



Leabharlann
Náisiúnta
na hÉireann
National Library
of Ireland

Plean Gníomhaíochta Seirbhíse



1	Caighdeán Cháilíochta Seirbhíse	<ul style="list-style-type: none">Foilseoidh agus taispeánfaidh Leabharlann Náisiúnta na hÉireann Cairt Custaiméirí le haghaidh ár gcuid úsáideoirí ar fad. Beidh an Chairt Custaiméirí ar fáil ar ár suíomh gréasáin (www.nli.ie) agus i ngach áitreabh de chuid Leabharlann Náisiúnta na hÉireann
2	Comhionannas, Éagsúlacht agus Cuimsiú	<ul style="list-style-type: none">Cinnteoimid go gcaithfear go cothrom le gach úsáideoir agus le gach ball foirne agus de réir fhorálacha na reachtaíochta comhionannais agus Pholasáí Éagsúlachta agus Cuimsithe LNEIs tosaíochtaí straitéiseacha iad Comhionannas, Éagsúlacht agus Cuimsiú do Leabharlann Náisiúnta na hÉireann agus cuirimid fáilte roimh aiseolas faoi Éagsúlacht agus faoi Chuimsiú i Leabharlann Náisiúnta na hÉireann ag: diversity@nli.ieRachaimid i dteagmháil go réamhghníomhach le grúpaí atá faoi ghann-ionadaíocht inár gcuid bailiúchán, taispeántas agus seirbhísí chun an éagsúlacht a mhéadú sa Leabharlann NáisiúntaCuirfimid chun cinn feasacht na foirne maidir le comhionannas, éagsúlacht agus cuimsiú trí sheisúin eolais agus oiliúna
3	Rochtain fhisiciúil	<ul style="list-style-type: none">Tá mórathchóiriú ar siúl ar phríomhfhoirgneamh stairiúil Leabharlann Náisiúnta na hÉireann, agus é mar chuspóir tosaíochta againn rochtain chomhionann agus uilíoch ar fáil do cháchDéanaimid athbhreithniú go rialta ar ráiteas Sláinte agus Sábháilteachta LNE agus cinnteoimid go gcloítear leis an reachtaíocht ábhartha agus go bhfuil gnáthaimh shásúla shábháilteachta i bhfeidhmDéanfaimid monatóireacht rialta ar áitribh Leabharlann Náisiúnta na hÉireann chun a chinntiú go bhfuil an rochtain fhisiciúil is fearr is féidir á soláthar againn d'ár gcuid foirgneamh ar fad

<p>4</p>	<p>Faisnéis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cinnteoidimid go bhfuil an fhaisnéis a sholáthraítear ar ár suíomh gréasáin suas chun dáta agus cruinn, agus inrochtana ag cách • Soláthróimid faisnéis iomlán, chruinn agus thráthúil faoinár gclár imeachtaí agus taispeántas ar ár suíomh gréasáin, trí mheán ár nuachtlitreach roghnaí agus i gcló inár Leabhrán What's On • Soláthróimid faisnéis thráthúil agus chruinn trí mheán ár gcuid cainéal meán sóisialta, Twitter, Instagram agus Facebook san áireamh
<p>5</p>	<p>Tráthúlacht agus dea-bhéasa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déanfaimid gach seirbhís a sheachadadh ar bhealach cúirtéiseach agus cuirfimid chun cinn meas ar a chéile idir an fhoireann agus úsáideoirí na leabharlainne • Admhóimid gach píosa comhfhreagrais laistigh de 10 lá tar éis dúinn é a fháil agus nuair is féidir soláthróimid freagra substainteach laistigh de 20 lá tar éis dúinn é a fháil • Cuirfimid úsáideoirí ar an eolas faoi dhul chun cinn má bhíonn an tréimhse a theastaíonn chun freagra a thabhairt ar a gceist taobh amuigh den spriocdháta 20 lá • Cuirfimid sonraí teagmhála ar gach cumarsáid scríofa agus r-phoist • Cuirfimid fógraí r-phoist agus teachtaireachtaí glórphoist uathoibríocha 'as oifig' i bhfeidhm le linn do bhaill fhoirne bheith as láthair
<p>6</p>	<p>Gearáin</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cinnteoidimid go gcaithfear le gearáin go tapa, go cothrom agus go neamhchlaonta • Is féidir gearáin a chur chugainn mar seo a leanas: R-phost: feedback@nli.ie Post: Aiseolas, Leabharlann Náisiúnta na hÉireann, 7-8 Sráid Chill Dara 2, DO2 P638 Teileafón: 01 6030 244 • Cinnteoidimid go n-admhófar gach gearán laistigh de 10 lá oibre tar éis dúinn iad a fháil Beidh sé de rún againn gach gearán a réiteach laistigh de 20 lá oibre • Déanfaimid athbhreithniú go comhsheasmhach ar an aiseolas a fhaightear ó úsáideoirí chun feabhas a chur ar sheachadadh seirbhíse
<p>7</p>	<p>Achomhairc</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cinnteoidimid go mbeidh úsáideoirí ar an eolas faoin gcead achomhairc atá acu chuig Stiúrthóir na Leabharlainne Náisiúnta • Má sheastar le do ghearán, beidh sé mar aidhm ag an Leabharlann Náisiúnta é a chur i gceart chomh gasta agus is féidir • Mura bhfaigheann an gearánach sásamh, cuirfimid in iúl duit go bhfuil ceart breise agat an cheist a threorú chuig Oifig an Ombudsman
<p>8</p>	<p>Comhairliúchán agus Meastóireacht</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soláthróimid seoladh r-phoist ag lorg aiseolais (feedback@nli.ie) ar ár suíomh gréasáin agus tabharfar freagra ar r-phoist laistigh de 10 lá gnó • Déanfaimid meastóireacht ar ár bhfeidhmíocht go rialta le hais ár gcuid cuspóirí straitéiseacha • Cuirfimid suirbhéanna rialta úsáideora i gcrích agus beimid tiomanta do bheith ag cur feabhais ar na seirbhísí bunaithe ar aiseolas na n-úsáideoirí • Beimid i mbun idirphlé rialta lenár gcuid úsáideoirí trí mheán ár gcuid cainéal cumarsáide, lena n-áirítear ár seirbhís ghinearálta r-phoist, ár seirbhís fhiosrúcháin teileafóin agus cainéil mheán sóisialta

9	Rogha	<ul style="list-style-type: none"> • Éascóimid rogha dár gcuid úsáideoirí maidir le rochtain a bheith acu ar fhaisnéis agus ar sheirbhísí trí raon ionad agus seirbhísí ar líne agus go pearsanta • Beimid ag tairiscint clár leathan taispeántas, imeachtaí agus clár oideachasúil dár gcuid úsáideoirí • Bainfidimid leas iomlán as teicneolaíochtaí nua agus atá ag teacht chun cinn chun an rogha seirbhísí a leathnú chomh maith leis na bealaí inar féidir le daoine úsáid a bhaint as bailiúcháin agus as seirbhísí na Leabharlainne
10	Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla	<ul style="list-style-type: none"> • Comhlíonfaimid ár gcuid dualgas faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 • Foilseoimid gach mórfoilseachán, lena n-áirítear straitéisí, polasaithe agus tuarascálacha bliantúla i nGaeilge agus i mBéarla • Tabharfaimid freagra i nGaeilge ar gach píosa comhfhreagrais a fhaightear i nGaeilge • Beidh ár bpríomhchomharthaíocht inár gcuid foirgneamh sa dá theanga oifigiúla
11	Comhordú Níos Fearr	<ul style="list-style-type: none"> • Leanfaimid orainn de bheith ag forbairt caidreamh láidir agus de bheith ag obair ar bhealach dearfach le gach comhpháirtí, ag leanúint dár dtraidisiún de bheith ag comhoibriú agus ag déanamh comhpháirtíochta chun feabhsúcháin leanúnacha a chinntiú i seachadadh sheirbhísí úsáideora den scoth
12	Custaiméirí Inmheánacha	<ul style="list-style-type: none"> • Táimid tiomanta do bheith ag tabhairt aitheantais dár bhfoireann mar ár gcuid custaiméirí inmheánacha agus de bheith ag tuiscint an ról ríthábhachtaigh atá acu maidir le cur le rath na Leabharlainne, go háirithe maidir le seachadadh na seirbhíse is airde caighdeán is féidir dár gcuid úsáideoirí go léir • Cinnteoidimid go seastar lenár gcuid luachanna: bheith fáilteach agus cabhrach, oscailte, comhionann agus cuimsitheach agus tacúil agus comhoibritheach, agus go spreagtar na luachanna céanna ar fud an ionaid oibre • Cruthóimid timpeallacht oibre ina léirítear meas don éagsúlacht agus ina dtuigtear a luach • Aithneoidimid deiseanna foghlama agus oiliúna dár bhfoireann chun feabhas a chur ar fhorbairt ár n-eagraíochta

Conas teagmháil a dhéanamh linn:

Seoladh: Leabharlann Náisiúnta na hÉireann, 7-8 Sráid Chill Dara, Baile Átha Cliath 2, DO2 P638

Teileafón: +353 (0)1 6030200 **R-phost:** info@nli.ie **Suíomh gréasáin:** www.nli.ie

Chun a chinntiú go mbeidh riachtanais agus ionchais an phobail fós á léiriú sa chairt seo, déanfar athbhreithniú uirthi go rialta maidir le hábharthacht agus tabharfar faoi mhóráthbhreithniú gach trí bliana

Tá Leabharlann Náisiúnta na hÉireann faoi réir ag reachtaíocht Saorála Faisnéise. Is féidir aon cheisteanna faoi shaoráil faisnéise a chur chuig foi@nli.ie

Tá Leabharlann Náisiúnta na hÉireann faoi réir ag reachtaíocht um Chosaint Sonraí. Is féidir aon cheisteanna faoi chosaint sonraí a chur chuig dataprotection@nli.ie