

An
Coimisiún
Pleanála

Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí

2026 - 2028



Eolas faoin Doiciméad	Sonraí
Teideal an Doiciméid	Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí 2026-2028
Eagraíocht	An Coimisiún Pleanála
Úinéir an Doiciméid	Oifig an Phríomhoifigigh Feidhmiúcháin
Urraitheoir an Doiciméid	Príomhoifigeach Feidhmiúcháin
Ceadaithe ag	An Bord Rialaithe
Dáta Ceadaithe	26 Bealtaine 2026
Dáta Teachta i bhFeidhm	30 Meán Fómhair 2026
Dáta athbhreithnithe	Ar bhonn leanúnach
Leagan	2.0

Clár Ábhair

Achoimre Fheidhmeach	3
1. Maidir leis an gCoimisiún Pleanála.....	4
2. Ár gCustaiméirí.....	5
3. An Méid ar Féidir Leat a Bheith ag Súil Leis Uainn	6
4. Ár dTiomantais maidir le Seirbhís do Chustaiméirí	7
Prionsabal 1 – Caighdeán maidir le Seirbhís Ardchaighdeán	8
Prionsabal 2 – Comhionannas / Éagsúlacht	9
Prionsabal 3 – Rochtain Fhisiciúil	10
Prionsabal 4 – Eolas	11
Prionsabal 5 – Tráthúlacht agus Cúirtéis	12
Prionsabal 6 – Gearáin	14
Prionsabal 7 – Achomhairc	15
Prionsabal 8 – Comhairliúchán agus Meastóireacht.....	16
Prionsabal 9 – Rogha	17
Prionsabal 10 – Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla	18
Prionsabal 11 – Comhordú Níos Fearr	19
Prionsabal 12 – Custaiméirí Inmheánacha	20
5. Monatóireacht ar Ár bhFeidhmíocht	21
6. Ag Obair le Chéile	22
7. Teagmháil a Dhéanamh Linn	23
8. Athbhreithniú ar an bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí	26
9. Tuilleadh Faisnéise	27
10. Sonraí faoin Suíomh agus Roghanna Iompair	27
Aguisín A – Rannpháirtíocht Mheasúil	30

Achoimre Fheidhmeach

Leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí 2026-2028 seo conas a dhéanfaidh An Coimisiún Pleanála (an Coimisiún) na seirbhísí a chuirimid ar fáil do gach duine a bhíonn ag plé linn a sholáthar agus a fheabhsú go leanúnach. Comhlánaíonn sé ár [gCairt Custaiméirí](#), ina leagtar amach na caighdeáin seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leo.

Cibé acu atá tú ag plé leis an gCoimisiún den chéad uair nó ag plé linn go rialta, is é an aidhm atá againn seirbhís ghairmiúil, inrochtana agus fhreagrúil a chur ar fáil lena gcinntítear rochtain chothrom agus chothromasach ar an gcóras pleanála dár gcustaiméirí uile.

Forbraíodh an Plean Gníomhaíochta chun tacú le Plean [Straitéiseach an Choimisiúin 2026-2028](#) agus faoi threoír na [12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí](#) d'eagraíochtaí san earnáil phoiblí, mar atá leagtha amach ag an Roinn Caiteachais Phoiblí, Bonneagair, Athchóirithe Phoiblí agus Digitithe.

Léiríonn sé freisin ár dtiomantas don chomhionannas, don inrochtaineacht agus don chuimsiú agus tacaíonn sé le comhlíonadh oibleagáidí an Choimisiúin faoin Dualgas Comhionannais agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí atá leagtha amach in Alt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014.

Tá ár gcuid oibre faoi threoír ár mbunluachanna eagraíochtúla: **Éifeachtúlacht agus Éifeachtacht, Ionracas, Trédhearcacht, Nuálaíocht agus Meas**. Múnlaíonn na luachanna sin an chaoi a ndéanaimid cumarsáid, a soláthraímid ár seirbhísí agus a mbímid ag plé le gach duine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún.

1. Maidir leis an gCoimisiún Pleanála

Is é An Coimisiún Pleanála comhlacht náisiúnta neamhspleách na hÉireann um chinntí pleanála a dhéanamh. Tá ról lárnach ag an gCoimisiún i gcóras pleanála na hÉireann trí achomhairc phleanála, iarratais agus nithe eile a chuirtear faoina chúram faoin reachtaíocht phleanála agus faoi reachtaíocht ábhartha eile a chinneadh.

Bíonn tionchar ag ár gcinntí ar fhorbairt ár mbailte, ár gcathracha agus ár gceantar tuaithe amach anseo agus is féidir leo tionchar suntasach a imirt ar dhaoine aonair, ar phobail, ar ghnólachtaí agus ar an gcomhshaol.

Bíonn daoine ag plé leis an gCoimisiún ag céimeanna éagsúla den phróiseas pleanála agus ar go leor cúiseanna éagsúla. Tá cuid acu eolach ar an reachtaíocht phleanála, agus d'fhéadfadh daoine eile a bheith ag plé leis an gcóras pleanála den chéad uair. Cibé cúis atá agat le teagmháil a dhéanamh linn, is é an aidhm atá againn a chinntiú go mbíonn gach idirghníomhaíocht gairmiúil, inrochtana agus simplí.

Déantar cinntí reachtúla an Choimisiúin go neamhspleách, go neamhchlaonta agus de réir an dlí. Cé nach féidir le seirbhís do chustaiméirí tionchar a imirt ar thoradh cáis phleanála, is féidir léi a chinntiú go bhfaigheann gach duine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún eolas soiléir, go dtuigeann sé nó sí ár bpróisis agus go gcaitear leis nó léi go cothrom agus le meas.

2. Ár gCustaiméirí

Áirítear ar ár gcustaiméirí gach duine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún Pleanála nó a dtéann obair an Choimisiúin i bhfeidhm air nó uirthi. Bímid ag plé le raon leathan custaiméirí agus páirtithe leasmhara le linn an phróisis pleanála, lena n-áirítear:

- daoine a chuireann iarratais, achomhairc, tarchuir, aighneachtaí agus tuairimí faoi bhráid an Choimisiúin;
- údarais phleanála, comhlachtaí forordaithe agus eagraíochtaí eile a bhfuil baint acu leis an bpróiseas pleanála;
- Ranna Rialtais agus gníomhaireachtaí Stáit, lena n-áirítear máthair-Roinn an Choimisiúin, an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreacht;
- daoine den phobal atá ag lorg eolais ar obair chásanna agus ar nithe eile; agus
- comhairleoirí, conraitheoirí, soláthraithe agus soláthraithe seirbhíse a oibríonn thar ceann an Choimisiúin.

Aithníonn an Coimisiún freisin a Bhord Rialaithe, a Choimisinéirí Pleanála agus a fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus tacaíonn sé leo chun a fheidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh go héifeachtach.

Bíonn custaiméirí agus páirtithe leasmhara ag plé leis an gCoimisiún ar bhealaí éagsúla le linn an phróisis pleanála, lena n-áirítear comhfhreagras i scríbhinn, seirbhísí digiteacha, comhairliúcháin réamhiarratais agus [éisteachtaí ó bhéal](#), i gcás ina bhforáiltear dóibh faoin reachtaíocht phleanála.

Tá sé mar aidhm againn ár seirbhísí a dhéanamh chomh hinrochtana agus is indéanta le réasún, eolas soiléir tráthúil a chur ar fáil agus tacú le custaiméirí chun ár bpróisis a thuiscint. I gcás ina bhfuil freastal réasúnta ag teastáil, oibreoidimid le custaiméirí chun freastal ar a riachtanais aonair.

3. An Méid ar Féidir Leat a Bheith ag Súil Leis Uainn

Tá níos mó i gceist le seirbhís mhaith do chustaiméirí ná freagraí a thabhairt ar fhiosrúcháin. Baineann sí le heolas a dhéanamh inrochtana go héasca, cumarsáid shoiléir a dhéanamh, éisteacht le haiseolas agus feabhas leanúnach a chur ar an gcaoi a soláthraímid ár seirbhísí.

Nuair a bhíonn tú ag plé leis an gCoimisiún Pleanála, is féidir leat a bheith ag súil go ndéanfaimid an méid seo a leanas:

- cumarsáid shoiléir a dhéanamh agus teanga shimplí a úsáid nuair is féidir;
- eolas cruinn, inrochtana agus cothrom le dáta a chur ar fáil;
- caitheamh leat go gairmiúil, go cúirtéiseach agus le meas;
- ár seirbhísí a dhéanamh chomh hinrochtana agus chomh cuimsitheach agus is indéanta le réasún;
- do phríobháideachas a chosaint agus do chuid faisnéise pearsanta a láimhseáil i gceart, de réir na reachtaíochta um chosaint sonraí agus fhorálacha an Achta um Pleanáil agus Forbairt;
- ár bpróisis agus ár nósanna imeachta a mhíniú go soiléir;
- éisteacht le d'aiseolas agus é a úsáid chun ár seirbhísí a fheabhsú; agus
- leanúint de fheabhas a chur ar an gcaoi a soláthraímid ár seirbhísí trí nuálaíocht agus foghlaim.

Leagtar amach inár [gCairt Custaiméirí](#) na caighdeáin seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leo agus tú ag plé leis an gCoimisiún. Mínítear sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo conas a chomhlíonfaimid na caighdeáin sin agus a chuirfimid feabhas leanúnach orthu.

4. Ár dTiomantais maidir le Seirbhís do Chustaiméirí

Tá ár gcur chuige maidir le seirbhís do chustaiméirí faoi threoir na [12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí](#) d'eagraíochtaí san earnáil phoiblí, mar atá leagtha amach ag an Roinn Caiteachais Phoiblí, Bonneagair, Athchóirithe Phoiblí agus Digitithe.

Cuireann na prionsabail sin an creat ar fáil don chaoi a soláthraímid ár seirbhísí agus cabhraíonn siad linn a chinntiú go mbíonn ár seirbhísí inrochtana, freagrúil agus dírithe ar riachtanais an chustaiméara i gcónaí.

Mínítear sna rannáin seo a leanas gach ceann de na 12 phrionsabal agus na gníomhartha praiticiúla a dhéanfaimid chun seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar agus feabhas leanúnach a chur ar eispéireas gach duine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún.

Prionsabal 1 – Caighdeán maidir le Seirbhís Ardchaighdeán

Ár dTiomantas

Ba cheart do gach duine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún Pleanála seirbhís ghairmiúil, chomhsheasmhach agus iontaofa a fháil.

Tá seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí lárnach sa chaoi a n-oibrímid. Is éard atá i gceist léi eolas soiléir a chur ar fáil, freagraí gairmiúla a thabhairt, caitheamh le custaiméirí le meas agus feabhas leanúnach a chur ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- seirbhísí a sholáthar ar bhealach gairmiúil, cúirtéiseach agus measúil;
- an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo a fhoilsiú agus a athbhreithniú go rialta;
- monatóireacht a dhéanamh ar ár gcaighdeán seirbhíse do chustaiméirí agus deiseanna feabhsúcháin a aithint;
- tacú leis an bhfoireann trí oiliúint i seirbhís do chustaiméirí agus sa chomhionannas;
- aiseolas ó chustaiméirí a úsáid chun ár seirbhísí a fheabhsú; agus
- tuairisciú ar fheidhmíocht na seirbhíse do chustaiméirí trí shocruithe rialachais an Choimisiúin agus, nuair is cuí, trínár dTuarascáil Bhliantúil.

Prionsabal 2 – Comhionannas / Éagsúlacht

Ár dTiomantas

Ba cheart go mbeadh gach duine in ann rochtain chothrom a fháil ar sheirbhísí an Choimisiúin gan bacainní nach bhfuil gá leo.

Tagann daoine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún ó go leor cúlraí éagsúla agus d'fhéadfadh riachtanais éagsúla chumarsáide nó inrochtaineachta a bheith acu. Táimid tiomanta do rochtain chothrom agus chomhionann ar ár seirbhísí a chinntiú do gach duine trí chur chuige cuimsitheach, inrochtana agus freagrúil maidir le soláthar seirbhísí.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- caitheamh le gach custaiméir go cothrom agus go comhsheasmhach, le dínit agus le meas;
- freastal réasúnta a chur ar fáil, nuair is indéanta le réasún;
- eolas a chur ar fáil i bhformáidí inrochtana nuair is cuí;
- teanga shimplí a úsáid nuair is féidir;
- leanúint den chomhionannas, den éagsúlacht agus den chuimsiú a chur chun cinn trí fhoghlaim agus forbairt na foirne; agus
- tacú le cur chun feidhme an Dualgais Comhionannais agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí faoi Alt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014.

Prionsabal 3 – Rochtain Fhisiciúil

Ár dTiomantas

Ag tógáil ar an éacht atá bainte amach againn tar éis dúinn an Gradam Cáilíochta trí Inrochtaineacht a fháil, oibreoimid chun a chinntiú go bhfuil ár n-oifigí, ár n-áiseanna agus ár seirbhísí inrochtana, fáilteacha agus cuimsitheacha do gach duine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún.

Tá níos mó i gceist le hinrochtaineacht ná ár bhfoirgnimh. Áirítear léi freisin an chaoi a bhfaigheann custaiméirí rochtain ar eolas, a bhfreastalaíonn siad ar chruinnithe agus a mbíonn siad ag plé leis an gCoimisiún.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- timpeallacht fháilteach agus inrochtana a chur ar fáil do chustaiméirí a thugann cuairt ar ár n-oifigí;
- athbhreithniú a dhéanamh ar inrochtaineacht ár n-áitribh agus ár n-áiseanna do chustaiméirí ar bhonn leanúnach;
- inrochtaineacht a chur san áireamh agus cruinnithe agus imeachtaí rannpháirtíochta le custaiméirí á n-eagrú;
- freastal réasúnta a chur ar fáil nuair a iarrtar é agus nuair is indéanta le réasún;
- eolas a chur ar fáil i bhformáidí inrochtana nuair is cuí; agus
- leanúint de dheiseanna a aithint chun inrochtaineacht ár seirbhísí agus ár n-áiseanna a fheabhsú.

Prionsabal 4 – Eolas

Ár dTiomantas

Cabhraíonn rochtain ar eolas soiléir, cruinn agus tráthúil le custaiméirí agus páirtithe leasmhara an próiseas pleanála a thuiscint agus plé leis an gCoimisiún go muiníneach. Is é an aidhm atá againn é a dhéanamh chomh héasca agus is féidir eolas a aimsiú, a thuiscint agus a úsáid, cibé acu atá tú ag tabhairt cuairt ar ár n-oifigí nó ag fáil rochtana ar ár seirbhísí ar líne.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- eolas cruinn, cothrom le dáta agus inrochtana a chur ar fáil, agus é scríofa i dteanga shimplí nuair is féidir;
- suíomh gréasáin faisnéiseach agus so-úsáidte a chothabháil ar a bhfuil eolas ar fheidhmeanna, seirbhísí, nósanna imeachta agus foilseacháin an Choimisiúin;
- cinntí ar achomhairc agus ar chásanna eile a fhoilsiú, mar aon leis na Tuarascálacha Cigirí a bhaineann leo, nuair is infheidhme, tar éis an t-ordú cinnidh a shíniú;
- eolas míosúil ar fheidhmíocht ár bpríomhsheirbhísí agus foilseacháin chorparáideacha eile a fhoilsiú de réir ár n-oibleagáidí foilsithe;
- seirbhís rochtana poiblí a chur ar fáil chun cur ar chumas custaiméirí comhaid cásanna a bhfuil cinneadh déanta ina leith a fheiceáil agus cóipeanna de dhoiciméid a fháil de réir nósanna imeachta an Choimisiúin. Tá tuilleadh eolais maidir le rochtain a fháil ar chomhaid cásanna a bhfuil cinneadh déanta ina leith ar fáil [anseo](#));
- cabhrú le custaiméirí rochtain a fháil ar eolas pleanála, lena n-áirítear tacú leo siúd a dteastaíonn cabhair uathu chun a mbealach a dhéanamh trínár suíomh gréasáin – www.pleanala.ie; agus
- leanúint de dhigitiú taifead pleanála a leathnú agus rochtain ar líne ar eolas agus ar sheirbhísí a fheabhsú.

Prionsabal 5 – Tráthúlacht agus Cúirtéis

Ár dTiomantas

Is mór ag custaiméirí eolas tráthúil, cumarsáid shoiléir agus seirbhís chúirtéiseach.

Tá formhór na gcásanna a chinneann an Coimisiún faoi réir na n-amlínte dá bhforáiltear san Acht um Pleanáil agus Forbairt. Déantar gach iarracht cásanna a chur chun cinn go héifeachtúil laistigh den amlíne agus a chinntiú ag an am céanna go ndéantar gach cás a mheas go cúramach de réir mar a éilítear faoin dlí.

Cé nach féidir linn trácht a dhéanamh ar thuillteanais cásanna pleanála aonair ná tionchar a imirt ar chinntí reachtúla, is féidir leat a bheith ag súil le mínithe soiléire ar ár nósanna imeachta, le cúnamh úsáideach agus le cumarsáid mheasúil le linn duit a bheith ag plé leis an gCoimisiún.

Teileafón

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an teiléafón, déanfaimid an méid seo a leanas:

- do ghlaio a fhreagairt chomh pras agus is féidir;
- ár n-ainmneacha a thabhairt duit agus a chur in iúl duit cén rannóg a ndearna tú teagmháil léi;
- éisteacht go cúramach le d'fhiosrúchán;
- eolas úsáideach a chur ar fáil nó tú a threorú chuig an duine cuí; agus
- caitheamh leat go cúirtéiseach agus le meas i gcónaí.

Bíonn ár línte teiléafóin ar oscailt ó 9.15 r.n. go 5.30 i.n., Luan go hAoine.

Comhfhreagras Scríofa agus Leictreonach

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn trí litir nó ríomhphost, déanfaimid an méid seo a leanas:

- a admháil laistigh de 5 lá oibre go bhfuarthas gach comhfhreagra;
- eolas soiléir cruinn a chur ar fáil;
- teanga shimplí a úsáid nuair is féidir;
- tú a chur ar an eolas má theastaíonn tuilleadh ama chun freagra a thabhairt; agus
- ár bpróisis agus ár nósanna imeachta a mhíniú go soiléir.

Cuairt a Thabhairt ar Ár nOifigí

Má thugann tú cuairt ar ár n-oifigí, déanfaimid an méid seo a leanas:

- timpeallacht fháilteach agus ghairmiúil a chur ar fáil;
- caitheamh leat go cúirtéiseach agus le meas;
- gach iarracht a dhéanamh chun freastal ar riachtanais inrochtaineachta nuair is indéanta le réasún; agus
- a chinntiú go reáchtáiltear cruinnithe go gairmiúil agus go measúil.

Féach an leathanach [Déan Teagmháil Linn](#) le haghaidh tuilleadh eolais.

Prionsabal 6 – Gearáin

Ár dTiomantas

Cuirimid fáilte roimh aiseolas, lena n-áirítear gearáin, mar dheis chun na seirbhísí a chuirimid ar fáil a fheabhsú. Mura gcomhlíonann ár seirbhís d'ionchais, molaimid duit é sin a chur in iúl dúinn ionas gur féidir linn aghaidh a thabhairt ar na hábhair imní atá agat go cothrom, go pras agus go comhsheasmhach.

Mínítear inár mBeartas um Ghearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí conas gearán a dhéanamh, conas a bhainistítear gearáin agus na caighdeáin seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leo le linn an phróisis.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- próiseas soiléir, inrochtana agus simplí a chur ar fáil chun gearán a dhéanamh maidir le seirbhís do chustaiméirí;
- a admháil go bhfuarthas gearáin agus iad a bhainistiú de réir Bheartas an Choimisiúin um Ghearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí;
- déileáil le gearáin go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún;
- gearánaigh a choinneáil ar an eolas faoi dhul chun cinn a ngearán, nuair is cuí; agus
- gearáin agus aiseolas ó chustaiméirí a úsáid chun na seirbhísí a chuirimid ar fáil a fheabhsú.

Tabhair faoi deara nach mbaineann Beartas an Choimisiúin um Ghearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí ach le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a chuireann an Coimisiún ar fáil. Ní féidir é a úsáid chun agóid a dhéanamh i gcoinne cinnidh reachtúla pleanála, chun athbhreithniú a dhéanamh air ná chun é a athrú.

Prionsabal 7 – Achomhairc

Ár dTiomantas

Táimid tiomanta do phróiseas athbhreithnithe cothrom, trédhearcach agus neamhspleách a chur ar fáil do chustaiméirí atá fós míshásta tar éis toradh gearáin maidir le seirbhís do chustaiméirí a fháil.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- próiseas athbhreithnithe inmheánaigh a chur ar fáil de réir an Bheartais um Ghearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí;
- a chinntiú go ndéanann an Príomhoifigeach Feidhmiúcháin nó oifigeach sinsearach arna ainmniú ag an bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin, nach raibh aon bhaint aige nó aici leis an ngearán roimhe sin, iarrataí ar athbhreithniú a mheas;
- toradh na n-athbhreithnithe a chur in iúl laistigh de na tréimhsí atá leagtha amach inár gcaighdeán seirbhíse foilsithe; agus
- an fhoghlaim a eascraíonn as athbhreithnithe a úsáid chun tacú le feabhsú leanúnach ar sholáthar seirbhíse do chustaiméirí.

Tá sásraí reachtúla ar leith athbhreithnithe agus achomhairc i bhfeidhm maidir le nithe áirithe, lena n-áirítear iarrataí a dhéantar faoin Acht um Shaoráil Faisnéise (FOI), faoi na rialacháin um Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol (AIE) agus faoin reachtaíocht um Chosaint Sonraí. Ní féidir achomharc a dhéanamh laistigh den Choimisiún i gcoinne cinntí a dhéanann an Coimisiún agus a fheidhmeanna reachtúla pleanála á gcomhlíonadh aige, agus ní féidir agóid a dhéanamh ina gcoinne ach trí athbhreithniú breithiúnach. Tá eolas ar na próisis reachtúla sin ar fáil ar shuíomh gréasáin an Choimisiúin – www.pleanala.ie.

Prionsabal 8 – Comhairliúchán agus Meastóireacht

Ár dTiomantas

Is mór againn aiseolas ónár gcustaiméirí agus ónár bpáirtithe leasmhara agus úsáidfimid é chun feabhas leanúnach a chur ar ár seirbhísí.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- pointe teagmhála tiomnaithe a chur ar fáil le haghaidh aiseolais ar sheirbhís do chustaiméirí trínár nOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí ag customerservice@pleanala.ie;
- dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí agus lenár bpáirtithe leasmhara maidir le soláthar ár seirbhísí agus lena bhfeabhsú leanúnach trí raon modhanna rannpháirtíochta, lena n-áirítear cruinnithe i bpearsa, foirmeacha ar líne agus sásraí aiseolais;
- aiseolas a lorg tar éis idirghníomhaíochtaí le custaiméirí agus, nuair is cuí, tar éis gníomhaíochtaí rannpháirtíochta le páirtithe leasmhara;
- aiseolas a úsáid chun bonn eolais a chur faoi fheabhsuithe seirbhíse agus faoi fhoghlaim eagraíochtúil.

Prionsabal 9 – Rogha

Ár dTiomantas

Mar chomhlacht náisiúnta na hÉireann um chinntí pleanála a dhéanamh, cuireann An Coimisiún Pleanála seirbhísí ar fáil do chustaiméirí ar fud na tíre.

Is é an aidhm atá againn rochtain ar ár seirbhísí agus ar ár gcuid eolais a dhéanamh chomh héasca agus is féidir. De réir mar a leanann an teicneolaíocht ag forbairt, leanfaimid de fheabhas a chur ar an gcaoi a mbíonn custaiméirí ag plé leis an gCoimisiún agus cinnteoidimid ag an am céanna go mbeidh ár seirbhísí inrochtana do chách i gcónaí.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- raon bealaí a chur ar fáil do chustaiméirí chun rochtain a fháil ar ár seirbhísí agus ar ár gcuid eolais, lena n-áirítear trínár suíomh gréasáin, trí ríomhphost, ar an teileafón, tríd an bpost agus, nuair is cuí, i bpearsa;
- leanúint dár seirbhísí digiteacha a fheabhsú, lena n-áirítear an raon cineálacha cásanna is féidir a chur isteach ar líne a leathnú, ag tógáil ar ár seirbhísí reatha um achomhairc agus tuairimí a chur isteach ar líne, nuair is indéanta;
- a chinntiú go mbeidh ár seirbhísí inrochtana do chustaiméirí ar fud na tíre i gcónaí trí leanúint dár seirbhísí a fhorbairt i gcomhréir le teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn agus le riachtanais na gcustaiméirí; agus
- eolas soiléir a chur ar fáil maidir lenár [dtáillí agus ár muirir](#) agus leis na modhanna íocaíochta atá ar fáil.

Prionsabal 10 – Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Ár dTiomantas

Fáiltíonn An Coimisiún Pleanála roimh úsáid na Gaeilge, agus tá an eagraíocht lántiomanta dá hoibleagáidí agus dá tiomantais maidir le comhionannas na dteangacha oifigiúla a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, faoi na hAchtanna um Pleanáil agus Forbairt agus faoinár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus faoinár Scéim Teanga.

Ghlacamar lenár gceathrú [Scéim Teanga](#) faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla in 2015. Féachann an scéim seo le tógáil ar scéimeanna roimhe seo trí sheirbhísí sa dá theanga oifigiúla (Gaeilge agus Béarla) a chothabháil agus a fheabhsú.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- seirbhísí a chur ar fáil trí Ghaeilge de réir ár n-oibleagáidí reachtúla;
- a chinntiú gur féidir le custaiméirí cumarsáid a dhéanamh leis an gCoimisiún trí Ghaeilge, i gcás ina bhforáiltear dó sin faoi Achtanna na dTeangacha Oifigiúla;
- cumas leordhóthanach Gaeilge a chothabháil chun tacú le soláthar ár seirbhísí;
- na tiomantais atá leagtha amach i Scéim Teangacha Oifigiúla an Choimisiúin a chur chun feidhme; agus
- leanúint d'úsáid na Gaeilge i soláthar ár seirbhísí a chur chun cinn agus a fhorbairt.

Prionsabal 11 – Comhordú Níos Fearr

Ár dTiomantas

Bíonn go leor dár gcustaiméirí ag plé le roinnt comhlachtaí poiblí le linn an phróisis pleanála.

Cabhraíonn obair i gcomhar lenár gcomhpháirtithe ar fud na seirbhíse poiblí le heispéireas níos comhsheasmhaí, níos comhtháite agus níos éifeachtúla a chur ar fáil do chustaiméirí.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- oibriú i gcomhar le chéile ar fud an Choimisiúin chun eispéireas comhsheasmhach a chur ar fáil do chustaiméirí;
- páirt a ghlacadh i bhfórais idir-rannacha agus i bhfórais ar fud an rialtais, nuair is cuí, chun a chinntiú go léiríonn ár gcur chuige maidir le seirbhís do chustaiméirí dea-chleachtas ar fud na seirbhíse poiblí;
- oibriú le húdaráis phleanála, Ranna Rialtais, gníomhaireachtaí Stáit agus comhlachtaí poiblí ábhartha eile, nuair is cuí, chun tacú le soláthar comhordaithe seirbhísí;
- eolas soiléir a chur ar fáil maidir le ról agus freagrachtaí an Choimisiúin sa chóras pleanála agus custaiméirí a threorú chuig an eagraíocht chuí nuair atá fiosrúchán lasmuigh dár sainchúram reachtúil; agus
- tacú le clár oibre an Rialtais um chlaochlú digiteach trí oibriú i gcomhar le Ranna agus comhlachtaí poiblí ábhartha, i gcomhréir leis an gCreat um Éire Dhigiteach agus le Rialtas a Nascadh 2030, chun seirbhísí digiteacha níos comhsheasmhaí, níos inrochtana agus níos so-úsáidte a chur chun cinn.

Prionsabal 12 – Custaiméirí Inmheánacha

Ár dTiomantas

Aithnímid go mbraitheann seirbhís den scoth do chustaiméirí ar fhoireann eolach, a fhaigheann tacaíocht agus atá rannpháirteach. Táimid tiomanta don oiliúint, don treoir agus do na hacmhainní a theastaíonn ónár bhfoireann a chur ar fáil dóibh chun seirbhís ghairmiúil, inrochtana agus fhreagrúil a sholáthar.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- oiliúint i seirbhís do chustaiméirí, sa chomhionannas, san inrochtaineacht agus sa chumarsáid a chur ar fáil chun tacú le soláthar seirbhísí ardchaighdeáin;
- tacú le foghlaim leanúnach agus le forbairt ghairmiúil;
- deiseanna a chur ar fáil don fhoireann aiseolas a thabhairt agus cur le feabhsú na heagraíochta trí fhóiraim rannpháirtíochta, lena n-áirítear cruinnithe ginearálta foirne, an Suirbhé ar Aeráid na hOibre i measc na Foirne a dhéantar dhá uair sa bhliain agus tionscnaimh eile comhairliúcháin leis an bhfoireann;
- ionad oibre measúil, cuimsitheach agus comhoibríoch a chur chun cinn; agus
- an fhoireann a spreagadh chun deiseanna a aithint chun seirbhís do chustaiméirí agus feidhmíocht na heagraíochta a fheabhsú.

5. Monatóireacht ar Ár bhFeidhmíocht

Is próiseas leanúnach é seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a chur ar fáil. Déanfaimid athbhreithniú rialta ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid leis na tiomantais atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo chun a chinntiú go leanann ár seirbhísí de bheith ag freastal ar riachtanais agus ar ionchais ár gcustaiméirí.

Déanfaimid é sin trí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- monatóireacht a dhéanamh ar aiseolas, ar mholadh agus ar ghearáin ó chustaiméirí;
- athbhreithniú a dhéanamh ar chaighdeán seirbhíse do chustaiméirí agus ar phríomhtháscairí feidhmíochta;
- athbhreithniú a dhéanamh ar inrochtaineacht agus ar inúsáidteacht ár seirbhísí agus ár gcainéal digiteach;
- monatóireacht a dhéanamh ar an dul chun cinn maidir leis na gníomhartha atá leagtha amach sa Phlean seo a chur i gcrích; agus
- deiseanna a aithint chun na seirbhísí a chuirimid ar fáil a fheabhsú.

Déanfar athbhreithniú ar an dul chun cinn trí shocruithe rialachais an Choimisiúin agus, nuair is cuí, tabharfar tuairisc air i dTuarascáil Bhliantúil an Choimisiúin.

6. Ag Obair le Chéile

Is freagracht chomhroinnte é seirbhís den scoth do chustaiméirí a sholáthar. Tá an Coimisiún tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, chúirtéiseach agus inrochtana a sholáthar do gach duine a bhíonn ag plé linn. Mar mhalairt air sin, iarraimid ar ár gcustaiméirí, ár bpáirtithe leasmhara agus ár gcuairteoirí plé lenár bhfoireann go cúirtéiseach agus le meas.

Trí oibriú le chéile, is féidir linn cabhrú lena chinntiú go ndéileáiltear le fiosrúcháin go héifeachtúil, go mbíonn an chumarsáid cuiditheach agus gur féidir le gach duine plé leis an gCoimisiún go sábháilte agus le meas.

Molaimid do chustaiméirí:

- caitheamh le foireann an Choimisiúin, le Coimisinéirí Pleanála, le comhaltaí an Bhoird Rialaithe, le comhairleoirí, le conraitheoirí agus le custaiméirí eile go cúirtéiseach, le dínit agus le meas;
- cumarsáid shoiléir a dhéanamh agus eolas ábhartha a chur ar fáil chun cabhrú linn freagraí a thabhairt ar fhiosrúcháin;
- nósanna imeachta agus treoir fhoilsithe an Choimisiúin a bhaineann leis an tseirbhís atá á húsáid agat a leanúint;
- coinní a choinneáil agus freastal ar chruinnithe nó ar [éisteachtaí ó bhéal](#), nuair atá siad socraithe, nó a chur in iúl dúinn mura féidir leat freastal orthu;
- cumarsáid a dhéanamh linn go measúil agus staonadh ó theanga nó iompar maslach, bagrach, idirdhealaitheach nó gránna; agus
- meas a léiriú ar shábháilteacht, ar fholláine agus ar phríobháideacht na foirne, na gcuairteoirí agus na gcustaiméirí eile.

Tá an Coimisiún tiomanta do thimpeallacht shábháilte agus mheasúil a chothabháil do gach duine a bhaineann úsáid as ár seirbhísí. Leagtar amach in Aguisín A – Rannpháirtíocht Mheasúil treoir maidir leis an gcaoi a mbainistíonn an Coimisiún cásanna d'iompar maslach, bagrach nó míréasúnta leanúnach.

7. Teagmháil a Dhéanamh Linn

Ba mhaith linn é a dhéanamh éasca duit teagmháil a dhéanamh leis an gCoimisiún Pleanála agus rochtain a fháil ar an eolas agus ar na seirbhísí a theastaíonn uait. Tá go leor dár seirbhísí agus dár bhfoilseacháin ar fáil ar líne. Molaimid duit cuairt a thabhairt ar ár suíomh gréasáin (www.pleanala.ie) ar an gcéad dul síos, áit ar féidir leat eolas a fháil ar ár bhfeidhmeanna, ar nósanna imeachta pleanála, ar chásanna a bhfuil cinneadh déanta ina leith, ar fhoilseacháin, ar dhoiciméid treorach agus ar acmhainní eile do chustaiméirí. Mura féidir leat an t-eolas atá uait a aimsiú ar líne, nó má theastaíonn cúnamh uait, beidh ár bhfoireann sásta cabhrú leat. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn trí na bealaí seo a leanas:

Seoladh: An Coimisiún Pleanála,
64 Sráid Maoilbhríde, Baile Átha Cliath 1,
D01 V902.

Teileafón: (01) 858 8100 nó Íosghlao: 1800 275 175

Uimhir Theileafóin Idirnáisiúnta: +353 1 858 8100

Ríomhphost

Rannóg	Ríomhphost
Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí	customerservice@pleanala.ie
Cumarsáid	communications@pleanala.ie
Saoráil Faisnéise (FOI)	foi@pleanala.ie
Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol (AIE)	aie@pleanala.ie
Oifigeach Rochtana (Faoin Acht um Míchumas, 2005)	accessofficer@pleanala.ie
Príobháideacht agus Cosaint Sonraí	dataprotection@pleanala.ie

Oifigeach Cosanta Sonraí	dpo@pleanala.ie
Gnáthachomhairc Phleanála agus gach achomharc eile	appeals@pleanala.ie
Pleanáil Limistéir Mhuirí	marine@pleanala.ie
Iarratais nó réamhiarratais ar Fhorbairt Bonneagair Straitéisigh	sids@pleanala.ie
Tionscadail Údarás Áitiúil	laps@pleanala.ie
Comhaid cásanna a bhfuil cinneadh déanta ina leith a fheiceáil nó cóipeanna de dhoiciméid sna comhaid sin a iarraidh	publicaccess@pleanala.ie
Imeachtaí athbhreithnithe bhreithiúnaigh a sheirbheáil	legalaffairs@pleanala.ie

Má theastaíonn eolas i bhformáid inrochtana uait nó má theastaíonn freastal réasúnta uait chun rochtain a fháil ar ár seirbhísí, cuir é sin in iúl dúinn, le do thoil. Oibreoimid leat, nuair is indéanta le réasún, chun tacú le do riachtanais.

Uaireanta Oscailte

Dé Luain	9.15 r.n. – 5.30 i.n.
Dé Máirt	9.15 r.n. – 5.30 i.n.
Dé Céadaoin	9.15 r.n. – 5.30 i.n.
Déardaoin	9.15 r.n. – 5.30 i.n.
Dé hAoine	9.15 r.n. – 5.30 i.n.
Dé Sathairn	Dúnta
Dé Domhnaigh	Dúnta
Laethanta saoire poiblí, Aoine an Chéasta agus laethanta áirithe eile	Dúnta

Bímid ar oscailt i rith an lae agus ní dhúnaimid le haghaidh lóin.

Ar laethanta áirithe eile nuair a bhíonn ár n-oifig dúnta, cuirfimid an pobal ar an eolas go bhfuilimid dúnta. Mar sin féin, de bharr imthosca eisceachtúla, b'fhéidir nach mbeidh sé sin indéanta i gcónaí. Má tá tú éiginnte an mbeidh ár n-oifig ar oscailt nuair a thabharfaidh tú cuairt orainn, seiceáil ár suíomh gréasáin www.pleanala.ie nó glaoigh ar 01 858 8100 nó ar Íosghlao 1800 275 175 sula dtaistealaíonn tú, le do thoil.

8. Athbhreithniú ar an bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí

Tá sé beartaithe go mbeidh an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo ina dhoiciméad beo.

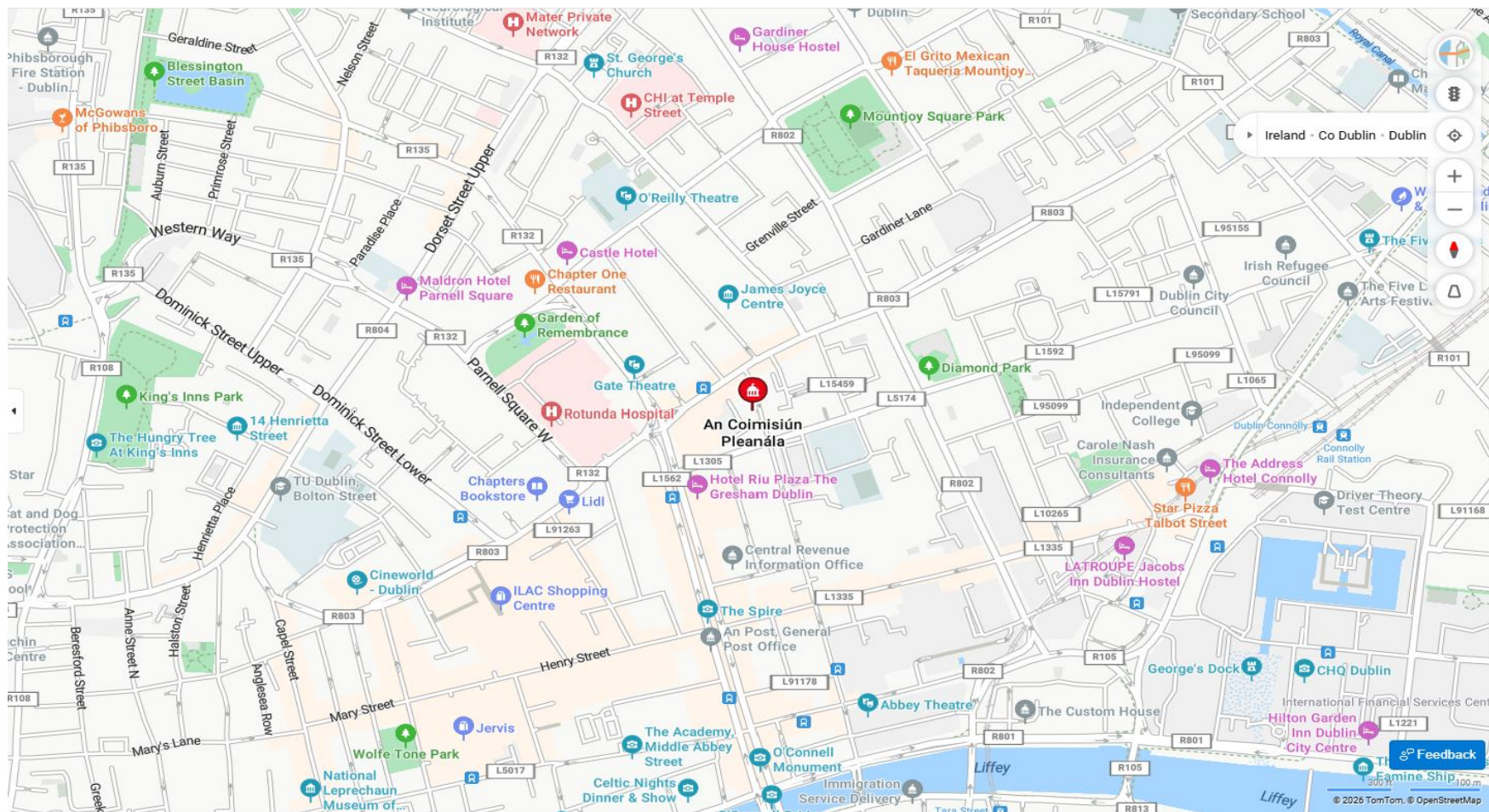
Déanfar athbhreithniú rialta air chun a chinntiú go leanann sé de riachtanais ár gcustaiméirí, forbairtí sa reachtaíocht agus sa dea-chleachtas is fearr sa tseirbhís phoiblí, agus tosaíochtaí straitéiseacha an Choimisiúin a léiriú.

9. Tuilleadh Faisnéise

Ba cheart an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo a léamh i gcomhar le roinnt beartas agus straitéisí gaolmhara, lena n-áirítear:

- [Plean Straitéiseach 2026-2028](#)
- [Cairt Custaiméirí](#)
- Beartas um Ghearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí
- [Straitéis agus Plean Gníomhaíochta um Chur Chun Feidhme an Dualgais Comhionannais agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí](#)
- [Scéim Teangacha Oifigiúla](#)
- [Ráiteas Inrochtaineachta](#)
- [Beartas um Chosaint Sonraí](#)
- [Scéim um Shaoráil Faisnéise \(FOI\)](#)

10. Sonraí faoin Suíomh agus Roghanna Iompair



Naisc iompair

Is furasta teacht ar oifigí an Choimisiúin Pleanála i gcarr, ar bhus, ar thraein, ar LUAS, ar rothar agus de shiúl na gcos. Cuireann an Pleanálaí Turais ó lompair d'Éirinn liosta cuimsitheach de roghanna iompair phoiblí ar fáil agus cuireann sé ar do chumas amanna do thurais a phleanáil ar bhealach níos cruinne ó aon áit in Éirinn. Clúdaíonn an Pleanálaí busanna, traenacha, tramanna, tacsaithe, báid farantóireachta agus siúl – 120 oibreoir san iomlán – agus cuireann sé eolas ar bhealaí atá mapáilte go hiomlán, amchláir inphriontáilte agus sonraí faoi amanna iomlána turais ar fáil. Is féidir teacht air tríd an nasc seo a leanas – [Pleanálaí Turais](#).

Is féidir an Aip Pleanálaí Turais a íoslódáil freisin ón App Store, ón Play Store ar do ghléas Android nó ó www.transportforireland.ie.

Ar an mBus

Chun na sonraí is déanaí a fháil faoi bhealaí atá inrochtana d'úsáideoirí cathaoireacha rothaí, faoi eolas fíor-ama ar bhusanna agus faoi amchláir ghinearálta i mBaile Átha Cliath, féach www.dublinbus.ie.

Tá Busáras deich nóiméad siúil ó Shráid Maoilbhríde. Le haghaidh eolais ar sheirbhísí náisiúnta bus, féach www.buseireann.ie.

Bealaí iarnróid

Is iad Stáisiún Uí Chonghaile agus Stáisiún Heuston an dá phríomhstáisiún traenach i gCathair Bhaile Átha Cliath. Tá oifigí an Choimisiúin achar gairid siúil ó Stáisiún Uí Chonghaile. Mar rogha eile, is féidir an LUAS (an Líne Dhearg) a thógáil ó Stáisiún Uí Chonghaile go Sráid na Mainistreach, a thrasnaíonn Sráid Maoilbhríde.

Tá Stáisiún Heuston suite thart ar 2 chiliméadar ónár n-oifigí. Tá naisc bhus ó Stáisiún Heuston; féach www.dublinbus.ie. Téann an LUAS (an Líne Dhearg) ó Stáisiún Heuston go Sráid na Mainistreach freisin. Chun na bealaí iarnróid agus na sonraí is déanaí a fháil, féach www.irishrail.ie.

Siúl agus Rothaíocht

Tá stáisiún Dublin Bikes suite ar Shráid Chathail Bhrugha, in aice le hoifigí an Choimisiúin. Tá tuilleadh eolais ar fáil ag [Dublin Bikes](#).

Carr / Tacsaithe

Tá tacsaithe ar fáil go héasca ar fud na cathrach agus is féidir leo paisinéirí a fhágáil díreach taobh amuigh d'Oifigí an Choimisiúin ag 64 Sráid Maoilbhríde, Baile Átha Cliath 1.

Má tá tú ag taisteal i gcarr, úsáid an tseirbhís léarscáilíochta is fearr leat chun do thuras a phleanáil, le do thoil. Tá páirceáil phoiblí do charranna ar fáil in aice láimhe, faoi réir spásanna a bheith ar fáil.

Tá An Coimisiún Pleanála ina chomhpháirtí sa Chlár um Thaisteal Níos Cliste san Ionad Oibre agus tacaíonn sé le beartas iompair inbhuanaithe don fhoireann agus do chuairoteoirí.

Go raibh maith agat as an am a ghlacadh chun ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí a léamh. Cuirimid fáilte roimh d'aiseolas agus muid ag leanúint de na seirbhísí a chuirimid ar fáil a fheabhsú.

Aguisín A – Rannpháirtíocht Mheasúil

Ár dTiomantas

Tá An Coimisiún Pleanála tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, chúirtéiseach agus mheasúil a chur ar fáil do gach duine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún. Aithnímid go bhfuil cúrsaí pleanála tábhachtach agus go mbíonn siad ina gcúis le strus uaireanta. Cuirimid fáilte roimh aiseolas agus gearáin ó chustaiméirí agus táimid tiomanta do dhéileáil leo go cothrom, go comhsheasmhach agus go measúil.

Tá freagracht ar an gCoimisiún freisin timpeallacht shábháilte, mheasúil agus thacúil a chur ar fáil dá fhoireann, dá Choimisinéirí Pleanála, dá chustaiméirí agus dá chuairoteoirí. Leagtar amach sa treo seo ár n-ionchais maidir le rannpháirtíocht mheasúil agus mínítear inti conas a fhéadfaidh an Coimisiún freagairt nuair a éiríonn iompar custaiméirí míréasúnta.

Ár nIonchais maidir le hIompar Measúil

Bíonn formhór mór na gcustaiméirí ag plé leis an gCoimisiún go cúirtéiseach agus le meas. Mar sin féin, féadfar a mheas go bhfuil iompar míréasúnta má tá sé maslach nó bagrach nó má chuireann sé éilimh mhíréasúnta ar fhoireann nó ar acmhainní an Choimisiúin.

Samplaí d'Iompar Míréasúnta

- teanga mhaslach, ghránna, idirdhealaitheach nó tharcaisneach a úsáid;
- iompar bagrach, imeaglach nó ionsaitheach;
- ciapadh a dhéanamh ar bhaill foirne, ar Choimisinéirí Pleanála, ar chustaiméirí nó ar chuairteoirí;
- an cheist chéanna a ardú arís agus arís eile tar éis freagra deiridh a bheith tugtha, gan eolas nua ná ábhartha a chur ar fáil;
- éilimh iomarcacha nó mhíréasúnta a dhéanamh ar am na foirne nó ar acmhainní an Choimisiúin;
- diúltú treoracha réasúnta a leanúint le linn cruinnithe, éisteachtaí ó bhéal nó idirghníomhaíochtaí;

- iompar a chuireann sábháilteacht, folláine nó dínit daoine eile i mbaol; nó
- aon iompar eile a chuireann isteach go míréasúnta ar chumas an Choimisiúin a sheirbhísí a sholáthar.

Tá na samplaí seo ceaptha mar threoir agus ní liosta uileghabhálach iad.

Conas a Fhreagróimid

Nuair a éiríonn iompar míréasúnta, féadfaidh an Coimisiún bearta réasúnta agus comhréireacha a dhéanamh chun a fhoireann, a Choimisinéirí Pleanála, a chustaiméirí agus a chuairteoirí a chosaint agus chun soláthar éifeachtach a sheirbhísí a chinntiú.

Ag brath ar na himthosca, d'fhéadfadh na nithe seo a leanas a bheith i gceist:

- iarraidh ar chustaiméir a iompar a athrú;
- deireadh a chur le glao teileafóin, le cruinniú nó le hidirghníomhaíocht ar líne;
- iarraidh go ndéanfaí cumarsáid i scríbhinn amach anseo;
- teagmháil a theorannú do chumarsáid le ball foirne ainmnithe;
- iarraidh ar dhuine áitreabh an Choimisiúin a fhágáil; nó
- aon bheart réasúnta agus comhréireach eile a dhéanamh is gá chun sábháilteacht agus folláine na ndaoine a bhíonn ag plé leis an gCoimisiún a chosaint.

Nuair is cuí, míneoidh an Coimisiún na cúiseanna le haon bheart a dhéantar. Beidh aon bheart a dhéantar faoin treoir seo comhréireach leis na himthosca.

Tuilleadh Faisnéise

Ba cheart an treoir seo a léamh i gcomhar le Cairt Custaiméirí an Choimisiúin, lena Bheartas um Ghearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí agus le heolas eile do chustaiméirí atá ar fáil ar shuíomh gréasáin an Choimisiúin.

I gcás ina bhfuil treoir foilsithe ag an gCoimisiún maidir le seirbhísí nó idirghníomhaíochtaí sonracha, lena n-áirítear [éisteachtaí ó bhéal](#), ba cheart do

chustaiméirí eolas a chur ar an treoir sin sula dtosaíonn siad ag plé leis an gCoimisiún.

