Má tá tú míshásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fuair tú, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh. Molaimid duit dul i dteagmháil leis an gComhairle Ealaíon nó le bainisteoir na seirbhíse lena raibh tú ag plé chun d’údar imní a chur in iúl dóibh. Pléifidh an bainisteoir na húdair imní sin leat, agus má bhíonn tú fós míshásta, is féidir leat gearán foirmeálta scríofa a chur faoi bhráid na Comhairle. Ní mór gearáin a dhéanamh i scríbhinn (nó a comhionann, trí ríomhphost mar shampla) laistigh de mhí amháin ón dáta ar tharla an eachtra líomhainte agus ní mór na sonraí maidir leis an ngearán a sholáthar.

Más mian leat gearán a dhéanamh linn, is féidir sin a dhéanamh trí litir a sheoladh chuig

Comhairle Ealaíon na hÉireann,

70 Cearnóg Mhuirfean Theas,

Baile Átha Cliath 2,

D02 NY52.

De rogha air sin, is féidir leat do ghearán a sheoladh ar ríomhphost chuig [appealsandcomplaints@artscouncil.ie](mailto:appealsandcomplaints@artscouncil.ie).

Má bhí tú i dteagmháil le ball foirne ar leith de chuid na Comhairle Ealaíon ina leith seo, seol do ghearán chuig an mball foirne sin le do thoil.

Tabharfar admháil ar gach gearán scríofa laistigh de 10 lá oibre tar éis iad a fháil agus déanfaidh ball cuí d’Fhoireann Shinsearach na Comhairle Ealaíon an gearán a fhiosrú. Déanfar an gearán a fhreagairt i scríbhinn laistigh de 20 lá oibre ón dáta a bhfaigheann an Chomhairle Ealaíon do ghearán. Mura bhfuil tú sásta lenár bhfreagra, féadfaidh tú an gearán a chur ar aghaidh chuig an Ombudsman lena bhreithniú. Comhoibreoimid leis an Ombudsman nó le haon duine nó eagraíocht eile a oibríonn ar do shon. Tá sonraí teagmhála don Ombudsman ar fáil thíos:

Oifig an Ombudsman,

18 Sráid Líosain Íochtarach,

Baile Átha Cliath 2.

Teileafón: 01 678 5222

Ríomhphost: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)

*14. Achomhairc*

Is féidir leat achomharc a dhéanamh i gcoinne cinneadh maoinithe más rud é go gceapann tú:

* nár chloíomar lenár nósanna imeachta foilsithe don riarachán agus measúnú
* nár chuireamar i bhfeidhm ár nósanna imeachta foilsithe don riarachán agus measúnú

Ní mór duit a bheith in ann na cúiseanna le d’achomharc a thaispeáint dúinn.

Éistear le hachomhairc ar feadh na bliana agus breithníonn painéal achomharc iad.

Cuirtear conclúidí agus moltaí an phainéil ar aghaidh chuig an gcéad chruinniú iomlánaíoch eile den Chomhairle chun cinneadh deiridh a dhéanamh.

Tá tuilleadh eolais ar fáil maidir le conas achomharc a dhéanamh ar ár suíomh gréasáin

[Conas achomharc a dhéanamh i gcoinne cinneadh maoinithe](https://artscouncil.ie/ga/dean-iarratas-ar-mhaoiniu/treoir-diarratasoiri/tar-eis-measunu-a-dheanamh-ar-diarratas-an-chead-rud-eile-a-tharloidh/conas-achomharc-a-dheanamh-i-gcoinne-cinnidh-maoinithe/#:~:text=The%20steps%20to%20query%20a%20decision%20or%20lodge,a%20decision%20on%20the%20appeal.%20...%20More%20items)

*15. Achtanna um Shaoráil Faisnéise 2014 (FOI)*

Tugann na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise ceart rochtana do bhaill an phobail ar gach taifead oifigiúil, idir chlóite agus leictreonach, atá i seilbh na Comhairle Ealaíon. Tá roinnt eisceachtaí ar chead rochtana ar eolas faoin Acht agus tá gnásanna agus teorainneacha ama ar leith ag baint leis. Tá tuilleadh eolais maidir le Saoráil Faisnéise ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Más mian leat iarratas a dhéanamh faoin tSaoráil Faisnéise chun rochtain a fháil ar thaifid a chreideann tú atá i seilbh na Comhairle Ealaíon, is féidir iarratas a chur isteach trí ríomhphost chuig: [foi@artscouncil.ie](mailto:foi@artscouncil.ie)

*16. Cosaint Sonraí*

Déanann cosaint sonraí sonraí pearsanta daoine aonair a chosaint ó dhamáiste, ó éilliú agus ó chaillteanas, ag cinntiú go gcoinneofar sonraí pearsanta slán.

Tháinig RGCS (*ar a dtugtar an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí 2016/6791*) i bhfeidhm an 25 Bealtaine 2018, ag uasdátú reachtaíochta maidir le cosaint sonraí chun críocha chearta na ndaoine aonair i ndáil lena sonraí pearsanta a neartú.

San Fhógra Príobháideachais atá crochta ar ár suíomh gréasáin, déantar faisnéis a sholáthar do chustaiméirí faoin gcaoi a n-úsáidimid do chuid sonraí mar eagraíocht; faisnéis maidir lenár n-oibleagáidí; agus faisnéis faoi do chearta mar dhuine aonair i ndáil le do shonraí pearsanta. Is féidir an Fógra Príobháideachais a léamh ar ár suíomh gréasáin ag an nasc seo [Fógra príobháideachais](https://artscouncil.ie/ga/fogra-priobhaideachais/)

Más mian leat dul i dteagmháil lenár bhfoireann um Chosaint Sonraí, is féidir ríomhphost a chur chuig [dataprotection@artscouncil.ie](mailto:dataprotection@artscouncil.ie)

*17. Monatóireacht agus Measúnú ar ár bhFeidhmíocht*

Déanfaimid meastóireacht ar ár bhfeidhmíocht i gcoinne na gcaighdeán a leagtar amach sa Chairt seo agus déanfaimid é sin ar bhonn leanúnach.

*18. Cabhraigh linne cabhrú leatsa*

Chun cabhrú linn ár gcaighdeáin seirbhíse a bhaint amach, bheimis buíoch díot dá bhféadfá aon uimhir thagartha ábhartha a lua i ngach cumarsáid linn agus a chinntiú go mbeidh na foirmeacha iarratais comhlánaithe go hiomlán, go cruinn agus iad inléite faoin spriocdháta sonraithe (nuair is iomchuí).

Faigh cleachtadh ar théarmaí agus coinníollacha na scéimeanna sula líonann tú foirmeacha iarratais agus tabhair na cáipéisí tacaíochta riachtanacha go léir de réir mar is gá. Inis dúinn faoi aon athruithe ar do chúinsí a d’fhéadfadh tionchar a imirt ar chinntí a dhéanann an Chomhairle Ealaíon.

*19. Léirigh meas ar ár bhfoireann*

Tá Comhairle Ealaíon na hÉireann tiomanta do thimpeallacht mheasúil shábháilte a chothú dár gcustaiméirí agus dár bhfoireann araon. Tuigimid go mbíonn frustrachas ort uaireanta nuair a dhéanann tú teagmháil linn. Mar sin féin, creidimid go bhfuil an ceart ag ár mbaill foirne oibriú i dtimpeallacht shábháilte atá saor ó aon mhí-úsáid nó dochar a dhéanann daoine eile. Ní ghlacaimid le hiompar maslach i leith ár bhfoirne.

I measc na gcineálacha iompair a mheasaimid a bheith maslach, tá:

· Béicíl

· Bagairtí

· Imeaglú

· Díobháil fhisiciúil

· Foréigean d’aon chineál

· Ag úsáid teanga a chuireann eagla ar ár bhfoireann nó a chruthaíonn timpeallacht ina mbraitheann siad i mbaol

· Maslaí reiligiúnacha, cultúrtha, nó ciniúla

· Ag úsáid focail dhímheasúla bunaithe ar ghnéaschlaonadh, ar inscne, ar aois, nó ar chumas

Chomh maith leis sin, ní ghlactar leis na cineálacha iompair seo a leanas:

*Easpa mhíréasúnta chomhoibrithe*

D’fhéadfá sin a léiriú mura sainaithníonn tú go soiléir an cheist atá á hardú agat leis an gComhairle Ealaíon agus áiríonn sé freisin neamh-chomhoibriú ó do thaobhsa a d’fhéadfadh bac a chur ar nó moill a chur leis an gcaoi a dtugaimid aghaidh ar an gceist.

*Dianseasmhacht mhíréasúnta*

Má chinntear go bhfuil iarratas neamh-incháilithe nó mura bhfuil rath le hiarratas i ndiaidh chur i gcrích an phróisis Achomhairc, tá sé míréasúnta gan glacadh leis an gcinneadh nó éileamh a dhéanamh go bhféachfadh ball eile foirne ar an gcás in athuair.

*Iompar míréasúnta*

Meastar gur iompar maslach iad seo a leanas: glaonna, ríomhphoist nó litreacha iolracha faoin ábhar céanna, iompar míbhéasach nó ionsaitheach agus a bheith ag iarraidh baill foirne a shaighdeadh agus argóint neamhriachtanach gur cur amú ama é a dhéanamh leo. Meastar gur iompar maslach iad ráitis ghríosaitheacha agus ráitis gan chruthú freisin.

I gcásanna ar nós iad siúd dá ndéantar tagairt thuas, iarrfaidh ár bhfoireann ort éirí as iompar dá leithéid.

De réir ár dtreoirlínte, ní thabharfar ach rabhadh amháin i leith na gcineálacha sin iompair.

· Tabharfaimid rabhadh duit stop a chur leis an iompar maslach nó míréasúnta láithreach nó cuirfimid deireadh leis an gcaidreamh.

· Má leantar leis an iompar sin, cuirfimid deireadh leis an gcaidreamh.

Forchoimeádann an Chomhairle Ealaíon an ceart bac a chur ar sheoltaí ríomhphoist i gcásanna áirithe.