

RAIDIÓ NA LIFE 106.4FM

Cód Cleachtais maidir le Déileáil le Gearáin

Réamhrá

Féachann an stáisiún pobail comhleasa Raidió na Life i gcónaí chun an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil don lucht éisteachta i gcomhthéacs ár gcraoltóirí a bheith ina gcraoltóirí deonacha. Féachtar chomh maith lena chinntiú go mbíonn an t-ábhar cláir ag teacht leis na coinníollacha a leagtar síos san Acht Craolacháin, 2009 agus sna cóid chraolacháin atá foilsithe ag Údarás Craolacháin na hÉireann.¹

Bíonn fáilte roimh aiseolas de gach cineál, moltach agus cáinteach araon, ón lucht éisteachta maidir le gné ar bith den tseirbhís agus téitear i ngleic leis.

Tá dlite orainn faoin Acht Craolacháin, 2009 *Cód Cleachtais* a bheith ar bun maidir leis an gcaoi a ndéileáiltear le gearáin ón lucht éisteachta. Leagtar amach an próiseas gearáin atá againn sa *Chód Cleachtais* seo agus mínítear é do dhaoine den lucht éisteachta agus cinntítear go bpléitear le gearáin ar bhealach críochnúil den éifeacht. Ba chóir a thabhairt chun aire gur le cineálacha áirithe gearáin amháin, mar a leagtar amach go mion thíos, a bhaineann an *Cód Cleachtais*.

1. Nithe ar féidir gearán a dhéanamh fúthu

Is féidir leat gearán a chur faoinár mbráid sa chás gur dóigh leat gur sáraíodh ceann nó níos mó ná ceann de na dualgais seo a leanas le haon chraolachán nó cuid de chraolachán ar Raidió na Life:²

(i) An Nuacht

Cinntefar go mbeidh ár gcuid clár nuachta *oibiachtúil agus neamhchlaonta gan aon tuairim dár gcuid féin a chur in iúl*.

(ii) Cúrsaí Reatha

Cinntefar go mbeidh ár gcuid clár cúrsaí reatha:

- *oibiachtúil agus neamhchlaonta gan aon tuairim dár gcuid féin a chur in iúl; agus*

- *go bpléifear go cothrom leis an ábhar agus leis na leasanna ar fad lena mbaineann.*

¹ Cuireadh Údarás Craolacháin na hÉireann (ÚCÉ) ar bun an 1 Deireadh Fómhair 2009, mar rialálaí neamhspleách ar chraoltóirí raidió agus teilifíse Phoblacht na hÉireann. Leagtar síos feidhmeanna, rólanna agus cúraimí an Údaráis san Acht Craolacháin, 2009.

² Sonraítear na haicmí i ndáil le hábhar gearáin san Acht Craolacháin, 2009.

Sa chás nach féidir *cothrom na féinne, an oibiachtúlacht agus an neamhchlaontacht* a bhaint amach in aon chlár cúrsaí reatha amháin, déanfar sin le craolacháin ghaolmhara a dhéanfar a chraoladh taobh istigh de thréimhse réasúnta dá chéile.

(iii) Cláir

Cinntefar nach mbeidh ábhar inár gcuid clár a bhféadfaí le réasún a mheas

- go mbeadh sé ina chúis le *díobháil nó le col*;

- gur de ghné é a dhéanfadh *coireacht a chur chun cinn nó a ghríosú*;

- gur de ghné é a dhéanfadh *dochar d'údarás an Stáit*; nó

- go ndéanfaí cúngú míréasúnach leis ar *phríobháideachas pearsan aonair*.

Cinntefar freisin go mbíonn na cláir ag teacht le [Cód Caighdeán Cláir ÚCÉ](#) [atá ar fáil i [nGaeilge agus i mBéarla trí ghliogáil ar an nasc.](#)]

(iv) Cumarsáidí Tráchtála³

Beidh gach cumarsáid thráchtála a dhéanaimid ag teacht le [Cód Ginearálta ÚCÉ maidir le Cumarsáidí Tráchtála](#) agus le [Cód ÚCÉ maidir le Cumarsáidí Tráchtála do Pháistí](#). [tá leagan Gaeilge agus leagan Béarla den dá chód úd ar fáil trí ghliogáil ar na naisc]

Sa chás go bhfuil ábhar gearáin agat nach dtagann faoi scáth aicme ar bith díobh sin a leagtar amach ó (i) go dtí (iv) thuas, iarrtar ort leas a bhaint as an deis aiseolais nó gearáin a chuirimid ar fáil faoin rannóg “[Teagmháil](#)” ar [www.raidionalife.ie](#).

Sa chás gur le clúmhillleadh líomhnaithe a bhaineann an gearán uait, ba chóir duit [Scéim ÚCÉ maidir le Ceart Freagartha](#) a cheadú [gliogáil ar an nasc thall].⁴

2. Conas a dhéanaim gearán?

Is féidir leat comhfhreagras a dhéanamh linn sa chéad áit ar an nguthán trí ghlaoch a chur ar 01-6616333, trí ríomhphost a sheoladh chuig gearain@raidionalife.ie nó i litir chuig Raidió na Life, 7 Cearnóg Mhuirfean, Baile Átha Cliath 2 agus muid a chur ar an eolas faoin ngearán. Rachaidh ball foirne ar ais i dteagmháil leat chun an ní is ábhar buartha duit a phlé agus iarracht a dhéanamh an cás a réiteach ar bhealach a bheidh sásúil duit. Má tharlaíonn nach féidir linn an cás a réiteach chun do shástachta, agus sa chás go bhfuil tú cinnte go dtagann an gearán faoi scáth an *Chóid Chleachtais* seo, ba cheart duit na sonraí seo a leanas a chur faoinár mbráid i scríbhinn (litir, faics nó teachtaireacht ríomhphoist):

³ Tugtar sainmhíniú ar Chumarsáidí Tráchtála i roinn 2 i gCód Ginearálta ÚCÉ maidir le Cumarsáidí Tráchtála agus tagann fógraíocht, urraíocht, teilishiopadóireacht agus suíomh táirgí, *inter alia*, i gceist. Moltar do bhail den phobal Cód ÚCÉ a cheadú.

⁴ Rinne ÚCÉ an Scéim maidir le Ceart Freagartha a ullmhú de bhun alt 49 an Achta Craolacháin, 2009.

- d'ainm agus do sheoladh;
- an aicme lena mbaineann an t-ábhar gearáin; (déantar tagairt le do thoil do na haicmí maidir le hábhar gearáin faoin teideal in 'Nithe ar féidir gearán a dhéanamh fúthu' thuas)
- an dáta, an tráth agus an *cainéal* ar a ndearnadh an craoladh (an bhfuil tú cinnte gur ar Raidió na Life 106.4FM a rinneadh an craoladh?);
- ainm an chláir, na míre nuachta nó an fhógráin nó na cumarsáide tráchtála a chuala tusa agus is ábhar don ghearán uait;⁵
- cur síos sonrach ar an ní, sa chraolachán, atá ina ábhar buartha agat;

Ionas gur féidir glacadh leis an ngearán uait agus é a mheas, ní foláir na sonraí thuas a bheith mar chuid de agus tagairt ann do chlár, d'fhógra nó do chumarsáid tráchtála de chineál eile a craoladh cheana féin ar Raidió na Life.

Mar chúnamh do ghearánaithe, tá 'Foirm Ghearáin' ar fáil is féidir a tharraingt anuas ón suíomh gréasáin ag <http://www.raidionalife.ie/documents/gearain.pdf> . Tá deis ghearáin ar líne ar fáil ar ár suíomh gréasáin chomh maith ar an leathanach "[Teagmháil](#)". Más gearán/casaoid neamhfhoirmeálta atá agat, roghnaigh "Aiseolas" ón roghchlár anuas ("drop-down menu") in aice le "Scríobh Chuig:" nó más mian leat gearán oifigiúil a dhéanamh, roghnaigh "Gearáin" ón roghchlár céanna.

Sa chás, mar gheall ar mhíchumas nó ar chúis mhaith eile, nach féidir leat an gearán a chur faoinár mbráid i scríbhinn, tar chun caidrimh linn agus cuideofar leat an gearán a dhéanamh.

Tabhair chun aire nach bhfoirseofar aon fhaisnéis phearsanta ach amháin de réir alit 8 thíos nó le cead an ghearánaithe. Tá dlíte orainn prionsabail chosanta sonraí a chomhlíonadh faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 – 2003.

Ní ghlacfar le gearáin a mheasaimid gur de chineál suaibhreasach nó cráiteach iad.

3. Cé chomh luath tar éis an chraolacháin ba cheart dom an gearán a dhéanamh?

Tá dlíte faoin Acht Craolacháin, 2009 go ndéanfa an gearán tráth nach faide ná 30 lá tar éis an dáta craolta:

(a) sa chás go mbaineann an gearán uait le beart craolacháin amháin, 30 lá tar éis dháta an chraolacháin sin;

(b) sa chás go mbaineann an gearán uait le dhá bheart craolacháin nó níos mó ná sin nach mbaineann le chéile, 30 lá tar éis an dáta is luaithe de na dátaí craolta;

⁵ Níl dlíte ar Raidió na Life cóip d'aon ábhar craolacháin a sheoladh chugat. Ba cheart go mbeadh an t-ábhar craolacháin atá i gceist cloiste agat féin.

(c) sa chás go mbaineann an gearán uait le dhá bheart craolacháin nó níos mó ná sin a bhaineann le chéile agus ar tharla ar a laghad dhá chraoladh acu sin ar dhátaí éagsúla; 30 lá tar éis an dáta is deireanaí de na dátaí craolta sin.

Ní féidir gearáin a chuirtear faoinár mbráid taobh amuigh de na tréimhsí sin a mheas.

4. Cár cheart dom an gearán a sheoladh?

Ba cheart duit an gearán a chur isteach chuig an seoladh seo a leanas:

An Bainisteoir Stáisiúin
Raidió na Life
7 Cearnóg Mhuirfean
Baile Átha Cliath 2.

Faics: 01-6763966

Ríomhphost: gearain@raidionalife.ie

5. Cad a dhéanfar leis an ngearán uaim?

Ón uair a ghlactar leis an ngearán uait, oibreofar d'fhonn réiteach a fháil ar an gceist nó ar na ceisteanna chomh luath agus is féidir sin. Déanfar an gearán uait a mheas go cúramach, imscrúdúchán a dhéanamh mar gheall air más gá sin, agus cuirfear freagra i scríbhinn (ríomhphost, faics nó litir) chugat ón mBainisteoir Stáisiúin nó ó ionadaí ó Fho-Choiste Cláir an Stáisiúin.

- Scríobhfar chugat chun a admháil go bhfuarthas an gearán uait taobh istigh de thréimhse 7 lá.
- Déanfar na ceisteanna a tharraingítear anuas sa ghearán uait a mheas.
- Éistefar leis an gclár nó leis an mír i gclár a craoladh de réir mar a shonraítear sa ghearán uait.
- Nuair is cuí sin, rachfar i gcomhairle le haon pháirtí lena mbaineann an gearán uait, mar shampla, an fógróir, an láithreoir nó lucht déanta an chláir, d'fhonn deis a thabhairt don pháirtí sin barúlacha agus tuairimí i ndáil leis na ceisteanna a tharraing tú anuas a chur in iúl.
- Cuirfear freagra ar an ngearán uait ina dtiocfar, chomh mór agus is féidir sin, i ngleic le gach ceist nó ábhar buartha a tharraing tusa anuas. Leagfar amach na cúiseanna atá leis an mbreith a thugtar ar an ngearán.

Seolfar an freagra sin chugat taobh istigh de thréimhse 21 lá ón dáta a fhaightear an gearán uait.

6. Cad iad na torthaí a d'fhéadfadh a bheith ar an ngearán uaim?

D'fhéadfadh go seasfaí le gearán nó go ndiúltófaí cúis ghearáin a bheith ann. Ciallaíonn seasamh le gearán gur dóigh linn nach raibh clár dár gcuid ag teacht le dualgas a leagtar orainn agus a thagann faoi scáth an *Chóid Chleachtais* seo. Ciallaíonn diúltú go raibh cúis gearáin ann gur dóigh linn go raibh an t-ábhar cláir dár gcuid ag teacht leis an dualgas a leagtar orainn.

Sa chás go seastar le gearán uait, féachfar lena réiteach ar bhealach a bheidh sásúil agatsa ar mhodh aontaithe. Is de réir gach cáis faoi leith a shocrófar ar an modh réitigh ach d'fhéadfadh go mbainfeadh leis leithscéal a ghabháil, ceartúchán a dhéanamh, soiléiriú a dhéanamh, agus/nó deis frisnéise a thairiscint.

7. An Ról atá ag Údarás Craolacháin na hÉireann

Sa chás nach gcuirimid freagra ar an ngearán uait taobh istigh de thréimhse 21 lá nó sa chás nach mbíonn an freagra uainne sásúil duitse, is féidir leat an gearán a chur faoi bhráid Údarás Craolacháin na hÉireann. Déanfaidh ÚCÉ an gearán a mheas agus d'fhéadfadh go ndéanfaí an gearán agus an freagra uainne a thabhairt faoi athbhreithniú neamhspleách. Tá eolas maidir leis an mbealach ina gcuirtear gearán faoi bhráid ÚCÉ ar fáil ar shuíomh gréasáin ÚCÉ ag www.bai.ie nó ón seoladh seo a leanas:

An tOifigeach Gearáin
Údarás Craolacháin na hÉireann
2 – 5 Plás Warrington
Baile Átha Cliath 2.

Guthán: (01) 6441200
Faics: (01) 6441299
Ríomhphost: complaints@bai.ie

8. Taifid maidir le Gearáin

Tá dlite orainn faoin Acht Craolacháin, 2009 taifead a choimeád go ceann **dhá bhliain** ar na gearáin ar fad a chuirtear faoinár mbráid de réir an *Chóid Chleachtais* seo. Tá dlite orainn chomh maith na taifid sin a chur ar fáil don Choiste um Chomhlíonadh in ÚCÉ sa chás go dtugann an Coiste treoir dá réir sin.

Beidh san áireamh leis na taifid a bheidh ar coimeád againn cóipeanna den ghearán uaitse, cóipeanna den fhreagra nó de na freagraí uainne agus cóipeanna fuaimne nó cóipeanna closamhairc den ábhar craolta.