Leabharlann Náisiúnta na hÉireann

Cairt Chustaiméirí

LEABHARLANN NÁISIÚNTA na hÉIREANN

Ár Misean:

Taifead doiciméadach agus intleachtúil shaol na hÉireann a bhailiú, a chaomhnú agus a dhéanamh inrochtaine agus cur leis an soláthar rochtana ar an ollchnuasach eolais atá taifeadta.

Leagann an Chairt seo amach caighdeán na seirbhíse a bhfuil tú i dteideal uainn. Agus an tseirbhís seo á soláthar, cinnteoidh an Leabharlann:

- Go gcaithfear leat le cúirtéis, gairmiúlacht agus éifeachtacht
- Go ndéanfar cumarsáid leat i dteanga atá soiléir agus éasca le tuiscint
- Go gcuirfear fáilte roimh aon tuairimí nó moltaí atá agat
- Go gcuirfear timpeallacht ar fáil a chuidíonn le staidéar agus taighde
- Go ndéileálfar go pras agus go cuí le gearáin.

Dul i gcomhairle lenár mbailiúcháin:

Tá seirbhísí a chuideoidh leat rochtain a fháil ar ár mbailiúcháin [lena n-áirítear fáil ar chatalóga agus áiseanna aimsithe, aisghabháil ábhar, seirbhís athghrafach agus seirbhís eolais agus tagartha] ar fáil inár Seomraí Léitheoireachta agus in áiteanna poiblí eile. Cuirimid seirbhís eolais trí chomhfhreagras, teileafón agus ríomhphost ar fáil chomh maith.

Seomraí Léitheoireachta

Ár Spriocanna:

- Ábhar a stóráiltear ar an láthair a sheachadadh laistigh de 15 nóiméad ó iarratas an úsáideora*
- Ábhar a stóráiltear lasmuigh den láthair a sheachadadh go luath san iarnóin ar an lá céanna
- Eolas soiléir a sholáthar go héifeachtúil agus go cruinn
- Eolas tráthúil a eisiúint faoi chur isteach ar sheirbhísí.

Seirbhísí Tagartha agus Eolais

Chun cuidiú leat rochtain a fháil ar ár mbailiúcháin agus dul i gcleachtadh ar ár gcatalóga, ár n-áiseanna aimsithe agus ar sheirbhísí eile, cinnteoidh ár bhfoireann:

- Go bpróiseálfar do chéadfhiosrúcháin agus/nó iarratais ar thicéid léitheora go pras agus le cúirtéis
- Go bhfuil fáil agat ar bhileoga eolais cothrom le dáta faoinár mbailiúcháin agus ár seirbhísí

* D'amanna seachadta lámhscríbhinní téigh chuig an láithreán gréasáin ag www.nli.ie

- Go gcuideoidh siad leat a bheith féindhóthanach in úsáid na Leabharlainne trí na catalóga a mhíniú duit agus trí chuidiú leat an t-ábhar iomchuí a aimsiú
- Go ndéileálfar le gnáthfhiosrúcháin go héifeachtach agus go cruinn ag an deasc tagartha sna Seomraí Léitheoireachta
- Go gcuideoidh siad leat na seirbhísí eolais ar-líne a úsáid
- Go gcinnteoidh siad go bhfuil trealamh ag obair.

Freagrachtaí an Leabharlannaí nó Cartlannaí Dualgais:

- Freagraí a thabhairt ar fhiosrúcháin go pearsanta ar an teileafón, le faics nó ar ríomhphost
- Eolas soiléir agus cruinn a thabhairt ar ár mbailiúcháin, catalóga, áiseanna aimsithe agus seirbhísí na Leabharlainne nuair a iarrtar sin
- Freagairt d'iarratais ar eolas fíorasach simplí laistigh de dhá lá gnó
- Seirbhís teileafóin éifeachtach a sholáthar.

Seirbhís Chomhairleach Ghinealais

Déileálfaidh an Fhoireann sa tSeirbhís Ghinealais go cúirtéiseach agus faoi rún le daoine a thagann chuig an tseirbhís iad féin ag lorg comhairle ar thaighde maidir le cúlra teaghlaigh in Éirinn.

Seirbhísí Athghrafacha

Soláthraíonn an Leabharlann raon seirbhísí cóipeála lena n-áirítear cóipeáil féinseirbhíse. Seo a leanas na seirbhísí:

- Próiseálfaimid d'ordú laistigh de fhráma ama comhaontaithe
- Míneoimid táillí iníoctha do sheirbhísí cóipeála
- Déanfaimid athbhreithniú go rialta ar tháillí lena chinntiú go bhfuil siad cothrom agus cuí
- Cuideoimid leat saoráidí féinseirbhíse priontála a úsáid
- Freagróimid ar theip trealaimh go pras.

Oideachas agus For-Rochtain

Déanfaimid léirmhíniú ar ár mbailiúcháin agus cruthóimid rochtain ar an ábhar sin trí:

- Taispeántais –Ar an suíomh, Ag Taisteal, Ar Líne
- Foilseacháin
- Seimineáir agus gníomhaíochtaí eile
- Imeachtaí Poiblí Speisialta
- Turais agus cainteanna sa Leabharlann.

Láithreán Gréasáin

Tá láithreán gréasáin dátheangach na Leabharlainne (www.nli.ie) ar cheann de na príomhchainéil chumarsáide atá againn a sholáthraíonn eolas ar ár mbailiúchán agus ár seirbhísí. Éistfimid le bhur dtuairimí maidir le caighdeán an láithreáin ghréasáin agus leanfaimid á fheabhsú chun freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí. Beidh ár láithreán gréasáin:

- Suas chun dáta
- Éasca le húsáid
- Ag teacht le riachtanais inrochtaineachta
- Ábharthach do riachtanais na léitheoirí i dtéarmaí eolas faoi chatalóga, áiseanna aimsithe, saothar a fuarthas le déanaí agus seirbhísí nua
- Aiseolas a fháil ó Chárta Tuairimí ar líne.

Cumarsáid lenár gCustaiméirí

Freagraíonn an Leabharlann Náisiúnta fiosrúcháin teileafóin, phoist agus ríomhphoist a bhaineann le seirbhísí na Leabharlainne agus lenár nOibríocht Chorparáideach. Beimid cothrom agus muid ag déileáil leat an t-am ar fad. Seo a leanas ár gcaighdeáin seirbhíse:

Teileafón

- Freagróimid bhur bhfiosrúcháin teileafóin go pras agus go múinte
- Cuirfimid muid féin in aithne duit
- Soláthróimid gnátheolas nuair a iarrtar é
- Cuirfimid d'fhiosrúchán ar aghaidh chuig an rannóg chuí
- Soláthróimid mionsonraí teagmhála iomchuí an chomhalta foirne a bhfuil tú á threorú nó chuichi
- Cinnteoimid go mbeidh teachtaireachtaí guthphoist cothrom le dáta
- Freagróimid teachtaireachtaí guthphoist go pras.

Post agus Ríomhphost

- Admhóimid gach comhfhreagras scríofa (lena n-áirítear ríomhphoist) laistigh de 6 lá oibre
- Soláthróimid gnátheolas nuair a iarrtar é
- Soláthróimid freagra cinnte do 95% d'fhiosrúcháin ar a laghad laistigh de 20 lá
- I gcásanna ina mbeidh moill eiseofar freagra eatramhach chugat a mhíneoidh an staid sula rachaidh 20 lá in éag.

Gearáin

Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a fuair tú, déan é a phlé leis an duine lena raibh tú ag déileáil le do thoil. Más fearr leat, nó má mhothaíonn tú nach bhfuil an fhadhb réitithe go fóill, féadfaidh tú do ghearáin a chur ar aghaidh chuig an Roinn Seirbhísí Léitheoirí, Leabharlann Náisiúnta na hÉireann, Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2 nó chuig readerservices@nli.ie . Caithfear le gach gearán mar seo a leanas:

- Admhóimid laistigh de 3 lá oibre é agus tabharfar freagra laistigh de 10 lá oibre.
- Déileálfar leis ar bhealach cothrom agus cuí
- Caithfear le gach gearán faoi rún murar mian leis an ngearánach a mhalairt (faoi réir ag oibleagáidí faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise, 1997 agus 2003).

Má dhéanaimid earráid cuirfimid ina cheart é chomh luath agus is féidir agus gabhfaimid leithscéal agus míniúchán. Má bhíonn tú míshásta fós tabharfaimid eolas duit ar na cearta atá agat an t-ábhar a thabhairt go dtí an Ombudsman.

Polasaí Cosanta Leanaí

San obair a dhéanaimid le leanaí agus daoine óga tá Leabharlann Náisiúnta na hÉireann tiomanta do chur chuige leanbh-lárnaithe agus geallaimid timpeallacht agus taithí shábháilte a sholáthar agus tugtar tús áite do leas an linbh. Tá ár bpolasaí cosanta leanaí ag cloí le moltaí *Children First: National Guidelines for the Protection and Welfare of Children*, a d'fhoilsigh An Roinn Sláinte agus Leanaí.

Polasaí Stádas Comhionann

Táimid tiomanta go hiomlán seirbhís a bheidh inrochtaine agus cuí a sholáthar dár gcustaiméirí go léir agus a fhreastalaíonn ar riachtanais agus aidhmeanna a bhaineann go speisialta le grúpaí áirithe custaiméirí. Rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí lena chinntiú go ndéanfar a riachtanais rochtana a mheas agus cuirfear oiliúint foirne chuí ar fáil chun tacú leis an bPolasaí Stádas Comhionann.

Seirbhís trí Ghaeilge

Tabharfar freagra i nGaeilge ar chomhfhreagras a gheofar i nGaeilge. Déanfar gach iarracht freastal ar fhiosrúcháin teileafóin i nGaeilge agus freastal ar dhaoine a thagann i láthair ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

Saoráil Faisnéise

Tá na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise, 1997 agus 2003 (Achtanna FOI) leagtha amach le go mbeidh rochtain phoiblí ar eolas atá i seilbh chomhlachtaí poiblí; eolas nach mbíonn ar fáil ó fhoinsí eile de ghnáth. Tá an ceart rochtana sin faoi na hAchtanna faoi réir díolúintí áirithe agus bíonn nósanna imeachta sonracha agus teorainneacha ama ag baint leis.

Ba chóir iarratais i dtaca le Saoráil Faisnéise chuig Leabharlann Náisiúnta na hÉireann a dhéanamh i scríbhinn agus iad a sheoladh chuig Mr Gordon Farrell, Comhordaitheoir FOI, Leabharlann Náisiúnta na hÉireann, 4 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2. Ba chóir go luafaí go soiléir go bhfuil an t-iarratas á dhéanamh faoi Achtanna FOI agus an tslí ina bhfuiltear ag lorg rochtain a shonrú m.sh. cóip den taifead nó deis an taifead a fheiceáil. Ba chóir go mbeadh an táille chuí in éineacht le gach iarratas. Tá tuilleadh eolais ar fáil ar ár láithreán gréasáin www.nli.ie

Aiseolas

Tá aiseolas tábhachtach ó thaobh riachtanais agus ionchais ár gcustaiméirí a thuiscint. Fáiltímid roimh bhur moltaí agus tuairimí ar aon ghné dár seirbhísí toisc go creidimid go gcuideoidh na tuairimí sin linn an tseirbhís a chuirimid ar fáil duit a fheabhsú.

Déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Cuirfear cártaí tuairimí custaiméirí ar fáil inár Seomraí Léitheoireachta agus in áiteanna poiblí.
- Cuirfear foirm Aiseolais Ar líne ar fáil.
- Spreagfar don fhoireann an teagmháil a bhíonn acu le custaiméirí ó lá go lá a úsáid chun aiseolas maidir le caighdeán na seirbhísí a sholáthraítear a bhailiú.
- Tionólfar fóram bliantúil ina mbeidh léitheoirí in ann casadh le lucht bainistíochta sinsearach na Leabharlainne.
- Tomhasfar leibhéal freagraí ár gcustaiméirí trínár suirbhéanna léitheoirí agus trí fhóram léitheora bliantúil.

Cuidigh Linn Cuidiú Leat

Is féidir leat an tseirbhís a chuirimid ar fáil duit a fheabhsú trí:

- Moltaí a dhéanamh faoinár seirbhís
- Saincheisteanna a thuairisciú de réir mar a thagann siad aníos
- Páirt a ghlacadh i suirbhéanna custaiméirí a bhíonn ar siúl againn
- An t-eolas ar fad a theastaíonn uainn chun cabhrú leat a sholáthar.

Táimid ag súil:

- Go gcomhlíonfaidh tú rialacháin atá i bhfeidhm maidir le húsáid na Leabharlainne agus ábhar na Leabharlainne
- Go gcaithfidh tú le cúirtéis agus le meas leis an bhfoireann
- Go mbeidh meas agat ar chearta na gcustaiméirí eile
- Go mbeidh tú cothrom agus macánta i ngach déileáil a bhíonn agat linn.

Déan Teagmháil Linne:
Leabharlann Náisiúnta na hÉireann
Sráid Chill Dhara
Baile Átha Cliath 2
Tel: 00 353 1 6030200
Fax: 00 353 1 6612523
Email: info@nli.ie
Web: www.nli.ie

2009