CAIRT DO CHUSTAIMÉIRÍ BIM

Bord Iascaigh Mhara
Irish Sea Fisheries Board

Struchtúr

Ról BIM

Ráiteas Misin

Cairt do Chustaiméirí

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Caighdeáin Chumarsáide

Faisnéis

Príobháideachas/Rúndacht

Beartas Stádais Chomhionainn

Gearáin

Aiseolas

Suíomh

Ról BIM

Is é BIM an ghníomhaireacht stáit le príomhfhreagracht as tionscail Iascaireachta agus Dobharshaothraithe Mhuir Éireann a fhorbairt. Bunaíodh Bord Iascaigh Mhara faoin Acht Iascaigh Mhara 1952.

Cinneann Bord BIM na beartais agus na cláir a leanfar chun misean BIM a chur chun cinn, agus leagtar amach iad laistigh de chreat bheartais an Rialtais agus an AE agus laistigh de theorainneacha na n-acmhainní a bhíonn ar fáil.

Is príomhaidhm de chuid beartais BIM líon, caighdeán agus luach an aschuir ó earnálacha iasc mara agus dobharshaothraithe a mhéadú. Is é cur chuige BIM díriú ar na deiseanna fáis sna hearnálacha sin agus iarracht á dhéanamh aige constaicí a chuireann isteach ar fhorbairt a mhaolú.

Soláthraíonn BIM réimse leathan seirbhísí d'earnálacha uile thionscal bia mara na hÉireann, lena n-áirítear tacaíocht maidir le comhairle, airgeadas, cúrsaí teicniúla, margaíocht agus oiliúint. Seachadann ceithre rannán forbartha BIM na seirbhísí sin trí roinnt clár comhtháite. Faightear maoiniú do na cláir ón Státchiste, ó Choimisiún na hEorpa agus ó mhuirir ar sheirbhísí.

Ráiteas Misin BIM

"Treoir a thabhairt i bhforbairt inmharthana thionscal bia mara na hÉireann, tionscal iomaíoch, faoi stiúr an mhargaidh, nualaíoch, agus dírithe ar ardchaighdeán. Ar an gcaoi sin déanfar an sochar is fearr a ghnóthú do pháirtithe leasmhara an tionscail agus cuirfear le feabhsú socheachnamaíoch na bpobal ar an gcósta agus pobal na hÉireann ar fad."

Cairt do Chustaiméirí

Tá BIM tiomanta do sheirbhís éifeachtach agus chúirtéiseach a sholáthar dá chustaiméirí uile. Leagann an chairt seo amach nádúr agus caighdeán na seirbhísí a gheobhaidh cliaint agus baill an phobail ag féachaint do na seirbhísí a sheachadann Bord Iascaigh Mhara.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Déanfaimid teagmháil leis an Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta chun comhlíonadh a chinntiú maidir le cur i bhfeidhm ceanglas na reachtaíochta sin. Is é príomhaidhm na reachtaíochta a chinntiú go mbeidh fáil níos fearr ar sheirbhísí poiblí trí Ghaeilge nó go dátheangach (Béarla agus Gaeilge) agus go mbeidh na seirbhísí sin ar chaighdeán níos airde.

Caighdeáin Chumarsáide

Mar chuid de na seirbhísí a chuirimid ar fáil dár gcliaint tugaimid tacaíocht, comhairle, stiúir agus treoir dóibh maidir le gach gné den tionscal.

Chun seirbhís do chustaiméirí ar an gcaighdeán is airde a sholáthar dár gcliaint, déanaimid ár ndícheall na caighdeáin seo a leanas a sholáthar agus an tseirbhís sin á seachadadh againn.

Seirbhísí Teileafóin

Is iad seo a leanas na tiomantais a dhéanaimid

- Cinntiú go mbeidh duine ar fáil ag ár bpríomhuimhir theagmhála ó 9 go dtí 5, Luan go hAoine.
  Teileafón: 01-2144100
  Facs: 01-2841123

- Nuair nach bhfuil duine ann chun folíne a fhreagairt, déanfaidh glórphost do theachtaireacht a thaifeadadh nó cuirfear do ghlaoch ar aghaidh go dtí an deasc fáiltithe.
- Tabharfar freagraí ar theachtaireachtaí glórphoist gan mhoill.
- Déileálfar le fiosrúcháin chomh tapa agus is féidir ar bhealach cuiditheach.

Comhfhreagras i scríbhinn

Is iad seo a leanas na tiomantais a dhéanaimid

- Cuirfimid in iúl a leithéid de chomhfhreagras a fháil, laistigh de chúig lá oibre.
- Soláthróimid freagra substainteach laistigh de 20 lá oibre. Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, déanfar teagmháil le seoltóir an chomhfhreagrais ag míniú céard atá ar siúl roimh dheireadh na tréimhse 20 lá.
- Cinnteoimid go bhfuil na litreacha uile ar pháipéar na cuideachta agus ainm teagmhála, uimhir theileafóin, uimhir faics agus seoladh ríomhphoist orthu.

Dul i dTeagmháil linn ar Ríomhphost

Forbraíodh láithreán gréasáin BIM (www.bim.ie) chun faisnéis nach beag a sholáthar ar iascaireacht mhara, feirmeoireacht éisc, an oiliúint atá ar fáil, margaíocht agus ábhair a mbeadh suim ag tomhaltóirí iontu. Tá ábhar a mbeadh suim ag mic léinn iontu ar fáil agus is féidir preasráitis a íoslódáil ón láithreán gréasáin.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar ríomhphost, déanfaimid ár ndícheall freagra a thabhairt ar d'fhiosrúchán chomh luath agus is féidir. Má bhíonn moill ann ag déileáil le d'fhiosrúchán, míneoimid an chúis leis an moill sin.

Daoine a thagann chun na hOifige

- Beimid in ann bualadh le cliaint, agus coinne déanta acu, laistigh de ghnáthuaireanta oifige agus nuair nach féidir é a sheachaint déanfaimid iarracht a bheith solúbtha lasmuigh d'uaireanta oifige.
- Beimid béasach, múinte agus cothrom agus muid ag déileáil leat.
- Cinnteoimid go mbeidh dóthan ball foirne ag obair ag an deasc fáiltithe le linn uaireanta oscailte oifige.
- Soláthróimid áiseanna cuí le haghaidh cruinnithe agus cinnteoimid go bhfuil ár n-oifigí glan, sábháilte agus gur féidir teacht orthu.
- Cinnteoimid go mbeidh rochtain ag daoine atá faoi mhíchumas ar an oifig. Má tá aon riachtanais speisialta agat nó aon imní ort, inis dúinn conas is féidir linn cuidiú leat, le do thoil.

Láithreán Gréasáin

Cinnteoimid go mbeidh an láithreán gréasáin cothrom le dáta agus go mbíonn faisnéis ann atá ábhartha dár gcliaint. Déanfaimid monatóireacht ar ionchur cliant ar an tsaoráid aiseolais ar líne, a ligeann do chliaint a ndearcadh maidir le caighdeán an láithreáin ghréasáin a thaifeadadh ag webmaster@bim.ie, agus tabharfaimid aird ar an ionchur sin.

Faisnéis

Soláthróimid faisnéis shoiléir chruinn dár gcustaiméirí atá ábharthach dár bhfiosrúcháin. Solathróimid critéir cháiliúcháin agus faisnéis chuí d'iarratasóirí a bheidh ag cur isteach ar dheontais agus míneoimid go díreach céard atá ag teastáil sna foirmeacha iarratais agus is ceisteanna ábhartha amháin a chuirfimid orthu. Déanfaimid aon chinneadh chomh tapa agus is féidir linn ag léiriú na bhfáthanna taobh thiar dóibh.

Príobháideachas agus Rúndacht

Agus muid ag cur comhairle, faisnéise agus tacaíochta ar fáil dár gcustaiméirí cinnteofar príobháideachas agus rúndacht an chustaiméara i gcónaí.

Beartas Stádais Chomhionainn

Is ar bhealach neamhchlaonta agus múinte, i bhfianaise reachtaíochta comhionainne a sholáthraimid seirbhísí dár gcustaiméirí.

Gearáin

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse atá faighte agat, tá sé de cheart agat gearáin a dhéanamh. Mura féidir an gearán a réiteach leis an mball foirne ná leis an rannóg a raibh tú ag déileáil leis, is féidir do ghearán a sheoladh chuig an Rúnaí, BIM, Bosca OP Uimh. 12, Bóthar Crofton, Dún Laoghaire, Co. Bhaile Átha Cliath.

Admhóimid gach gearán laistigh de 5 lá oibre agus freagróimid iad laistigh de 20 lá oibre. Déileálfar le gearáin go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta.

Má sheastar le do ghearán agus/nó má dhéanaimid botún, réiteoimid é chomh luath agus is féidir linn agus tabharfaimid míniú duit agus gabhfaimid leithscéal leat. Mura bhfuil custaiméir sásta leis an toradh a bhíonn ar ghearán nó leis an mbealach a chuathas i ngleic leis, is féidir achomharc ar an ábhar a dhéanamh leis an bPríomhfheidhmeannach a chuirfidh próiseas athbhreithnithe i bhfeidhm. Cuirfear an t-achomharcóir ar an eolas maidir le toradh an phróisis.

Aiseolas

Dar linn, is é an t-aiseolas is tábhachtaí chun riachtanais agus ionchais ár gcustaiméirí a thuiscint, agus spreagaimid sibh le haiseolas a thabhairt dúinn. Spreagaimid an fhoireann an teagmháil laethúil a bhíonn acu le custaiméirí a úsáid chun aiseolas a bhailiú maidir le caighdeán na seirbhíse a sholáthraítear.

Suíomh

Príomh-Oifig
Teach BIM
Bosca OP Uimh. 12
Bóthar Crofton
Dún Laoghaire
Co. Bhaile Átha Cliath

Oifigí Réigiúnacha
Oifig Chósta an Iarthuaiscirt
An Ché
Na Cealla Beaga
Dún na nGall

BIM
Bóthar na nDuganna Nua
Gaillimh

Oifig Chósta an Oirthir
An Ché Thiar
Binn Éadair
Co. Bhaile Átha Cliath

Coláiste na nIascach Náisiúnta
An Caisleán Nua
Co. Dhún na nGall

Ionad na nIascach Réigiúnach
Baile Chaisleáin Bhéarra
Co. Chorcaí

BIM na Fraince
Maison d'Irlande
33 Rue de Miromesnil
75008 Paris
An Fhrainc

BIM na Gearmáine
Roland Strasse 44
40476 Dusseldorf
An Ghearmáin

BIM na Spáinne
Casa de Irlanda
Paseo de la Castellana 46 3A
Planta 28046
An Spáinn