



An Coimisiún um
Chosaint Sonraí
Data Protection
Commission

Plean Gnímh
Seirbhísí
Ardchaighdeáin do
Chustaiméirí

2021 - 2023

Clár Ábhair

| | |
|---|----|
| 1. Maidir leis an DPC | 2 |
| 1.1 Ról an DPC..... | 2 |
| 1.2 Ár gcustaiméirí agus na seirbhísí a chuirimid ar fáil dóibh..... | 3 |
| 2. Plean Gnímh Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí | 5 |
| 2.1 Forbairt an Phlean Gnímh Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí | 5 |
| 2.2 Seachadadh seirbhíse | 5 |
| 2.3 12 Threoirphrionsabal Ardchaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí a Fheidhmiú | 6 |
| 2.3.1 Caighdeán Seirbhíse | 7 |
| 2.3.2 Comhionannas/Éagsúlacht..... | 7 |
| 2.3.3 Rochtain Fhisiciúil..... | 9 |
| 2.3.4 Faisnéis | 10 |
| 2.3.5 Tráthúlacht agus Cúirtéis | 11 |
| 2.3.6 Gearáin faoi Seirbhísí Custaiméirí | 11 |
| 2.3.7 Achomhairc faoi Sheirbhísí Custaiméirí..... | 12 |
| 2.3.8 Comhairliúchán agus Meastóireacht | 13 |
| 2.3.9 Rogha | 14 |
| 2.3.10 Comhionannas Teangacha Oifigiúla | 14 |
| 2.3.11 Comhordú Feabhsaithe | 15 |
| 2.3.12 Custaiméir Inmheánach..... | 16 |
| 3. Aguisíní | 17 |
| 3.1 Sonraí Teagmhála | 17 |

1. Maidir leis an DPC

1.1 Ról an DPC

Bunaíodh an Coimisiún um Chosaint Sonraí (DPC) faoin Acht um Chosaint Sonraí 2018 agus is é an t-údarás náisiúnta neamhspleách in Éirinn é ar a bhfuil freagracht as seasamh le bunchearta an duine go gcosnaítear a gcuid sonraí pearsanta.

Ár Misean

Ceartha um chosaint sonraí a chumhdach trí chomhlíonadh a chur chun cinn trí threoir, maoirseacht agus forfheidhmiú.

Cad é a dhéanaimid?

Tagann cumhachtaí, feidhmeanna agus dualgais reachtúla an DPC ón Acht um Chosaint Sonraí 2018, Rialachán Ginearálta Maidir le Cosaint Sonraí, Treoir um Fhorfheidhmiú Dlí le cois na nAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 go 2003, a thugann éifeacht do Choinbhinsiún Chomhairle na hEorpa 108, inter alia.

Trí úsáid a chumhachtaí reachtúla de réir mar a mheasann sé a bheith cuí, is é a dhéanann an Coimisiún um Chosaint Sonraí:

- gearáin ó dhaoine aonair maidir le sáruithe féideartha dlí um chosaint sonraí a scrúdú;
- fiosruithe agus fiosrúcháin a dhéanamh ar chásanna ábhartha maidir le sáruithe reachtaíocht cosanta sonraí agus gníomh forfheidhmiúcháin a dhéanamh nuair is gá;
- feasacht i measc an phobail a chur chun cinn maidir lena gcearta go gcosnaítear a bhfaisnéis phearsanta faoin dlí um chosaint sonraí;
- feasacht agus comhlíonadh reachtaíocht cosanta sonraí a fheabhsú ag rialaitheoirí agus ag próiseálaithe sonraí trí fhoilsiú treoir ardchaighdeáin, rannpháirtíocht réamhghníomhach le heagrais san earnáil phoiblí agus phríobháideach araon;
- trí chomhairliúchán le heagrais, cuidiú a thabhairt chun rioscaí cosanta sonraí pearsanta a aithint agus treoir a thairiscint ar mhodhanna dea-chleachtais chun na rioscaí sin a mhaolú; agus
- comhoibriú le (comhroinnt faisnéise san áireamh) húdaráis eile cosanta sonraí agus feidhmiú mar údarás maoirseachta ceannais ag leibhéal AE d'eagrais a bhfuil a bpríomhláthair AE acu in Éirinn.

1.2 Ár gcustaiméirí agus na seirbhísí a chuirimid ar fáil dóibh

Tá téarmaí tagartha an-leathan, ilsrathach ag an DPC, i dtéarmaí réimse a fheidhmeanna maoirseachta, comhairleacha, forfheidhmithe agus ardaithe feasachta le cois a scóipe i monatóireacht comhlíonadh próiseáil sonraí pearsanta ag gach cineál eagrais atá lonnaithe in Éirinn, i gcomhthéacs náisiúnta agus idirnáisiúnta araon. Is samplaí iad seo a leanas de na seirbhísí a chuirimid ar fáil do na cineálacha éagsúla custaiméirí.

Faoi fhorálacha ilfhreastail an GDPR, feidhmíonn an DPC mar údarás ceannais maoirseachta ag leibhéal AE do chuid mhaith de na comhlachtaí teicneolaíochta, idirlín agus meáin shóisialta a bhfuil a gceanncheathrúna acu in Éirinn. Mar sin de, tá ról an-lárnach ag an DPC i gcumhdach chearta cosanta sonraí na milliún duine ar fud an AE. Dá thoradh sin, ina lán cásanna ní in Éirinn atá custaiméirí agus rannpháirtithe an DPC lonnaithe.

Daoine aonair

Seasann an DPC le cearta cosanta sonraí daoine aonair. Áirítear leis na seirbhísí a chuirtear ar fáil:

- ceisteanna a fhreagairt agus eolas a thabhairt trínár nAonad Faisnéise agus Measúnaithe atá sa líne thosaigh;
- comhairle agus treoir a thabhairt ar chearta cosanta sonraí trínár suíomh gréasáin, na meáin shóisialta agus modhanna foilseacháin eile;
- plé a oiread agus is cuí le gearáin ó dhaoine a chreideann gur sáraíodh a gcearta cosanta sonraí de réir nósanna imeachta láimhseáil cásanna faoi mar atá leagtha amach san Acht um Chosaint Sonraí 2018.

Chomh maith le seasamh le cearta cosanta sonraí daoine aonair, tá an DPC faoi réir reachtaíochta a bhaineann le soláthar seirbhísí do dhaoine aonair.

- Tá an DPC faoi pháirt-réir reachtaíocht Saoráil Faisnéise agus freagraíonn sé d'iarratais ar Shaoráil Faisnéise;
- Is eagrais ceaptha an DPC faoi Reachtaíocht Nochtadh Cosanta agus freagraíonn sé do nochtaí cosanta a chuirtear faoina bhráid.

Eagrais

Tá feidhmeanna maoirseachta, monatóireachta, comhairleacha forfheidhmiúcháin agus ardaithe feasachta ag an DPC maidir le heagrais a phróiseálann sonraí pearsanta. Áirítear leis seo eagrais atá san earnáil phoiblí agus san earnáil phríobháideach araon. Áirítear le seirbhísí a chuirtear ar fáil d'eagrais:

- Ceisteanna a fhreagairt agus eolas a thabhairt trínár nAonad Faisnéise agus Measúnaithe atá sa líne thosaigh;
- Comhairle agus treoir a thabhairt ar oibleagáidí cosanta sonraí trínár suíomh gréasáin, na meáin shóisialta agus modhanna eile foilseacháin agus scaipthe;
- Rannpháirtíocht ghníomhach le heagrais agus le grúpaí earnála trí fheidhmeanna comhairliúcháin an DPC;
- Breathnóireacht a chur ar fáil i leith bearta molta rialála/reachtaíochta;
- Tá roinnt freagrachtaí ar eagrais a phróiseálann sonraí pearsanta faoi reachtaíocht cosanta sonraí a mbíonn rannpháirtíocht leis an DPC de dhíth ina leith.¹

Páirtithe Leasmhara AE agus Idirnáisiúnta

Tá caidreamh idir an DPC agus údaráis eile cosanta sonraí san AE agus le Bord Cosanta Sonraí na hEorpa (EDPB) ar aon dul le forálacha seasmhachta agus comhoibrithe an GDPR.

Taobh amuigh de mheicníochtaí foirmiúla reachtúla, bíonn teagmháil idir an DPC le piaraí san AE ar údaráis idirnáisiúnta cosanta sonraí iad de réir mar is gá, amhail trí pháirt a ghlacadh i gcuairteanna agus cruinnithe, i bhfóraim agus comhdhálacha agus iarratais ar fhaisnéis a fhreagairt.

Custaiméirí inmheánacha

Ba chóir plé le baill foirne DPC ionann is gur custaiméirí iad agus iad i dteideal, dála gach custaiméara, na gcaighdeán is airde seachadadh seirbhíse leis an eagrais.

¹ Maidir le treoir an DPC ar fhreagrachtaí eagrais faoin GDPR, féach <https://www.dataprotection.ie/en/organisations>

2. Plean Gnímh Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

2.1 Forbairt an Phlean Gnímh Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Forbraíodh na caighdeáin seirbhísí atá leagtha amach sa Chairt Custaiméirí maidir le:

- eispéiris fhoireann an DPC ar sheachadadh seirbhíse ó tugadh isteach an creat dlíthiúil ar an 25^ú Bealtaine 2018;
- aiseolas ó chustaiméirí maidir le seachadadh seirbhíse;
- treoir a d'eisigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe ar dhea-chleachtais agus treoirphrionsabail Seirbhís Ardchaighdeáin.

2.2 Seachadadh seirbhíse

Creat dlíthiúil

Le cois an Ahta um Chosaint Sonraí 2018, leis an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (GDPR), feabhsáitear agus cuirtear le ceart cosanta sonraí daoine aonair agus leagtar freagrachtaí níos mó orthu sin a phróiseálann sonraí pearsanta.

Chuir tabhairt isteach GDPR le feacht an phobail ar chearta cosanta sonraí agus mar gheall air seo, tá méadú suntasach tagtha ar theagmháil leis an DPC.

Chomh maith leis an méadú seo, tháinig athrú suntasach ar na cineálacha teagmhála leis an DPC de réir mar a thagann gach catagóir de pháirtithe leasmhara i dtaithe ar na rialacha nua agus a chuireann an DPC gnáthaimh nua reachtúla láimhseáil cásanna i bhfeidhm.

Tá tionchar thar a bheith ard ag forálacha ilfhreastail an GDPR ar éilimh seachadadh seirbhíse ar an DPC. Is 'údarás ceannais maoirseachta' é an DPC de chuid an AE faoin GDPR do go leor de na comhlachtaí ilnáisiúnta teicneolaíochta agus meáin shóisialta atá lonnaithe in Éirinn. Fágann sé seo ról an-lárnach ag an DPC i gcumhdach chearta cosanta sonraí na milliún duine ar fud an AE, agus tá d'iallach ar an DPC tuairimí údaráis mhaoirseachta eile a chur san áireamh, go háirithe agus muid ag cur bailchríoch ar ár dtorthaí ar fhiosruithe reachtúla a bhaineann le próiseáil trasteorann.

Claochlú eagrais

Tréimhse chlaochlaitheach í an tréimhse i ndiaidh thabhairt isteach chreat nua dlíthiúil an AE agus na hÉireann faoina bhfeidhmíonn an DPC ar 25 Bealtaine 2018 i bhforbairt na seirbhísí a chuireann an DPC ar fáil. Tá freagrachtaí nua ar an DPC, tá cumhachtaí breise acu, tháinig méadú as cuimse bliain ar bhliain ar an líon gearán, teagmhálacha agus fógraí faoi sháruithe a rinneadh leis an oifig agus, dá thoradh sin, tá clár mór claochlaithe eagrais ar siúl.

Tá a líon foirne méadaithe ag an DPC agus é ag leanúint den fhás seo a bhainistiú go cúramach, i dtéarmaí earcaíochta, ionductaithe, oiliúna agus maoirseacht bhainistíochta. De réir mar a tháinig an DPC i dtaithe ar an rialáil faoin gcreat nua dlíthiúil, bhí sé rannpháirteach in athbhreithniú leanúnach ar a ghnáthaimh, struchtúr eagrais agus samhail seachadta seirbhíse.

Straitéis nua chuimsitheach, fhadtéarmach Rialála atá á forbairt faoi láthair a bheidh mar bhonn eolais ag straitéis fhadtéarmach eagrais an DPC.

Seachadadh Seirbhíse Ar Líne

Is é an suíomh gréasáin an príomh-mheán trína bhfoilsíonn an DPC faisnéis agus treoir don phobal.

Feidhmíonn an suíomh gréasáin fosta mar an tslí is áisiúla ag daoine aonair agus eagrais araon a bheith i dteagmháil leis an DPC. Is gléas cuíchóirithe iad foirmeacha gréasáin uathoibríthe an DPC trínar féidir le custaiméirí an t-eolas a thabhairt atá de dhíth ar an DPC lena gcás a thabhairt chun cinn agus seoltar foirmeacha gréasáin go díreach chuig an aonad cuí gnó. Bíonn éifeachtacht fhoirmeacha gréasáin an DPC á hathbhreithniú agus á coigeartú i rith ama.

Bearta Sláinte Phoiblí ag eascairt as Covid-19

Tá an DPC ag cur leis an gcomhairle agus rialacháin bhainteacha uile ar shláinte phoiblí ag éirí as ráig Covid-19. Tá an DPC ag leanúint de shraith iomlán seirbhísí a chur ar fáil dá chustaiméirí le linn na tréimhse seo. D'fhéadfadh sé go rachfaí i bhfeidhm ar chainéil seachadta seirbhísí ar nós cruinnithe duine le duine mar gheall ar phrótacail ar scaradh sóisialta ar an láthair oibre.

2.3 12 Threoirphrionsabal Ardchaighdeán Seirbhísí do Chustaiméirí a Fheidhmiú

Cuireadh an Tionscnamh Ardchaighdeán Seirbhísí do Chustaiméirí ar bun in 1997 agus cuireadh leis in 2000 leis an 12 Threoirphrionsabal a leagan amach

d'fhorbairt, cur chun cinn agus feidhmiú Ardchaighdeán Seirbhísí do Chustaiméirí d'eagrais seirbhís phoiblí. Ar aon dul le treoirlínte molta dea-chleachtais² arna bhfoilsiú ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, leagann an DPC amach a thiomantais seirbhísí custaiméirí ina Chairt Custaiméirí agus leagtar amach go mion mar a sheachadfar agus a mheasfar na tiomantais agus na caighdeáin.

2.3.1 Caighdeáin Seirbhísí

Ráiteas a fhoilsiú (Cairt Custaiméirí) ina bhfuil breac-chuntas ar chineál agus caighdeán seirbhísí a bhféadann custaiméirí a bheith ag dúil leo, agus é a chur ar taispeánt go feiceálach ag an bpointe seachadta seirbhíse.

Leagtar amach i gCairt Custaiméirí an DPC an caighdeán seirbhíse dá bhfuilimid tiomanta dá chur ar fáil dár gcustaiméirí. Foilseoidh agus scaipfidh an DPC an Chairt Custaiméirí mar is cuí chun a chinntiú go mbíonn a fhios ag ár gcustaiméirí uile cén caighdeán seirbhíse ar féidir a bheith ag dúil leis.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- Plean gnímh Cairt Custaiméirí agus Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a fhoilsiú ar líne.
- Plean gnímh Cairt Custaiméirí agus Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a chur in iúl do gach ball foirne.
- Tiomantais sa Chairt Custaiméirí a chur in iúl d'úsáideoirí seirbhíse de réir mar is cuí.
- Aird a tharraingt ar an gCairt Custaiméirí in aon Suirbhé Custaiméara amach anseo nó i mbearta eile aiseolais/comhairliúcháin maidir le seachadadh seirbhíse.
- Aiseolas a iarraidh ar chustaiméirí agus é ar fad a mheas.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Eolas maidir le tiomantais caighdeáin seirbhísí do chustaiméirí a bheith ar fáil dár n-úsáideoirí.

2.3.2 Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta ar chomhionannas mar atá bunaithe ag reachtaíocht chomhionannais a chinntiú agus riar ar éagsúlacht, ionas gur féidir cur le

²<https://www.gov.ie/en/policy-information/a2c52c-customer-charter-initiative-guidelines/>

comhionannas do na grúpaí atá cumhdaithe ag reachtaíocht chomhionannais (ar bhonn inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasachta, creideamh reiligiúnach, míchumais, cine agus a bheith sa Phobal Taistil).

Constaicí ar rochtain seirbhísí do dhaoine faoi bhochtaineacht a aithint agus a shárú, caighdeáin ghairme agus shábháilteachta agus, mar chuid de seo, rochtain a éascú do dhaoine a bhfuil míchumas acu agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shainiúla acu

Tá an DPC tiomanta do sheirbhís a chur ar fáil do chustaiméirí a sheasann lena gcearta ar chomhionannas mar atá bunaithe sa reachtaíocht ar chomhionannas agus ar mhíchumas. Is é aidhm an DPC a chinntiú go bhfuil ár seirbhísí agus áiseanna inrochtana ag ár gcustaiméirí uile, iad sin a mbeadh cabhair shainiúil uathu san áireamh.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- Meas a léiriú ar phrionsabail an chomhionannais agus na héagsúlachta i gcónaí agus muid ag plé lenár gcustaiméirí agus tuairisciú ar dhul chun cinn chun ár n-oibleagáidí a chomhlíonadh faoi Alt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus an Comhionannas 2014, Dualgas Comhionannas Earnáil Phoiblí agus Chearta an Duine
- An reachtaíocht bhainteach uile a chomhlíonadh go hiomlán.
- Aon oiliúint Feasacht Éagsúlachta agus Míchumais atá de dhíth a chur ar fáil do bhaill foirne de réir mar is gá.
- Oiriúintí a bheadh de dhíth ar bhaill foirne a bhfuil míchumas nó sainriachtanais acu a chur ar fáil.
- A chinntiú go bhfoilsítear ábhair ar an suíomh gréasáin agus eile faoin dea-chleachtas inrochtaineachta.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

An cineál aiseolais ó chustaiméirí agus grúpaí ionadaíochta ar chaighdeáin seirbhíse.

Athbhreithniú leanúnach ar inrochtaineacht sheirbhísí DPC agus réitigh chuí ar iarratais ar chúnamh speisialta.

2.3.3 Rochtain Fhisiciúil

Oifigí glana, inrochtana a chur ar fáil ina gcinntítear príobháideacht, a chomhlíonann caighdeáin ghairme agus shábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shainiúla acu.

Ní fheidhmíonn an DPC cuntas poiblí agus is i gcúinsí eisceachtúla agus trí choinne amháin a bhuaileann sé le custaiméirí. Nuair a thagann a leithéid de chúinsí eisceachtúla aníos, cuirfidh an DPC oifigí glana, inrochtana ar fáil ina gcinntítear príobháideacht, a chomhlíonann caighdeáin ghairme agus shábháilteachta agus atá inrochtana ag cách, lena n-áirítear daoine a bhfuil míchumas nó riachtanais shainiúla acu. Comhlíonfaidh an DPC gach beart scaradh sóisialta nó bearta eile sláinte phoiblí ina áitribh.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- Timpeallacht ghlan, shábháilte agus chompordach a chur ar fáil do bhaill foirne agus cuairteoirí.
- Rochtain agus áiseanna a chur ar fáil le riar ar riachtanais ár gcustaiméirí uile, lena n-áirítear iad sin a bhfuil coigeartú/uithe réasúnach(a) de dhíth orthu.
- A chinntiú go gcomhlíontar go hiomlán an reachtaíocht uile Sláinte agus Sábháilteachta ar an Láthair Oibre.
- A chinntiú go gcuirtear tosca timpeallacht fhisiciúil san áireamh go hiomlán in Iniúchtaí Comhionannais agus i bpolasaithe agus gnáthaimh Comhionannais/Éagsúlachta.
- Sonraí teagmhála an Oifigigh Rochtana a chur ar fáil do chustaiméirí ar bith a bhfuil cúnamh ar leith uathu maidir le rochtain fhisiciúil.

Príomhtháscaire Feidhmíochta.

An cineál aiseolais ó chustaiméirí agus grúpaí ionadaíochta ar chaighdeáin seirbhíse.

Réiteach éifeachtach ar gach iarratas ar chúnamh speisialta.

Feidhmiú éifeachtach bearta comhlíonta maidir le reachtaíocht Sláinte agus Sábháilteachta.

2.3.4 Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach i leith faisnéis a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a chomhlíonann riachtanais daoine a bhfuil riachtanais shainiúla acu. A chinntiú go mbaintear a oiread leasa agus is féidir as Teicneolaíocht na Faisnéise agus go gcomhlíontar san fhaisnéis atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin seirbhís phoiblí na treoirlínte ar fhoilsiú ar an ngréasán.

Leanúint de chur chun cinn simpliú rialacha, rialachán, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta.

Tá Aonad Cumarsáide ar leith ag an DPC atá freagrach as comhordú agus scaipeadh treorach agus faisnéise. Foilsíonn an DPC réimse leathan faisnéise ar a shuíomh gréasáin www.dataprotection.ie, trí réimse leathan d'fhormáidí lena n-áirítear nótaí treorach foirmiúla, blaganna, físghrafaic agus podchraoltaí. Cuireann an DPC a chuid foilseachán chun cinn go réamhghníomhach ar na meáin shóisialta. Athbhreithníonn an DPC a chuid ábhar ó thaobh cruinnis, soiléire agus cloí le treoirlínte úsáid teanga intuigthe de ar bhonn leanúnach. Dearadh suíomh gréasáin an DPC agus prionsabail inrochtaineachta san áireamh.

Tá seirbhís thiomnaithe faisnéis phoiblí ag an DPC agus faightear fiosruithe, na céadta díobh gach seachtain, ó dhaoine aonair agus ó eagrais, de phost, ar fhoirm ar líne nó ar an bhfón agus freagraítear iad uile. Sa chomhfhreagras scríofa agus labhartha uile leis an bpobal, féachann an DPC lena chinntiú go dtugtar faisnéis atá soiléir, tráthúil agus cruinn.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- Foilsiú faisnéise atá soiléir, tráthúil agus cruinn.
- Cur chun cinn faisnéise go réamhghníomhach ar na meáin shóisialta agus ar fhóraithe eile de réir mar is cuí.
- Cothabháil Scéim Foilseacháin Saoráil Faisnéise.
- Athbhreithniú leanúnach ar fhaisnéis fhoilsithe maidir le cruinneas, soiléire agus cloí le prionsabail teanga intuigthe.
- Athbhreithniú leanúnach ar shuíomh gréasáin maidir le soiléire agus inrochtaineacht.
- Soláthar éifeachtach seirbhís faisnéis phoiblí, lena n-áirítear monatóireacht leanúnach ar leibhéal seirbhíse.

Príomhtháscaire Feidhmíochta:

Foilsíú rialta faisnéise agus treorach.

Athbhreithniú leanúnach ar fhaisnéis agus suíomh gréasáin maidir le cruinneas, soiléire agus tráthúlacht.

Líon fiosruithe a d'fhreagair an tseirbhís Deasc Chabhrach agus an cineál aiseolais a fuarthas.

2.3.5 Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar faoi chúirtéis, íogaireacht agus a laghad moille agus is féidir chun timpeallacht a chothú ina bhfuil cóimheas idir soláthraí agus custaiméir. Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun idirbhearta leanúnacha a éascú.

Leagtha amach ina Chairt Custaiméirí tá tiomantas an DPC dá sheirbhísí a sholáthar laistigh d'achair ama shainithe agus le cúirtéis, éifeachtacht agus éifeachtúlacht chuí.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- Oiliúint chuí seirbhísí custaiméirí a thabhairt do bhaill foirne.
- Ár bhfeidhmíocht a mhonatóiriú agus a luacháil i gcoinne na gcaighdeán seirbhíse a bhfuilimid tiomanta chun iad a sholáthar.
- Sásamh custaiméirí a mhonatóiriú agus caighdeán seachadta a athbhreithniú agus a fheabhsú nuair is cuí.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Cloí le caighdeán seirbhísí custaiméirí mar atá leagtha amach sa Chairt Custaiméirí.

2.3.6 Gearáin faoi Sheirbhísí Custaiméirí

Córas dea-fhoilsithe, inrochtana, trédhearcach, simplí a chothabháil chun plé le gearáin faoi chaighdeán na seirbhísí a chuirtear ar fáil.

Leagann an DPC a ghnáthamh gearán amach ina Chairt Custaiméirí agus pléann foireann ar leith Gearáin faoi Seirbhísí Custaiméirí le gach gearán ar bhealach cuí. Is é aidhm an DPC córas dea-fhoilsithe, inrochtana, trédhearcach, simplí a chothabháil chun plé le gearáin faoi chaighdeán na seirbhísí a chuirtear ar fáil agus féachtar le húdair imní custaiméirí a réiteach ag an bpointe seirbhíse más féidir é in aon chor.

Croí-Phointí Gníomhaíochta.

- A chinntiú go bhfuil gach custaiméir ar an eolas faoin ngnáthamh gearáin faoi sheirbhísí custaiméirí.
- A chinntiú go bhfuil de chumhacht ag an bhfoireann Gearáin faoi Sheirbhísí Custaiméirí fiosruithe a dhéanamh agus freagairtí údarásacha a eisiúint chuig gearánaigh.
- Líon agus cineál na ngearán a fhaightear a mhonatóiriú.
- Feasacht na foirne a ardú ar na cúiseanna le gearáin agus oiliúint a chur ar fáil dá réir.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Réiteach éifeachtach ar gach gearán a fhaightear.

2.3.7 Achomhairc faoi Sheirbhísí Custaiméirí

Ar an gcaoi chéanna, córas foirmeálta, dea-fhoilsithe, inrochtana, trédhearcach, simplí achomhairc/athbhreithnithe a chothabháil do chustaiméirí nach bhfuil sásta le bearta seirbhísí custaiméirí a bhaineann le seirbhísí mar a bhfuil ceart achomhairc.

I rannpháirtíocht mar a bhfuil ceart achomhairc ag custaiméirí, go gcuirtear gnáthaimh achomhairc in iúl go soiléir do chustaiméirí.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- A chinntiú go gcuirtear san áireamh i ngnáthaimh inmheánacha an ceart achomhairc ar Ghearáin Seirbhísí Custaiméirí a chur in iúl nuair is infheidhme.
- A chinntiú go meastar gach achomhairc go hiomlán.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Cumarsáid shoiléir le custaiméirí faoin bpróiseas achomhairc nuair is infheidhme.

2.3.8 Comhairliúchán agus Meastóireacht

***Cur chuige struchtúrtha i leith comhairliúchán fóna rannpháirteach leis an gcustaiméir maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí.
Meastóireacht fhóna ar seachadadh seirbhísí a chinntiú.***

Téann an DPC i gcomhairle le custaiméirí trí roinnt fóram maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Chomh maith leis an athbhreithniú leanúnach ar aiseolas a fhaigheann foireann líne thosaigh agus trí ghearáin faoi Sheirbhísí Custaiméirí, ó am go chéile déanann an DPC comhairliúcháin phoiblí fhoirmeálta.

Ba phróiseas thar a bheith comhairleach í forbairt Straitéis Rialála fhadtéarmach an DPC.

Déanann an DPC meastóireacht leanúnach ar a sheachadadh seirbhísí agus tá Aonad Éifeachtacht Oibríochta ar leith curtha ar bun aige.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- Gach comhairliúchán poiblí le cur in iúl agus chun cinn go héifeachtach.
- Aiseolas a fhaightear trí chomhairliúcháin phoiblí, le cois cineálacha eile aiseolais, a mheas ina iomláine maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí.
- Aiseolas a fhaightear ó chustaiméirí a bheith mar chuid de mheastóireacht fhóna ar sheachadadh seirbhísí.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Comhairliúcháin phoiblí a chur in iúl agus chun cinn go héifeachtach.

Measúnú fóna ar fhreagairtí comhairliúcháin agus ar chineálacha eile aiseolais maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí.

2.3.9 Rogha

Roghanna a chur ar fáil, nuair is indéanta, i seachadadh seirbhísí, lena n-áirítear gléas teagmhála agus uaireanta oscailte seirbhís faisnéis phoiblí. Teicneolaíochtaí atá ar fáil nó ag teacht chun cinn a úsáid chun a chinntiú go bhfuil a oiread rochtana agus rogha agus is féidir ar fáil le cois ardchaighdeán seachadta.

Tá roinnt slite chun dul i dteagmháil leis an DPC leagtha amach sa Chairt Custaiméirí. Lena gcois siúd atá sainithe, cuirtear ar fáil fosta mionsonraí ar Oifigeach Rochtana a fhéadann plé le custaiméirí a bhfuil socrúithe eile uathu.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- A chinntiú go bhfreagraítear mar is cuí do teagmhálacha trí na slite uile atá leagtha amach sa Chairt Custaiméirí.
- A chinntiú go bhfuil an oifig feistithe ó thaobh teicneolaíochta agus lóistíochta de le plé le custaiméirí trí na slite uile atá leagtha amach sa Chairt Custaiméirí.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Cumas an DPC freagairt mar is cuí do chustaiméirí trí na slite uile atá leagtha amach sa Chairt Custaiméirí.

2.3.10 Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeán a chur ar fáil i nGaeilge agus/nó go dátheangach agus a chur in iúl do chustaiméirí go bhfuil de cheart a roghnú go bpléitear leo trí cheachtar de na teangacha oifigiúla.

Tá scéim theanga foilsithe ag an DPC chun críche Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Tá roinnt baill foirne ag an DPC a bhfuil Gaeilge acu agus a ghlacfaidh le glaonna ó chustaiméirí ar mian leo labhairt i nGaeilge. Mura féidir é seo a

dhéanamh glaofaidh siad ar ais. Tá suíomh gréasáin agus treoir fhoilsithe an DPC ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla.

Croí-Phointí Gníomhaíochta

- A chinntiú go bhfuil baill foirne ag an DPC a bhfuil Gaeilge acu atá ar fáil le glaonna a ghlacadh ó chustaiméirí ar mian leo labhairt i nGaeilge nó glaoch ar ais orthu.
- A chinntiú go bhfuil cúrsaí Gaeilge ar fáil do bhaill foirne.
- A chinntiú go bhfuil seirbhísí aistriúcháin agus ateangaireachta ar fáil maidir le treoir fhoilsithe chomh maith le comhfhreagras scríofa le custaiméirí a bhfuil Gaeilge acu.
- A chinntiú go nuashonraítear an Scéim Theanga ar éag di agus go gcomhlíonann sí Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Comhlíonadh na Scéime Teanga.

2.3.11 Comhordú Feabhsaithe

Cur chuige níos comhordaithe, comhtháite a chothú i leith seachadadh seirbhísí poiblí.

I gCairt Custaiméirí an DPC, leagtar amach ár dtiomantas chun leibhéal ard comhordaithe a chinntiú le forais bhainteacha in Éirinn chomh maith lenár gcomhghleacaithe i stáit eile de chuid an AE agus i gCoimisiún AE.

Croí-Phointí Gníomhaíochta.

- Comhordú cuí le forais bhainteacha a chinntiú.
- A chinntiú go bhfeidhmíonn an DPC go héifeachtach a oibleagáidí comhchúnaimh agus comhoibrithe/comhsheasmhachta faoi dhlíthe cosanta sonraí agus freagairt mar is cuí d'arratais ar fhaisnéis ó údaráis cosanta sonraí eile.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Comhoibriú éifeachtach, tráthúil le forais bhainteacha.

2.3.12 Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le ceisteanna seachadadh seirbhíse.

Tá an DPC ag fás agus ag forbairt go mear agus is tábhachtach tacaíocht agus comhairliúchán cuí leis an bhfoireann. Tá cainéil inmheánacha chumarsáide curtha ar bun ag an DPC agus Aonad Acmhainní Daonna ar leith ceaptha againn.

Croí-Phointí Gníomhaíochta.

- Cainéil inmheánacha chumarsáide a chur i bhfeidhm.
- Ceannaireacht a thabhairt, ag gach leibhéal agus ag gach cuid den eagra, chun an fhoireann a spreagadh agus treoir, inspioráid agus tacaíocht shoiléir a thabhairt chun feabhsúchán leanúnach a chinntiú sna seirbhísí a chuirimid ar fáil.
- Feidhm chuí AD a shocrú agus polasaithe, gnáthaimh agus straitéisí cuí a fheidhmiú maidir le hAcmhainní Daonna.
- Ionduchtú, tacaíocht, oiliúint agus uas-sciliú a chur ar fáil chun a chur ar chumas na foirne a róil a chomhlíonadh
- Córas Bainistíochta agus Forbairt Feidhmíochta a chothabháil.
- Dul i gcomhairle le baill foirne ar mhór-athruithe san eagra.

Príomhtháscaire Feidhmíochta

Aiseolas a fhaightear ón bhfoireann.

3. Aguisíní

3.1 Sonraí Teagmhála

Má tá ceist, cúis inní nó gearán agat a bhaineann le cúrsaí cosanta sonraí, is féidir teagmháil a dhéanamh leis an DPC ar na bealaí seo a leanas:

- Ar fhoirm ghréasáin ar ár suíomh gréasáin;
- De r-phost;
- Ar an bhfón chuig ár nDeasc Chabhrach; nó
- Tríd an bpost.

Is iad na foirmeacha gréasáin an dóigh is éifeachtaí chun teagmháil a dhéanamh leis an DPC ó thaobh fiosruithe nó gearáin de. Tá siad ar fáil ar shuíomh gréasáin an DPC: www.dataprotection.ie

Is tábhachtach a thabhairt do d'aire nach féidir leis an DPC áis oifig phoiblí a chur ar fáil agus, mar sin de, nílimid in ann cruinnithe duine le duine a thairiscint. Más amhlaidh, áfach, nach bhféadann tú teagmháil a dhéanamh leis an oifig seo ar na bealaí thuasluaite, déan teagmháil lenár nOifigeach Rochtana ar dpcaccessofficer@dataprotection.ie

Tá sonraí teagmhála iomlána an DPC ar an suíomh gréasáin:

<https://dataprotection.ie/en/contact/how-contact-us>

Fáiltímid roimh do thuairimí agus moltaí ar an bPlean Gnímh seo agus mar is féidir linn ár seirbhís a fheabhsú amach anseo. Is féidir na tuairimí seo a chur chugainn de r-phost ag customerservice@dataprotection.ie