

MARINE INSTITUTE CUSTOMER CHARTER

The Marine Institute is the national agency responsible for Marine research, Technology Development and Innovation (RTDI). We seek to assess and realise the economic potential of Ireland's million-acre marine resource; promote the sustainable development of marine industry through strategic funding programmes and essential scientific services; and safeguard our marine environment through research and environmental monitoring.

In accordance with the Principles of Quality Customer Service for Customers and Clients of the Public Sector, of the Code of Practice and commit to the following:

1. EQUALITY, DIVERSITY, PHYSICAL ACCESS AND OFFICIAL LANGUAGE

We will treat all customers equally and in accordance with relevant legislation. Where possible, we will meet any special need our customer may have. Make every effort to accommodate people who wish to conduct their business or queries through the Irish language.

2. COMPLAINTS AND APPEALS

We will provide our customers with policies and procedures to resolve any complaints in a timely manner and offer assistance where required.

3. INFORMATION, TIMELINESS, COURTESY AND QUALITY SERVICE STANDARDS

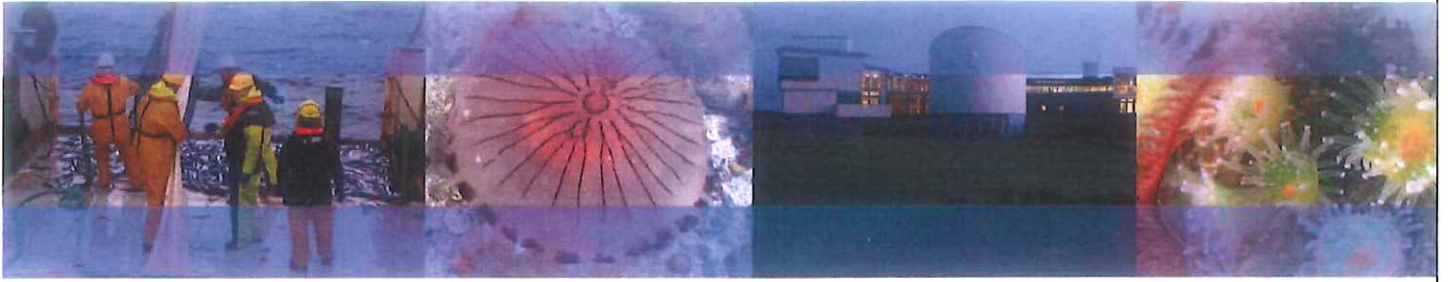
We will listen to our customers and provide them with clear, accurate, timely and up to date information on our policies, procedures and services.

4. CONSULTATION AND EVALUATION, CHOICE AND BETTER CO-ORDINATION

We will consult with the public to establish needs when developing, delivering and evaluating our services, fostering a co-ordinated approach to the delivery of our services.

5. INTERNAL CUSTOMER

We will recognise staff as internal customers and ensure that they are supported and consulted with regard to any service delivery issues.



FORAS NA MARA CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ

Is é Foras na Mara an ghníomhaireacht náisiúnta atá freagrach as Taighde, Forbairt Teicneolaíochta agus Nuálaíocht muirí (TFTN) in Éirinn. Lorgáimid chun measúnú a dhéanamh ar chumas geilleagrach acmhainn mhara milliún acra na hÉireann agus í a fhóru; forbairt inbhuanaithe an tionscail mhuirí a chur chun cinn trí chláir chistithe straitéisigh agus seirbhísí buntábhachtacha eolaíochta; agus chun ár dtimpeallacht mhuirí a chosaint trí thaighde agus monatóireacht comhshaoil.

I gcomhréir leis na Prionsabail Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí do Chustaiméirí agus Cliant na hEarnála Poiblí, an Chóid Chleachtais, táimid tiomanta don mhéid seo a leanas:

1. COMHIONANNAS, ÉAGSÚLACHT, ROCHTAIN FHSICIÚIL AGUS ÁR DTEANGA OIFIGIÚIL

Caithfimid lenár gcustaiméirí go léir go cothrom agus i gcomhréir leis an reachtaíocht ábhartha. Sa chás gur féidir, freastalóimid ar aon riachtanais speisialta a d'fhéadfadh bheith ag ár gcustaiméirí. Déanfaimid ár seacht ndícheall chun freastal ar dhaoine ar mian leo tabhairt faoina gcuid gnó nó ceisteanna trí Ghaeilge.

2. GEARÁIN AGUS ACHOMHAIRC

Cuirfimid beartais agus nósanna imeachta ar fáil dár gcustaiméirí chun aon ghearáin a réiteach ar bhealach tráthúil agus soláthróimid cúnamh nuair a theastaíonn sé.

3. FAISNÉIS, TRÁTHÚLACHT, CÚIRTÉIS AGUS ARDCHAIGHDEÁIN SEIRBHÍSE

Éistfimid lenár gcustaiméirí agus cuirfimid faisnéis shoiléir, chruinn, thráthúil agus cothrom le dáta ar fáil dóibh ar ár mbeartais, nósanna imeachta agus seirbhísí.

4. COMHAIRLIÚCHÁN AGUS MEASÚNÚ, ROGHA AGUS COMHORDÚ NÍOS FEARR

Rachaimid i gcomhairle leis an bpobal chun riachtanais a dheimhniú nuair a dhéantar ár seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a mheas, agus nuair a bhíonn cur chuige comhordaithe á chothú i leith sholáthar ár seirbhísí.

5. CUSTAIMÉIR INMHEÁNACH

Aithneoidimid an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus cinnteoidimid go dtacaítear leo agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le haon saincheisteanna soláthair seirbhíse.