

Customer Service Action Plan



+
Horse Racing Ireland

Introduction to our Customer Service Action Plan

Horse Racing Ireland (HRI) is committed to providing all our customers with a high standard of service.

This Customer Service Action Plan (2024-2026) outlines the service standards that can be expected by our customers which is aligned to the Twelve Guiding Principles of Quality Customer Service for customers and clients of the public service.

The Customer Service Action Plan underpins our Customer Service Charter which outlines these commitments to all our customers. The charter is available on our website (www.hri.ie).

At all times we welcome feedback on our commitments and value your comments and suggestions on our service as we believe this will help us to serve you better.

Twelve Guiding Principles of Quality Customer Service

1. Quality Service Standards
2. Equality/Diversity
3. Physical Access
4. Information
5. Timelines and Courtesy
6. Complaints
7. Appeals
8. Consultation and Evaluation
9. Choice
10. Official Languages Equality
11. Better Co-ordination
12. Internal Customer

Implementation of our Action Plan

1. Quality Service Standard

Publish a statement that outlines the nature and quality of service which customers can expect and display it prominently at the point of service delivery.

Action:

A core aim of HRI is to provide our customers with the highest quality service in an efficient, effective and equitable manner. A customer is any individual, group, or organisation who avails of a service or information from HRI and our employees are customers of one another and it is important that the internal customer is acknowledged.

In order to address this principle, we will ensure to publish our Customer Service Charter, which outlines the nature and quality of service which our customers can expect on our website and prominently in the HRI public office at Ballymany, The Curragh, Co Kildare. We will also make available a hardcopy should a customer request one.

We will promote awareness of the Twelve Guiding Principles of Quality Customer Service to our staff including on our internal HRI Hub.

2. Equality and Diversity

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 (under the grounds of gender, marital status, family status, sexual orientation, religious belief, age, disability, race, and membership of the traveller Community).

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

Action:

We will ensure that the rights of equal treatment established by equality legislation are adhered to, accommodate diversity and ensure that all customers are treated equally and in accordance with relevant legislation. We will ensure to raise awareness in this context throughout HRI.

In 2024, a working group is being established to deliver on our Diversity and Inclusion Agenda. The first step will be to conduct an assessment on how to implement the Public Sector Equality and Human Rights Duty.

This document has been prepared using the Centre for Excellence in Universal Design Toolkit.

3. Physical Access

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.

Action:

HRI will provide a clean and accessible public office with private meeting facilities which comply with occupational and safety standards.

We will ensure a high standard of access for people with disabilities and others with specific access or support needs.

We will ensure that the required number of staff are trained in Health & Safety, according to Health & Safety standards.

We will review the accessibility of our services and facilities and implement improvements when necessary. HRI have appointed two accessibility officers who may be contacted at Accessibility@hri.ie.

4. Information

Take a proactive approach in providing information that is clear, timely and accurate, is available at all points of contact and meets the requirements of people with specific needs.

Ensure that the potential offered by Information Technology is fully availed of and that 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.

Action:

HRI will ensure that all information provided is clear, timely, accurate and fully accessible.

We will make available key forms, information booklets and official publications in electronic format on our website. In line with our sustainability strategy, we encourage the use of electronic communications.

We will ensure that our information distribution channels are kept as up to date as possible.

5. Timeliness and Courtesy

Deliver quality services with courtesy, sensitivity and minimum delay, fostering a climate of mutual respect between provider and customer.

Provide contact names in all communications to ensure ease of ongoing transactions.

Action:

We will ensure that all our customers are treated with courtesy and that all enquiries are dealt with promptly and efficiently as outlined in our Customer Service Charter.

We will ensure that feedback received via online feedback form and customer surveys are measured against our commitments.

We will ensure that all statutory requirements in relation to answering Freedom of Information (FOI) requests will be met.

We expect that our staff will be treated courteously at all times.

6. Complaints

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

For further details please view our customer service complaints procedure available on (www.hri.ie) or by request from info@hri.ie.

Action:

HRI will ensure that all complaints are treated promptly, fairly, and impartially as outlined in the Customer Service Charter.

We will use the information from the customer comments and complaints to identify potential improvements in our services and increase customer satisfaction.

We will ensure that all our employees are made aware of the customer service complaints procedure, and we will publish this along with our Customer Service Charter on our internal HRI Hub and on our HRI website (www.hri.ie).

7. Appeals

Similarly, HRI will 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.

For further details please view our customer service appeals procedure available on (www.hri.ie) or by request from info@hri.ie.

Action:

HRI will ensure that a formalised system of appeal for our customers who are dissatisfied with our decisions in relation to complaints and our services is provided.

In these instances, the customer has the option to appeal to the HRI Company Secretary who may be contacted by post c/o HRI, Ballymany, The Curragh, Co Kildare, or by email at cosec@hri.ie.

8. Consultation and Evaluation

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.

Action:

HRI will continue to consult with stakeholders to ensure on-going development and improvement of all services provided by HRI.

The HRI Board represent many of the key stakeholder groups from the wider industry and assist in considering and implementing new and enhanced initiatives.

HRI will ensure that the provision of services and delivery of same will continue to be evaluated on a regular basis including periodic surveys of external stakeholders.

9. Choice

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, choice, and quality of delivery.

Action:

HRI will ensure the availability of multiple contact options for HRI, including receptionist during office hours, departmental numbers, direct dial, telephone numbers, voicemail where appropriate, e-mail and website addresses.

For our racing customers, we offer the online option of using our secure Racing Administration System (RÁS) for accessing racing information, account detail and making requests.

We will ensure that customers may submit feedback via our website and use this as possible ways to improve the website and services.

10. Official Languages Equality

Provide quality services through Irish and/or bilingually and inform customers of their right to choose to be dealt with through one or other of the official languages.

Action:

HRI will provide our services through Irish and/or bilingually when required.

11. Better Co-ordination

Foster a more coordinated and integrated approach to delivery of public services.

Action:

HRI will ensure ongoing consultation with the Irish Horseracing Regulatory Board (IHRB) and Industry bodies to improve coordination on services provided and delivery of same.

We will ensure engagement of inter-departmental groups within HRI to develop a more integrated approach.

12. Internal Customer

Ensure that employees are recognised as internal customers and that they are properly supported and consulted with regard to service delivery issues.

Action:

HRI recognise our employees as our internal customer.

We will ensure that all new employees receive induction courses and are provided with relevant training to carry out their role.

We will continue to provide our internal communications functions through the on-going development and improvement of our internal HRI Hub and using Meta Compliance requests and training on all our policies.

We will provide all employees with our employee handbook as part of their offer of employment and induction programme.

How to Contact Us

The core business hours of HRI are Monday to Friday 9:00am to 5:00pm (excluding Public Bank Holidays).

 Horse Racing Ireland, Ballymany, The Curragh, Co. Kildare

 045 455 455

 info@hri.ie

 www.hri.ie/contact-us

Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí



+
Rásaíocht Capall Éireann

Réamhrá ar ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí

Tá Rásaíocht Capall Éireann (HRI) tiomanta d'ardchaighdeán seirbhíse a sholáthar dár gcustaiméirí go léir.

Leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí (2024-2026) na caighdeáin seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leo agus atá ailínithe leis an Dá Threoirphrionsabail Déag de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí do chustaiméirí agus do chliaint na seirbhíse poiblí.

Tá an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí mar bhonn agus mar thaca ag ár gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí ina leagtar amach na tiomantais seo dár gcustaiméirí go léir. Tá an chairt ar fáil ar ár suíomh gréasáin (www.hri.ie).

Fáiltímid roimh aiseolas i gcónaí maidir lenár dtiomantais agus is mór againn do thuairimí agus do mholtaí maidir lenár seirbhís mar creidimid go gcabhróidh sé seo linn chabhrú níos fearr duit.

Dá Threoirphrionsabail Déag de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

1. Caighdeáin Cáilíochta Seirbhíse
2. Comhionannas/Éagsúlacht
3. Rochtain Fhisiceach
4. Faisnéise
5. Amlínte agus Cúirtéis
6. Gearáin
7. Achomhairc
8. Comhairliúchán agus Meastóireacht
9. Rogha
10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla
11. Comhordú Níos Fearr
12. Custaiméir Inmheánach

Cur i bhfeidhm ár bPlean Gníomhaíochta

1. Caighdeán Cháilíocht na Seirbhíse

Ráiteas a fhoilsiú ina leagtar amach cineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus a thaispeáint go feiceálach ag an bpointe seachadta seirbhíse.

Gníomh:

Tá sé mar aidhm lárnach ag HRI seirbhís den chaighdeán is airde a sholáthar dár gcustaiméirí ar bhealach éifeachtúil, éifeachtach agus cothrom. Is éard is custaiméir ann ná aon duine aonair, grúpa nó eagraíocht a bhaineann leas as seirbhís nó faisnéis ó HRI agus is custaiméirí dá chéile iad ár bhfostaithe agus tá sé tábhachtach go n-admhaítear an custaiméir inmheánach.

Chun aghaidh a thabhairt ar an bprionsabal seo, cinnteoidimid go bhfoilseofar ár gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí, ina leagtar amach cineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil léi ar ár suíomh gréasáin agus go feiceálach in oifig phoiblí DAT i mBaile Mhaine, An Currach, Co. Chill Dara. Cuirfimid cruachóip ar fáil freisin má iarrann custaiméir ceann

Cuirfimid feachtas ar an Dá Threoirphrionsabal Dhéag de Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí chun cinn dár bhfoireann, lena n-áirítear ar ár Mol HRI inmheánach.

2. Comhionannas agus Éagsúlacht

Na cearta le caitheamh go cothrom le gach duine a chinntiú, a bunaíodh tríd an reachtaíocht comhionannais, agus freastal ar an éagsúlacht, le gur féidir cur leis an gcomhionannas do na grúpaí atá clúdaithe tríd an reachtaíocht comhionannais (faoi na forais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéis, creideamh, aois, míchumas, cine agus mar bhallraíocht den Lucht Siúil).

Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá thíos leis an mbochtaineacht agus eisiach sóisialta a aithint agus oibriú chun deireadh a chur leo agus dóibh siúd a bhfuil bacainní geografacha ar sheirbhís ag bagairt orthu.

Gníomh:

Cinnteoidimid go gcloífear leis na cearta córa comhionainne a bhunaítear leis an reachtaíocht chomhionannais, go bhfreastalófar ar an éagsúlacht agus go gcinnteoidimid go gcaitear go cothrom le gach custaiméir agus de réir na

reachtaíochta ábhartha. Cinnteoidimid feasacht a ardú sa chomhthéacs seo ar fud HRI

In 2024, tá grúpa oibre á bhunú chun ár gClár Oibre um Éagsúlacht agus Ionchuimsiú a sheachadadh. Is é an chéad chéim ná measúnú a dhéanamh ar conas an Dualgas um Chomhionannas agus Cearta an Duine na hEarnála Poiblí a chur i bhfeidhm.

Ullmhaíodh an doiciméad seo trí úsáid a bhaint as an Sraith Ionaid Barr Feabhais don Dearadh Uilíoch.

3. Rochtain Fhisiceach

Oifigí poiblí atá glan agus inrochtana a chur ar fáil a chinntíonn príobháideachtas, a chomhlíonann na caighdeáin ghairme agus shábháilteachta agus, mar chuid de seo, rochtain do dhaoine atá faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais speisialta acu a éascú.

Gníomh:

Cuirfidh HRI oifig phoiblí ghlan inrochtana ar fáil le saoráidí cruinnithe príobháideacha a chomhlíonann caighdeáin ghairme agus shábháilteachta.

Cinnteoidimid ardchaighdeán rochtana do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha rochtana nó tacaíochta acu.

Cinnteoidimid go gcuirfear oiliúint ar an líon foirne riachtanach i Sláinte agus Sábháilteacht, de réir na gcaighdeán Sláinte & Sábháilteachta.

Déanfaimid athbhreithniú ar inrochtaineacht ár seirbhísí agus ár n-áiseanna agus cuirfimid feabhsuithe i bhfeidhm nuair is gá. Tá beirt oifigeach inrochtaineachta ceaptha ag HRI agus is féidir teagmháil a dhéanamh leo ag Accessibility@hri.ie.

4. Faisnéise

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh le heolas a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a chomhlíonann riachtanais na ndaoine a bhfuil riachtanais ar leith acu.

A chinntiú go mbaintear leas iomlán as an bpoitéinseal a chuireann Teicneolaíocht Faisnéise ar fáil agus go leanann an fhaisnéis atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin na seirbhíse poiblí na treoirínte maidir le foilsiú gréasáin.

Leanúint leis an bhfeachtas leis na rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus gnáthaimh a dhéanamh níos simplí .

Gníomh:

Cinntoidh HRI go mbeidh an fhaisnéis uile a chuirtear ar fáil soiléir, tráthúil, cruinn agus inrochtana go hiomlán.

Cuirfimid príomhfhoirmeacha, leabhráin eolais agus foilseacháin oifigiúla ar fáil i bhformáid leictreonach ar ár suíomh gréasáin. Ag teacht lenár straitéis inbhuanaitheachta, molaimid úsáid na cumarsáide leictreonaí.

Cinnteoimid go gcoimeádfar ár mbealaí dáilte faisnéise chomh cothrom le dáta agus is féidir.

5. Amlínte agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeáin a sheachadadh le cúirtéis, íogaireacht agus moill íosta, ag cothú timpeallacht de mheas frithpháirteach idir an soláthraí agus an custaiméir.

Ainmneacha teagmhála a sholáthar i ngach cumarsáid chun éascaíocht idirbhearta leanúnacha a chinntiú.

Gníomh:

Cinnteoimid go gcaitear go cúirtéiseach lenár gcustaiméirí go léir agus go ndéileálfar le gach fiosrúchán go pras agus go héifeachtúil mar atá leagtha amach inár gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Cinnteoimid go ndéanfar aiseolas a fhaightear trí fhoirm aiseolais ar líne agus trí shuirbhéanna custaiméara a thomhas i gcoinne ár dtiomantas.

Cinnteoimid go gcomhlíonfar na ceanglais reachtúla go léir maidir le hiarratais um Shaoráil Faisnéise (SF) a fhreagairt.

Táimid ag súil go gcaithfear go cúirtéiseach lenár bhfoireann i gcónaí.

6. Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Chun tuilleadh sonraí a fháil féach ar an nós imeachta chun gearáin a dhéanamh faoi sheirbhís do chustaiméirí atá ar fáil ar www.hri.ie nó ar iarratas ó info@hri.ie.

Gníomh:

Cinntoidh HRI go ndéileálfar go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta le gach gearán mar atá leagtha amach sa Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Bainfimid úsáid as an bhfaisnéis ó thuairimí agus gearáin an chustaiméara chun feabhsuithe féideartha inár seirbhísí a aithint agus chun sásamh an chustaiméara a mhéadú.

Cinnteoimid go gcuirfear ár bhfostaithe go léir ar an eolas faoin nós imeachta chun gearáin a dhéanamh faoi sheirbhís do chustaiméirí, agus foilseoimid é seo in éineacht lenár gCart um Sheirbhís do Chustaiméirí ar ár Mol HRI inmheánach agus ar ár suíomh gréasáin HRI www.hri.ie.

7. Achomhairc

Ar an gcaoi chéanna, coimeádfaidh HRI córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

Le haghaidh tuilleadh sonraí féach ar ár nós imeachta achomhairc um sheirbhís do chustaiméirí ar fáil ar www.hri.ie nó ar iarratas ó info@hri.ie.

Gníomh:

Cinntoidh HRI go gcuirfear córas foirmiúil achomhairc ar fáil dár gcustaiméirí atá míshásta lenár gcinntí maidir le gearáin agus ár seirbhísí.

Sna cásanna seo, tá an rogha ag an gcustaiméir achomhairc a dhéanamh chuig Rúnaí Cuideachta HRI ar féidir teagmháil a dhéanamh leis tríd an bpost c/o HRI, Baile Mhaine, An Currach, Co. Chill Dara, nó trí ríomhphost ag cossec@hri.ie.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán bríoch leis an gcustaiméir

agus rannpháirtíocht an chustaiméara i ndáil le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Meastóireacht bhríoch ar sheachadadh seirbhíse a chinntiú.

Gníomh:

Leanfaidh HRI de dhul i gcomhairle le páirtithe leasmhara chun forbairt agus feabhsú leanúnach na seirbhísí go léir a sholáthraíonn HRI a chinntiú.

Déanann an Bord HRI ionadaíocht ar go leor de na príomhghrúpaí páirtithe leasmhara ón tionscal níos leithne agus cabhraíonn sé le tionscnaimh nua agus feabhsaithe a bhreithniú agus a chur i bhfeidhm.

Áiritheoidh HRI go leanfar de mheastóireacht a dhéanamh ar sholáthar seirbhísí agus ar sheachadadh na seirbhísí sin ar bhonn rialta lena n-áirítear suirbhéanna tréimhsiúla ar pháirtithe leasmhara seachtracha.

9. Rogha

Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, maidir le seirbhís a sholáthar, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, láthair na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta.

Úsáid teicneolaíochtaí atá ar fáil agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun an rochtain is mó, an rogha agus an caighdeán seachadta a chinntiú.

Gníomh:

Cinntoidh HRI go mbeidh roghanna teagmhála iolracha ar fáil do HRI, lena n-áirítear fáilteoir le linn uaireanta oifige, uimhreacha ranna, dírdhail, uimhreacha gutháin, glórphost nuair is cuí, seoltaí ríomhphoist agus suíomhanna gréasáin.

Maidir lenár gcustaiméirí rásaíochta, cuirimid an rogha ar líne ar fáil chun ár gCóras Riaracháin Rásaíochta slán (RÁS) a úsáid chun rochtain a fháil ar fhaisnéis rásaíochta, ar mhionsonraí cuntais agus ar iarratais a dhéanamh.

Cinnteoimid gur féidir le custaiméirí aiseolas a chur isteach tríd ár suíomh gréasáin agus é seo a úsáid mar bhealaí féideartha chun an suíomh gréasáin agus na seirbhísí a fheabhsú.

10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart an teanga oifigiúil amháin nó an

teanga oifigiúil eile a roghnú chun gnó a dhéanamh.

Gníomh:

Cuirfidh HRI ár seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach nuair is gá.

11. Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú maidir le seirbhísí poiblí a sholáthar.

Gníomh:

Cinntoidh HRI comhairliúchán leanúnach le Bord Rialála Rásaíochta Capall na hÉireann (IHRB) agus le comhlachtaí Tionscail chun feabhas a chur ar chomhordú ar sheirbhísí a chuirtear ar fáil agus ar sholáthar na seirbhísí sin.

Cinnteoimid rannpháirtíocht grúpaí idir-rannacha laistigh de HRI chun cur chuige níos comhtháite a fhorbairt.

12. Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go n-aithnítear fostaithe mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le saincheistean seachadta seirbhíse.

Gníomh:

Aithníonn HRI ár bhfostaithe mar ár gcustaiméir inmheánach.

Cinnteoimid go bhfaighidh gach fostaí nua cúrsaí ionductaithe agus go gcuirfear oiliúint ábhartha ar fáil dóibh chun a ról a chomhlíonadh.

Leanfaimid ar aghaidh ag cur ár bhfeidhmeanna cumarsáide inmheánach ar fáil trí fhorbairt agus feabhsú leanúnach a dhéanamh ar ár Mol HRI inmheánach agus trí úsáid a bhaint as iarratais ar Chomhlíonadh Meta agus oiliúint ar ár mbeartais go léir.

Cuirfimid ár lámhleabhar fostaithe ar fáil do gach fostaí mar chuid dá gclár tairisceana fostaíochta agus ionductaithe.

Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn

Is iad príomhuaireanta gnó HRI ná Luan go hAoine 9:00rn go 5:00in (gan Laethanta Saoire Bainc Poiblí san áireamh).

 Rásaíocht Capall Éireann, Baile Mhaine, An Currach, Co. Chill Dara.

 045 455 455

 info@hri.ie.

 www.hri.ie/contact-us

