Cód Cleachtais um Láimhsiú Gearán

Deireadh Fómhair 2009

Cód Cleachtais TG4 um Láimhsiú Gearán

Mar chraoltóir seirbhíse poiblí, féachann TG4 le seirbhís ar an gcaighdeán is airde a sholáthar dá lucht féachana. Féachaimid freisin cloí le gach dualgas, cód agus riail atá leagtha orainn ag an reachtaíocht chraolacháin. Má tharlaíonn sé, áfach go bhfuil tú míshásta le caighdeán na seirbhíse chugat nó más dóigh leat gur sháraigh TG4 cód dualgas ná riail, bí i dteagmháil linn. Is eagras oscailte, trédhearcach TG4 agus is maith linn bheith i dteagmháil lenár lucht féachana le go dtig linn foghlaim uathu agus freagra a thabhairt ar a bhfuil le rá acu.

Dá réir sin fáiltímid roimh aiseolas - dearfach nó diúltach- ón lucht féachana – agus geallaimid feidhmiú air go pras, cúirtéiseach.

Má fhaighimid gearán – nó má chuireann tú in iúl gur gearán atá agat - tugtar aghaidh go dáiríre air. Cuirtear gach gearán faoi bhráid an Leas-Phríomhfheidhmeannaigh láithreach agus fiosraítear go cuí iad.

Tugaimid aird ar leith ar aon ghearán a déantar le hintinn mhaith maidir le dualgais, cóid agus rialacháin chraolacháin,

Cinnteoidh muid go ndéantar gach gearán a chlárú, go n-eisítear admháil go bhfuarthas é, go bhfiosraítear é agus go dtugtar freagra air.

Gearán a dhéanamh le TG4

Má tá gearán agat, déan teagmháil le:

Pádhraic Ó Ciardha
Leas-Phríomhfheidhmeannach
TG4
Baile na hAbhann
Co. na Gaillimhe
padhraic.o.ciardha@tg4.ie

Teil 091 505050
Facs: 091 505021

Is féidir freisin gearán a dhéanamh linn ar an Suíomh Gréasáin http://www.tg4.ie/corp/foir/foir.asp

Ár Nós Imeachta do Ghearáin

Tá TG4 tiomanta do fhreagra a sholáthar ar aon chumarsáid réasúnach a fhaigheann sé maidir le ábhar clár agus fógraíochta. Is é polasaí TG4 go dtabharfaí freagra ciallmhar ar ghearáin agus go ndéanfar iarracht san bhfreagra aghaidh a thabhairt ar na hábhair a bhí luaite sa ngearán.

Ba cheart, de ghnáth, go seolfaí gearán chugainn faoi aon ábhar craolta taobh istigh de 30 lá oibre den chraoladh. Féachfaidh TG4 le freagra a thabhairt taobh istigh de 20 lá oibre sa teanga agus sa bhformáid chumarsáide a roghnaigh an gearánaí (litir, glaoch teileafóin nó r phost).

Soláthróidh an Leas Phríomh Fheidhmeannach freagra nó an rannóg lena mbaineann.

Má dhéanann tú gearán faoi mhír ar leith a chraol TG4 agus a sháraigh, dar leat, caighdeáin eagarthóireachta TG4, fiosróidh TG4 an scéal agus má rinne muid botún, gabhfaimid leithscéal agus déanfar gníomh chun a chinntiú nach dtarlóidh sé arís.

Muna bhfuil tú sásta lenár bhfreagra, téigh i dteagmháil leis an té a sheol an freagra chugat agus mínigh cúis do míshástachta agus iarr freagra breise ar an ngearán. Ba cheart duit seo a dhéanamh taobh istigh de 20 lá oibre ó fuair tú an chéad fhreagra. Sa chás seo, cuirfear an cheist faoi bhráid Choiste Bainistíochta TG4 a fhiosróidh an gearán go neamhspleách agus a shocróidh an raibh bunús leis agus má bhí, a fheidhmeoidh ina leith de réir mar is cuí.

Údarás Craolacháin na hÉireann

Sa chás nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú ó TG4 má mheasann tú nár chomhlíon TG4 a ghealltanais Cairte nó nár réitigh sé do ghearán chun do shástachta, tig leat do ghearán a chur faoi bhráid Údarás Craolacháin na hÉireann, a d'fhéadfadh fiosrú a dhéanamh agus breithiúnas a thabhairt ar aon ghearáin a déantar leis i leith dualgais, cóid nó rialacha craolacháin a bheith sáraithe ag TG4.

Is féidir dul i dteagmháil leis an Údarás Craolacháin ag:

Údarás Craolacháin na hÉireann
2-5 Plás Warrington
Baile Átha Cliath 2

Teil: 01 6441200
Facs 01 6760948
R phost: info@bai.ie

Údarás na gCaighdeán Fógraíochta d'Éirinn (ASAI)

Más mian leat gearán a dhéanamh faoi nó cur i gcoinne fógra tráchtála a chraol TG4, tig leat gearán a dhéanamh le Údarás Craolacháin na hÉireann (féach thuas) nó chuig Údarás na gCaighdeán Fógraíochta d'Éirinn (ASAI).

Eagras neamhspleách féin-rialaithe é seo a bhunaigh agus a mhaoiníonn tionscal na fógraíocht in Éirinn agus atá tiomanta, chun leasa an phobail, do na caighdeáin is airde a chur chun cinn i bhfógraíocht agus i dtionscnamh díolacháin.

Is féidir dul i dteagmháil leis an eagras seo ag

ASAI
Áras IPC
35-39 Bóthar Shíol Broin
Baile Átha Cliath 4.
Teil: (01) 6608766
Facs: (01) 6608113
r phost: info@asai.ie