



Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí 2021 – 2024



Comhairle Cathrach na Gaillimhe
Galway City Council

Clár na nÁbhar:

Clár na nAbhar:

Leathanach

Réamhrá	3
Caighdeán Seirbhíse Ardcháilíochta	4
Gníomhartha Seirbhíse do Chustaiméirí	6
Rannpháirtíocht Custaiméirí	9
Monatóireacht ar ár bhFeidhmíocht	9
Déan Teagmháil Linn	9
Aguisín 1: Cairt Custaiméirí	10
Aguisín 2: Cód Iompair Custaiméirí	11
Aguisín 3: Nósanna Imeachta Gearán & Achomharc Custaiméirí	12
Aguisín 4: Beartas maidir le Custaiméir Maslach, Dianseasmhach, Cráiteach agus Míréasúnta agus Gearáin	16
Aguisín 5: Saoráil Faisnéise	20
Aguisín 6: Cosaint Sonraí	20

Réamhrá

Forbraíodh an Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo i ndiaidh glacadh le Plean Corparáideach Chomhairle Cathrach na Gaillimhe 2021 – 2024. Sonraítear sa Phlean Corparáideach bunluachanna, príomhchuspóirí agus na straitéisí a bheidh mar bhonn leis na cuspóirí sin a chomhlíonadh thar shaolré an Phlean.

Ráiteas Misin:

““A chinntiú gurb í Gaillimh an chathair is fearr le bheith ag Maireachtáil inti, ag Obair inti, ag Staidéar inti, le Cuairt a thabhairt uirthi & le hInfheistiú inti trí sheirbhísí a sholáthar ar bhealach comhionann, ionchuimsitheach agus inbhuanaithe.”

Tá príomhról ag an bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí sa Ráiteas Misin a chomhlíonadh trí na straitéisí tacaíochta seo a leanas:

- A chinntiú go bhfuil ár gcuid seirbhísí ag freastal ar riachtanais custaiméirí, inrochtana agus de réir ár ndualgais earnála poiblí maidir le comhionannas agus cearta an duine.
- Úsáid a bhaint as straitéis chumarsáide soiléir inmheánach agus seachtrach a bhaineann tairbhe as an bpoitéinseal a bhaineann le nuatheicneolaíocht TFC chun teachtaireachtaí agus eolas tábhachtach a roinnt lenár gcustaiméirí agus páirtithe leasmhara.
- Freagairt go tráthúil do chustaiméirí a bhfuil fadhbanna á dtuairisciú acu.

Cuirfimid na straitéisí tacaíochta thuasluaite i bhfeidhm ar na bealaí seo a leanas:

- Cuirfimid an leibhéal seirbhíse ba cheart a bheith ar fáil ó Chomhairle Cathrach na Gaillimhe agus foireann na Comhairle in iúl dár gcustaiméirí agus páirtithe leasmhara ar fad,
- Úsáidfimid na hacmhainní atá againn go héifeachtúil agus go héifeachtach chun seirbhísí a sholáthar ag an gcaighdeán is airde agus is féidir,
- Cuirfimid an méid a d'fhoghlaimíomar ó easpa comhleanúnachais seirbhíse nó seirbhís nach bhfuil ar an gcaighdeán a rabhamar ag súil leis san áireamh,
- Déanfaimid monatóireacht agus athbhreithniú ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid le caighdeáin aitheanta agus aiseolas ó chustaiméirí.

Sonraítear sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí na caighdeáin seirbhíse is féidir a bheith ag súil leo ó Chomhairle Cathrach na Gaillimhe, an t-iompar a bhfuilimid ag súil leis ónár gcustaiméirí, an t-iompar agus an iompraíocht a bhfuil glacadh leo agus na Gníomhartha um Sheirbhís do Chustaiméirí atá beartaithe againn a chur i gcrích thar shaolré an Phlean seo.

Chomh maith leis sin, cuimsítear sa doiciméad seo príomhbheartais agus príomhnósanna imeachta a bhaineann le príomhréimsí seirbhís do chustaiméirí agus cumarsáid, lena n-áirítear:

- Cairt Custaiméirí (Aguisín 1)
- Cód Iompair Custaiméirí (Aguisín 2)
- Nósanna Imeachta Gearán & Achomharc Custaiméirí (Aguisín 3)
- Beartas maidir le Custaiméirí Maslacha, Dianseasmhacha, Cráiteacha agus Míréasúnta agus Gearáin (Aguisín 4)
- Saoráil Faisnéise (Aguisín 5)
- Cosaint Sonraí (Aguisín 6)

Caighdeáin Seirbhíse Ardcháilíochta

Céard leis is féidir leat a bheith ag súil nuair a dhéanann tú teagmháil le Comhairle Cathrach na Gaillimhe



Cuairt a thabhairt ar ár nOifigí:

- Cinnteoidimid go bhfuil dóthain foirne ar fáil ag cuntair phoiblí i rith uaireanta oscailte na gcuntar.
- Beimid múinte, cúirtéiseach agus cothrom nuair a bheimid ag déileáil leat.
- Déileálfaimid le d'fhiosrúchán agus soláthróimid eolas ábhartha chomh tapa agus is féidir.
- Soláthróimid oifigí poiblí inrochtana atá glan agus sábháilte, lena chinntiú go bhfuil caighdeáin cheirde agus sábháilteachta á gcomhlíonadh againn.
- Déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil amanna feithimh chomh gearr agus is féidir. Mura bhfuil coinne déanta agat roimh do chuairt, b'fhéidir nach mbeadh an duine ar mian leat labhairt leis nó léi ar fáil, agus i gcás mar sin, déanfaidh duine éigin eile iarracht cabhrú leat. Mura féidir le duine éigin eile an t-eolas atá uait a chur ar fáil duit, taifeadfar do chuid sonraí agus tabharfar don duine ábhartha iad a dhéanfaidh teagmháil leat a luaithe agus is féidir.
- Buailfimid leat ag an am cuí má tá coinne déanta agat.
- Tá do cheart chun rúndachta á urramú againn agus déanfaimid iarracht áiseanna príobháideacha a chur ar fáil duit má theastaíonn a leithéid uait, ach ar an drochuair, b'fhéidir nach mbeadh ar ár gcumas é seo a eagrú mura bhfuil coinne déanta agat.

Note: For non-routine matters, or if you need to meet a specific person, it is advisable to make an appointment in advance.



Cumarsáid Scríofa agus Leictreonach:

- Admhaímid ríomhphoist a seoltar chuig seoltaí ríomhphoist Roinne laistigh de 2 lá oibre.
- Admhaímid comhfhreagras scríofa agus leictreonach eile laistigh de 5 lá oibre (seachas sa chás go sonraítear a mhalairt sa reachtaíocht).
- Eiseoidimid freagra cuimsitheach ar chomhfhreagras scríofa agus leictreonach laistigh de 20 lá oibre (seachas sa chás go sonraítear a mhalairt sa reachtaíocht). Má theastaíonn tuilleadh ama míneoimid na cúiseanna a bhí leis an moill agus seolfaimid an t-eolas is déanaí chugat.
- Déileálfar leis an amlíne le haghaidh freagraí ar iarratais a bhaineann le himeachtaí comhairliúcháin phoiblí neamhreachtúla de réir an tionscadail.
- Cinnteoidimid go mbeidh ainm teagmhála, uimhir theileafóin, seoladh ríomhphoist agus uimhir thagartha, má bhaineann le hábhar, luaite le gach freagra.
- Úsáidfimid teanga shoiléir agus shimplí agus ní úsáidfimid téarmaí teicniúla / dlíthiúla ach amháin nuair is gá.
- Má bhaineann do chomhfhreagras le ceist a thagann faoi scáth shainordú comhlacht poiblí eile, seolfaimid do chomhfhreagras ar aghaidh chuig an gcomhlacht poiblí sin agus seolfaimid na sonraí cuí chugat.
- Úsáidfimid freagraí uathoibrithe lasmuigh de ghnáthuaireanta oifige le haghaidh gach ríomhphost chun sonraí a roinnt leat maidir le dáta fillte an bhaill foirne nó sonraí teagmhála malartacha, sa chás go bhfuil an ball foirne as láthair le haghaidh níos mó ná 3 lá.



Glaó Teileafóin a chur ar ár nOifigí:

- Freagróimid do ghlaó go tapa agus déileálfaimid le d'fhiosrúchán go múinte agus go cúirtéiseach.
- Beimid lánsásta cabhrú leat agus an oiread eolais agus is gá a chur ar fáil duit.
- Déanfaimid iarracht déileáil le d'fhiosrúchán i rith do chéad phointe teagmhála, agus más gá do ghlaó a aistriú roinnfimid na sonraí cuí leat maidir leis an rannóg agus teagmhálaí ábhartha, más féidir.
- Mura féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán láithreach cuirfimid glaoch ar ais ort a luaithe agus is féidir.
- Soláthróimid áis ghlórphoist ar gach folíne ionas gur féidir leat teachtaireacht a fhágáil lasmuigh de ghnáthuaireanta oifige nó má tá baill foirne as láthair. Freagrófar teachtaireachtaí go tapa.
- Soláthróimid seirbhís teagmhála lasmuigh de ghnáthuaireanta oifige le haghaidh éigeandálaí / fadhbanna práinneacha.



Seirbhísí Ar Líne:

- Freagróimid d'fhiosrúchán i d'fhormáid roghnaithe (e.g. go leictreonach, litir, ríomhphost nó Teileafón).
- Cinnteoidimid go bhfuil an oiread agus is féidir dár seirbhísí ar fáil ar líne ionas gur féidir leat ár seirbhísí a rochtain ag am agus in áit a fheileann duit.
- Soláthróimid teoracha atá éasca le leanúint maidir le húsáid ár seirbhísí ar líne i bhformáid shoiléir agus bheacht.
- Cinnteoidimid go gcloítear le gach réamhchúram slándála.
- Soláthróimid Ceisteanna Coitianta más cuí.
- Cinnteoidimid go bhfuil naisc le leathanaigh agus suíomhanna gréasáin eile ag obair.



Foirmeacha Iarratais agus Bileoga Eolais:

- Cinnteoidimid go bhfuil eolas á chur ar fáil atá ábhartha, cothrom le dáta, éasca le húsáid agus ar fáil ag gach pointe teagmhála, lena n-áirítear ar líne.
- Ní lorgóimid ach eolas atá riachtanach chun measúnú cothrom agus tapa a dhéanamh ar d'iarratas, agus míneoidimid go díreach céard atá ag teastáil.
- Déanfaimid cinneadh chomh tapa agus is féidir maidir le hiarratas bailí a bhíonn faighte (i.e. comhlánaithe ina iomláine agus na doiciméid riachtanacha curtha ar fáil) agus laistigh de spriocdhátaí reachtúla.
- Déileálfaimid le gach iarratas go cothrom agus go comhsheasmhach de réir na rialacha agus na rialachán ábhartha agus soláthróimid cúiseanna maidir leis na cinntí a dhéanaimid.
- Tarraingeoidimid d'aird ar do cheart chun achomharc a dhéanamh agus conas cinneadh a achomharc.
- Cinnteoidimid go bhfuil na sonraí pearsanta atá in úsáid againn in úsáid díreach le haghaidh na críche ar lorgáidh agus ar cuireadh na sonraí ar fáil.

Iarratais Seirbhíse:

- Déileálfaimid le gach iarratas go cothrom agus go comhsheasmhach.
- Déileálfaimid le gach iarratas go tapa agus cuirfimid in iúl duit nuair is féidir leat a bheith ag súil le freagra a fháil uainn.
- Míneoimid an bonn a bhí leis na cinntí a rinneadh.



Complaints / Appeals:

- Tarraingeoidimid d'aird ar ár nós imeachta gearán agus achomharc má tá tú míshásta leis an tseirbhís a cuireadh ar fáil duit.
- Tarraingeoidimid d'aird ar do cheart achomharc a dhéanamh.



Seirbhísí i dteangacha eile:

- Beimid lánsásta cabhrú leat do ghnó linn a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann.
- Cinnteoidimid go mbeidh gach comhartha poiblí in oifigí / saoráidí na Comhairle i nGaeilge agus i mBéarla.
- Má dhéanann tú teagmháil linn go leictreonach nó i scríbhinn trí Ghaeilge, freagróimid thú trí Ghaeilge.
- Cinnteoidimid go bhfuil ár bhfoirmeacha iarratais agus Bileoga Eolais agus Bróisiúir ar fáil trí Ghaeilge agus trí Bhéarla.

Gníomhartha Seirbhíse do Chustaiméirí



Caighdeán Seirbhíse Ardcháilíochta

- Déanfaimid Cairt Custaiméirí ina ndéantar cur síos ar nádúr agus ar chaighdeán na seirbhísí ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo a athbhreithniú, a nuashonrú agus a fhoilsiú agus beidh an Chairt ar taispeáint go soiléir i ngach oifig / foirgneamh poiblí.
- Cinnteoidimid go bhfuil na caighdeán seirbhíse ardcháilíochta atá sonraithe sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí á gcomhlíonadh.
- Cinnteoidimid go mbeidh béim á leagan ar sheirbhís do chustaiméirí sa chreat inniúlachta atá forbartha do bhaill foirne nua agus d'ardú céime ball foirne reatha.
- Déanfaimid monatóireacht ar chomhlíonadh agus tuairisceoidimid go bliantúil maidir leis an dul chun cinn atá déanta i ndáil le spriocanna a chomhlíonadh.



Equality, Diversity & Human Rights

- Tarraingeoidimid aird ar mball foirne ar chomhionannas / éagsúlacht.
- Cinnteoidimid go bhfuil teachtaireacht shoiléir inár mbeartais agus nósanna imeachta maidir le comhionannas agus cur chun cinn phrionsabal na héagsúlachta agus trí thacú le cultúr agus le héiteas a thugann aitheantas do agus a dhéanann ceiliúradh ar éagsúlacht inár gcuid déileálacha lenár gcustaiméirí agus inár n-ionad oibre.



Oscailteacht agus Neamhchlaontacht

- Roinnfimid an t-eolas is déanaí lenár gcustaiméirí maidir leis na seirbhísí atá á gcur ar fáil againn.
- Cinnteoidimid go bhfuil na sonraí pearsanta atá inár seilbh sábháilte agus slán de réir ár dtiomantas sonraí.
- Fáiltímid roimh aiseolas ónár gcustaiméirí agus úsáidimid aiseolas chun réimsí a bhféadfaí iad a fheabhsú a aithint.



Rochtain Fhisiciúil

- Cinnteoidimid go bhfuil tús áite á thabhairt d'inrochtaineacht in oifigí agus saoráidí poiblí uile na Comhairle.
- Cinnteoidimid go bhfuil caighdeáin cheirde agus sábháilteachta á gcomhlíonadh ag oifigí agus saoráidí uile Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.



Eolas

- Cuirfimid cúrsaí oiliúna ar fáil don fhoireann ar fad lena chinntiú go bhfuil an t-eolas agus na scileanna teicniúla acu chun seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil.
- Beidh cur chuige réamhghníomhach againn i ndáil le heolas a sholáthar atá soiléir, tráthúil, beacht agus éasca le húsáid.
- Cuirfimid eolas ar fáil i bhformáidí a mbeidh daoine atá faoi mhíchumas in ann iad a rochtain.
- Bainfimid úsáid as na meáin shóisialta chun eolas a roinnt lenár gcustaiméirí maidir le fadhbanna seirbhíse agus go háirithe chun nuashonruithe leanúnacha a thabhairt i gcásanna éigeandála nó sa chás go gcuirtear isteach ar sheirbhís.



Tráthúlacht agus Cúirtéis

- Cuirfimid cúrsaí oiliúna ar fáil do gach ball foirne atá ag obair leis an bpobal, ionas go mbeidh ar a gcumas seirbhís do chustaiméirí ar ardchaighdeán a chur ar fáil go tapa, go cúirtéiseach agus go hógair.
- Cloífimid leis na prionsabail tráthúlachta agus cúirtéise atá sonraithe inár gCairt Custaiméirí.
- Cinnteoidimid go bhfuil glórphoist agus freagraí uathobrithe lasmuigh de ghnáthuaireanta oifige in úsáid ag gach ball foirne chun eolas a roinnt le custaiméirí maidir le dátaí fillte foirne nó chun sonraí teagmhála eile a roinnt leo.



Rogha

- Athbhreithneoidimid roghanna íocaíochta le haghaidh gach seirbhís ábhartha agus soláthróimid an raon roghanna is leithne agus is féidir i ndáil le modhanna íocaíochta.
- Forbróimid an raon seirbhísí is féidir a chur ar fáil ar líne lena n-áirítear e.g.: foirmeacha iarratais agus gearáin, iarratais deontais agus ceadúnais, córais áirithe le haghaidh ionad pobal agus saoráidí spóirt eile.



Comhairliúchán agus Measúnú

- Leanfaimid le cruinnithe comhairliúcháin phoiblí a reáchtáil i ndáil le raon seirbhísí / tionscadal trí fhóiraim phoiblí agus ar líne.
- Eagróimid suirbhéanna sástachta custaiméirí.
- Tacóimid le rannpháirtíocht phoiblí trí rannpháirtíocht i gcomhlachtaí ábhartha, e.g. Lónra Pobail Chathair na Gaillimhe.



Seirbhísí i dteangacha eile

- Cinnteoidimid go mbeidh gach comhartha / fógra poiblí inár n-oifigí agus saoráidí i nGaeilge agus i mBéarla.
- Cinnteoidimid go bhfuil bearta bunaithe chun freastal ar iarratais ar rochtain ar sheirbhísí trí úsáid a bhaint as Teanga Chomharthaíochta na hÉireann.
- Cinnteoidimid go mbeidh bearta i bhfeidhm chun freastal ar iarratais ar rochtain ar sheirbhísí trí úsáid na Gaeilge, de réir Acht na dTeangacha Oifigiúla agus Scéim Teanga Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.



Cuntasacht

- Soláthróimid tuarascálacha ar dhul chun cinn maidir le Seirbhís do Chustaiméirí dár gComhaltaí Tofa a fhoilsítear mar chuid de Thuarascáil Bhliantúil Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.



Comhordú Níos Fearr

- Simpleoidimid agus uathoibreoimid, más féidir, nósanna imeachta agus foirmeacha chun seirbhísí a rochtain.
- Forbróimid Comhaontuithe Leibhéal Seirbhíse inmheánacha agus CCanna Roinne chun tacú leis an Lárionad Seirbhís do Chustaiméirí.



Custaiméir Inmheánach

- Feabhsóimid rannpháirtíocht fostaithe trí chruinnithe foirne rialta, oiliúint agus úsáid a bhaint as cumarsáid inmheánach chun fadhbanna a aithint agus réimsí inár féidir linn ár seirbhísí do chustaiméirí a fheabhsú.
- Bunóimid Córas do Bhainistíocht ar Chaidreamh le Custaiméirí (CRM) chun freagraí na Comhairle ar chustaiméirí agus aighneachtaí Comhairleoirí a shruthlíniú agus a chomhordú ar bhealach níos éifeachtúla..



Gearáin agus Achomhairc

- Athbhreithneoidimid agus nuashonróimid ár Nósanna Imeachta Gearán agus Achomhairc Custaiméirí agus foilseoidimid iad ar ár suíomh gréasáin agus inár n-oifigí (Aguisín 3).
- Cuirfimid foirm aiseolais ó Chustaiméirí ar fáil ar chuntair phoiblí agus ar ár suíomh gréasáin.

Rannpháirtíocht Custaiméirí

Tá rannpháirtíocht custaiméirí ríthábhachtach i ndáil lena chinntiú go mbíonn rath ar phleanáil agus ar sholáthar seirbhísí.

Tá roinnt bealaí ann inar féidir leat a bheith páirteach agus tionchar a imirt ar sholáthar seirbhísí:

- Teagmháil a dhéanamh le Rannóg Seirbhís do Chustaiméirí Chomhairle Cathrach na Gaillimhe
- Teagmháil a dhéanamh le d'Ionadaithe Tofa áitiúla
- Freastal ar chruinnithe comhairliúcháin phoiblí
- A bheith páirteach in eagraíocht, grúpa deonach nó pobail mar chuid de Líonra Pobail Chathair na Gaillimhe
- A bheith páirteach in eagraíocht mar chuid den Coiste um Beartais Straitéiseacha nó Comhchoistí Póilíneachta
- Trínar gcóras ar líne Aiseolas ó Chustaiméirí

Monatóireacht ar ár bhFeidhmíocht

I rith shaolré an Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí, reáchtálfar athbhreithnithe inmheánacha rialta chun measúnú a dhéanamh ar éifeachtacht agus ar chomhlíontacht leis na Caighdeáin agus Gníomhartha Seirbhíse Ardcháilíochta atá sonraithe sa Phlean.

Táimid tiomanta do na leibhéil Seirbhíse do Chustaiméirí atá ann cheana féin a fheabhsú agus athbhreithniú rialta a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht. Gnéithe ríthábhachtacha den athbhreithniú seo iad na suirbhéanna sástachta custaiméirí agus na foirmeacha aiseolais.

Cuirfear tuarascálacha maidir le dul chun cinn na nGníomhartha atá sonraithe sa Phlean ar fáil sna Pleananna Bliantúla Soláthar Seirbhíse.

Sonraí Teagmhála:

Tá an fhoireann Seirbhís do Chustaiméirí ar fáil chun glaonna teileafóin chuig an uimhir 091-536400 a fhreagairt idir 9am agus 5pm, Luan go hAoine.

Lasmuigh de na huaireanta seo, lena n-áirítear Laethanta Saoire Bainc agus ag an deireadh seachtaine, déileáiltear le glaonna chuig an uimhir 091-536400 go huathoibríoch in ionad glaonna seirbhíse éigeandála lasmuigh de ghnáthuaireanta oifige.

Déileálann baill foirne atá ar glaoch le héigeandálaí láithreach baill.

Seoladh Poist: Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh, H91 X4K8

Suíomh Gréasáin: www.galwaycity.ie

Ríomhphost: customerservice@galwaycity.ie agus seirbhisdchustaiméirí@galwaycity.ie

Aguisín 1 - Cairt Custaiméirí

Comhairle Cathrach na Gaillimhe Cairt Custaiméirí



Tá tús áite á thabhairt ag Comhairle Cathrach na Gaillimhe do Sheirbhís agus Cúram Custaiméirí ar ardchaighdeán.

Tá Comhairle Cathrach na Gaillimhe tiomanta do sheirbhís den chéad scoth a chur ar fáil dá custaiméirí ar fad ar bhealach éifeachtach, cothrom, measúil, rúnda agus neamh-idirdhealaitheach.

Sonraítear sa chart custaiméirí seo prionsabail na seirbhíse do chustaiméirí ar ardchaighdeán ar féidir a bheith ag súil leo ó Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.



Caighdeáin Seirbhíse Ardcháilíochta

Cinnteoimid go bhfuil na caighdeáin seirbhíse ardcháilíochta atá sonraithe inár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí 2021 – 2024 á gcomhlíonadh.



Comhionannas, Éagsúlacht & Cearta an Duine

Cinnteoimid go gcaithfear go comhionann le gach duine agus tacóimid le héagsúlacht na cathrach agus déanfaimid iarracht torthaí comhionanna a chinntiú go gach grúpa, de réir ár nDualgais Eanála Poiblí maidir le comhionannas agus cearta an duine.

Cuirfimid obair i gcrích chun bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá thíos leis de thoradh na bochtaineachta agus an eisiaimh shóisialta a aithint agus chun déileáil leis na bacainní sin.



Oscailteacht agus Neamhchlaontacht

Déileálfaimid leat go cothrom agus go hoscailte. Pléifimid aon ghnéithe den déileáil a bhíonn agat linn agus míneoidimid duit conas a ndéanadh cinneadh.



Rochtain Fhísiciúil

Soláthróimid oifigí poiblí glana, inrochtana a chomhlíonfaidh caighdeáin cheirde agus sábháilteachta, agus a éascóidh rochtain do dhaoine atá faoi mhíchumas nó do dhaoine a bhfuil rianachas speisialta acu.



Eolas

Soláthróimid eolas soiléir, cabhrach, beacht agus cothrom le dáta atá éasca a thuiscint. Úsáidfimid teanga shimplí agus ní úsáidfimid téarmaí teicniúla / dlíthiúla ach amháin nuair is gá. Cinnteoimid go mbeidh ár sulomh gréasáin agus meáin shóisialta cothrom le dáta.

Cosnóimid do chuid eolais ar bhealach a chinntíonn go bhfuil Rialachán Cosanta Sonraí á gcomhlíonadh againn.



Tráthúlacht agus Cúirtéis

Déileálfaimid le gach custaiméir go tapa, go cúirtéiseach agus go hógair agus beidh aird chuí againn ar phríobháideacht agus ar rúndacht. Beimid gairmiúil agus cabhrach agus cuirfimid ainm (neacha) teagmhála foirne ar fáil ionas go gcuirtear idirbhearta leanúnacha i gcrích gan stró.



Rogha

Déanfaimid iarracht rogha a thabhairt, más féidir, i ndáil le modhanna iocálachta, rochtain ar sheirbhísí agus soláthar seirbhísí. Bainfimid léantairbhe as teicneolaíocht chun soláthar seirbhíse a fheabhsú agus chun rochtain ar líne ar sheirbhísí a sholáthar nuair is féidir.



Comhairliúchán & Measúnú

Soláthróimid cur chuige struchtúrtha i ndáil le comhairliúchán lánbhí lenár gcustaiméirí, agus rannpháirtíocht ár gcustaiméirí i bhforbairt, soláthar agus athbhreithniú ar sheirbhísí.

Déanfaimid monatóireacht agus measúnú ar ár seirbhísí agus feidhmíocht i gcomparáid leis na tiomantais atá luaite sa Chart seo agus leanfaimid lenár Seirbhísí do Chustaiméirí a athbhreithniú. Spreagfaimid custaiméirí chun aiseolas a sholáthar (diúltach nó dearfach) i ndáil le caighdeán na seirbhíse atá curtha ar fáil.



Seirbhísí i dteangacha eile

Freastalóimid ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Theanga Chomharthaíochta na hÉireann agus teangacha eile más féidir.



Cuntasacht

Cuirfimid ár gcuid oibre i gcrích go hionraic agus ag na caighdeáin ghairmiúla is airde i ndáil lenár seirbhísí ar fad agus cinnteoimid go ndéantar cinntí ar mhaithe le leas an phobail.

Déanfaimid monatóireacht ar chomhlíonadh agus cuirfimid athbhreithnithe bliantúla ar chaighdeáin agus ar fheidhmíocht i gcrích agus foilseoidimid sonraí maidir le feidhmíocht i gcomparáid le tascáir seirbhíse i raon seirbhísí na Comhairle inár dTuarascáil Bhliantúil.



Comhordú Níos Fearr

Spreagfaimid cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite i ndáil le seirbhísí a sholáthar dár gcustaiméirí.



Custaiméir Inmheánach

Cinnteoimid go nglactar le baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfuil siad oille go cuí, go bhfuil tacaíocht ar fáil dóibh agus go bhfuiltear ag dul i gcomhairle leo maidir leis na seirbhísí atá á soláthar acu.

Úsáidfimid cainéil dhumarsáide chun tacú le agus chun freagairt do ról thábhachtacha cheannaireachta a bhaineann le hionadaíocht, rialachas corparáideach agus ceannaireacht phobail na gComhaltai Tofa.



Gearáin & Achomhairc

Soláthróimid nós imeachta gearán agus achomharc atá inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid do chustaiméirí nach bhfuil sásta le caighdeán na seirbhíse atá á cur ar fáil againn - tá mionsonraí le fáil ag: www.galwaycity.ie/gearain-agus-achomhairc

Aguisín 2 - Cód Iompair Custaiméirí

Cód Iompair Custaiméirí



Tá sé mar aidhm ag Comhairle Cathrach na Gaillimhe seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar i dtimpeallacht shábháilte agus shlán. Tá an cód iompair seo dírithe ar chustaiméirí, comhaltaí tofa agus baill den phobal a úsáideann na hoifigí / na saoráidí agus a bhíonn ag déileáil le Comhairle Cathrach na Gaillimhe.

De réir Bheartas maidir le Dínit san Ionad Oibre na Comhairle, táimid freagrach as caitheamh lenár gcustaiméirí agus baill foirne go gairmiúil, go cúirtéiseach agus go sibhialta i gcónaí. Ar an gcuma cheánna, tá tusa freagrach, mar chustaiméir de chuid Chomhairle Cathrach na Gaillimhe, caitheamh le fostaithe na Comhairle go gairmiúil, go cúirtéiseach agus go sibhialta i gcónaí. Iarraimid ort a bheith measúil nuair a bhíonn tú ag déileáil lenár mbaill foirne agus inár n-oifigí / saoráidí.

Chun é seo a chinntiú, iarraidimid ar ár gcustaiméirí a thabhairt faoi deara nach nglacfar leis an iompar seo a leanas in aon cheann dár n-oifigí / saoráidí nó i gcomhthéacs aon idirghníomhaíochta le foireann na Comhairle.



Iompar atá suaiteach nó dainséarach agus a chuireann isteach ar úsáid agus/nó taitneamh a bheith á bhaint as an tsaoráid ag daoine eile nó iompar a chuireann isteach ar bhaill foirne atá i mbun gnó Comhairle agus/nó daoine atá i mbun oibre thar ceann na Comhairle.



Caitheamh bruscair



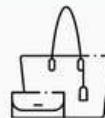
Ciapadh ball foirne nó ball den phobal trí theanga nó iompar atá maslach, gnéasaíoch, ciníoch, gáirsiúil, dímhéasúil nó bagrach, lena n-áirítear a bheith ag eascairí / ag béicil i gcomhluadar ball foirne.



Páirt a ghlacadh i ngníomhaíocht mhídhleathach.



Úsáid a bhaint as foréigean nó foréigean a bhagairt nó imeaglú i láthair ball foirne agus/nó ball den phobal.



Maoín phearsanta a fhágáil gan tionlacan fad is atá saoráid Chomhairle Cathrach na Gaillimhe in úsáid.



Aon damáiste d'aon turas do nó goid maoine de chuid Chomhairle Cathrach na Gaillimhe nó bagairt go ndéanfar damáiste nó goid.



Úsáid a bhaint as taifeadtaí físeáin agus/nó fuaimne nó grianghraif a ghlacadh agus/nó grianghraif a phostáil go míchuí ar na meáin shóisialta, gan údarú sonrach i scríbhinn.



Iompar imeaglaíthe, lena n-áirítear fórrán a chur ar bhaill foirne lasmuigh dá n-oifig nó ionad oibre ábhartha agus iarracht a dhéanamh baill foirne a chomhéigniú ar aon bhealach.



Leanai a fhágáil leo féin agus ligean dóibh cur isteach ar dhaoine eile in oifigí / saoráidí Chomhairle Contae na Gaillimhe.



Úsáid a bhaint as alcól agus drugaí aindleathacha.



Caitheamh tobac agus vápáil, lasmuigh de limistéir ainmnithe.



Go hiondúil ní cheadaítear peataí nó ainmhithe (seachas Madraí Treorach / Madraí Cuidithe) a thabhairt isteach in áitreabh Chomhairle Cathrach na Gaillimhe. I measc na n-eisceachtaí atá ann tá páirceanna agus saoráidí caithimh aimsire eile, nuair ba cheart go mbeadh madraí ar éill agus faoi smacht an úinéara an t-am ar fad.

Aguisín 3 - Nósanna Imeachta Gearán & Achomharc Custaiméirí

Tá Comhairle Cathrach na Gaillimhe tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil dá custaiméirí agus úsáideoirí seirbhíse ar fad. Déanann ár mbaill foirne gach iarracht is féidir lena chinntiú go bhfuil seirbhísí ar ardchaighdeán á gcur ar fáil go cothrom, go hoscailte, go héifeachtúil agus go cúirtéiseach. D'fhéadfadh uaireanta, áfach, go mbeadh tú den tuairim nár éirigh linn an aidhm sin a chomhlíonadh agus b'fhéidir nach mbeifeá sásta le caighdeán na seirbhíse a cuireadh ar fáil.

Tá córas gearán agus achomharc bunaithe ag Comhairle Cathrach na Gaillimhe chun cabhrú le custaiméirí a shíleann nár caitheadh go cothrom leo agus de réir chaighdeáin an Chúraim Custaiméirí atá sonraithe inár gCairt Custaiméirí.

Sonraítear sa doiciméad seo na nósanna imeachta atá bunaithe chun déileáil le gearáin faoi Sheirbhís do Chustaiméirí. Tá eolas ann maidir leis na nithe seo a leanas:

- Céard é gearán maidir le Seirbhís do Chustaiméirí?
- Cé hiad na daoine ar féidir leo gearán maidir le Seirbhís do Chustaiméirí a dhéanamh?
- Céard iad na fadhbanna a chuirtear san áireamh?
- Céard iad na fadhbanna nach gcuirtear san áireamh?
- Na caighdeáin atá sonraithe againn i ndáil le déileáil le gearáin Seirbhís do Chustaiméirí
- Conas gearán a dhéanamh?
- An cineál eolais atá le cur ar fáil
- Conas is féidir leat achomharc a dhéanamh mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra?

Céard é gearán maidir le Seirbhís do Chustaiméirí?

Déantar gearán nuair a shíleann duine nach raibh an bealach ar dhéileáil Comhairle Cathrach na Gaillimhe leis nó léi de réir dea-chleachtais riaracháin agus/nó chaighdeáin an Chúraim Custaiméirí atá sonraithe inár gCairt Custaiméirí.

Cé hiad na daoine ar féidir leo gearán maidir le Seirbhís do Chustaiméirí a dhéanamh?

Ar an gcéad dul síos, ba cheart gach fiosrúchán / gearán a dhéanamh ag leibhéal roinne. Tá baill foirne oilte chun d'fhiosrúcháin / do ghearáin a fhreagairt agus déantar gach iarracht fiosrúcháin agus gearáin a réiteach go tapa agus go héifeachtúil.

Tá ceart agat gearán maidir le Seirbhís do Chustaiméirí a dhéanamh, áfach, má chreideann tú gur tharla aon cheann de na rudaí seo a leanas:

- Níor chaith Comhairle Cathrach na Gaillimhe go cothrom leat,
- Níl seirbhís a shíleann tú ba cheart a bheith á cur ar fáil duit á cur ar fáil nó tá an tseirbhís atá á cur ar fáil easnamhach,
- Tá tionchar díobhálach ag gníomh atá curtha i gcrích ag an gComhairle nó cinneadh atá déanta ag an gComhairle ort, nó níor breithníodh na fíricí ar fad
- Tugadh neamhaird ar iarratas ar sheirbhís / ar eolas.

Ní ghlacfar le gearán foirmiúil mura bhfuil imscrúdú déanta ag an roinn ábhartha air ar dtús.

Céard iad na Fadhbanna a chuirtear san áireamh?

- Gearáin a bhaineann le moilleanna, botúin, seirbhís do chustaiméirí ar chaighdeán íseal – uaireanta ar shíl tú nach raibh an caighdeán seirbhíse mar ba cheart
- Gearáin faoi Alt 39 d'Acht um Míchumas, 2005 a bhaineann le rochtain ar ár seirbhísí, foirgneamh nó eolas
- Gearáin maidir le hidirdhealú faoin Achtanna um Stádas Comhionann, 2000 - 2018

Céard iad na Fadhbanna nach gcuirtear san áireamh?

Tá nósanna imeachta ar leith bunaithe le haghaidh na bhfadhbanna / lochtanna / gearán seo a leanas:

- Sa chás gur ann do nós imeachta reachtúil nó ceart achomharc a dhéanamh cheana féin, e.g. Pleanáil, Fógraí Muirir Sheasta Trácht, iarratas faoi Shaoráil Faisnéise, RGCS, Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol, Eitic, etc.
- Dumpáil / Caitheamh Bruscair / Truailliú Mídhleathach
- Feithiclí Tréigthe
- Cothabháil Bóithre / Sclaigeanna
- Soilsiú Sráide Lochtach
- Cothabháil Tithíochta
- Meaisíní lochtacha Íoc & Taispeáin

Céard iad na caighdeáin atá bunaithe chun déileáil le gearáin?

- Déileálfar le gearáin go comhsheasmhach, go neamhchlaonta, go híogair agus go trédhearcach.
- Caithfimid le gach gearán faoi rún agus ní phléifimid an gearán ach leis na baill foirne ábhartha ar bhonn riachtanas eolais.
- Sa chás go mbaineann Gearán ó Chustaiméir le ball foirne áirithe rachfar i gcomhairle leis an duine sin i ndáil leis an gearán.
- Ní bheidh aon tionchar ag gearán a dhéanamh ar an déileáil a bheidh agat agus ar an teagmháil a dhéanfaidh tú le Comhairle Cathrach na Gaillimhe amach anseo.
- Déanfar comhfhreagras a bhaineann le do ghearán a chomhdú leis féin agus ní leis an bhfaisnéis eile a bhaineann leat atá i seilbh na Comhairle.
- Admhóidh Comhordaitheoir na nGearán ó Chustaiméirí do ghearán laistigh de 5 lá oibre.
- Déanfaidh oifigeach de chuid na Comhairle, ní na daoine a bhfuil baint acu leis an gcinneadh nó gníomh bunaidh, do ghearán a scrúdú go cúramach.
- Scrúdóimid agus athbhreithneoidimid do ghearán agus seolfaimid freagra scríofa chugat laistigh de 20 lá ó do ghearán a fháil. Uaireanta, tógann sé níos mó ama gearáin a réiteach ach coinneofar ar an eolas thú maidir leis an dul chun cinn atá á dhéanamh go dtí go n-eiseofar freagra.
- Má chinntear nach raibh cur chuige Chomhairle Cathrach na Gaillimhe cothrom, tairgfear leithscéal agus míniú agus déanfar gach iarracht an fhadhb a réiteach. Athbhreithneofar aon nósanna imeachta reatha lena chinntiú nach mbíonn fadhbanna den chineál céanna ann amach anseo

Conas is féidir liom gearán a dhéanamh?

Céim a hAon:

Ar an gcéad dul síos, ba cheart aird na mball foirne sa roinn ábhartha a tharraingt ar an ngearán, ó bhéal nó i scríbhinn. Déanfaidh na baill foirne sin iarracht do ghearán a réiteach gan mhoill.

Céim a Dó:

Mura féidir leis na baill foirne sa roinn ábhartha do ghearán a réiteach, nó mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís do chustaiméirí nó leis an bhfreagra a fuair tú, ba cheart duit mionsonraí an ghearáin a scríobh ar an bhfoirm Gearán agus an fhoirm a sheoladh chuig:

Comhordaitheoir na nGearán ó Chustaiméirí, Seirbhís do Chustaiméirí, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh

Is féidir an fhoirm ghearán a chomhlánú ar líne freisin ag <https://www.galwaycity.ie/gearain-agus-achomhairc>

Cén cineál eolais ba cheart dom a chur ar fáil?

- Ainm, seoladh, seoladh ríomhphoist agus/nó uimhir theileafóin
- Uimhir thagartha Chomhairle Cathrach na Gaillimhe, má bhaineann le hábhar
- An chúis atá le do ghearán agus míniú maidir leis an gcúis a shíleann tú / conas a shíleann tú nár chomhlíon Comhairle Cathrach na Gaillimhe an caighdeán riachtanach sa chás seo – tabhair an oiread eolais agus is féidir lena n-áirítear dátaí agus doiciméid tacaíochta, más cuí
- Ainm na rannóige, agus más cuí, ainm an bhaill foirne, a raibh tú ag déileáil leis nó léi
- An méid is mian leat a bhaint amach tríd an ngearán seo a dhéanamh
- An bhfuil teagmháil déanta agat cheana féin leis an rannóg i gceist chun do ghearán a réiteach, soláthair na sonraí

Céard is féidir liom a dhéanamh mura bhfuil mé sásta leis an bhfreagra?

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fhaigheann tú, is féidir leat an cinneadh a achomharc trí do ghearán a sheoladh, i scríbhinn, chuig:

Oifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh

Ní mór achomhairc a fháil laistigh de 4 seachtaine ó dháta an chinnidh.

Athscrúdóidh an tOifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach an gearán agus eiseofar freagra laistigh de 20 lá oibre ón achomharc a dhéanamh.

Céard is féidir liom a dhéanamh má tá mé fós míshásta leis an toradh?

Má shíleann tú gur caitheadh go héagothrom leat nó mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra deiridh a fhaigheann tú uainn, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman:

Seo a leanas na sonraí teagmhála:

Oifig an Ombudsman,
6 Ardán Phort an Iarla,
Baile Átha Cliath 2,
D02 W773

Teil: Glao Áitiúil 1890 223030
Teil: 01 6395600
Ríomhphost: complaints@ombudsman.ie
Suíomh Gréasáin: www.ombudsman.ie

Má bhaineann do ghearán le leanbh, nó duine óg faoi 18 mbliana d'aois, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh le:

Oifig an Ombudsman do Leanaí,
Teach na Mílaoise,
52-56 Sráid na Trá Móire,
Baile Átha Cliath 1,
D01 F5P8.
Teil: Glao Áitiúil 1800 20 20 40
Teil: 01 865 6800
Ríomhphost: ococomplaint@oco.ie
Suíomh Gréasáin: www.oco.ie

Aguisín 4 - Beartas maidir le Custaiméirí agus Gearáin Maslacha, Diamseasmhacha, Cráiteacha agus Míréasúnta

Níl Comhairle Cathrach na Gaillimhe ag súil leis go nglacfaidh baill foirne nó Comhairleoirí le hiompar ó chustaiméirí atá maslach, gránna, bagrach nó iompar arb ionann é, mar gheall ar mhinicíocht na dteagmhálacha, agus úsáid dhíréireach ama agus acmhainní.

Is é an aidhm atá leis an mbeartas seo cásanna a aithint ina bhféadfaí glacadh leis go bhfuil teagmháil custaiméara, iarratais seirbhíse agus/nó gearáin maslach, dianseasmhach, cráiteach nó míréasúnta. Tá sé mar aidhm go mbeadh an beartas ag tacú le nósanna imeachta Chomhairle Cathrach na Gaillimhe maidir le Gearáin agus Achomhairc ó Chustaiméirí ina sonraítear an próiseas atá bunaithe ionas gur féidir le custaiméirí gearáin oifigiúla a dhéanamh maidir leis an tseirbhís atá á cur ar fáil ag an gComhairle.

Níor cheart glacadh leis gur gearánach cráiteach nó dianseasmhach ar bhealach míréasúnta é duine a dhéanann fiosrúcháin dhlísteanacha, iarratais seirbhíse, gearáin nó a cháineann nós imeachta gearán. Ar an gcuma chéanna, níor cheart glacadh leis go bhfuil custaiméir atá míshásta leis an tseirbhís a cuireadh ar fáil nó toradh gearáin agus a dhéanann iarracht é a cheistiú, cráiteach nó leanúnach ar bhealach míréasúnta.

Chun críche an bheartais seo, is ionann custaiméirí agus gearáin dhianseasmhacha, chráiteacha agus/nó mhíréasúnta, mar gheall ar nádúr nó minicíocht na dteagmhálacha custaiméara, agus custaiméirí agus gearáin a chuireann bac ar bhreithniú na Comhairle ar a n-iarratais gearán / seirbhíse féin nó custaiméirí eile nó a bhfuil tionchar díréireach acu ar bhealach éigin eile ar acmhainn oibríochtúil na Comhairle. D'fhéadfadh go mbeadh teagmhais aonair do-ghlactha, ach níos minice ná a mhalairt, d'fhéadfadh gurb é iompar atá dianseasmhach ar bhealach míréasúnta is cúis leis an deacracht, iompar a thógann go leor ama le bainistiú agus a chuireann isteach ar bhreithniú cuí an iarratais / an ghearáin.

Iompar Do-ghlactha

Áirítear in iompar do-ghlactha iompar atá maslach, gránna nó bagrach agus d'fhéadfadh go mbeadh aon cheann de na nithe seo a leanas i gceist:

- A bheith bagrach nó úsáid a bheith bainte as foréigean fisiciúil i ndáil le baill foirne nó baill den phobal
- Úsáid a bhaint as teanga mhaslach, bhagrach agus/nó droch-chaint;
 - ar an teileafón
 - ag cuntair phoiblí nó i rith cruinnithe aghaidh ar aghaidh
 - i gcomhfhreagras scríofa, lena n-áirítear litreacha, ríomhphoist, foirmeacha iarratais, meáin shóisialta agus ar líne
- Roinnt ríomhphost a sheoladh chuig an rannóg chéanna / ball foirne céanna nó chuig roinnt rannóg / roinnt ball foirne maidir leis an bhfadhb chéanna
- Roinnt glórphost a fhágáil maidir leis an bhfadhb chéanna

Custaiméirí agus Gearáin Chráiteacha, Dhianseasmhacha agus/nó Mhíreasúnta:

D'fhéadfadh go mbeadh an cur síos ar “cráiteach, dianseasmhach nó míreasúnta” in úsáid ina aonar nó i bpáirt le custaiméir nó gearán. Seo a leanas roinnt samplaí, ach ní liosta uileghabhálach atá ann, de chustaiméirí nó gearáin chráiteacha, dhianseasmhacha agus/nó mhíreasúnta:

- Líon teagmhálacha míreasúnta a dhéanamh leis an gComhairle, trí aon mhodh, i ndáil le fiosrúchán / gearán / iarratas seirbhíse sonracha (nó cosúil)
- Éilimh iomarcacha a dhéanamh ar am agus acmhainní ball foirne trí ghlaonna teileafóin fada, ríomhphoist a sheoladh chuig baill foirne éagsúla de chuid na Comhairle, go leor doiciméad nach bhfuil gá leo nó atá rófhada a sheoladh chuig an gComhairle, litreacha/ríomhphoist mhionsonraithe a sheoladh go rialta agus a bheith ag súil le freagraí láithreacha baill
- Gan dóthain foras nó gan forais ar bith a bheith le gearán
- Diúltú na forais atá mar bhonn leis an ngearán a shonrú, ainneoin tairiscintí ar chúnamh a bheith faighte
- Diúltú oibriú le nó comhoibriú le ball foirne atá ag soláthar cúnamh agus atá ag éileamh go gcuirfí an gearán faoi bhráid oifigigh níos sinsearaí
- An gearán céanna a dhéanamh arís agus arís eile, gan ach difríochtaí beaga a bheith le tabhairt faoi deara idir na gearáin, agus ag iarraidh go ndéileálfar leo mar ghearáin nua
- Eolas nua gan tábhacht agus/nó eolas neamhábhartha a chur san áireamh ag céim níos faide anonn sa phróiseas
- Diúltú comhoibriú leis an bpróiseas imscrúdaithe gearán
- Diúltú glacadh leis nach bhfuil fadhbanna áirithe laistigh de raon feidhme an nóis imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc Custaiméirí
- Glacadh le cur chuige mí-eagraithe: roinnt gearánach a bhfuil gearáin chosúla á ndéanamh acu faoin bhfadhb chéanna nó gearánach amháin a bhfuil gearáin maidir leis an bhfadhb chéanna á ndéanamh aige nó aici le roinnt eagraíochtaí
- Teagmháil a dhéanamh leis an gComhairle ar bhonn dianseasmhach, ar bhealaí difriúla, faoin bhfadhb chéanna
- Cruinnithe agus comhráite a thaifeadadh go leictreonach trí fhíseán, fuaim nó grianghraif, gan réamheolas maidir leis agus toiliú an duine eile/na ndaoine eile lena mbaineann
- Diúltú glacadh leis go mbaineann fiosrúchán, iarratas seirbhíse nó gearán le raon feidhme na Comhairle
- Go leor ceisteanna mionsonraithe a chur agus a éileamh go bhfreagrófaí na ceisteanna ar fad
- Argóintí neamhábhartha agus/nó míreasúnta a dhéanamh, ag éileamh go nglacfaí lena gcur síos ar imeachtaí mar fhíric gan aon fhianaise chun tacú leis an argóint, diúltú frith-argóintí a bhreithniú nó glacadh leo, diúltú glacadh le fianaise dhoiciméadaithe mar fhíric
- Leanúint ar aghaidh ag freagairt na gceisteanna céanna atá curtha agus freagartha roimhe seo nó nach bhfuil an chumhacht ag an gComhairle iad a fhreagairt
- Gearáin gan bhunús a dhéanamh maidir le hiompar ball foirne
- Diúltú comhoibriú le nó bac a chur ar fhoireann na Comhairle a cuid dualgas a chur i gcrích
- Mí-úsáid a bhaint as uimhreacha teileafóin na Comhairle, e.g. glaoch ar uimhreacha líne talún nó fóin phóca ball foirne arís agus arís eile lasmuigh de ghnáthuaireanta oifige

Conas a bhainisteadh an Chomhairle an tIompar seo?

Cinnteoimid go bhfuil imscrúdú déanta, nó á dhéanamh, ar gach gearán bailí de réir nósanna imeachta Gearán agus Achomharc na Comhairle.

Sa chás gur dóigh linn go bhfuil iompar custaiméara do-ghlactha cuirfimid an chúis gur dóigh linn go bhfuil a (h)iompar do-ghlactha nó míréasúnta in iúl dó nó di agus iarrfaimid ar an gcustaiméir a (h)iompar a athrú. Má leantar ar aghaidh leis an iompar seo, áfach, cuirfimid gníomh i gcrích chun srian a chur le teagmháil an chustaiméara leis an gComhairle.

Go hiondúil, déanfar an cinneadh srian a chur ar rochtain ar an gComhairle i ndiaidh dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís/na seirbhísí a cuireadh ar fáil don chustaiméir. Déanfar an cinneadh ag leibhéal Ceann Rannóige agus sa chás go bhfuil teagmháil á déanamh le níos mó ná roinn amháin, comhaontófar ar chinneadh tras-rannach agus ainmneofar oifigeach ceannais chun freagra na Comhairle a chomhordú. Beidh gach srian a fhorchuirfear bunaithe ar fhianaise, oiriúnach agus comhréireach.

Anseo thíos tá mionsonraí maidir leis na srianta a d'fhéadfaí a fhorchur:

- Teagmháil i bhformáid áirithe a lorg, i.e. díreach comhfhreagras i scríbhinn
- A éileamh go mbeadh teagmháil á déanamh le comhalta foirne ainmnithe amháin
- Cosc a chur ar an gcustaiméir ríomhphoist a sheoladh chuig baill foirne sonracha
- Srian a chur le glaonna teileafóin ar laethanta sonracha agus/nó ag amanna sonracha
- Diúltú rochtain a cheadú ar oifigí agus/nó saoráidí na Comhairle nó gan rochtain a cheadú ach trí choinne a dhéanamh
- A éileamh go mbeadh aon teagmháil aghaidh ar aghaidh ag tarlú i láthair finné agus ag suíomh oiriúnach
- A éileamh go mbíonn an custaiméir páirteach i gcomhaontú scríofa maidir lena (h)iompar amach anseo
- Diúltú glacadh le haon ghlaonna/ghearáin bhreise ón gcustaiméir le haghaidh tréimhse shonraithe ama
- A chur in iúl don chustaiméir/gearánach nach bhfaighidh sé nó sí freagra nó admháil maidir le haon teagmháil bhreise uaidh nó uaithi maidir leis an topaic shonrach sin

I ngach cás ina bhfuil sonraí teagmhála an chustaiméara againn, seolfaimid nóta scríofa chuig an gcustaiméir agus míneoimid dó nó di an chúis a bhfuilimid den tuairim go bhfuil a (h)iompar do-ghlactha/míréasúnta agus an gníomh atá beartaithe againn a chur i gcrích, fad ama mheasta an ghnímh agus conas cinneadh a achomharc. Chomh maith leis sin, cuirfimid cóip den bheartas seo agus dá Chód Iompair Custaiméirí ar fáil.

Sa chás go bhfuil an teagmháil / na gearáin á ndéanamh go hanaithnid tríd an teileafón, lorgóimid sonraí teagmhála ón gcustaiméir, agus

- Má chuireann an custaiméir a (h)ainm agus sonraí teagmhála ar fáil, cuirfear an gníomh atá beartaithe againn in iúl dó nó di i scríbhinn.
- Má dhiúltaíonn an custaiméir a (h)ainm nó sonraí teagmhála a chur ar fáil, cuirfear in iúl dó nó di i rith an ghlaonna teileafóin nach bhfuil sé nó sí ag cloí le Cód Iompair Custaiméirí na Comhairle, mar aon leis an ngníomh atá beartaithe againn, tréimhse mheasta an ghnímh agus conas is féidir leis nó léi cinneadh a achomharc. Chomh maith leis sin, cuirfimid in iúl dó nó di cá háit is féidir cóip den bheartas seo agus dár gCód Iompair Custaiméirí a fháil.

Sa chás go gcruthaíonn an t-iompar bagairt do shábháilteacht nó leas láithreach bhaill foirne na Comhairle, breithneoidimid roghanna eile a d'fhéadfaí a áireamh ina measc atreorú chuig An Garda Síochána nó caingean dlí a thionscnamh.

Gearáin / Iarratais Seirbhíse Nua

Déileálfar le haon ghearáin / iarratais seirbhíse nua ó chustaiméirí a thagann faoi scáth an bheartais seo ar bhonn fiúntas. Bainfear tairbhe as breithiúnas agus discríd lena chinntiú go mbreithnítear teagmháil ón gcustaiméir/gearánach maidir le nithe eile. Déanfaidh Ceann na Rannóige cinneadh maidir le cibé acu atá nó nach bhfuil aon srianta a cuireadh i bhfeidhm roimhe seo fós oiriúnach agus riachtanach i ndáil leis an ngearán / iarratas seirbhíse nua. Ní thacaímid le beartas amháin a chiallaíonn go ndiúltaítear déileáil le hiarratais seirbhíse nó le gearáin dháiríre.

Taifeadadh agus Athbhreithniú cásanna d'iompar Míréasúnta

Taifeadfar gach cás d'iompar míréasúnta, sa chás go bhfuil forálacha an bheartais seo agartha, ar fhoirm theagmhais (Aguisín 1). Síneoidh Ceannasaí na Feidhme gach foirm theagmhais comhlánaithe agus seolfar cóip den fhoirm, chuig Ceann na Seirbhísí Corparáideacha, le léamh agus le coimeád.

Déanfaidh Ceann na Rannóige aon srian a fhorchuirtear a athbhreithniú go rialta. Cuirfear an custaiméir/an gearánach ar an eolas faoi thoradh an athbhreithnithe seo má tá téarmaí an chinnidh seo an beartas a chur i bhfeidhm ina gcás féin athraithe nó má tá síneadh curtha leo.

Aguisín 5 - Saoráil Faisnéise

Tugann Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014 teideal do bhall den phobal iarratas a dhéanamh ar fhaisnéis atá i seilbh comhlachtaí poiblí. Tugann sé an ceart dlí don duine aonair:

- Rochtain a fháil ar thaifid atá i seilbh comhlachtaí poiblí,
- Faisnéis phearsanta maidir leo a cheartú nó a nuashonrú sa chás go bhfuil a leithéid sin d'fhaisnéis neamhiomlán, mícheart nó míthreorach,
- Cúis a fháil maidir leis na cinntí a rinne an comhlacht poiblí a bhfuil tionchar acu orthu.

Is féidir leat na taifid seo a leanas atá i seilbh Chomhairle Cathrach na Gaillimhe a lorg:

- Aon taifid a bhaineann leat go pearsanta, beag beann ar an uair ar cruthaíodh iad,
- Gach taifead eile a cruthaíodh i ndiaidh an 21 Deireadh Fómhair 1998.
- Sonraítear san Acht eisceachtaí áirithe a chuireann srian ar eisiúint taifead.

Más mian leat iarratas a dhéanamh seol ríomhphost chuig foi@galwaycity.ie agus sonraigh i gcorp an ríomhphoist go bhfuil iarratas á dhéanamh agat faoi Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014. Chomh maith leis sin, is féidir leat d'iarratas a sheoladh chuig an Oifigeach um Shaoráil Faisnéise, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh, H91 X4K8.

Tá tuilleadh eolais le fáil ag <https://www.galwaycity.ie/saorail-faisneise-2>

Aguisín 6 - Cosaint Sonraí

Próiseáil Comhairle Cathrach na Gaillimhe faisnéis custaiméirí de réir na reachtaíochta Cosanta Sonraí.

Tá sé mar aidhm le Cosaint Sonraí ceart chun príobháideachta duine a chosaint i ndáil lena sonraí pearsanta a bheith á bpróiseáil ag daoine a bhfuil a leithéid de shonraí á rialú acu. Tugann na hAchtanna um Chosaint Sonraí, 1988 - 2018 agus an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí cearta do dhaoine aonair mar aon le freagrachtaí do na daoine a bhfuil sonraí pearsanta á bpróiseáil acu. Leagtar síos iontu seo rialacha maidir le cosaint príobháideachta sonraí pearsanta, a chlúdaíonn réimsí cosúil le fáil, próiseáil, coinneáil, úsáid, nochtadh, cruinneas, oiriúnacht, coimeád agus ceart duine a s(h)onraí pearsanta a rochtain agus a cheartú. Baineann an reachtaíocht le sonraí pearsanta atá á gcoimeád i bhformáid láimhe agus leictreonach.

Tá tuilleadh eolais le fáil ag <https://www.galwaycity.ie/raiteas-priobhaideachais>.

Do chearta

Tá sé de cheart agat rochtain a iarraidh ar shonraí pearsanta a choinnítear fút, deimhniú a fháil maidir le cibé an bhfuil sonraí a bhaineann leat ann, go gcuirfí ar an eolas tú maidir le hábhar agus foinse na sonraí agus seiceáil a gcruinnis. Ina theannta sin, má fhaightear amach go bhfuil na sonraí atá i seilbh againn míchruinn, tá sé de cheart agat sonraí pearsanta atá i seilbh Chomhairle Cathrach na Gaillimhe a athrú, a bhaint, a bhac nó cur i gcoinne úsáid na sonraí sin. I gcúinsí áirithe, d'fhéadfaí moill a chur nó deireadh a chur le rochtain ar sheirbhís nuair a cheanglaítear na sonraí de réir an dlí nó chun críocha bunriachtanacha a bhaineann le seirbhís a sholáthar duit, má chuirtear bac ar rochtain ar shonraí. Tabhair faoi deara le do thoil, chun cabhrú le do phríobháideacht a chosaint, go bhféadfaimid céimeanna a ghlacadh chun d'aitheantas a fhíorú sula ndeonófar rochtain ar shonraí pearsanta.

Cuir isteach sonraí ar bith a d'fhéadfadh cabhrú linn do thaifid a aimsiú. D'fhéadfadh go gcuimseodh sé seo:

- Uimhir chuntais an chustaiméara,
- Uimhir foirne,
- Aon fhaisnéis eile a d'fhéadfadh cabhrú linn do thaifid a aithint.

Chun na cearta seo a fheidhmiú, ba chóir duit teagmháil a dhéanamh le dpo@galwaycity.ie, nó scríobh chuig an Oifigeach Cosanta Sonraí, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh, H91 X4K8.

Mura bhfuil tú sásta le toradh an fhreagra a fuair tú ó Chomhairle Cathrach na Gaillimhe maidir le d'iarratas, tá tú i dteideal gearán a dhéanamh leis an gCoimisiún um Chosaint Sonraí, ar féidir leis an cheist a fhiosrú ar do shon.

Is é suíomh Gréasáin an Choimisiúin um Chosaint Sonraí ná www.dataprotection.ie. Is féidir leat dul i dteagmháil lena Oifig freisin:

An Coimisiún um Chosaint Sonraí,
21 Cearnóg Mhic Liam Theas,
Baile Átha Cliath 2
D02 RD28
Teil: 01 7650100 / 1800 437 737