An Coimisiún Toghcháin
The Electoral Commission

An Chairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí

1. Réamhrá

Is comhlacht reachtúil, neamhspleách é An Coimisiún Toghcháin, a bunaíodh ar an 9 Feabhra 2023 agus freagracht air as raon leathan feidhmeanna toghchánaíochta atá leagtha amach san Acht um Athchóiriú Toghcháin 2022. Cuid lárnach dár gcóras toghchánaíochta is ea an Coimisiún, agus cuireann sé raon reatha d'fheidhmeanna toghchánaíochta i gcrích, lena n-áirítear:

- athbhreithnithe a dhéanamh agus tuarascálacha a scríobh i ndáil leis na toghcheantair chun comhaltaí a thoghadh chun na Dála agus do Pharlaimint na hEorpa;
- freagracht as clárú páirtithe polaitíochta;
- cinnteoireacht, maoirseacht, cúrsaí rúnaíochta agus na seirbhísí tacaíochta a bhaineann le hábhar na moltaí reifrinn a mhíniú, feasacht an phobail ar reifrinn a chur chun cinn agus na toghthóirí a spreagadh chun vótáil i reifrinn; agus
- tuarascálacha a scríobh don Aire maidir le teorainneacha na dtoghcheantar áitiúil.

Tá róil toghchánaíochta nua curtha ar an gCoimisiún freisin, lena n-áirítear:

- cláir thaighde a ullmhú agus taighde a dhéanamh ar bheartas agus nós imeachta toghchánaíochta, agus comhairle a sholáthar, de réir mar is gá, don Aire agus don Rialtas;
- feasacht an phobail ar phróisis toghchánaíochta agus daonlathacha an Stáit a mhéadú, agus oibriú chun rannpháirtíocht an phobail iontu a mhéadú trí chláir oideachais agus faisnéise;
- maoirseacht a dhéanamh ar Chlár na dToghthóirí nuachóirithe, moltaí a dhéanamh agus caighdeáin a leagan síos maidir lena chothabháil agus lena nuashonrú;
- rialáil a dhéanamh ar fhógraíocht pholaitiúil a íoctar as agus a dhéantar ar líne, trédhearcacht a áirithiú maidir le fógraí polaitiúla ar líne le linn tréimhse thoghchánaíochta nó feachtas reifrinn;
- freagracht as imscrúdú agus faireachán a dhéanamh ar bhréagaisnéis ar líne, ar mhífhaisnéis ar líne agus ar iompar ionramhálach nó bréagach ar líne le linn tréimhsí feachtais toghchánaíochta, chomh maith le feidhmeanna chun iompar láimhsithe nó bréagach a chosc ar líne (Níor cuireadh tús leis an Reachtaíocht fós); agus
- tuarascálacha a ullmhú ar an chaoi ar riaradh imeachtaí toghchánaíochta.

Táthar ag súil go leathnófar an tsraith tosaigh feidhmeanna a sannadh don Choimisiún de réir mar a fhorbraíonn sé cumas agus saineolas.

2. Cad a bheidh tú ag súil leis nuair a dhéanann tú teagmháil linn

Nuair a bheidh tú i dteagmháil leis An Coimisiún Toghcháin:

- Beannóimid duit go múinte agus caithfimid leat le cúirtéis, le dínit agus le meas;
- Déanfaimid thú a threorú go pras chuig an duine nó an eagraíocht atá uait nó a bheidh in ann cabhrú leat faoi do cheist;
- Éistfimid leat agus tabharfaimid freagra pras cuimsitheach duit má bhíonn ceist agat;
- Déanfaimid do chuid faisnéise pearsanta a chosaint ar bhealach a bheidh ag teacht le gach riachtanas um Chosaint Sonraí; agus
- Déanfaimid cinnte go bhfuil an fhaisnéis a chuirtear ar fáil ar ár suíomh gréasáin cothrom le dáta, inrochtana agus curtha ar fáil go tráthúil.

3. Teagmháil ar an teileafón

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón féadann tú a bheith ag súil leis:

- Go dtabharfaimid freagra ar do ghlaonna le linn uaireanta oifige ó 9:00rn - 5:00in, Luan go hAoine;
- Go gcabhróimid leat trí ligean duit teachtaireacht ghlórphoist a thaifeadadh nuair nach bhfuil aon duine ag faire ar na teileafóin agus teachtaireachtaí glórphoist a nuashonrú de réir mar is cuí chun a insint go bhfuil ball foirne le fáil arís;
- Go dtabharfaimid freagra ar do theachtaireachtaí glórphoist laistigh de lá oibre amháin;
- Déileáil le do cheist ar bhealach cúirtéiseach, ómósach agus cabhrach;
- Mura féidir linn é sin a dhéanamh láithreach, tógfaimid do chuid sonraí agus cuirfimid glaoch ar ais ort chomh luath agus is féidir; agus
- Má tharlaíonn sé go bhfuil an t-eolas is mian leat a thabhairt ar an bhfón casta nó fada b’fhéidir go n-iarrfar ort an fhaisnéis sin a chur in iúl dúinn i scríbhinn.

4. Déan teagmháil linn trí Litir, Ríomhphost nó Fiosrúchán Ar Líne

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn i scríbhinn, trí litir nó ríomhphost, táimid tiomanta do:

- Trí ríomhphost - eiseoimid freagra uathoibrithe ag deimhniú go bhfuarthas do ríomhphost agus geallfaimid go dtabharfaimid freagra ort mar atá thíos:
- Cuirfear an ríomhphost chuig an bhfoireann ábhartha;

- Tabharfaidh an fhoireann ábhartha admháil nó freagra ar do chumarsáid scríofa laistigh de thrí lá oibre;
- Tar éis admháil a thabhairt, tabharfar freagra níos substaintiúla ar d'fhiosrúchán laistigh de 20 lá oibre más gá;
- I gcásanna nach féidir linn freagra iomlán a thabhairt laistigh den tréimhse sin, tabharfar freagra eatramhach duit ina míneofar an fáth atá leis agus ag cur in iúl cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán;
- Scríobhfaimid chugat i dteanga shoiléir agus seachnóimid téarmaí teicniúla; agus
- Míneoimid an scéal duit más rud é nach bhfuil an t-ábhar a tharraing tú anuas laistigh dár sainchúram agus, nuair is féidir, tabharfaimid sonraí teagmhála eagraíochta eile duit a bheidh níos oiriúnaí.

5. Cumarsáid nach mbaineann leis an gCoimisiún a atreorú

Má dhéanann tú teagmháil linn faoi ábhar nach dtagann faoinár sainchúram:

- Cuirfimid in iúl duit nach bhfuil ról againn maidir leis an ábhar ar leith sin;
- Míneoimid ár bhfeidhmeanna duit; agus,
- Déanfaimid gach iarracht réasúnach eagraíocht a lua a bheidh in ann déileáil leis an gceist.

6. Cumarsáid Mhíréasúnta

Comhfhreagras scríofa

Ní ghlacfaimid le comhfhreagras maslach nó a dhéanann bagairt ar an bhfoireann. Ní thabharfaimid freagra ar aon chomhfhreagras ina bhfuil teanga den sórt sin.

Glaonna teileafóin

Inseoimid don duine má cheapaimid go bhfuil a dteanga le linn glaonna gutháin míchuí, bagrach nó maslach agus iarrfaimid air nó uirthi éirí as a leithéid de theanga a úsáid. Tá sé de cheart ag baill foirne deireadh a chur leis an nglao gutháin má leanann an t-iompar ar aghaidh.

7. Nós imeachta gearán

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi ar dhéileáil ár bhfoireann leat, féadfaidh tú gearán a dhéanamh trí:

R-phost:	info@electoralcommission.ie
Teileafón:	+353 (1) 539 1040
Tríd an bpost:	An Coimisiún Toghcháin, Caisleán Bhaile Átha Cliath, Baile Átha Cliath 2, D02 X8X8

Ar ghearán a fháil, déanfaimid:

- An gearán a chur faoi bhráid an bhaill foirne ábhartha;
- Tabharfaimid freagra ar an duine a rinne an gearán mar atá leagtha amach ar leathanach 3 den doiciméad seo; agus
- Cuirfimid an t-ábhar ar aghaidh chuig ár bhfoireann um Sheirbhísí Corparáideacha, mura mbíonn an duine a rinne an gearán sásta lenár bhfreagra.

8. Seirbhís trí Ghaeilge

Déanfaimid gach iarracht cabhrú leat más mian leat do ghnó a dhéanamh linn trí Ghaeilge.

R-phost:	eolas@electoralcommission.ie
Teileafón:	+353 (1) 539 1062 +353 (1) 539 1040

Áirítear leis sin na gealltanais seo a leanas:

- Tabharfaimid freagra i nGaeilge ar gach comhfhreagras a gheobhaimid i nGaeilge;
- Cinnteoimid más mian le ball den phobal a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge ar an teileafón go mbeidh oifigeach de chuid an Choimisiúin ar fáil chun seirbhís dá leithéid a sholáthar nuair is gá.
- Foilseoimid príomhdhoiciméid lena n-áirítear ár dTuarascálacha Bliantúla i nGaeilge agus i mBéarla;
- Beidh leagan Gaeilge dár suíomh gréasáin ar aon dul leis an leagan Béarla chomh fada agus is féidir; agus
- Comhlíonfaimid ár ngealltanais eile faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla.

9. Comhionannas agus Éagsúlacht

Agus an Chairt seo um Sheirbhís do Chustaiméirí á forbairt, thug an Coimisiún aird ar na hábhair maidir le deireadh a chur le hidirdhealú, comhionannas a chur chun cinn agus cearta daonna a chosaint a shainaithnítear in alt 42(1)(a)(c) den Acht um Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas 2014;

10. Sonraí Teagmhála

R-phost:	info@electoralcommission.ie eolas@electoralcommission.ie
Teileafón:	+353 (1) 539 1040
Seoladh:	An Coimisiún Toghcháin, Caisleán Bhaile Átha Cliath, Baile Átha Cliath 2, D02 X8X8.
Suíomh Gréasáin:	https://www.electoralcommission.ie/ga/teagmhalaithe/

11. Athbhreithniú beartais

Déanfar athbhreithniú ar an mbeartas gach trí bliana ar a laghad nó nuair a theastaíonn sé sin ó Fhoireann Bainistíochta an Choimisinéara.