

NCH

NATIONAL
CONCERT
HALL \ AN
CEOLÁRAS
NÁISIÚNTA

CUSTOMER ACTION PLAN



National Concert Hall Customer Action Plan

Contents

What is a Customer Service Action Plan?	Page 2
About the National Concert Hall	Page 2
Implementing the Principles of Quality Customer Service	
1. Quality Service Standards	Page 3
2. Equality/Diversity/Protection of Children	Page 3
3. Public Access	Page 4
4. Information	Page 4
5. Timeliness and Courtesy	Page 5
6. Complaints	Page 5
7. Appeals/Reviews	Page 5
8. Consultation and Evaluation	Page 6
9. Choice	Page 6
10. Official Languages Equality	Page 6
11. Internal Customer	Page 7
Appendix 1:	
Key Contact Details for the National Concert Hall	Page 8
Appendix 2:	
Customer Charter	Page 9

What is a Customer Action Plan?

This plan outlines our commitment to providing excellent service levels for all our customers which are outlined in our Customer Charter. Delivering a high standard of customer service is a key priority for the NCH in everything we do.

We have adopted customer service codes of practice to manage and develop customer service at the NCH.

About the NCH

The National Concert Hall sits proudly on Earlsfort Terrace in Dublin's city centre and is home to the RTÉ National Symphony Orchestra, Chamber Choir Ireland, Irish Baroque Orchestra, Music Network, Crash Ensemble and Music Generation. Next door to the picturesque Iveagh Gardens and in the heart of a commercial district known as the National Concert Hall Quarter, it hosts over 1000 events per annum. Its mission, to foster and celebrate the appreciation, knowledge, enjoyment and pure love of music as an integral part of Irish life.

A venue as intimate as it is inspiring, as cultured as it is inclusive, the NCH is a place where artists and audiences come together, not only to celebrate the classics but also to revel in the thrill of the new. It is a place where music, in all its forms and manifestations, is presented, promoted and developed. It is a platform for emerging talents as well as a stage set for the finest artists from Ireland and around the world. Visitors are inspired by the world class performances on our stages, and can equally experience and enjoy our iconic building through tours, early breakfast, afternoon tea or simply, quiet inspiration from walking through the Iveagh Gardens.

Entertaining, educating, uplifting and fulfilling, NCH showcases and shares the very best live music. At the essence of our brand is the enrichment of people's lives through music and the magic of live performance.

When refurbishment plans are complete, the venue will be a truly national centre for music, curating music projects for all audiences and for the nation. Our much loved Main Stage, where icons from the last 37 years have performed and brought a special magic to our building, will be enhanced, extended and modernised. Our public spaces will be transformed to make them more welcoming, more comforting and more accessible. We will have memorable dining experiences for whatever the occasion, and a wider variety of choice for the public. Above all, our refurbishment will ensure a world class experience for all visitors.

Implementing the Principles of Quality Customer Service

NCH is committed to advancing the principles of quality customer service, thereby further improving the level of service to our customers and the experience they have when they visit.

In respect of each principle, we set out below our implementation strategy including key actions.

1. Quality Service Standards

Principle: 'publish a statement that outlines the nature and quality of service that customers can expect and display it prominently at the point of service delivery'.

In order to address the above principle, NCH will implement the following actions:

- We will display a customer service charter for our customers. The charter and other appropriate information is available on our website, nch.ie and in our public foyer.
- We will review the quality of service delivered to our customers on an ongoing basis and address any issues that may arise as appropriate. Customer service surveys are conducted on a regular basis and ongoing feedback will be recorded.
- We will promote and increase awareness of our principles of customer service set out by the Department of Public, Expenditure & Reform amongst our staff. Customer service guidance and advice is provided to staff and customer service training is included in our induction training and ongoing training plan for staff.
- We will report on progress achieved in relation to customer service each year in our Annual Report.

2. Equality, Diversity, Protection of Children

Principle: 'Ensure the rights to equal treatment established by equality legislation, and accommodate diversity, so as to contribute to equality for the groups covered by the equality legislation (on the grounds of gender, marital status, family status, sexual orientation, religious belief, age, disability, race and membership of the Traveler Community).'

Identify and work to eliminate barriers to services for people experiencing poverty and social exclusion and for those facing geographic barriers to service.

Promote the safety and well-being of children in delivering relevant services and provide a safe environment and experience in which the welfare of the child is paramount'

We are committed to dealing with all of our customers in a professional manner, according fair and equal treatment irrespective of race, gender, socio-economic status, language, disability and other social attributes.

We will implement the requirements of the *Children First: National Guidance for the Protection and Welfare of Children*, published by the Department of Children and Youth Affairs.

We are committed to ensuring that customers and staff are treated equally and with fairness through adherence to provisions of equality legislation, and in feedback from surveys and monitoring complaints.

We are committed to a child-centered approach to our work with children and young people. We undertake to provide a safe environment and experience, where the welfare of the child/ young person is paramount. We will adhere to the recommendations of Children First: National Guidance for the Protection and Welfare of Children, published by the Department of Children and Youth Affairs.

We will ensure that our Child Protection Policy and procedures are reviewed regularly and that staff dealing with children are given adequate training for their role.

We will establish procedures to ensure that Children First legislation is fully complied with and that evidence of appropriate levels of compliance are in place.

We will promote staff awareness of equality and diversity through awareness campaigns and training.

We will carry out Garda vetting on staff, facilitators, volunteers, trainees and those on student placements whose work necessitates them having access to, or contact with, children and/or vulnerable adults.

3. Public Access

Principle: 'Provide clean, accessible public offices that ensure privacy, comply with occupational and safety standards and, as part of this, facilitate access for people with disabilities and others with specific needs'

We will ensure that there are suitable facilities in place for customers, including those with special needs, when visiting the NCH. To deliver this we will -

- Work with the Department of Culture, Heritage and the Gaeltacht and OPW on redevelopment plans for Earlsfort Terrace and refurbishment plans for the existing facilities
- Regularly monitor both the public areas of the NCH and those used by staff
- Regularly review Health and Safety statements and ensure compliance with relevant legislation

4. Information

Principle: 'Take a proactive approach in providing information that is clear, timely and accurate; is available at all points of contact and meets with requirements of people with specific needs. Ensure that the potential offered by Information Technology is fully availed of and the information available on public service websites follows the guidelines on web publication. Continue the drive for simplification of rules, regulations, forms, information leaflets and procedures.'

All visitors to NCH can expect that every reasonable effort will be made to provide access to full, accurate and timely information about events taking place at the Hall. A range of marketing and promotional activities will be used including national and local media to facilitate this process.

Our website, nch.ie will be maintained as a key information source detailing all events taking place at NCH. This will be supported by our social media channels including, Facebook, Twitter, LinkedIn and Instagram amongst others.

5. Timeliness and Courtesy

Principle: 'Deliver quality services with courtesy, sensitivity and with minimum delay, fostering a climate of mutual respect between provider and customer. Give contact names in all communications to ensure ease of ongoing transactions.'

We have set out the standards of service that you can expect from NCH in our Customer Charter. We aspire to the following:

- Treat all customers with courtesy and respect.
- Acknowledge all correspondence.
- Keep customers informed of progress if delays occur in dealing with their correspondence.
- Minimize call waiting times.
- Give contact details on all written and e-mail communications.
- Continue to offer appropriate customer service training to frontline staff.

6. Complaints

Principle: Maintain a well-publicised, accessible, transparent and simple-to-use system of dealing with complaints about the quality of service provided.

You have a right to complain if the standard of service you have experienced is below the standard as set out in this charter. If it is not possible to resolve a complaint with the staff member or department with whom you have been dealing, you can address your complaint to the Head of Marketing & Communications.

We will ensure that we treat all complaints promptly, fairly and impartially. To deliver this, we will -

- Inform customers, where necessary, on how to make complaints under the complaint procedures as laid out in our Customer Charter.
- Make details of the complaints process available on our website nch.ie.
- Ensure that all complaints are acknowledged within 5 working days of receipt.
- Aim to have all complaints dealt with within 10 working days, where practicable.
- Review customer feedback to improve service delivery.

7. Appeals

Principle: Similarly, maintain a formalised well-publicised, accessible, transparent and simple-to-use system of appeal/review for customers who are dissatisfied with decisions in relation to services. If your complaint is upheld, NCH will aim to rectify it as quickly as possible and offer an explanation and apology.

If you remain dissatisfied, we will advise you of your further right to refer the matter to the Office of the Ombudsman.

8. Consultation and Evaluation

Principle: Provide a structured approach to meaningful consultation with, and participation by, the customer in relation to the development, delivery and review of services. Ensure meaningful evaluation of service delivery.

We are committed to a process of regular dialogue with customers and clients to seek feedback on our services. This dialogue is in the form of market research, customer comment cards, discussion groups, and through direct correspondence for the attention of Head of Marketing and Communications, National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2 D02 N527 or email rosita.wolfe@nch.ie

9. Choice

Principle: 'Provide choice, where feasible, in service delivery including payment methods, location of contact points, opening hours and delivery times. Use available and emerging technologies to ensure maximum access and choice and quality of delivery.'

Customers will have choices, where feasible, in service delivery, including booking and payment methods. We will also ensure the latest in emerging technologies are adopted and integrated to guarantee maximum access and choice.

10. Official Languages Equality

Principle: 'Provide quality services through Irish and/or bilingually and inform customers of their right to choose to be dealt with through both of the official languages.'

NCH will aim to:

- Comply with our obligations under the Official Languages Act 2003.
- Publish all major publications such as our Annual Report in Irish and English.
- Reply in Irish to all correspondence received in Irish.

11. Internal Customer

Principle: 'Ensure staff are recognised as internal customers and that they are properly supported and consulted with regard to service delivery issues.'

Our staff are recognised as one of our greatest strengths. People are at the heart of what we do and the NCH aspires to be recognised as both an exemplar of customer care and a great place to work.

Our staff are valued and respected as part of one cohesive and highly motivated team that delivers excellence to the public and each other and our values are embedded in everything we do. Our strategic objectives in this regard are -

- Attract, develop and mentor staff to enable each individual to provide a service experience that will enrich all who visit and perform at NCH
- Acknowledge the contribution of staff and ensure that each person who works at NCH has a career and the opportunity to develop their expertise and skills
- Require staff to work positively and collegiately in the service of our public and in the achievement of our objectives
- Ensure that the Board, executive and staff work in together to align all our stakeholders in the delivery of our strategy
- Foster a collaborative culture of inclusivity, diversity and equality
- Honour the values of honesty, integrity, respect, understanding, positivity and personal responsibility across our staff and workplace practices

Appendix 1:**Key Contacts at the National Concert Hall:****Customer Contact Points**

Address: National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 N527

Reception: 01 417 0077

Box Office: 01 417 0000

Email: info@nch.ie

Website: www.nch.ie

Facebook: www.facebook.com/nationalconcerthall/

Twitter: @NCH_Music

CEO**Simon Taylor**

Address: National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 N527

Email: simon.taylor@nch.ie

Freedom of Information Officer**John Nolan**

Address: National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 N527

Email: john.nolan@nch.ie

Head of Marketing and Communications**Rosita Wolfe**

Address: National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 N527

Email: rosita.wolfe@nch.ie

Designated Liaison Person**Aidan Quinn**

Address: National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 N527

Email: aidan.quinn@nch.ie

Appendix 2

Customer Charter

This charter is designed for all customers, clients and performing artists at the NCH and is in accordance with our mission which is **to foster and celebrate the appreciation, knowledge, enjoyment and pure love of music as an integral part of Irish life.**

We are committed to providing our customers with the highest quality of customer service and a lasting and memorable experience. This charter sets out the standards of customer service you should experience in your dealings with the NCH.

Personal Callers

We will act in a professional and helpful manner, ensuring courtesy and consideration at all times when meeting you. Our reception desk is staffed at all times to facilitate any queries you may have. Our box office is staffed for ticket sales, ticket collection and customer enquiries during the hours of 10am to 6pm Monday to Saturday and two hours prior to Main Stage performances on Sundays and bank holidays. For all other venues (Kevin Barry Recital Room, John Field Room, Carolan Room and Studio) for Sundays and Bank Holidays, we will open one hour in advance of a performance. We will ensure our website (nch.ie) is fully up to date to answer and support any general queries you may have outside of opening times.

Enquiries and Sales

Our call centre is staffed from 10am to 6pm Monday to Saturday for telephone enquiries and ticket sales. We will ensure consistency in response levels to all telephone callers and aim to answer 80% of calls to our box office within 1 minute. At all times, we aim to provide a prompt and helpful response to all telephone enquiries.

We will consistently measure our customer response levels and benchmark against industry standards. We will continue to enhance our call centre with the latest technologies to facilitate both staff and customers.

All customer data will be treated in the strictest confidence and used only for purposes agreed by that particular customer.

Enquiries can also be made to info@nch.ie and you should expect a response within one working day.

Where you are calling other departments, we will connect callers to voicemail only when the person they wish to speak with is unavailable and we will respond to voicemail messages within one working day. Should the person you are calling be away on leave for more than a day, we will connect you to another contact within that department.

Customer Complaints

You have a right to complain if the standard of service you have experienced is below the standard set out in this charter. If it is not possible to resolve a complaint with the staff member or department with whom you have been dealing, you can address your complaint to the Head of Marketing & Communications.

We will ensure that all customer complaints are dealt with promptly, in a fair and independent manner and are treated in confidence. A full response will be issued no later than 5 working days from receipt of the complaint, or interim response will update the customer if the issue remains unresolved.

If your complaint is upheld, we will rectify the issue as quickly as possible and offer an explanation and apology. If you remain dissatisfied, we will advise you of your further right to refer the matter to the Office of the Ombudsman.

Presentation of Staff

We aim to ensure that staff are courteous and friendly at all times and that their appearance reflects the values and standards of the NCH. All Box Office and Front of House staff will be identifiable by uniform and name badge. All Stage and Technical staff will be identifiable by uniform.

Provision of Information

All visitors to the NCH can expect that every reasonable effort will be made to provide access to full, accurate and timely information about events taking place at the Hall. A range of marketing and promotional work including national media shall be used to facilitate this process. Our website, nch.ie will be maintained as a key information source detailing all events taking place at the NCH. This will be supported by our social media channels including, Facebook, Twitter, LinkedIn, and Instagram, amongst others.

Choice

Customers will have choice, where feasible, in booking and payment methods. We will also ensure the latest in emerging technologies are adopted and integrated to guarantee maximum access and choice.

Equal Status Policy

We are fully committed to providing a service that is accessible to all our customers, and reaches all interest groups and we will manage all customer bookings in a fair and equitable manner.

We will ensure rights to equal treatment by conforming with equality legislation.

Freedom of Information

The Freedom of Information Act 2014 confers on the general public the right to seek access to records held by public bodies (subject to certain exemptions), to seek reasons for decisions, and to have personal information corrected. NCH is subject to the provisions of this Act. Requests made under the Act should be addressed in writing to John Nolan, Freedom of Information Officer, National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 N527 or email john.nolan@nch.ie.

Consultation and Feedback

We are committed to a process of regular dialogue with customers and clients to seek feedback on our services. This dialogue is in the form of market research, customer comment cards, discussion groups, and through direct correspondence which should be addressed to:

Rosita Wolfe, Head of Marketing and Communications, National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 N527 or email rosita.wolfe@nch.ie

Customer Contact Points

Address: National Concert Hall, Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 N527

Reception: 01 417 0077

Box Office: 01 417 0000

Email: info@nch.ie

Online booking: www.nch.ie

NCH

NATIONAL
CONCERT
HALL \ AN
CEOLÁRAS
NÁISIÚNTA

PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA DO CHUSTAIMÉRÍ



Plean Gníomhaíochta Custaiméirí an Cheolárais Náisiúnta

Clár Ábhar

Cad is Plean Gníomhaíochta maidir le Seirbhís do Chustaiméirí?	Leathanach 2
Maidir leis an gCeoláras Náisiúnta	Leathanach 2
Na Prionsabail maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a Chur i bhFeidhm	
1. Ardchaighdeáin Seirbhíse	Leathanach 3
2. Comhionannas/Éagsúlacht/Cosaint Leanaí	Leathanach 3
3. Rochtain Phoiblí	Leathanach 4
4. Faisnéis	Leathanach 4
5. Caoithiúlacht agus Cúirtéis	Leathanach 5
6. Gearáin	Leathanach 5
7. Achomhairc/Athbhreithnithe	Leathanach 5
8. Comhairliúchán agus Meastóireacht	Leathanach 6
9. Rogha	Leathanach 6
10. Comhionannas maidir le Teangacha Oifigiúla	Leathanach 6
11. An Custaiméir Inmheánach	Leathanach 7
Aguisín 1:	
Príomhshonraí Teagmhála don Cheoláras Náisiúnta	Leathanach 8
Aguisín 2:	
Cairt Chustaiméirí	Leathanach 9

Cad is Plean Gníomhaíochta maidir le Seirbhís do Chustaiméirí?

Tugtar cuntas sa phlean seo ar ár dtiomantas leibhéil seirbhíse den scoth a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir a bhfuil cur síos déanta air inár gCairt Chustaiméirí. Is príomhthosaíocht don Cheoláras Náisiúnta caighdeán ard seirbhíse a thabhairt do chustaiméirí i ngach rud a dhéanaimid.

Tá cóid chleachtas maidir le seirbhís do chustaiméirí glactha againn chun seirbhís do chustaiméirí a bhainistiú agus a fhorbairt ag an gCeoláras Náisiúnta.

Maidir leis an gCeoláras Náisiúnta

Tá an Ceoláras Náisiúnta suite go mórtasach ar Ardán Phort an Iarla i lár chathair Bhaile Átha Cliath agus is ann atá Ceolfhoireann Shiansach Náisiúnta RTÉ, Cór Aireagail Éireann, Ceolfhoireann Bharócach Éireann, Music Network, Crash Ensemble agus Music Generation. Béal dorais leis tá Gairdíní Uíbh Eachach agus i gcroílár ceantar tráchtála ar a dtugtar Ceantar an Cheolárais Náisiúnta, ina mbíonn os cionn 1000 imeacht ar siúl gach bliain. Is é misean an cheolárais an léirthuisctint, an t-eolas, an sult agus fíorghrá don cheol a chothú agus a cheiliúradh mar chuid lárnach de shaol na hÉireann.

Is ionad dlúth é ach é inspioráideach ag an am, ionad cultúrtha ach uilechuimsitheach, áit é an Ceoláras Náisiúnta ina dtagann ealaíontóirí agus lucht féachana le chéile, ní hamháin chun na clasaicigh a cheiliúradh ach freisin chun an rud nua a cheiliúradh. Is áit é ina ndéantar ceol, i ngach foirm agus cruth, a chur i láthair, a chur chun cinn agus a fhorbairt. Is ardán é do thallanna atá ag teacht chun cinn chomh maith le bheith mar stáitse do na healaíontóirí is breátha as Éirinn as timpeall an domhain. Faigheann cuairteoirí inspioráid ó na taibhithe den scoth ar ár stáitsí, agus ar an gcaoi chéanna baineann siad sult as ár bhfoirgneamh breá trí thuais, bricfeasta luath, tae san iarnóin nó díreach, chun inspioráid chiúin a bhaint as a bheith ag siúl trí Ghairdíní Uíbh Eachach.

Áit shiamsaíocht, oideachasúil, a thógfadh do chroí agus a shásódh thú, taispeántar agus roinntear linn an chuid is fearr de cheol beo ag an gCeoláras Náisiúnta. Mar chuid bhunúsach dár mbranda tá saol daoine a shaibhriú trí cheol agus draíocht an taibhithe bheo.

Nuair a bheidh na pleananna athchóirithe curtha i gcrích, beidh an t-ionad mar ionad náisiúnta i ndáiríre don cheol, do choimeád tionscadal ceoil agus do lucht féachana agus don náisiún ar fad. Déanfar ár bPríomh-Stáitse álainn, áit a raibh daoine mór le rá ar an ardán le 37 bliain agus inar tugadh draíocht speisialta dár bhfoirgneamh, a fheabhsú, a leathnú agus a nuachóiriú. Beidh ár spásanna poiblí níos deise do chuairoteoirí, iad níos compordaí agus níos inrochtana. Beidh eispéiris bhreátha bia againn is cuma cén ócáid í, agus rogha níos éagsúla don phobal. Thar aon ní eile, cinnteoidh ár n-athchóiriú go bhfaighidh gach cuairteoir eispéireas den scoth nach bhfuil a shárú le fáil.

Na Prionsabail maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a Chur i bhFeidhm

Tá an Ceoláras Náisiúnta tiomanta do na prionsabail maidir le seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a chur chun cinn, rud lena bhfeabhsófar tuilleadh an leibhéal seirbhíse dár gcustaiméirí agus an taithí a fhaigheann siad nuair a thugann siad cuairt.

Maidir le gach prionsabal, leagamar amach thíos ár straitéisí forfheidhmiúcháin lena n-áirítear príomhghníomhartha.

1. Ardchaighdeáin Seirbhíse

Prionsabal: 'ráiteas a fhoilsiú ina dtugtar imlíne ar chineál agus ar chaighdeán na seirbhíse a bhféadfaidh custaiméirí a bheith ag súil leis agus an ráiteas sin a thaispeáint in áit fheiceálach ag pointe an tseachadta seirbhíse'.

D'fhonn aghaidh a thabhairt ar an bprionsabal thuas, cuirfidh an Ceoláras Náisiúnta na gníomhartha seo a leanas i bhfeidhm:

- Taispeánfaimid cairt seirbhíse do chustaiméirí dár gcustaiméirí. Tá an chairt agus faisnéis iomchuí eile ar fáil ar ár suíomh gréasáin, nch.ie agus inár bhforhalla poiblí.
- Déanfaimid athbhreithniú ar chaighdeán na seirbhíse a thugtar dár gcustaiméirí ar bhonn leanúnach agus rachaimid i ngleic le haon saincheisteanna a d'fhéadfadh teacht chun cinn de réir mar is cuí. Déantar suirbhéanna ar sheirbhís do chustaiméirí ar bhonn rialta agus déanfar aiseolas leanúnach a thairfeadh.
- Cuirfidh feasacht chun cinn maidir lenár bprionsabail seirbhíse do chustaiméirí atá leagtha síos ag an Roinn Caitheachais Phoiblí agus Athchóirithe i measc ár bhfoirne agus méadóimid an fheasacht sin. Tugtar treoir agus comhairle um sheirbhís do chustaiméirí ar fáil don fhoireann agus tá oiliúint i seirbhís do chustaiméirí áirithe inár n-oiliúint ionduchtúcháin agus inár bplean oiliúna leanúnaí don fhoireann.
- Tabharfaimid tuairisc ar an dul chun cinn a baineadh amach i dtaca le seirbhís do chustaiméirí gach bliain inár dTuarascáil Bhliantúil.

2. Comhionannas, Éagsúlacht, Cosaint Leanaí

Prionsabal: 'na cearta maidir le caitheamh go cothrom le gach duine mar atá bunaithe ag reachtaíocht chomhionannais, agus freastal ar éagsúlacht, ionas go rannchuideoidimid le comhionannas do na grúpaí atá cumhdaithe ag an reachtaíocht chomhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, claonadh gnéis, creideamh, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil).

Bacainní chuig seirbhísí a aithint agus oibriú chun deireadh a chur leo i measc daoine atá ag fulaingt ó bhochtaineacht agus eisiaimh shóisialta agus dóibh siúd a bhfuil bacainní tíreolaíocha chuig seirbhísí ag cur isteach orthu.

Sábháilteacht agus folláine leanaí a chur chun cinn ó thaobh seirbhísí ábhartha a sheachadadh agus timpeallacht agus eispéireas sábháilte a chur ar fáil ina bhfuil tábhacht le folláine an linbh thar aon rud eile'

Táimid tiomanta déileáil lenár gcustaiméirí go léir ar bhealach gairmiúil, de réir mar a chaithimid go cothrom agus go cóir le gach duine, beag beann ar chine, inscne, stádas socheacnamaíoch, teanga, míchumas agus saintréithe sóisialta eile.

Cuirfidimid na riachtanais in Tús Áite do Leanaí: An Treoir Náisiúnta um Chosaint agus Leas Leanaí i bhfeidhm, arna foilsiú ag an Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige Táimid tiomanta a chinntiú go gcaitear go cothrom agus go cóir le custaiméirí agus leis an bhfoireann ach cloí le forálacha na reachtaíochta comhionannais, agus in aiseolas ó shuirbhéanna agus monatóireacht ar ghearáin.

Táimid tiomanta do chur chuige dírithe ar an leanbh inár gcuid oibre le leanaí agus daoine óga. Geallaimid go soláthróimid timpeallacht agus eispéireas sábháilte, áit ina bhfuil tábhacht le folláine an linbh/ duine óig thar aon rud eile. Cloífidimid leis na moltaí in Tús Áite do Leanaí: An Treoir Náisiúnta um Chosaint agus Leas Leanaí i bhfeidhm, arna foilsiú ag an Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige.

Déanfaimid cinnte go ndéantar athbhreithniú rialta ar ár mBeartas agus nósanna imeachta maidir le Cosaint Leanaí agus go dtugtar dóthain oiliúna don fhoireann a bhíonn ag déileáil le leanaí chun an ról atá acu a chomhlíonadh.

Leagfaimid síos nósanna imeachta lena chinntiú go gcloítear go hiomlán le reachtaíocht Tús Áite do Leanaí agus go bhfuil fianaise de leibhéil chúí comhlíontachta i bhfeidhm.

Cuirfidimid feasacht na foirne ar chomhionannas agus éagsúlacht chun cinn trí fheachtais feasachta agus oiliúint.

Déanfaimid grinnfhiosrúchán an Gharda Síochána ar an bhfoireann, éascaitheoirí, daoine faoi oiliúint agus iad sin a bhíonn ar shocrúcháin mac léinn agus a gcaithfidh siad de bharr a gcuid oibre rochtain a bheith acu ar leanaí agus/nó daoine fásta soghonta, nó a gcaithfidh teagmháil a bheith acu leis na daoine sin.

3. Rochtain Phoiblí

Prionsabal: ‘Oifigí glana, inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideacht, a chloíonn le caighdeáin cheirde agus sábháilteacht agus, mar chuid de sin, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu’

Cinnteoimid go bhfuil saoráidí oiriúnacha ann do chustaiméirí, lena n-áirítear iad sin a bhfuil riachtanais speisialta acu, nuair a thabharfaidh siad cuairt ar an gCeoláras Náisiúnta. Chun é sin a sheachadadh, déanfaimid na nithe seo a leanas -

- Oibreoidimid leis an Roinn Cultúir, Oidhreacht agus Gaeltachta agus le hOifig na nOibreacha Poiblí ar phleananna athfhorbartha d’Ardán Phort an Iarla agus ar phleananna athchóirithe do an saoráidí reatha
- Déanfaimid monatóireacht rialta ar limistéir poiblí an Cheolárais Náisiúnta agus iad sin a bhíonn in úsáid ag an bhfoireann
- Déanfaimid athbhreithniú rialta ar ráitis Sláinte agus Sábháilteacht agus cinnteoimid go bhfuiltear ag cloí le reachtaíocht ábhartha

4. Faisnéis

Prionsabal: ‘Meon réamhghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis shoiléir, chaoithiúil agus chruinn a sholáthar; atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a shásaíonn riachtanais daoine a bhfuil riachtanais ar leith acu. A chinntiú go mbaintear an leas is mó as an bhféidearthacht a thagann le Teicneolaíocht Faisnéise agus go leanann an fhaisnéis a bhíonn ar shuíomhanna gréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte maidir le foilseachán gréasáin. Leanúint den iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.’

Féadfaidh gach cuairt ar an gCeoláras Náisiúnta a bheith ag súil go ndéanfar gach iarracht réasúnta rochtain a thabhairt ar fhaisnéis iomlán, chruinn agus chaoithiúil maidir le himeachtaí a bheidh ar siúl ag an Áras.

Úsáidfeadh raon gníomhaíochtaí margaióchta agus tionscnaimh lena n-áirítear na meáin náisiúnta agus áitiúla chun an próiseas sin a éascú.

Cothófar ár suíomh gréasáin, nch.ie, mar phríomhfhoinsé faisnéise ina dtabharfar mionsonraí ann faoi na himeachtaí go léir a bheidh ag tarlú ag an gCeoláras Náisiúnta. Beidh tacaíocht aige sin ónár gcainéil mheáin shóisialta lena n-áirítear, Facebook, Twitter, LinkedIn agus Instagram agus neart eile.

5. Caoithiúlacht agus Cúirtéis

Prionsabal: ‘Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, leochaileacht agus lena laghad moille agus is féidir, ina gcothaítear aeráid ómóis idir an soláthraí agus an custaiméir. Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun éascaíocht idirbheart leanúnach a chinntiú.’

Tá na caighdeáin seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leo ón gCeoláras Náisiúnta leagtha síos againn inár gCairt Chustaiméirí. Féachfaimid leis na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- Caitheamh go cúirtéiseach agus go hómósach le gach custaiméir.
- Gach comhfhreagras a admháil.
- Custaiméirí a choinneáil ar an eolas faoi dhul chun cinn má bhíonn moill ann ag déileáil lena gcomhfhreagras.
- Tréimhsí feithimh glaonna a íoslaghdú.
- Sonraí teagmhála a thabhairt ar gach cumarsáid scríofa agus i ríomhphoist.
- Leanúint d’oiliúint iomchuí i seirbhís do chustaiméirí a thairiscint do fhoireann túsline.

6. Gearáin

Prionsabal: Córas dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choimeád chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh má tá an caighdeán seirbhíse lena raibh tú ag súil faoi bhun an chaighdeáin faoi mar atá leagtha síos sa chart seo. Mura féidir gearán a réiteach leis an mball foirne nó le rannóg lena raibh tú ag déileáil go dtí seo, féadfaidh tú do ghearán a chur ar aghaidh chuig an gCeann Margaíochta agus Cumarsáide.

Cinnteoimid go gcaithfidh le gach gearán go tapa, go cothrom agus go neamhchlaonta. Chun é sin a bhaint amach, déanfaimid na rudaí seo a leanas -

- Inseoidh do chustaiméirí, más gá, conas gearáin a dhéanamh faoin nós imeachta gearán mar atá leagtha síos inár gCairt Chustaiméirí.
- Cuirfidh sonraí maidir leis an bpróiseas gearán ar fáil ar ár suíomh gréasáin nch.ie.
- Cinnteoimid go dtugtar admháil maidir le gach gearán laistigh de cúig lá oibre ó fhaightear iad.
- Beidh sé mar aidhm againn déileáil le gach gearán laistigh de 10 lá oibre, nuair is féidir.
- Déanfaimid athbhreithniú ar aiseolas custaiméirí chun seachadadh seirbhíse a fheabhsú.

7. Achomhairc

Prionsabal: Ar an gcaoi chéanna, córas foirmiúil achomhairc/athbhreithnithe a bheidh dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choimeád do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí. Má sheastar le do ghearán, beidh sé mar aidhm ag an gCeoláras Náisiúnta é a réiteach chomh tapa agus is féidir agus míniú agus leithscéal a ghabháil leat.

Má bhíonn tú fós míshásta, tabharfaimid comhairle duit faoin gceart atá agat fós an cás a chur ar aghaidh chuig Í Oifig an Ombudsman.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Prionsabal: Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán stuama leis an gcustaiméir i dtaca le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí, agus rannpháirtíocht an chustaiméara sna seirbhísí sin. A chinntiú go ndéantar meastóireacht bhríoch ar sheachadadh seirbhísí.

Táimid tiomanta do phróiseas plé rialta le custaiméirí agus cliant chun aiseolas a lorg maidir lenár gcuid seirbhísí. Bíonn an plé sin i bhfoirm taighde margaidh, cártaí tuairimí ó chustaiméirí, pléghrúpaí, agus trí chomhfhreagras díreach a chuirtear faoi bhráid Cheann Margaíochta agus Cumarsáide, An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2 D02 N527 nó trí ríomhphost a sheoladh chuig rosita.wolfe@nch.ie

9. Rogha

Prionsabal: 'Rogha a thabhairt, nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhísí lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Leas a bhaint as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn d'fhonn rochtain uasta a chinntiú agus rogha agus cáilíocht seachadta.'

Beidh roghanna ag custaiméirí, nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhísí, lena n-áirítear modhanna áirithintí agus íocaíochta. Cinnteoidimid freisin go nglactar leis na teicneolaíochtaí is nuáí atá ag teacht ar an bhfód agus go ndéanfar iad a chomhtháthú chun an rochtain agus an rogha is mó a ráthú.

10. Comhionannas maidir le Teangacha Oifigiúla

Prionsabal: 'Seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart rogha a dhéanamh a ngnó a dhéanamh tríd an dá theanga oifigiúil.'

Beidh sé mar aidhm ag an gCeoláras Náisiúnta:

- Cloí lenár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.
- Gach mórfoilseachán, cosúil lenár dTuarascáil Bhliantúil, a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla.
- Freagra a thabhairt i nGaeilge ar gach comhfhreagra a fhaightear i nGaeilge.

11. An Custaiméir Inmheánach

Prionsabal: 'A chinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfaigheann siad tacaíocht cheart agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le ceisteanna a bhaineann le seachadadh seirbhísí.'

Aithnítear ár bhfoireann mar cheann dár láidreachtaí móra. Tá daoine i gcroílár gach rud a dhéanaimid agus tá an Ceoláras Náisiúnta dírithe ar aitheantas a fháil mar eiseamláir de chúram custaiméirí agus mar áit iontach le bheith ag obair ann araon.

Tá meas agus ómós dár bhfoireann mar chuid de fhoireann amháin chomhtháite agus ardspreagtha a chuireann an scoth ar fáil don phobal agus dá chéile agus tá ár gcuid luachanna cuimsithe i ngach rud a dhéanaimid. Is iad ár gcuspóirí straitéiseacha chuige sin -

- Foireann a mhealladh, a fhorbairt agus meantóireacht a thabhairt dóibh chun cur ar chumas gach duine aonair eispéireas seirbhíse a sheachadadh a shaibhreoidh gach duine a thabharfaidh cuairt orainn agus a rachaidh ar stáitse sa Cheoláras Náisiúnta
- Aitheantas a thabhairt don méid a dhéanann an fhoireann agus a chinntiú go bhfuil gairm bheatha ag gach duine a oibríonn sa Cheoláras Náisiúnta agus go bhfuil deis acu a saineolas agus a scileanna a fhorbairt
- Iarraidh ar an bhfoireann oibriú go dearfach agus go comhoibritheach chun freastal ar ár bpobal agus chun ár gcuspóirí a bhaint amach
- A chinntiú go n-oibríonn an Bord, an feidhmeannas agus an fhoireann le cheile chun ár bpáirtithe leasmhara go léir a thabhairt le chéile chun ár straitéis a chur ar fáil
- Cultúr uileghabhálachta, éagsúlachta agus comhionannais a chothú
- Meas a bheith ar luachanna macántachta, ionraice, ómóis, tuisceana, dearfachta agus freagrachta pearsanta i measc ár bhfoirne agus cleachtais oibre

Aguisín 1:

Príomhshonraí Teagmhála don Cheoláras Náisiúnta:

Pointe Teagmhála Custaiméirí

Seoladh: An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 N527

Fáilteú: 01 417 0077

Oifig na dTicéad: 01 417 0000

Ríomhphost: info@nch.ie

Suíomh gréasáin: www.nch.ie

Facebook: www.facebook.com/nationalconcerthall/

Twitter: @NCH_Music

PRÍOMHOIFIGEACH FEIDHMIÚCHÁIN

Simon Taylor

Seoladh: An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 N527

Ríomhphost: simon.taylor@nch.ie

An tOifigeach um Shaoráil Faisnéise

John Nolan

Seoladh: An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 N527

Ríomhphost: john.nolan@nch.ie

Ceann Margáiochta agus Cumarsáide

Rosita Wolfe

Seoladh: An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 N527

Ríomhphost: rosita.wolfe@nch.ie

Teagmhálaí Ainmnithe

Aidan Quinn

Seoladh: An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 N527

Ríomhphost: aidan.quinn@nch.ie

Aguisín 2

Cairt Chustaiméirí

Tá an chairt seo ceaptha do gach custaiméir, cliant agus taibhealaíontóir ag an gCeoláras Náisiúnta agus í de ár misin **an léirthuiscint, an t-eolas, an sult agus fíorghrá don cheol a chothú agus a cheiliúradh mar chuid lárnach de shaol na hÉireann.**

Táimid tiomanta an caighdeán is airde seirbhíse do chustaiméirí a thabhairt dár gcustaiméir agus eispéireas a fhanfaidh leo ar feadh blianta fada. Leagtar síos sa chairt seo na caighdeáin seirbhíse do chustaiméirí ba cheart a bheadh agat i do chuid déileálacha leis an gCeoláras Náisiúnta.

Daoine a Thagann Isteach Chugainn

Beimid gairmiúil agus cuideoimid leat ag gach tráth, ag cinntiú go mbeifear cúirtéiseach agus ómósach gach tráth a mbuailimid leat. Bíonn ball foirne ag an deasc fáilte i gcónaí chun aon cheist a d'fhéadfadh a bheith agat a fhreagairt. Bíonn an fhoireann ag díol ticéad ag oifig na dticéad, bailítear ticéid agus láimhseálaimid fiosruithe ó chustaiméirí idir 10am go dtí 6pm Luan go hAoine agus ar feadh dhá uair an chloig roimh na dtaibhithe ar an bPríomh-Stáitse ar an Domhnach agus ar lá saoire bainc. Le haghaidh gach ionad eile (Seomra Ceadail Kevin Barry, Seomra John Field, Seomra agus Stiúideo Carolan) ar an Domhnach agus ar laethanta saoire bainc, osclóimid uair an chloig roimh thaibhiú. Cinnteoidimid go bhfuil ár suíomh gréasáin (nch.ie) suas chun dáta i gcónaí chun aon cheisteanna ginearálta a d'fhéadfadh a bheith agat lasmuigh d'uaireanta oscailte a fhreagairt agus tacú leo.

Fiosruithe agus Díolacháin

Bíonn foireann inár n-ionad glaonna ón 10am go dtí 6pm Luan go Satharn le haghaidh fiosruithe ar an teileafón agus díol ticéad. Cinnteoidimid go mbeifear comhsheasmhach le leibhéal freagartha do gach duine a ghlaonn orainn agus tá sé mar aidhm againn 80% de na glaonna ar ár n-oifig díol ticéad a fhreagairt taobh istigh de nóiméad amháin. Bíonn sé mar aidhm againn ag gach tráth, freagra tapa agus cuiditheach a thabhairt ar gach glaoch teileafóin.

Tomhaisfidimid ár leibhéal freagartha do chustaiméirí go comhleanúnach agus beidh siad mar thagarmharc againn i gcoinne na gcaighdeán sa tionscal. Leanfaimid ag cur feabhais ar ár n-ionad glaonna leis na teicneolaíochtaí is nuáí chun an fhoireann agus custaiméirí a éascú. Caithefear go han-rúnda le sonraí custaiméirí uile agus ní úsáidfear iad ach do na críocha a chomhaontóidh an custaiméir sin.

Is féidir fiosruithe a sheoladh freisin chuig info@nch.ie agus ba chóir go bhfaighfeá freagra taobh istigh de lá amháin oibre.

Fad is a bheidh tú ag glaoch ar rannóga eile, nascfaimid daoine a dhéanfaidh glaoch chuig glórphost amháin nuair nach bhfuil an duine ar mian leo labhairt leis ar fáil agus tabharfaimid freagra ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de lá amháin oibre.

I gcás go mbeidh an té ar a bhfuil tú ag glaoch as láthair ar feadh níos mó ná lá amháin, nascfaimid thú le teagmhálaí eile laistigh den rannóg sin.

Gearáin ó Chustaiméirí

Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh má tá an caighdeán seirbhíse lena raibh tú ag súil faoi bhun an chaighdeáin faoi mar atá leagtha síos sa chairt seo. Mura féidir gearán a réiteach leis an mball foirne nó le rannóg lena raibh tú ag déileáil go dtí seo, féadfaidh tú do ghearán a chur ar aghaidh chuig an gCeann Margaíochta agus Cumarsáide.

Cinnteoimid go láimhseáil gach gearán ó chustaiméirí go tapa, ar bhealach cothrom agus neamhspleách agus go gcaitear go rúnda leo. Eiseofar freagra iomlán tráth nach déanaí ná 5 lá oibre ó fhaightear an gearán, nó eiseofar freagra eastramhach ag cur an chustaiméara ar an eolas má bhíonn an cheist fós gan réiteach Má sheastar le do ghearán, réiteoimid an cheist chomh tapa agus is féidir agus tairgfimid míniú agus leithscéal duit. Má bhíonn tú fós míshásta, tabharfaimid comhairle duit faoin gceart atá agat fós an cás a chur ar aghaidh chuig Oifig an Ombudsman.

Cur i láthair na Foirne

Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go mbíonn an fhoireann cúirtéiseach agus cairdiúil i gcónaí agus go léiríonn a ndreach luachanna agus caighdeáin an Cheolárais Náisiúnta. Beifear in ann an fhoireann ó Oifig na dTicéad agus an fhoireann Fáilteachais a aithint óna n-éide agus suaitheantas lena n-ainm. Beifear in ann an Fhoireann Stáitse agus an Fhoireann Theicniúil go léir a aithint lena n-éide.

Soláthar Faisnéise

Féadfaidh gach cuairteoir ar an gCeoláras Náisiúnta a bheith ag súil go ndéanfar gach iarracht réasúnta rochtain a thabhairt ar fhaisnéis iomlán, chruinn agus chaoithiúil maidir le himeachtaí a bheidh ar siúl ag an Áras. Úsáidfear raon gníomhaíochtaí margaíochta agus tionscnaimh lena n-áirítear na meáin náisiúnta chun an próiseas sin a éascú. Cothófar ár suíomh gréasáin, nch.ie, mar phríomhfhoinsé faisnéise ina dtabharfar mionsonraí ann faoi na himeachtaí go léir a bheidh ag tarlú ag an gCeoláras Náisiúnta. Beidh tacaíocht aige sin ónár gcainéil mheáin shóisialta lena n-áirítear, Facebook, Twitter, LinkedIn agus Instagram agus neart eile.

Rogha

Beidh rogha ag custaiméirí, nuair is féidir, maidir le modhanna áirithintí agus íocaíochta. Cinnteoimid freisin go nglactar leis na teicneolaíochtaí is nuair atá ag teacht ar an bhfód agus go ndéanfar iad a chomhtháthú chun an rochtain agus an rogha is mó a ráthú.

Beartas um Stádas Comhionann

Táimid go hiomlán tiomanta do sheirbhís a sholáthar atá inrochtana dár gcustaiméirí ar fad, agus a théann i gcion ar gach grúpa leasa agus bainisteoimid áirithintí ár gcustaiméirí ar fad ar bhealach cóir cothrom.

Cinnteoimid cearta ar chaitheamh go cothrom trí chloí le reachtaíocht chomhionannais.

Saoráil Faisnéise

Tugann an tAcht um Shaoráil Faisnéise 2014 ceart don phobal rochtain a lorg ar thaifid atá i seilbh comhlachtaí poiblí (faoi réir eisceachtaí áirithe), cúiseanna maidir le cinntí a lorg, agus faisnéis phearsanta a cheartú. Tá an Ceoláras Náisiúnta faoi réir fhorálacha an Achta sin. Ba cheart iarratais faoin Acht a chur i scríbhinn chuig John Nolan, Oifigeach um Shaoráil Faisnéise, An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 N527 nó ríomhphost a sheoladh chuig john.nolan@nch.ie.

Comhairliúchán agus Aiseolas

Táimid tiomanta do phróiseas plé rialta le custaiméirí agus cliaint chun aiseolas a lorg maidir lenár gcuid seirbhísí. Bíonn an plé sin i bhfoirm taighde margaidh, cártaí tuairimí ó chustaiméirí, pléghrúpaí, agus trí chomhfhreagras díreach ba chóir a chur faoi bhráid:

Rosita Wolfe, Ceann Margáiochta agus Cumarsáide, An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 N527 nó ba cheart ríomhphost a sheoladh chuig rosita.wolfe@nch.ie

Pointe Teagmhála Custaiméirí

Seoladh: An Ceoláras Náisiúnta, Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 N527

Fáiltiú: 01 417 0077

Oifig na dTicéad: 01 417 0000

Ríomhphost: info@nch.ie

Áirithintí Ar Líne: www.nch.ie