



Comhairle Chontae na Gaillimhe
Galway County Council

Straitéis Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

*Seirbhísí Custaiméara Chomhairle Chontae na Gaillimhe –
Cultúr barr feabhais a chothú i ndáil le soláthar Seirbhísí Custaiméara*

~~~~~  
*Galway County Council Customer Services –  
To foster a culture of excellence in delivering Customer Services*

# Comhairle Chontae na Gaillimhe

## Straitéis maidir le Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

### Clár

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Straitéis maidir le Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.....                           | 1         |
| <b>Réamhrá agus Achoimre.....</b>                                                           | <b>1</b>  |
| Eolas faoi Chomhairle Chontae na Gaillimhe.....                                             | 3         |
| <b>Ráiteas Misin agus Luachanna.....</b>                                                    | <b>3</b>  |
| <b>Ráiteas Misin.....</b>                                                                   | <b>3</b>  |
| Ár gcuid Seirbhísí.....                                                                     | 4         |
| <b>An Timpeallacht Oibriúcháin agus Srianata ar Acmhainní.....</b>                          | <b>4</b>  |
| Ag Freastal ar ár gCustaiméirí.....                                                         | 5         |
| <b>Ár gCustaiméirí.....</b>                                                                 | <b>5</b>  |
| <b>Rochtain Uilechoiteann dár gcuid Custaiméirí go léir.....</b>                            | <b>5</b>  |
| <b>Rannpháirtíocht na gCustaiméirí.....</b>                                                 | <b>6</b>  |
| <b>Aiseolas ó Chustaiméirí.....</b>                                                         | <b>6</b>  |
| <b>Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí – An mhéid atá déanta again.....</b>            | <b>7</b>  |
| <b>Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí – An mhéid atá Beartaithe again.....</b>        | <b>8</b>  |
| Cairt Chustaiméirí.....                                                                     | 9         |
| <b>An mhéid gur féidir leat a bheith ag súil leis ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe....</b> | <b>9</b>  |
| Ráiteas faoi Chaighdeáin na Seirbhísí Ardchaighdeáin.....                                   | 11        |
| <b>An Caighdeán Seirbhíse ar féidir súil leis ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe.....</b>    | <b>11</b> |
| <b>Spríocanna Freagartha Seachadta Seirbhísí Custaiméara.....</b>                           | <b>13</b> |
| <b>Uisce Éireann – Ionad Seirbhísí Custaiméirí.....</b>                                     | <b>15</b> |
| Ról na gCustaiméirí.....                                                                    | 17        |
| <b>Is fearr is féidir linn cuidiú leat más rud é .....</b>                                  | <b>17</b> |
| Cód Iompair do Chustaiméirí.....                                                            | 18        |
| <b>An mhéid atá Comhairle Chontae na Gaillimhe ag súil leis ó Chustaiméirí.....</b>         | <b>18</b> |
| <b>An mhéid nach nglacfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe leis ó Chustaiméirí....</b>      | <b>18</b> |
| Ár Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc.....                                      | 19        |
| <b>Céard é Gearán? .....</b>                                                                | <b>19</b> |
| <b>Céard é Achomharc? .....</b>                                                             | <b>19</b> |
| <b>Gearáin agus Achomhairc faoin Acht um Míchumas.....</b>                                  | <b>19</b> |
| <b>Achoimre ar an Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc.....</b>                   | <b>22</b> |
| Tiomantais Gníomhaíochta agus Measúnú ar ár bhFeidhmíocht.....                              | 23        |
| <b>An Grúpa Oifigeach Seirbhísí Custaiméara.....</b>                                        | <b>23</b> |
| <b>Feasacht Foirne ar Chaighdeáin na Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.....</b>      | <b>23</b> |
| Léarscáileanna dár Ionaid Sheirbhíse.....                                                   | 24        |
| Cóip dár bhFoirm Ghearáin.....                                                              | 26        |
| Cóip dár n-Iarraidh ar Fhaisnéis agus/nó ar Chúnamh.....                                    | 28        |

# Straitéis Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

## Réamhrá agus Achoimre

Sa doiciméad seo, leagtar amach an straitéis atá ag Comhairle Chontae na Gaillimhe chun barr feabhais a bhaint amach i ndáil le Seirbhísí do Chustaiméirí. Is ionann seirbhís do chustaiméirí agus nithe atá geallta a chur ar fáil. Is ionann seirbhís barr feabhais do chustaiméirí agus níos mó ná mar atá geallta a chur ar fáil.

An Grúpa Oifigeach Seirbhísí Custaiméara a d'ullmhaigh an Straitéis seo, agus fuarthas ionchur ó Aonad na Seirbhísí do Chustaiméirí agus ó aiseolas ó chustaiméirí trínár gcuid Suirbhéanna ar Thaití Custaiméirí agus trínár gcórais ar líne a úsáidtear chun aiseolas a fháil ó chustaiméirí.

- **Is é ár gcuspoir cultúr barr feabhais a chothú i ndáil le seirbhísí custaiméara a sholáthar**

Cuirfimid na straitéisí seo a leanas i bhfeidhm chun an cuspoir seo a bhaint amach:

A chur in iúl go soiléir dár gcustaiméirí cén leibhéal seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leis ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe agus ónár bhfoireann;

Na hacmhainní atá againn a úsáid go héifeachtach chun an caighdeán seirbhíse is fearr is féidir linn a sholáthar ar bhonn riachtanais na gcustaiméirí;

Ceachtanna a fhoghlaim i gcás nach soláthraítear seirbhís ar mhodh comhsheasmhach nó nach n-oibríonn seirbhís chomh maith agus is mian linn;

A chur in iúl dár gCustaiméirí go bhfuil ardchaighdeáin á gcoimeád ar bun go comhsheasmhach againn trína bheith gníomhach ó thaobh aiseolas a iarraidh ar ár gcustaiméirí agus trí athbhreithniú a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid le caighdeáin aitheanta.

Tá na straitéisí sin leagtha amach sna doiciméid seo a leanas:

Ár gCairt do Chustaiméirí ina n-áirítear Cód Iompair do Chustaiméirí  
Ár Ráiteas faoi Chaighdeáin na Seirbhísí Ardchaighdeáin  
Ár Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc ó Chustaiméirí

Is iad na doiciméid sin a chuimsítear inár **Straitéis maidir le Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí** agus tá siad foilsithe agus ar fáil don phobal ag ár gcuid pointí seirbhíse ar [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie) nó is féidir teagmháil a dhéanamh le [customerservices@galwaycoco.ie](mailto:customerservices@galwaycoco.ie) chun iad a fháil. Is féidir cóipeanna i bhformáidí malartacha a chur ar fáil ach iad a iarraidh.

Tá Spriocanna agus Gníomhaíochtaí a bhaineann lenár **Straitéis maidir le Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí** le fáil inár bPlean Gníomhaíochta Bliantúil maidir le Seirbhísí do Chustaiméirí. Sa Phlean Gníomhaíochta, tugtar aird ar thosaíochtaí Phlean Corparáideach Chomhairle Chontae na Gaillimhe agus ar spriocanna Phleananna Seirbhíse gach Aonaid ar leith. Is é an Grúpa Oifigeach Seirbhísí Custaiméara a chuireann an Plean Seirbhísí Custaiméara i bhfeidhm agus tá an grúpa sin comhdhéanta de dhaoine den fhoireann i ngach mór-réimse seirbhíse agus tuairiscíonn sé go rialta d'Fhoireann Feidhmiúcháin na Comhairle Contae.

Déantar Tuarascálacha Dul Chun Cinn ar Sheirbhísí Chustaiméirí a sholáthar dár mBaill Tofa agus foilsítear iad mar chuid de Thuarascáil Bhliantúil agus de Dhoiciméid Bhuiséid Bhliantúil Chomhairle Chontae na Gaillimhe.

- **Soláthraítear an t-eolas seo a leanas sa doiciméad seo:**

Próifíl de Chomhairle Chontae na Gaillimhe agus de na seirbhísí a sholáthraímid;

Tagairt do na daoine arb iad ár gCustaiméirí iad;

Ár gCairt Chustaiméirí, ina luaitear céard gur féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis uainn;

Ár Ráiteas faoi Chaighdeáin na Seirbhísí Ardcháilíochta;

Ár gCód Iompair do Chustaiméirí;

Ár Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc;

Ár dTiomantas Gníomhaíochta agus Measúnachta ar ár bhFeidhmíocht;

Mapaí dár Suímh Sheirbhíse;

Cóip dár bhFoirm Ghearáin;

Cóip dár bhFoirm le Faisnéis agus/nó Cúnamh a larraidh i bhFormáid Mhalartach

**Chun tuilleadh eolais a fháil faoinár gcuid seirbhísí nó faoinár Straitéis Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, déan teagmháil le:**

**COMHAIRLE CHONTAE NA GAILLIMHE**  
**Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh**

[www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie)

[www.twitter.com/galwaycoco](https://www.twitter.com/galwaycoco)

[www.facebook.com/GalwayCounty](https://www.facebook.com/GalwayCounty)

**SEIRBHÍSÍ CUSTAIMÉIRÍ**

**Teileafón: 091 509000**

**Facs: 091 509010**

**SMA / Téacs: 087 77 99 888**

**Ríomhphost: [gaeilge@cocogaillimh.ie](mailto:gaeilge@cocogaillimh.ie)**

Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh

Teil: 091 – 509000

Uaireanta Oscailte na hOifige Ginearálta:

Luan – Aoine 9.00 rn – 4.00 in

**Uaireanta Oifige Shiopa na Léarscáileanna:**

Luan – Aoine 9.15 rn – 12.30 in

# Eolas faoi Chomhairle Chontae na Gaillimhe

Is é Contae na Gaillimhe an dara Contae is mó in Éirinn, agus achar beagnach 6,000 cileaméadar cearnach ann, agus tá dhá údarás áitiúil ag freastal dó, is iad sin, Comhairle Chontae na Gaillimhe agus Comhairle Cathrach na Gaillimhe.

Is í Comhairle Chontae na Gaillimhe an t-údarás áitiúil do Chontae na Gaillimhe agus le daonra de 175,124 ann (de réir Dhaonáireamh 2011, gan Cathair na Gaillimhe a áireamh) Is é atá sa Chomhairle ná fóram le haghaidh ionadaíochta éifeachtaí, cuntasáí agus daonlathaí agus ar fóram é trína soláthraítear raon seirbhísí poiblí don Chontae. Sa bhliain 2014, leathnaíodh an Comhairle Contae, rud a d'fhág go bhfuil naoi mball tofa is tríocha a dhéanann ionadaíocht thar ceann cúig Cheantar Bhardasacha. Is iad seo a leanas na Ceantair Bhardasacha – Baile Átha an Rí-Órán Mór, Béal Átha na Sluaighe, Conamara, Baile Locha Riach agus Tuaim. Ainmníonn an Chomhairle Cathaoirleach gach bliain as measc a baill tofa.

Comhlíonann an Chomhairle a ról go díreach agus, chomh maith leis sin, i gcomhar le heagraíochtaí náisiúnta, réigiúnacha agus áitiúla agus le grúpaí agus coistí forbartha áitiúla. Tá a cuid feidhmeanna leagtha amach i reachtaíocht (An tAcht Rialtais Áitiúil 2001) agus i bPleananna agus Polasaithe Reachtúla éagsúla. Tá forléargas ar ár bpríomhaidhmeanna, feidhmeanna agus straitéisí le fáil inár bPlean Corparáideach.

## Ráiteas Misin agus Luachanna

Tá Misean agus Luachanna foriomlána Chomhairle Chontae na Gaillimhe le fáil inár bPlean Corparáideach agus leagann an plean sin leibhéal ard tábhachta ar chúram custaiméara agus ar sheirbhís ardchaighdeán. Croí-luach de chuid an Phlean is ea seirbhísí poiblí cabhracha a sholáthar.

### Ráiteas Misin

Ceannaireacht chathartha agus ionadaíocht éifeachtach dhaonlathach a sholáthar agus, ag an am céanna, ionad ceannais a ghlacadh maidir le forbairt inbhuanaithe sna réimsí eacnamaíochta, sóisialta, cultúir agus pobail agus seirbhísí comhordaithe, éifeachtacha a thugann luach ar airgead a sholáthar, ar seirbhísí iad atá dírithe ar chumas iomlán Chontae na Gaillimhe a bhaint amach.

### Mar Chomhairle is luachmhar dúinn na nithe seo a leanas:

Daonlathas;  
A bheith Cabhrach;  
Feidhmiú go Forásach;  
Cuntasacht;  
agus Luach ar Airgead i dtaca le chuile rud a dhéanann muid.

# Ár gcuid Seirbhísí

Oibríonn an Chomhairle chun forbairt inbhuanaithe an Chontae a chur ar aghaidh, agus tírdhreach agus timpeallacht an Chontae á gcosaint, agus, ag an am céanna, bonneagar agus acmhainní eacnamaíochta an Chontae á bhfeabhsú agus teanga agus cultúr uathúil an chontae á gcothú.

Is furasta cuid dár seirbhísí agus dár ngníomhaíochtaí a fheiceáil ach tá roinnt seirbhísí eile ann nach bhfuil chomh feiceálach céanna agus lena ngabhann tionchair níos fadtéarmaí. Cé gur minice a aithnítear ár gcuid aschur mar ‘rudaí’ fisiciúla amhail bóithre, tithe agus leabharlanna, clóis súgartha agus páirceanna, tá ról againn freisin maidir le pobail a fhorbairt agus maidir le forbairt áitiúil de chineál eacnamaíochta agus cultúir a éascú. Soláthraíonn muid os cionn 100 cineál éagsúil seirbhísí agus feidhmeanna agus tá cuid mhór díobh á soláthar saor in aisce.

Tá ceithre Stiúirthóireacht agus Aonad Airgeadais freagrach as na seirbhísí a riarann Comhairle Chontae na Gaillimhe a sholáthar. Is iad seo a leanas na Stiúirthóireachtaí sin:

**Pleanáil, Pobail, Fiontar agus Forbairt Eacnamaíoch;**

**Timpeallacht agus Seirbhísí Uisce;**

**Corparáideach, Tithíochta agus Seirbhísí Éigeandála;**

**Bóithre, Iompar, Mara agus Seirbhísí Ginearálta**

## An Timpeallacht Oibriúcháin agus Sriannta ar Acmhainní

Beidh tionchar suntasach fós ag polasaithe náisiúnta, ag cláir mhaoiniúcháin agus ag ceanglais ghaolmhara maidir le comhlíonadh, lena n-áirítear ceanglais faoi Threoracha an Aontais Eorpaigh, ar thimpeallachta oibriúcháin Chomhairle Chontae na Gaillimhe. Agus rachaidh an aeráid eacnamaíochta agus maoiniú an rialtais áitiúil i gcion ar ár n-acmhainní airgeadais agus foirne. Is ionann na nithe sin agus dúshlán dúinn a mhéid a bhaineann le hardchaighdeán a choimeád ar bun i ndáil le seirbhísí a sholáthar nuair a bhíonn acmhainní teoranta.

Déantar tagairt i bPlean Corparáideach Chomhairle Chontae na Gaillimhe do na sriannta ar ár gcuid acmhainní ach, chomh maith leis sin, leagtar amach ann an aidhm atá againn maidir le leanúint de bheith cuntasach, forásach agus cuidiúil agus maidir le luach ar airgead a fháil maidir le gach ní a dhéanaimid. Sa chomhthéacs sin, is é is cuspóir dúinn a dhéanamh ná meon na barr feabhais a chothú i ndáil le Seirbhísí Custaiméara.

Is ionann seirbhís do chustaiméirí agus nithe atá geallta a chur ar fáil. Is ionann seirbhís barr feabhais do chustaiméirí agus níos mó ná mar atá geallta a chur ar fáil. Is é atá sa Straitéis atá againn ná úsáid a bhaint as ár gcuid acmhainní chun gníomhartha a chur i bhfeidhm ionas gur féidir linn a bheith comhsheasmhach mar eagraíocht agus mar sholáthróir seirbhísí poiblí trí nithe atá geallta againn a sholáthar agus trí athbhreithniú a dhéanamh ar an dul chun cinn atá déanta againn i ndáil le barr feabhais a bhaint amach.

# Ag Freastal ar ár gCustaiméirí

## Ár gCustaiméirí

Is iad ár gcustaiméirí na daoine i ngach aoisghrúpa a bhfuil cónaí orthu i gContae na Gaillimhe, atá ag obair i gContae na Gaillimhe nó a thugann cuairt ar Chontae na Gaillimhe nó na gnóthaí nó na heagraíochtaí a bhíonn ag déileáil linn ar aon bhealach. Má bhíonn cúis agat le teagmháil a dhéanamh linn measann muid gur Custaiméir dár gcuid tú.

Measann muid nach faighteoirí seirbhísí amháin iad ár gcuid custaiméirí ach is cás linn an pobal ina gcónaí siad agus conas atá a n-údarás áitiúil ag obair ar son a gContae.

Bíonn plé forleathan againn ó lá go lá le daoine a bhfuil cónaí orthu sa Chontae agus leis na Comhaltaí Tofa a oibríonn thar ceann na ndaoine sin. Ina theannta sin, bímid ag plé le hionadaithe náisiúnta, le ceannairí pobail agus le raon Ranna Rialtais, Gníomhaireachtaí Stáit, Grúpaí Forbartha Áitiúla agus Grúpaí Ionadaitheacha Earnála.

Tá daonra 175,124 ann i limistéar an Chontae (*gan Cathair na Gaillimhe a áireamh áit a bhfuil daonra 75,529. Foinse: Daonáireamh na hÉireann 2011*). Tá ár bpróifíl daonra comhchosúil le próifíl náisiúnta daonra na hÉireann i leith daoine ar a bhfuil míchumas agus i dtaca le grúpaí eitneacha ach tá Gaillimh uathúil sa mhéid go bhfuil na pobail Ghaeltachta is mó dá bhfuil ann sa tír suite sa Chontae. Tá an Ghaeltacht suite, den chuid is mó, i gceantar Chonamara Theas agus in Iarthar an Chontae agus is ceantair Ghaeltachta iad freisin Oileáin Árann, cuid d'fhobhailte Chathair na Gaillimhe agus cúlchríocha oirthearacha Abhainn na Gaillimhe. Ina theannta sin, meallann an Contae líon ard turasóirí chuige gach bliain de bharr a thírdhreacha tarraingtí agus a fhéiniúlachta uathúla ó thaobh cúrsaí cultúir de. Tá roinnt bailte móra cáiliúla ann sa Chontae ach tá cónaí ar céatadán mór den daonra i gceantair thuaithe scaipthe. Tá méadú ag teacht ar dhlús an daonra i bpobail atá suite laistigh de gha 20km ó Chathair na Gaillimhe.

## Rochtain Uilechoiteann dár gcuid Custaiméirí ar fad

Tá ár dtiomantas i leith Custaiméirí leagtha amach inár **gCairt do Chustaiméirí**. Cuid bhunúsach den tiomantas sin is ea uilechuimsitheacht agus rochtain chomhionann a sholáthar ar ár gcuid seirbhísí. Áiríonn sé sin daoine ar a bhfuil míchumas fisiceach agus/nó intleachta. Leanfar de **rochtain uilechoiteann** a thabhairt ar ár seirbhísí de réir an Achta um Míchumas 2005 agus de réir chur i bhfeidhm ár bPlean Gníomhaíochta maidir le Míchumas 2007-2015. I gcomhréir lenár bPolasaí Faisnéise Sorochtana, déanfar an fhaisnéis ar fad atá ar fáil don phobal a chur ar fáil, a mhéid is indéanta agus is cuí, i bhformáid sorochtana ach sin a iarraidh e.g. cló mór, Braille agus comhad fuaime. Tá an fhoirm iarratais maidir leis an '*Iarraidh ar Fhaisnéis agus ar Chúnamh i bhFormáid Mhalartach*' á cur ar fáil in éineacht leis an Straitéis seo agus tá sí ar fáil ar ár láithreán gréasáin freisin. Ina theannta sin, is féidir gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 a chuir isteach chuig ár nOifigeach Rochtana trí úsáid a bhaint as ár nós imeachta maidir le gearáin.

Tá Comhairle Chontae na Gaillimhe ag obair le comhlachtaí poiblí eile agus le pobail freisin mar chuid de **Chlár Chathracha agus Chontaetha Aoisbhá na hÉireann**.

[www.agefriendlyireland.ie](http://www.agefriendlyireland.ie)

## **Rannpháirtíocht na gCustaiméirí**

Tá ról thar a bheith tábhachtach ag custaiméirí i ndáil le pleanáil agus soláthar seirbhísí. Tá roinnt bealaí ann inar féidir leat soláthar seirbhísí trínár gcuid struchtúr ionadaitheach a mhúnlú, agus tionchar a imirt ina leith sin, lena n-áirítear teagmháil a dhéanamh le do chuid Ionadaithe Tofa, freastal ar chruinnithe comhairliúcháin phoiblí, leas a bhaint as córais le haghaidh tuairimí ar ár láithreán gréasáin nó mar pháirtí in eagraíochtaí sa Líonra Rannpháirtíochta Poiblí agus i gCoistí Beartais Straitéisigh (SPC-anna).

## **Aiseolas ó Chustaiméirí**

Is mór againn tuairimí agus aiseolas ár gCustaiméirí. Is féidir le custaiméirí tuairimí a thabhairt, moladh a dhéanamh nó barúil a thabhairt faoi aon ghné dár seirbhís trí úsáid a bhaint as ár Seirbhís Tuairimí Ar Líne. Tá uasdátú déanta againn ar ár gcóras tuairimí mar chuid dár láithreán gréasáin nua a seoladh le déanaí agus atá níos simplí agus níos éasca lena úsáid ná mar a bhí roimhe seo. [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie)

Baineann custaiméirí úsáid as an tseirbhís ‘Deisigh Do Shráid’ chun ceisteanna a chur, chun saincheisteanna a ardú agus chun gearáin a dhéanamh maidir le bóithre sonracha agus maidir le nithe eile. I bPolasaí Meán Sóisialta Chomhairle Chontae na Gaillimhe atá ar fáil ar ár láithreán gréasáin, déantar tagairt don tslí ina ndéileáiltear le tuairimí mar chuid dár láithreach Meán Sóisialta.

Tá Suirbhéanna ar Thaithí Custaiméirí déanta ag ár bhfoireann Seirbhíse Custaiméara agus tá athbhreithniú déanta orthu sin le linn ár Straitéis Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a réiteach.

Tá tús áite tugtha inár Straitéis do cheachtanna a fhoghlaim i gcás nach soláthraítear seirbhís ar mhodh comhsheasmhach nó nach n-oibríonn seirbhís chomh maith agus is mian linn agus do scéala a thabhairt dár gCustaiméirí i gcás ina bhfuil ardchaighdeáin á gcoimeád ar bun go comhsheasmhach againn trína bheith gníomhach ó thaobh aiseolas a iarraidh ar ár gcustaiméirí agus trí athbhreithniú a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid le caighdeáin aitheanta. Faoin Straitéis seo, táimid tiomanta i leith bealaí éifeachtacha a aimsiú chun aiseolas a fháil ónár gcustaiméirí agus chun ár bhfeidhmíocht a thomhas.



## Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí - Nithe atá déanta againn

Is ionann na seirbhísí seo a leanas agus sampla dár gcur chuige feabhsaithe i ndáil le Seirbhísí do Chustaiméirí a soláthraíodh faoinár bPlean Gníomhaíochta maidir le Seirbhísí do Chustaiméirí (2009-2014).

- 
- **Tugadh isteach Seirbhís Teileafóin Nua.** Tugann an córas roghanna do ghlaiteoirí chun an tseirbhís atá uathu a roghnú go tapa agus tá roghanna feabhsaithe ann don fhoireann agus do chustaiméirí maidir le teachtaireachtaí teileafóin. Athraíonn muid na roghanna a chloiseann tú nuair a ghlaonn tú ar ár bpríomhuimhreacha mar fhreagra ar spriocamanna sonracha agus is féidir linn faireachán a dhéanamh anois ar ár rátaí freagartha glaonna.
- 
- **Tá córas fiosrúcháin Téacsteachtairachta i bhfeidhm anois.** Is é atá san uimhir theagmhála SMS atá againn ná 087 77 99 888 agus is féidir eochairfhocail a úsáid i gcomhair na bpríomhréimsí seirbhíse.  
Seoladh Córas Foláirimh píolótach i nDeisceart na Gaillimhe i bhfoirm Téacsteachtairachta agus Ríomhphoist – bhí custaiméirí sa cheantar sin in ann clárú chun foláireamh a fháil i bhfoirm téacsteachtairacht nó ríomhphoist maidir leis an bhfaisnéis is déanaí faoi bhóithre atá dúnta de bharr tuile nó faoi nithe eile a bhaineann leis an aimsir.
- 
- Rinneadh **uaireanta athbhreithnithe oscailte don phobal** a chaighdeánú i ngach rannóg inár gCeannoifig (9.00am-4.00pm, Luan go hAoine) agus, mar thoradh air sin, tá an oifig Mhótarchánach ar oscailt ar feadh dhá uair go leith an chloig breise in aghaidh na seachtaine.
- 
- **Deisigh Do Shráid – tá córas tuairiscithe ar líne i bhfeidhm.** Ba é Comhairle Chontae na Gaillimhe an dara hÚdarás Áitiúil sa tír a thug isteach an córas seo. Is féidir le custaiméirí logáil isteach go Deisigh do Shráid chun nithe a bhaineann le bóithre agus ábhair eile a bhaineann lena gceantar a thuairisciú agus an suíomh atá i gceist a mharcáil ar léarscáil. Déantar gach custaiméir a fhreagairt laistigh de 48 n-uaire an chloig.
- 
- Tá **Aonad agus Foireann Seirbhísí Custaiméirí nua** ag feidhmiú anois agus [customerservices@galwaycoco.ie](mailto:customerservices@galwaycoco.ie) á úsáid acu. Oibríonn an deasc thosaigh san Aitriam in Áras an Chontae mar dheasc Sheirbhísí Custaiméara agus tá córas rianaithe fiosrúcháin ann.
- 
- **Glacadh Polasaí Meán Sóisialta** agus seoladh leathanach Facebook agus tá méadú déanta againn gach mí ar ár líon leantóirí Twitter. Tá cuid mhór réimsí seirbhíse de chuid na Comhairle atá dírithe ar ghnóthaí, ar ghrúpaí pobail agus ar an bpobal i gcoitinne tar éis méadú a dhéanamh ar an úsáid a bhaineann siad as meán shóisialta, tá ‘aipeanna’ nua tugtha isteach acu agus soláthraíonn siad ríomhírisí ar bhonn rialta.
- 
- Reáchtáladh **Cearlanna Foirne** ar Sheirbhísí Custaiméara, ar an nGaeilge, ar Shaoráil Faisnéise agus ar Bhainistiú Taifead chun feacht i measc na foirne a chinntiú i ndáil leis an tábhacht a ghabhann le Seirbhísí Custaiméara.
- 
- Cuireadh **Athdhearadh** [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie) / [www.galway.ie](http://www.galway.ie) i gcrích.
- 
- **Seoladh roinnt modúl poiblí nua** (Tuarascáil Réamhphleanála, ePlan, Reiligí na Gaillimhe agus comhéadan nua léarscáilíochta a ligeann do chustaiméirí léarscáileanna a aimsiú, is é sin, léarscáileanna a bhaineann le bonneagar tábhachtach agus seirbhísí tábhachtacha lena n-áirítear, mar shampla, Clóis Súgartha).
- 
- **Tá Creat-Chomhaontú ann maidir leis an nGaeilge** chun cabhrú le feabhas a chur ar chomhlíonadh rialachán agus ligeann ár gcóras teileafóin do chustaiméirí rogha a dhéanamh i leith a nglao a sheoladh le duine den fhoireann a labhraíonn Gaeilge.
-

- **Déantar Fógráin Phoiblí a chomhordú go lárnach anois** chun laghdú a dhéanamh ar chostais agus faigheann na Baill Tofa réamhfhógra anois faoi gach fógrán poiblí agus faoi na spriocdhátaí a bhaineann leo.
- **Bunaíodh Clár Foirmeacha Iarratais.** Rinneadh 150 foirm iarratais a athbhreithniú agus a chaighdeánú i ngach réimse seirbhíse agus comhaontaíodh córas códúcháin ina leith. Déanfar aon athruithe ar fhoirmeacha a chur san áireamh i gclár le gur féidir le custaiméirí a bheith cinnte go bhfuil an leagan is déanaí den fhoirm iomchuí á fháil acu.
- Is é atá in **What's Happening** ná ríomhíris sheachtainiúil inmheánach don fhoireann ar ghníomhaíochtaí na Comhairle chun go mbeidh faisnéis cothrom le dáta ag an bhfoireann maidir le spriocamanna i ndáil le mórshuibhísí agus imeachtaí na Comhairle.
- Chuathas i mbun roinnt tionscadal píolótach chun feistí soghluaiste a chur ar fáil do dhaoine den fhoireann mar chabhair dóibh faisnéis a bhfuil gá acu léi le linn dóibh a bheith amuigh ar láithreáin a ghabháil agus chun éifeachtúlachtaí a mhéadú.
- Ghlac an Chomhairle an **Straitéis Aoisbhá.**
- Rinneadh **Suirbhéanna ar Thaithí Custaiméirí** in Áras an Chontae agus rinneadh ár **gCóras Ar Líne Tuairimí Custaiméirí** a uasghrádú.

## Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí – An Mhéid atá Beartaithe againn

Déanfaidh Grúpa Oifigeach Seirbhísí Custaiméara Pleananna Bliantúla Gníomhaíochta a dhréachtú agus a chur i bhfeidhm agus cuirfidh na pleananna sin feabhas ar nithe atá á soláthar cheana féin agus díreoidh siad ar an méid seo a leanas:

- **Tionscnaimh ríomhrialtais** a chur i bhfeidhm chun rochtain ar fhaisnéis faoi sheirbhísí a éascú, chun eispéireas na gcustaiméirí a fheabhsú agus chun éifeachtúlacht agus freagrúlacht a mhéadú.
- **Córas Bainistithe Caidreamh le Custaiméirí (BCC)** a thabhairt isteach chun comhordú níos éifeachtúla a dhéanamh ar an tslí a dhéileálaimid le custaiméirí.
- Leanúint dár **gcóras nua teileafóin** a leathnú chuig ár líonra oifigí sa Chontae.
- Méadú a dhéanamh ar an mbéim a leagaimid ar **Aiseolas Custaiméirí** a fháil agus ar bheart a dhéanamh ina leith.
- **Ardchaighdeáin chomhsheasmhacha** a sholáthar, a oibriú agus a chothabháil i ndáil le Seirbhísí Custaiméara i gcomhréir leis an gCairt do Chustaiméirí agus sa Ráiteas faoi Chaighdeáin.
- Na Straitéisí atá leagtha amach sa Réamhrá a ghabhann leis an Straitéis maidir le Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a chur i bhfeidhm.

Déanann an Grúpa Oifigeach Seirbhísí Custaiméara atá comhdhéanta de dhaoine den fhoireann sna hAonaid Seirbhíse go léir Pleananna Bliantúla Gníomhaíochta a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm.

**Is é ár gcuspóir cultúr barr feabhais a chothú i ndáil le Seirbhísí Custaiméara a sholáthar.**



## Cairt Chustaiméirí

### An mhéid gur féidir leat a bheith ag súil leis ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe

- **Caighdeáin Seirbhíse Ardchaighdeáin:**

Foilseoidh muid ráiteas ina leagfar amach caighdeán na seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil léi le linn duit a bheith ag plé linn. Más rud é nach féidir linn ár gcaighdeáin seirbhíse Ardchaighdeáin a chomhlíonadh, déarfadh muid an méid sin leat agus tabharfadh míniú ar na cúiseanna ina leith sin.

- **Comhionannas agus Éagsúlacht:**

Déileálfadh muid lenár gcuid custaiméirí ar fad ar mhodh comhionann, dínitiúil. Is é an aidhm atá againn ná go mbeidh ár seirbhísí sorochtana do gach duine.

- **Rochtain Fhisiciúil:**

Soláthróidh muid oifigí poiblí atá glan agus sorochtana agus a chomhlíonann gach caighdeán sláinte agus sábháilteachta. Áiríonn sé sin a chinntiú go bhfuil ár gcuid oifigí sorochtana do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile ag a bhfuil riachtanais speisialta.

- **Eolas:**

Déanfaimid eolas shoiléir, chruinn, cothrom le dáta maidir lenár gcuid seirbhísí a sholáthar i ngach suíomh ina bhfuil oifigí againn agus ar ár suíomh idirlín. Chomh maith leis sin, leanfadh muid de bheith ag obair chun a chinntiú go bhfuil sé éasca ár gcuid foirmeacha a thuiscint.

- **Comhfhreagras:**

Más gá dúinn scríobh chugat, déanfadh muid cinnte de go mbeidh ainm teagmhála ann i ngach comhfhreagras.

- **Amlínte agus Cúirtéis:**

Soláthróidh muid ár gcuid seirbhísí go cúirtéiseach, go tuisceanach agus, más féidir, gan mhoill. Má bhíonn moill ann, déanfadh muid ár ndícheall chun a chinntiú gur moill chomh gairid agus is féidir atá ann.

Chomh maith leis sin, iarrann muid ar ár gcustaiméirí déileáil le baill den fhoireann agus le daoine eile den phobal go cúirtéiseach agus go hurramach.

- **Gearáin:**

Glacaimid leis go bhféadfadh sé tarlú nach n-oibríonn seirbhís chomh maith agus is mian linn. Dá bhrí sin, má bhíonn gearán agat faoi sheirbhís nó faoi rochtaineacht, soláthróimid nós imeachta gearáin atá trédhearcach agus simplí lena úsáid le gur féidir déileáil leis an tsaincheist atá agat. Soláthróidh muid mionsonraí faoin nós imeachta sin ag gach pointe seirbhíse agus ar ár suíomh idirlín.

[www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie)

- **Comhairliúchán agus Measúnú:**

Is mór againn do thuairim agus d'aiseolas – cabhraíonn sé linn feabhsúcháin a dhéanamh ar ár gcuid seirbhísí. Déanfaidh muid ár ndícheall chun go mbeidh sé chomh héasca agus is féidir duit a bheith páirteach i gcomhairliúchain agus plé maidir le seirbhísí.

- **Rogha:**

Más féidir, tabharfaidh muid rogha duit maidir leis an mbealach a mbeidh fáil agat ar sheirbhís. Bainfidh muid úsáid as an teicneolaíocht chun rochtain ar líne ar sheirbhísí a sholáthar más féidir linn déanamh amhlaidh. Ina theannta sin, agus más féidir, tabharfaidh muid rogha duit i dtaobh bealaí chun íocaíocht a dhéanamh i leith seirbhísí.

- **Comhionannas maidir leis na Teangacha Oifigiúla:**

Déanfaimid ár gcuid seirbhísí a sholáthar do chustaiméirí i nGaeilge nó i mBéarla de réir ár bpolasaí teangan – Scéim Teanga.

- **Ag obair le dreamanna eile – comhpháirtíochtaí:**

Oibreoidh muid go dlúth le heagraíochtaí eile seirbhíse poiblí chun deimhin a dhéanamh de go bhfaigheann tú seirbhís phoiblí níos fearr.

- **Custaiméirí Inmheánacha**

Aithníonn muid ár bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus is mór againn a dtuairimí agus a n-aiseolas. Bainfidh muid úsáid as ár nGrúpa Oifigeach Seirbhísí Custaiméara agus as bealaí eile cumarsáide chun an fhoireann a chuimsiú sna pléite a bhaineann le seirbhísí.

**Chun tuilleadh faisnéise a fháil, féach ar ár Ráiteas faoi Chaighdeán na Seirbhísí Ardchaighdeán agus ár Straitéis Seirbhísí Ardchaighdeán do Chustaiméirí atá ar fáil in aon oifig dár gcuid nó ar:**

[www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie)

Déan teagmháil le 091-509000 nó le [customerservices@galwaycoco.ie](mailto:customerservices@galwaycoco.ie) nó [gaeilge@cocogaillimh.ie](mailto:gaeilge@cocogaillimh.ie)



## Ráiteas faoi Chaighdeáin na Seirbhísí Ardchaighdeáin

Sa ráiteas seo, leagtar amach na caighdeáin ar féidir leat a bheith ag súil leo le linn duit a bheith ag plé linn agus tá sé bunaithe ar ár gCairt do Chustaiméirí. Tá ár gCairt do Chustaiméirí ar taispeáint i ngach ceann dár bpointí poiblí seirbhíse agus tá sí ar fáil ar [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie) / [www.galway.ie](http://www.galway.ie)

Baineann an Ráiteas seo le haon duine, gnó nó eagraíocht dá soláthraíonn Comhairle Chontae na Gaillimhe seirbhís. Má bhíonn cúis agat le teagmháil a dhéanamh linn measaimid gur Custaiméir tú.

Is é ár gcuspóir cultúr barr feabhais a chothú i ndáil le Seirbhísí Custaiméara a sholáthar. Úsáidfáidh muid ár n-acmhainní ar an tslí is fearr is féidir linn chun seirbhísí comhsheasmhacha ardchaighdeáin a sholáthar agus a choinneál ar bun.

Is eol dúinn nach n-oibreoidh seirbhísí, uaireanta, ar bhealach chomh maith agus a bhfuil súil againn leis. Más rud é nach bhfuil ar ár gcumas, ar aon chúis áirithe, caighdeán de chuid an ráitis seo a chomhlíonadh cuirfidh muid an méid sin in iúl agus tabharfaidh muid míniú ar na cúiseanna ina leith sin.

### An Caighdeán Seirbhíse gur féidir leat súil leis ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe

**I bPearsa: Má thugann tú cuairt ar cheann dár n-oifigí déanfaidh muid mar a leanas:**

- Oifig ghlan, shábháilte a sholáthar agus beidh na comharthaí poiblí go léir i nGaeilge agus i mBéarla.
- Buailleadh leat go poncúil má tá coinne déanta agat.
- Urraim a thabhairt do phríobháideacht agus soláthróidh muid saoráidí príobháideacha le haghaidh cruinnithe más gá sin.
- Déileáil leat go múinte, go cúirtéiseach agus go cothrom.
- Déileáil le d'fhiosrúchan agus soláthróidh muid an t-eolas iomchuí chomh sciobtha agus is féidir.
- Úsáid éifeachtach a bhaint as ár n-acmhainní foirne le go mbeidh an t-am a chaitear i scuaime chomh gairid agus is féidir. Más rud é, uaireanta, nach féidir scuainí a sheachaint cuirfidh muid an méid sin in iúl agus tabharfaidh muid míniú ina leith sin.
- Rochtain do dhaoine faoi mhíchumas a éascú

**Má thagann tú chuig ceann dár Leabharlanna déanfaidh muid mar a leanas:**

- Urraim a thabhairt do riachtanais ár gcuid léitheoirí agus cuirfear fáilte roimh gach duine.
- Déileáil go dínitiúil agus go hurrmach le gach léitheoir agus beidh muid flaithiúil ó thaobh na haire a thugtar do léitheoirí.
- Tacaíocht bhreise a thabhairt más é do chéad chuairt ar an Leabharlann é.
- Cúnamh a thabhairt duit maidir le rochtain a fháil ar ábhar i bhformáidí éagsúla chun freastal ar na riachtanais atá agat.
- Ionad speisialta do ghasúir do gach ceann dár gcuid leabharlann agus cinnteoidh muid go bhfuil ár gcuid seirbhísí oscailte agus ar fáil do gach duine.

**I Scríbhinn: Má scríobhann nó má chuireann tú ríomhphost tú chugainn, inár bhfreagra scríofa déanfaidh muid:**

- Caint shoiléir, shimplí a úsáid agus úsáidfear a laghad téarmaí teicniúla agus is féidir.
- Admháil i leith gach comhfhreagrais (litir, facs, ríomhphost) a thabhairt laistigh de 5 lá oibre agus féachfaidh muid le freagra a thabhairt laistigh de 15 lá oibre nó níos lú.
- Ainm, uimhir theagmhála agus seoladh ríomhphoist an duine a scríobhann chugat, mar aon le huimhir thagartha an chomhaid lena mbaineann a thabhairt.

- I gcás ina bhfuil duine den fhoireann as láthair ar feadh níos mó ná 3 lá oibre, gheobhaidh tú fógra ríomhphoist 'as láthair ón oifig' agus tabharfar uimhir theagmhála mhalartach duit.

**Le Teileafón: Má dhéanann tú teagmháil linn leis an teileafón, déanfaidh muid mar a leanas:**

- A bheith ar fáil chun do ghlaoch a thógáil ó 9.00rn go 5.00rn (Luan go hAoine).
- Glaonna a fhreagairt chomh sciobtha agus is féidir agus freagróidh muid go cúirtéiseach.
- Glaoch ar ais ort más rud é nach féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán láithreach.
- A bheith cuidiúil agus soiléir agus díreoidh muid thú chuig an duine is oiriúnaí chun déileáil le d'fhiosrúchán gan mhoill.
- Uimhir theagmhála a thabhairt duit i gcónaí más gá duit glaoch ar ais orainn.
- Thú a dhíriú chuig duine den fhoireann a bheidh in ann déileáil le d'fhiafraí i nGaeilge.
- Gach iarracht glaoch ar ais ort laistigh de 24 huairé an chloig.
- Na teachtaireachtaí atá taifeadta ar ár gcóras teileafóin a uasdátú chun scéala a thabhairt i dtaobh duine ar leith den fhoireann a bheith as láthair.

**Le Foirm Iarratais: Má dhéanann tú iarratas ar cheann dár seirbhísí, déanfaidh muid mar a leanas:**

- Míniú beacht a thabhairt i dtaobh céard atá ag teastáil chun leas a bhaint as seirbhís áirithe
- A chinntiú go bhfuil sé éasca teacht ar an bhfoirm iarratais agus soláthróidh muid treoracha cruinne, beachta i dtaobh an bealach an fhoirm a chomhlánú
- Iarradh ort an t-eolas atá riachtanach amháin a sholáthar chun measúnacht chothrom, tráthúil a dhéanamh ar d'iarratas.
- A chinntiú nach ndéantar sonraí pearsanta atá faighte againn a úsáid ach amháin chun na críche ar ina leith a iarradh iad
- Admháil a thabhairt á rá go bhfuarthas d'iarratas agus déileálfar le d'iarratas laistigh de theorainneacha ama comhaontaithe.
- Cinneadh i scríbhinn a thabhairt maidir le d'iarratas nó maidir le d'achomharc agus tabharfar cúiseanna i gcás nár éirigh leis an iarratas nó leis an achomharc.

**Ar Líne: Ma thagann tú chuig ár suíomh idirlín, déanfaidh muid mar a leanas:**

- Eolas a thabhairt duit faoi Sheirbhísí agus faoin tslí inar féidir leat tuilleadh eolais a fháil faoinár gcuid Seirbhísí.
- Cóipeanna dár dTuarascálacha Bliantúla agus dár Mórphleananna agus dár mBuiséid a fhoilsiú.
- Deis a thabhairt duit focaíocht a dhéanamh ar líne i leith an oiread seirbhísí is féidir.
- Cóip dár bhfoirmeacha iarratais ar fad a chuir ar fáil.
- Ár bhfoilseacháin a chuir ar fáil i bhformáidí malartacha sorochtana, ach sin a iarraidh. (e.g. Cló Mór)
- A chinntiú go bhfuil sé éasca tuairim a chur faoinár mbráid agus go ndéantar ár suíomh idirlíon a uasdátú go tráthúil.
- Má dhéanann tú teagmháil linn trínár **Meáin Shóisialta**, tabharfaidh muid freagra i gcomhréir lenár bPolasaí Meán Sóisialta.

**As Gaeilge: Más mian leat ár gcuid seirbhísí a úsáid trí mheán na Gaeilge, déanfaidh muid mar a leanas:**

- Ár mbróisiúir, ár mbileoga eolais, ár bhfoirmeacha iarratais agus ár ndoiciméid polasaí a sholáthar i nGaeilge chun forálacha na *Scéime Teanga 2014-2017* a chomhlíonadh.
- Freagra i nGaeilge a thabhairt ar aon chomhfhreagras a fhaightear i nGaeilge.
- An mhéid is mó is féidir, sainseirbhís teileafóin Ghaeilge a sholáthar dóibh sin ar mian leo a ngnó a sheoladh i nGaeilge.
- A chinntiú go mbeidh aon Seirbhís Teicneolaíocht Faisnéise idirghníomhacha nua go hiomlán dátheangach.
- A chuir in iúl duit, nuair a thagann tú chuig aon cheann dár n-oifigí, céard iad na seirbhísí atá ar fáil i nGaeilge ag gach cuntar poiblí ar leith agus méid na seirbhíse atá ar fáil i nGaeilge.

## Spríocanna Freagartha Seachadta Seirbhísí do Chustaiméirí

Baineann an Ráiteas faoi Chaighdeán na Seirbhísí Ardchaighdeán le gach réimse seirbhíse agus luaitear ann go ndéanfaidh muid mar a leanas:

- Admháil a thabhairt i leith gach comhfhreagrais (litir, facs, teachtaireacht ríomhphoist) laistigh de 5 lá oibre agus féachfaidh muid le freagra a thabhairt laistigh de 15 lá oibre nó níos lú.
- Freagra a thabhairt i nGaeilge ar aon chomhfhreagrais a fhaightear i nGaeilge.

Luaitear inár Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc go dtabharfar freagra ar gach gearán laistigh de 15 lá oibre.

Sna táblaí seo a leanas, tugtar na spríocanna maidir leis an am a thógfar chun freagra a thabhairt i ndáil le réimsí sonracha seirbhíse.

Tá sé luaite inár Straitéis Seirbhísí Ardchaighdeán do Chustaiméirí go bhfuil ár dtimpeallacht oibriúcháin mar Chomhairle ina cúis le héilimh shuntasacha ar ár n-acmhainní. Is é ár gcuspóir, áfach, cultúr barr feabhais a chothú i ndáil le Seirbhísí Custaiméara a sholáthar. Dá bhrí sin, úsáidfimid ár n-acmhainní ar an tslí is fearr is féidir linn chun seirbhís chomhsheasmhach ardchaighdeán a sholáthar agus a choimeád ar bun.

Is eol dúinn nach n-oibreoidh seirbhísí, uaireanta, ar bhealach chomh maith agus a bhfuil súil againn leis. Más rud é nach bhfuil ar ár gcumas, ar aon chúis áirithe, caighdeán de chuid an ráitis seo a chomhlíonadh cuirfimid an méid sin in iúl agus tabharfaimid míniú ar na cúiseanna ina leith sin.

| <b>SEIRBHÍSÍ TITHÍOCHTA</b>                                                                                                                                  | <b>SPRÍOCAM FREAGARTHA</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Admháil a thabhairt á rá go bhfuarthas iarratas ar thithíocht/iarraidh ar aistriú agus na nósanna imeachta a chur in iúl                                     | Laistigh de 10 lá oibre    |
| Admháil a thabhairt á rá go bhfuarthas iarratas ar iasacht tithíochta agus aon easnaimh a chur in iúl                                                        | Laistigh de 10 lá oibre    |
| Socrú a dhéanamh maidir le hiarratasóir ar iasacht a chur faoi agallamh i gcás inar soláthraíodh na mionsonraí go léir.                                      | Laistigh de 10 lá oibre    |
| Admháil a thabhairt á rá go bhfuarthas iarratas ar Dheontas do Dhuine faoi Mhíchumas/ar Dheontas d'Áiseanna Soghluaisteachta agus aon easnaimh a chur in iúl | Laistigh de 10 lá oibre    |
| Admháil a thabhairt á rá go bhfuarthas iarratas ar an Deontas a bhaineann le Cúnamh Tithíochta do Dhaoine Scothaosta                                         | Laistigh de 10 lá oibre    |

| <b>SEIRBHÍSÍ ÉIGEANDÁLA</b>                                                                                                               | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Freagra na Seirbhíse Dóiteáin ar Shlógadh Éigeandála                                                                                      | An tSeirbhís Lánaimseartha sa Chathair, 1-2 nóiméad. An tSeirbhís Áirithinte sa Chathair & sa Chontae, laistigh de 5–6 nóiméad.                                                                                                            |
| Oifigeach Sinsearach Dóiteáin ar ghlaoch chun cúnamh a thabhairt ar láithreán dóiteán nó éigeandálaí eile lena n-áirítear Mór-Éigeandálaí | Freagra laistigh de 10 nóiméad agus freastal laistigh d'aon uair an chloig nó dhó más gá sin.                                                                                                                                              |
| Iniúchadh ag an tSeirbhís Dóiteáin ar áitreabh tar éis gearán i scríbhinn a fháil ó dhuine den phobal                                     | Déantar áit san ord tosaíochta a thabhairt don ghearán agus tugtar freagra laistigh de 10 lá oibre nó níos lú, ag brath ar an tosaíocht. Déantar gearáin lena ngabhann gné chriticiúil beatha a fhreagairt laistigh d'aon lá oibre amháin. |
| Coinne chomhairliúcháin le duine den phobal/sainchomhairleoir maidir le nithe a bhaineann le sábháilteacht dóiteáin                       | Tugtar áit san ord tosaíochta agus freagra laistigh de 2 sheachtain ón iarraidh a fháil                                                                                                                                                    |
| Tástálacha substaintí contúirteacha (peitriam)                                                                                            | Tugtar áit san ord tosaíochta agus freagra laistigh de 1 seachtain ón iarraidh a fháil                                                                                                                                                     |
| Iniúchtaí sábháilteachta dóiteáin ar ionad tionóil phoiblí tráth an cheadúnúcháin bhliantúil                                              | Tugtar áit san ord tosaíochta d'iarrais. Laistigh de 4 seachtaine i gcás iniúchtaí bliantúla ceadúnúcháin i ndáil le hiarratais áirithe ar cheadúnais                                                                                      |
| Próiseáil a dhéanamh ar iarratais ar dheimhniú um shábháilteacht ó dhóiteán                                                               | Laistigh de thréimhse reachtúil 2 mhí                                                                                                                                                                                                      |

| <b>SEIRBHÍSÍ BÓITHRE &amp; IOMPAIR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Deisiú Poll i mBóithre</p> <p>(a) Bóithre Náisiúnta &amp; Bóithre i gcás inar mó ná 5000 an líon feithiclí a úsáideann an bóthar in aghaidh an lae</p> <p>(b) Bóithre Réigiúnacha (an líon feithiclí ina aghaidh an lae idir 3000 agus 5000)</p> <p>(c) Bóithre Réigiúnacha, Príomhbhóithre Áitiúla &amp; Bóithre Tánaisteacha (an líon feithiclí ina aghaidh an lae idir 250 agus 2999)</p> <p>(d) Bóithre Áitiúla Treasacha &amp; Bóithre Áitiúla (líon feithiclí ina aghaidh an lae is lú ná 250)</p> <p>* Maidir leis an gcumas chun na spriocanna freagartha atá sonraithe a bhaint amach, beidh sé ag brath go díreach ar an leibhéal acmhainní atá ar fáil ag an gComhairle chun gnáthchothabháil bóthair a dhéanamh aon tráth áirithe.</p> | <p>(a) Laistigh de 2 lá oibre ó fhógra a fháil*</p> <p>(b) Laistigh de 5 lá oibre*</p> <p>(c) Laistigh de 10 lá oibre*</p> <p>(d) Laistigh de 20 lá oibre*</p> |
| Admháil a thabhairt i leith iarrataí a fuarthas le linn éigeandálaí & an ghníomhaíocht atá beartaithe a chur in iúl don ghearánach.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | A luaithe is féidir.                                                                                                                                           |
| Freagra i leith tuilthe éigeandála i dtithe cónaithe/ndéanmhais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ar bhonn tosaíochta.                                                                                                                                           |



| <b>SEIRBHÍSÍ PLEANÁLA</b>                                                                                                                                                                         | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Cinntí maidir le pleanáil a eisiúint                                                                                                                                                              | Roimh an spriocam reachtúil                                      |
| Iniúchtaí Rialaithe Foirgníochta                                                                                                                                                                  | Ceanglais na Rialachán um Rialú Foirgníochta 2014 a chomhlíonadh |
| Cruinnithe comhairliúcháin maidir le pleanáil do cheantair Chonamara Thuaidh/Theas, Thuama/Bhéal Átha na Sluaighe, Órán Mór/Bhaile Locha Riach, ar cruinnithe iad a thionóltar in Áras an Chontae | Uair amháin sa tseachtain                                        |
| Clárú agus admháil i leith iarratas pleanála                                                                                                                                                      | Laistigh de 7 lá oibre                                           |
| Iarratais a tharchur chuig comhlachtaí reachtúla                                                                                                                                                  | Laistigh de 14 lá oibre                                          |
| Doiciméid a chur faoi bhráid an Bhoird Pleanála                                                                                                                                                   | Laistigh de 14 lá oibre                                          |
| Admháil a thabhairt á rá go bhfuarthas gearáin faoi fhorbairt neamhúdaraíthe                                                                                                                      | Laistigh de 14 lá oibre                                          |

| <b>SEIRBHÍSÍ UISCE</b>             | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>                                                                                                            |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Iarrataí maidir le Seirbhísí Uisce | Na caighdeáin maidir le soláthar seirbhíse atá leagtha síos ag Uisce Éireann agus ag an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh a chomhlíonadh |

## **Uisce Éireann – Ionad na Seirbhísí do Chustaiméirí**

Ón 1/1/2014 ar aghaidh, tá freagracht glactha ag Uisce Éireann as seirbhísí uisce agus dramhuisce ar bhonn náisiúnta. Chun a chinntiú go n-íoslaghdaítear an tionchar ar chustaiméirí, tá Comhaontú Leibhéil Seirbhíse déanta ag Uisce Éireann le gach Údarás Áitiúil ar leith, ar comhaontú é ar dá réir a leanfaidh na hÚdaráis Áitiúla de na seirbhísí a sholáthar ach sin faoi réir athruithe áirithe ar chórais agus ar nósanna imeachta chun a chumasú d'Uisce Éireann rialú a ghlacadh chuige féin go tapa ar na himpleachtaí airgeadais a bhaineann le hUisce Éireann teacht chun bheith ina Údarás Náisiúnta nua le haghaidh Seirbhísí Uisce.

Is é atá sa príomhathrú don chustaiméir ná nach mór an chéad teagmháil a dhéanamh le hUisce Éireann i gcás an chuid is mór teagmhas a bhaineann le huisce agus le dramhuisce.

Ionad na Seirbhísí do Chustaiméirí Uisce Éireann – 1890 278 278 nó ar líne ag [www.water.ie](http://www.water.ie) nó ar mheáin shóisialta Twitter @IrishWater. Tá na mionsonraí teagmhála sin ar fáil freisin ar shuíomh idirlín na Comhairle [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie) / [www.galway.ie](http://www.galway.ie)

| <b>SEIRBHÍSÍ COMHSHAOIL</b>                                     | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dumpáil neamhdhleathach agus truailliú uisce a imscrúdú         | Tugtar áit san ord tosaíochta don ghearán agus tugtar freagra laistigh de 3 lá oibre nó níos lú, ach sin ag brath ar thromchúis an ábhair. Déileáiltear le gearáin faoi thruailliú tromchúiseach ar an lá a bhfaightear an gearán |
| Múiríneoir Baile Recycone a sheachadadh ar cheannaitheoirí      | Laistigh de 10 lá oibre                                                                                                                                                                                                           |
| Faisnéis faoi bhainistiú dramhaíola a eisiúint chuig teaghlaigh | Uair amháin sa bhliain                                                                                                                                                                                                            |
| An tAm a thógann sé chun Freagra a fháil ó Mhaor Madraí         | Tugtar áit san ord tosaíochta don ghearán agus tugtar freagra laistigh de 3 lá oibre nó níos lú.                                                                                                                                  |

| <b>ACMHAINNÍ DAONNA</b>                                      | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>                   |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Fógra a thabhairt faoi thoradh agallaimh i leith fostaíochta | Laistigh de 10 lá oibre                      |
| Aisce scoir a íoc                                            | An chéad lá íocaíochta tar éis an dáta scoir |
| Fiafraithe ginearálta foirne                                 | Laistigh de 5 lá oibre                       |

| <b>SEIRBHÍSÍ CORPARÁIDEACHA</b>                               | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>            |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Clár na dTogthóirí                                            | Spriocamanna reachtúla a chomhlíonadh |
| Ceadúnais Chorr-Thrádála a Eisiúint                           | Laistigh de 15 lá oibre               |
| Saoráil Faisnéise agus Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol | I gcomhréir le rialacháin             |
| Gearáin chuig an Oifigeach Rochtana                           | I gcomhréir le rialacháin             |

| <b>AN tSEIRBHÍS LEABHARLAINNE</b>                                           | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Freagra na Seirbhíse Leabharlainne ar iarraidh ar fhaisnéis                 | Laistigh de 8 lá oibre más rud é nach bhfuil an fhaisnéis ar fáil láithreach |
| Comhairle ón tSeirbhís Leabharlainne maidir le leabhair agus léitheoireacht | Laistigh de 8 lá oibre más rud é nach bhfuil an fhaisnéis ar fáil láithreach |

| <b>SEIRBHÍSÍ POBAIL AGUS FIONTRAÍOCHTA</b>                                                                                                                                                                                                           | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Comhairle faoi fhorbairt pobail agus faoi fhorbairt áitiúil eacnamaíochta, faoi uilechuimsitheacht shóisialta, faoi RAPID agus faoi shaincheisteanna a bhaineann le rannpháirtíocht.                                                                 | Laistigh de 5 lá oibre                   |
| Admháil a thabhairt á rá go bhfuarthas Iarratais ar Dheontas i ndáil le hEalaíona, Spóirt agus Taitneamhacht (lena n-áirítear Comórtas na mBailte Slachtmhara), agus i ndáil le Deontais d'Fhorbairt Phobal-Bhunaithe agus Tacaíochtaí Pobail RAPID. | Laistigh de 8 lá oibre                   |
| Athbhreithniú a dhéanamh ar Iarratais                                                                                                                                                                                                                | Laistigh de dhá mhí ón dáta deireanach a |

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ar dheontais agus ceadú a mholadh don Chomhairle.                                                                                                                           | fhógraítear i leith na Scéimeanna lena mbaineann.                                                               |
| Deontais i ndáil le hEalaíona, Taitneamhachtaí agus Forbairt Eacnamaíochta Phobal-Bhunaithe a íoc                                                                           | Laistigh de 20 lá oibre ón tráth a bhfaightear an t-éileamh comhlánaithe agus i gcomhréir leis na coinníollacha |
| Fógra a thabhairt faoi chlár iomchuí maoiniúcháin i ndáil le forbairt pobal-bhunaithe agus forbairt eacnamaíochta, ar clár iad de chineál náisiúnta agus de chineál áitiúil | Fógra 10 lá oibre                                                                                               |

| <b>AN tSEIRBHÍS AIRGEADAIS</b>                                   | <b>SPRIOCAM FREAGARTHA</b>                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Iarratais ar mhótarcháin a phróiseáil                            | 3-5 lá oibre                                                                                            |
| Íoc éifeachtúil i ndáil le cuntais iníochta                      | Riaradh éifeachtúil na gcuntas atá dlite                                                                |
| Ceanglais reachtúla maidir le hÍoc Pras agus R-Lá a chomhlíonadh | Fógra luath agus idirchaidreamh le custaiméirí maidir le saincheistanna a bhaineann le cuntais iníochta |

## Ról na gCustaiméirí

### Is fearr is féidir linn cuidiú leat más rud é ...

- Go ndéanann tú de réir ár gCóid Iompair do Chustaiméirí atá ar fáil ag ár bpointí seirbhíse go léir agus ar [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie) agus [www.galway.ie](http://www.galway.ie);
- Go n-úsáideann tú uimhir thagartha agus tú ag plé linn, i gcás uimhir thagartha a bheith tugtha duit;
- Go dtugann tú aon eolas atá agat agus a bhaineann le hábhar d'fhiafraí;
- Go gcomhlánaíonn tú d'fhoirm iarratais go cruinn agus go soiléir; Go síníonn tú an comhfhreagras sula gcuireann tú chugainn é;
- Go bhfuil tú ar an eolas faoi dhátaí deireanacha agus faoi tháillí nuair atá iarratas á dhéanamh agat ar sheirbhísí;
- Go gcuireann tú aon athruithe ar do chúinsí a d'fhéadfadh difear a dhéanamh do chinneadh a chur in iúl dúinn;
- Go dtugann tú freagra dúinn go tráthúil má theastaíonn uainn eolas bhreise a fháil uait;
- Go ndéanann tú coinne roimh ré le gur féidir linn ullmhúchán a dhéanamh don chruinniú agus go gcuireann tú sinn ar an eolas i gcás nach féidir leat teacht i láthair don choinne atá déanta agat.

# Cód Iompair do Chustaiméirí

## An mhéid atá Comhairle Chontae na Gaillimhe ag súil leis ónár gCustaiméirí

- Táimid ag súil go ndéileálfaidh tú lenár bhfoireann ar mhodh cúirtéiseach, urramach.
- Iarrtar ort urraim a léiriú dár n-oifigí, dár leabharlanna brainse agus dár saoráidí taitneamhachta eile.
- Táimid ag súil go ndéanfaidh tú do bhruscar a thabhairt abhaile leat ó limistéir scéimhe agus go mbeadh meas agat ar na rialacha ag páirceanna spraoi.
- Molann muid duit aire a thabhairt do do mhaoin phearsanta – iarrtar ort gan maoin phearsanta a fhágáil gan tionlacan le linn ár gcuid saoráidí a úsáid.

## ***Go Raibh Maith Agat***

## An mhéid nach nglacfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe leis ónár gCustaiméirí

Ní ghlacfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe le haon chineál iompair imeaglaithe, lena n-áirítear ciapadh, ciapadh gnéasach agus bulaíocht. Ní chuirfimid suas le hiompar den sórt sin agus déanfaimid aon bheart is gá chun é a chosc, lena n-áirítear scéala ina leith a thabhairt don Gharda Síochána.

Tá cead ag ár bhfoireann deireadh a chur le glaoch teileafóin, seirbhís a tharraingt siar láithreach, seirbhís a chur ar fionraí go sealadach nó a iarraidh ort imeacht ónar saoráidí má dhéanann tú aon cheann de na nithe seo a leanas:

- duine den fhoireann nó duine eile den phobal a chiapadh trí chaint mhaslach, chiníoch, ghraosta nó bhagrach a úsáid;
- foréigean a úsáid, nó úsáid foréigin a bhagairt, i gcoinne na foirne nó daoine eile den phobal;
- damáiste mailíseach a dhéanamh do mhaoin, nó maoin a ghoid, nó alcól nó drugaí aindleathacha a úsáid, le linn ár saoráidí a úsáid;
- Tobac a chaitheamh in áit nach bhfuil caitheamh tobac ceadaithe; nó
- suaitheadh a dhéanamh ar dhaoine eile nó cur isteach a dhéanamh ar theachtadh aon taitneamhachta ag daoine eile nó ar rochtain daoine eile ar sheirbhís.

Iarrimid freisin nach ngabhann custaiméirí do ghearáin a dhéanamh arís agus arís eile, ná d'fhiafraithe agus do shaincheisteanna a chur faoinár mbráid, i gcás ina ndéantar amhlaidh d'aon turas chun am na foirne a ídiú. Leagann ár Straitéis spriocanna amach chun freagra a thabhairt ar spriocanna iad a bhféachfaimid lena gcomhlíonadh agus leagtar amach Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc ann freisin.

I gcás ina ndiúltaíonn custaiméirí imeacht ónar saoráidí nuair a iarrtar orthu déanamh amhlaidh, d'fhéadfadh sé go dtabharfar scéala don Gharda Síochána ina leith sin. Féadfaidh custaiméirí a dtarraingítear siar a seirbhísí ar feadh tréimhse sonraithe nó a gcuirtear a seirbhísí ar fionraí go sealadach achomharc a dhéanamh i gcoinne an chinnidh sin agus leanfaidh an teidlíocht chun an tseirbhís a fháil de bheith ar fionraí fad a bheid toradh an achomhairc ar feitheamh. Déantar gearáin a dhíriú chuig an Oifigeach Seirbhísí Custaiméara don réimse seirbhíse lena mbaineann agus is féidir iad a thíolacadh i scríbhinn in aon cheann dár suímh seirbhíse nó leis an bpost, le ríomhphost nó ar líne. Tá an **Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc ó Chustaiméirí** ar fáil ag ár bpointí seirbhíse poiblí go léir agus ag [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie)

## Ár Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc

Tá gealltanais i gCairt Chustaiméirí Chomhairle Chontae na Gaillimhe go soláthrófar nós imeachta maidir le gearáin agus achomhairc chun déileáil leis an tsaincheist atá agat agus gur nós imeachta é a bheidh trédhearcach agus éasca lena úsáid. Tá mionsonraí faoin nós imeachta sin ar fáil ag gach pointe seirbhíse agus ar ár láithreán gréasáin: [www.galway.ie](http://www.galway.ie) / [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie)

Pléann Comhairle Chontae na Gaillimhe le gearáin agus le hachomhairc ar bhealach dáiríre agus is é ár n-aidhm déileáil leo go tráthúil agus go rúnda. Is é atá inár Straitéis ná díriú ar staideanna, agus foghlaim ó staideanna, nach soláthraítear seirbhís chomhsheasmhach nó nach n-oibríonn seirbhís chomh maith agus is mian linn.

### Céard é Gearán?

- Is é atá i ngearán ná nuair a insíonn tú dúinn nach bhfuil tú sásta le caighdeán seirbhíse a sholáthraímid

D'fhéadfadh baint a bheith aige le haon ní agus d'fhéadfadh na nithe seo a leanas a bheith i gceist:

- Nuair nach soláthrann muid seirbhís shásúil;
- Nuair a thugann muid an t-eolas chontráilte duit;
- Nuair a fhaigheann tú caighdeán seirbhíse íseal nó faoi bhun an ghnáth-caighdeáin;
- Nuair atá tú míshásta le caighdeán na seirbhíse atá tugtha ag ball don fhoireann.

### Céard é Achomharc?

- Déantar achomharc i gcoinne cinnidh shonraigh atá déanta ag Comhairle Chontae na Gaillimhe i ndáil le soláthar seirbhíse nó i ndáil le teidlíocht chun seirbhís a fháil.

### Gearáin agus Achomhairc faoin Acht um Míchumas

Is féidir le custaiméirí ár bhFoirm Ghearáin a úsáid chun gearán faoin **Acht um Míchumas 2005** a dhéanamh. Iarrtar ort gearán den sórt sin a chur chuig an Oifigeach Rochtana, Seirbhísí Corparáideacha, Comhairle Chontae na Gaillimhe, Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh. Teileafón: 091-509225 nó Ríomhphost: [accessofficer@galwaycoco.ie](mailto:accessofficer@galwaycoco.ie)

Is féidir achomharc maidir le haon chinneadh i ndáil le gearán faoin Acht um Míchumas 2005 a dhéanamh i scríbhinn chuig Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.

Ina theannta sin, is féidir iarrataí ar eolas nó ar chúnamh i bhformáid mhalartach a dhéanamh trí theagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Rochtana nó trí úsáid a bhaint as an bhfoirm iarrata atá ar fáil ar [www.gaillimh.ie](http://www.gaillimh.ie) nó [www.galway.ie](http://www.galway.ie).

## Cé ar féidir leo gearán nó achomharc a dhéanamh?

Aon chustaiméir. Is é sin le rá, aon duine, aon ghnó, aon eagraíocht nó aon chumann a bhfuil cúis aige/aici teagmháil a dhéanamh linn agus plé a dhéanamh linn.

## Cén uair nach mbíonn feidhm ag an nós imeachta seo?

Ní bhíonn feidhm ag an nós imeachta seo maidir le cinntí ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe i gcás ina bhfuil próiseas achomhairc reachtúil ann ná ní chuireann sé isteach ar do chuid ceart faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise nó faoi na Rialacháin um Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol. Is ceart iarrataí a dhéanamh i scríbhinn chuig:

|                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| An tOifigeach Saorála Faisnéise (FOI)<br>Seirbhísí Corparáideacha,<br>Áras an Chontae, Cnoc na Radharc,<br>Gaillimh<br><a href="mailto:foi@galwaycoco.ie">foi@galwaycoco.ie</a> | An tOifigeach um Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol (AIE)<br>Seirbhísí Corparáideacha,<br>Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh<br><a href="mailto:aie@galwaycoco.ie">aie@galwaycoco.ie</a> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tá tuilleadh faisnéise faoi na teidlíochtaí reachtúla seo ar fail trí theagmháil a dhéanamh leis na hOifigigh thuas nó ar [www.foi.gov.ie](http://www.foi.gov.ie) (Saoráil Faisnéise) agus ar Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol [www.environ.ie](http://www.environ.ie).

## An bealach le gearán a dhéanamh

Is féidir leat an gearán a chur in iúl don bhall foirne a bhfuil tú ag plé leis/léi san Aonad iomchuí le go bhféadfar é a réiteach láithreach. Ina theannta sin, is féidir leat an gearán a chur in iúl don Bhainisteoir Líne san Aonad sin agus más rud é nach bhfuil an bainisteoir sin ar fáil is féidir leat deis a iarraidh chun labhairt leis an Oifigeach Seirbhísí Custaiméara don Aonad sin.

Is féidir leat gearán i scríbhinn a chur faoi bhráid an Oifigigh Seirbhísí Custaiméara don Aonad sin freisin. Is féidir leat a roghnú úsáid a bhaint as ár bhFoirm Gearáin Custaiméara atá ar fáil ag ár bpointí seirbhíse go léir nó ar ár suíomh idirlín.

Is féidir gearáin i scríbhinn a dhéanamh mar a leanas:

- Leis an bpost chuig an rannóg iomchuí (is féidir leat a roghnú úsáid a bhaint as ár bhFoirm Ghearáin)
- Le ríomhphost chuig [customersservices@galwaycoco.ie](mailto:customersservices@galwaycoco.ie)
- Ar líne trí úsáid a bhaint as ár gCóras Tuairimí ó Chustaiméirí ar [www.gallimh.ie](http://www.gallimh.ie) / [www.galway.ie](http://www.galway.ie)

Déanfar do ghearán a imscrúdú go hiomlán agus eiseofar freagra laistigh de chúig lá dhéag oibre.

## **An chaoi le Achomharc a dhéanamh**

Is féidir leat achomharc i scríbhinn a chur faoi bhráid an Aonaid a d'eisigh an cinneadh chugat.

Is féidir leat sin a dhéanamh mar a leanas:

- Leis an bPost chuig an Aonad iomchuí
- Le ríomhphost chuig [customersservices@galwaycoco.ie](mailto:customersservices@galwaycoco.ie)
- Ar líne trí úsáid a bhaint as ár gCóras Tuairimí ó Chustaiméirí ar [www.gallimh.ie](http://www.gallimh.ie) / [www.galway.ie](http://www.galway.ie)

## **Má bhíonn tú míshásta leis a bhfreagra a sholáthraítear**

Más rud é nach ndéantar an Gearán nó Achomharc a réiteach chun do shástachta, cuireann tú an méid sin in iúl don Oifigeach Seirbhísí Custaiméara sa rannóg lena mbaineann.

Cuirfear an t-ábhar ar aghaidh chuig Oifigeach Sinsearach ainmnithe san Aonad sin lena athbhreithniú.

I gcás Achomhairc, cuirfear ar aghaidh chuig Oifigeach Sinsearach ainmnithe é laistigh den Aonad sin, ar oifigeach é/í nach raibh baint dhíreach aige/aici leis an gcinneadh bunaidh.

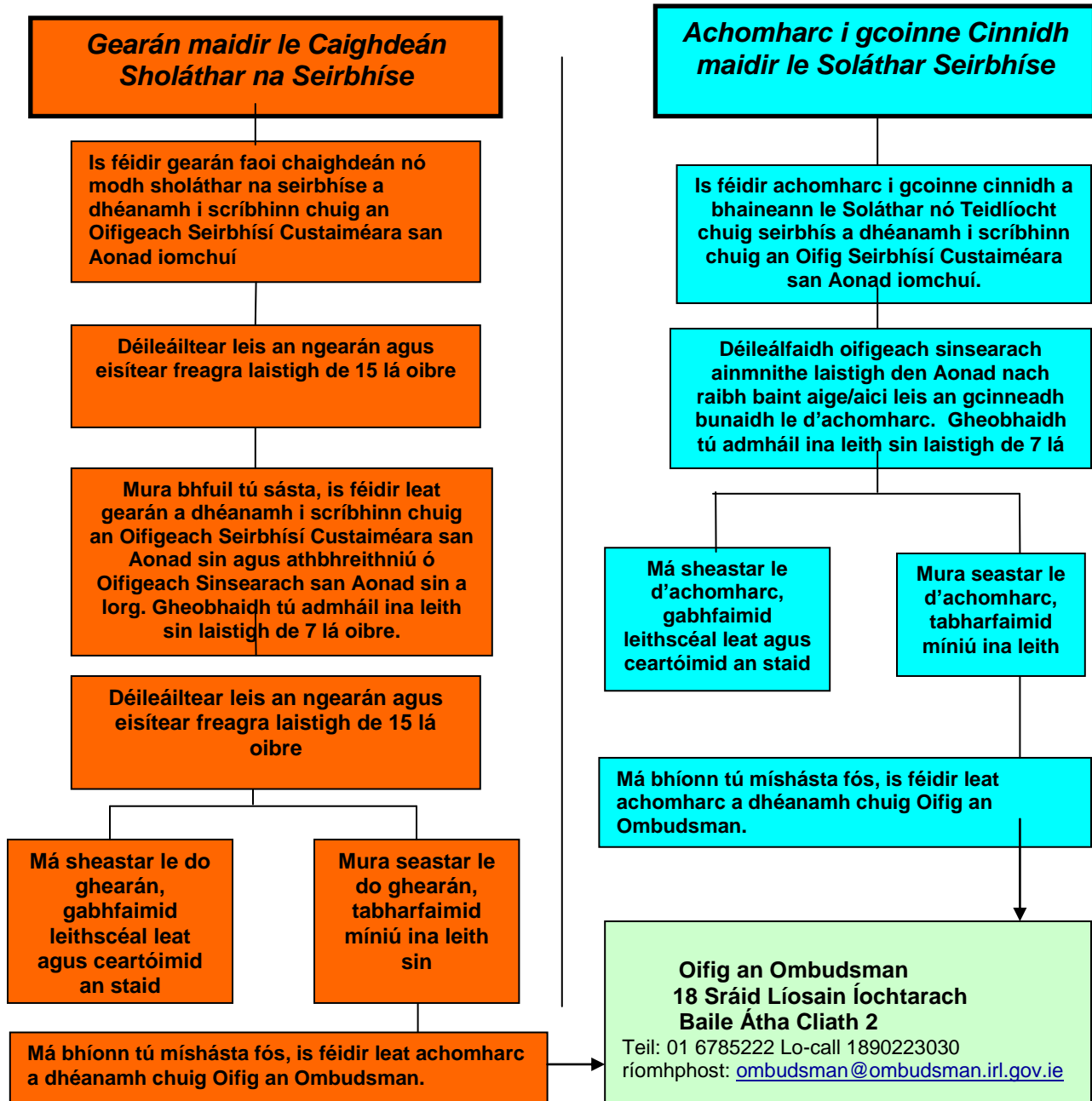
## **Má bhíonn tú míshásta fós**

Má bhíonn tú míshásta fós lenár bhfreagra, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman.

Oifig an Ombudsman  
Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2  
Glao áitiúil: 1890 223030 | Teil: 01 639 5600 | Facs: 01 639 5674  
Ríomhphost: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie) |

De ghnáth, ní dhéanfaidh Oifig an Ombudsman gearán a imscrúdú más rud é nár baineadh úsáid iomlán as an nós imeachta inmheánach maidir le gearáin.

## Achoimre ar an Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc



**NÓTA:** Níl feidhm ag na nósanna imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc i gcás cinntí ó Chomhairle Chontae na Gaillimhe más rud é go bhfuil próiseas reachtúil achomhairc ann nó ní chuireann sé isteach ar do chuid ceart faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise.

**Saoráil Faisnéise – Do Chearta Reachtúla**  
 Leanann Comhairle Chontae na Gaillimhe dá hoibleagáidí faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 a chomhlíonadh.  
 Is ceart iarrataí faoi na **hAchtanna um Shaoráil Faisnéise nó faoi Rialacháin um Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol** a dhíriú chuig: An tOifigeach Saorála Faisnéise nó an tOifigeach Rochtana ar Fhaisnéis faoin gComhshaol, Seirbhísí Corparáideacha, Comhairle Chontae na Gaillimhe, Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh nó [foi@galwaycoco.ie](mailto:foi@galwaycoco.ie) nó [aie@galwaycoco.ie](mailto:aie@galwaycoco.ie) Teileafón: 091-509225



# Tiomantas Gníomhaíochta agus Measúnachta ar ár bhFeidhmíocht

## An Grúpa Oifigeach Seirbhísí Custaiméara

Déanann an Grúpa Oifigeach Seirbhísí Custaiméara gníomhaíochtaí i ndáil lenár **Straitéis Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí** a sholáthar a dhréachtú go bliantúil agus a fheidhmiú.

Tá an Grúpa comhdhéanta de dhaoine den fhoireann sna réimsí seirbhíse go léir agus tuairiscíonn sé go rialta faoi na gníomhaíochtaí d'Fhoireann Feidhmiúcháin na Comhairle. Déantar Tuarascálacha maidir le Dul Chun Cinn ar Sheirbhísí do Chustaiméirí a sholáthar do na mBaill Tofa agus foilsítear iad mar chuid de Thuarascáil Bhliantúil agus de Dhoiciméid Bhuiséid Bhliantúil Chomhairle Chontae na Gaillimhe.

## Feasacht i measc na Foirne ar Chaighdeáin na Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

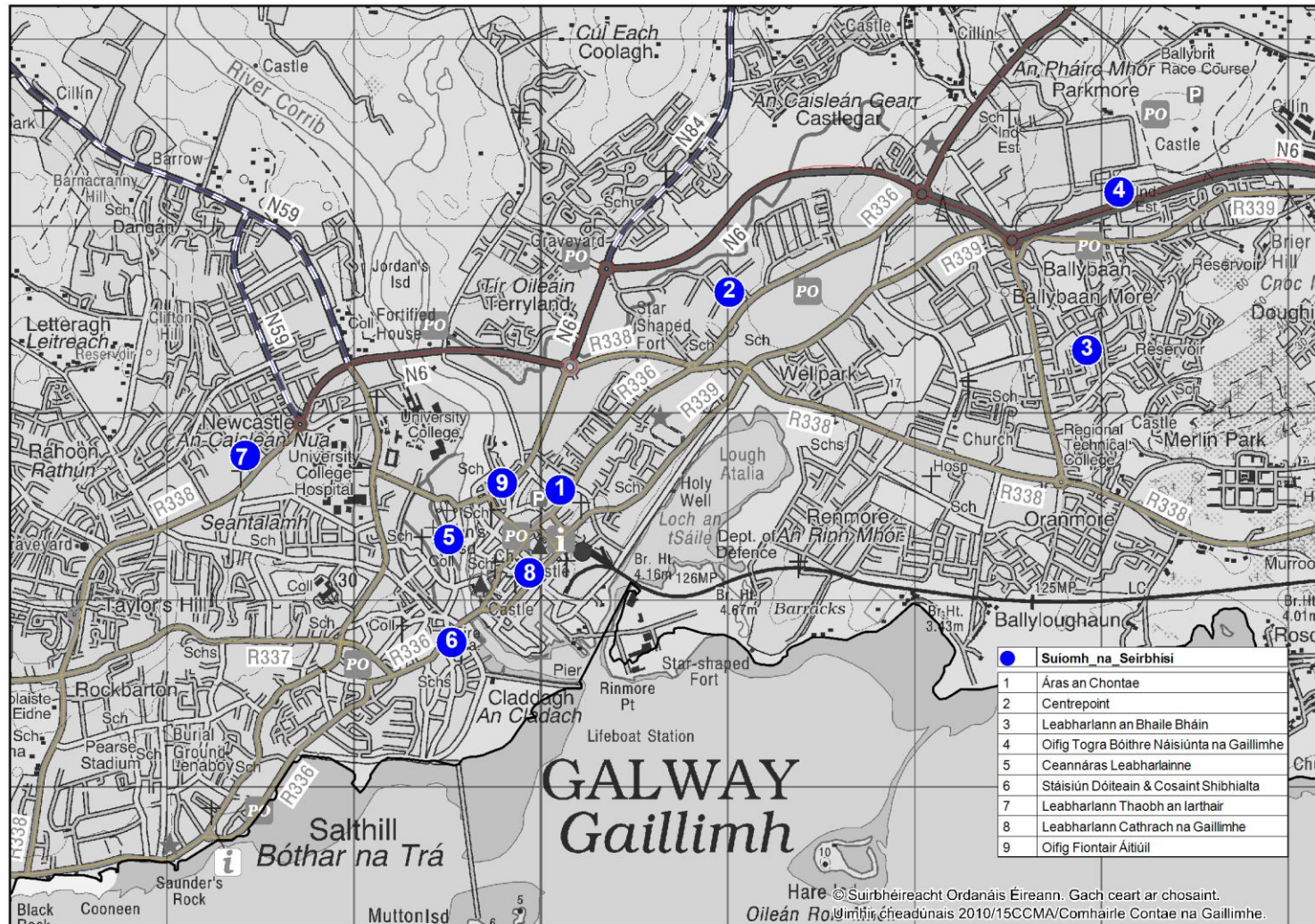
Ina theannta sin, tá an Grúpa seo freagrach as athbhreithniú a dhéanamh ar ár dTreoirínte agus Caighdeáin don Fhoireann. Tugtar léiriú don fhoireann sa doiciméad seo ar na caighdeáin a mbíonn ár gCustaiméirí ag súil leo agus tugtar leideanna agus treoirínte faoin tslí le déileáil le Custaiméirí. Creidimid go bhfuil feasacht i measc na foirne agus oiliúint antábhachtach i dtaca le caighdeáin arda a choimeád ar bun.

Tá Aonad agus Foireann Seirbhísí Custaiméara curtha ar bun chun cabhair a thabhairt maidir le seirbhísí feabhsaithe a sholáthar don phobal. Tá Suirbhéanna faoi Thaithí Custaiméirí déanta ag ár bhfoireann Seirbhíse Custaiméara agus tá athbhreithniú déanta orthu sin le linn ár Straitéis Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a réiteach.

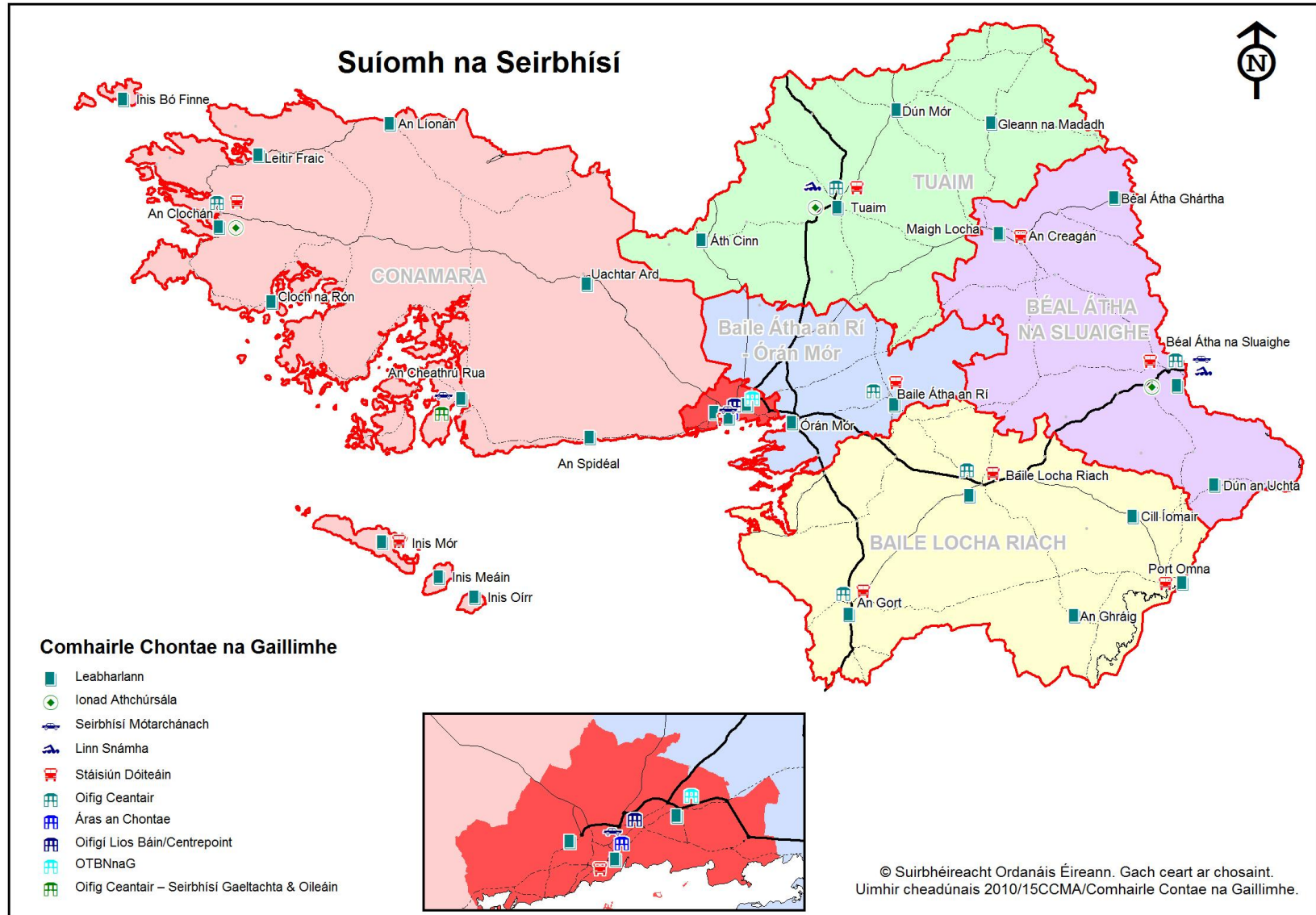
Tá tús áite tugtha inár Straitéis do cheachtanna a fhoghlaim i gcás nach soláthraítear seirbhís ar mhodh comhsheasmhach nó nach n-oibríonn seirbhís chomh maith agus is mian linn agus do scéala a thabhairt dár gCustaiméirí i gcás ina bhfuil ardchaighdeáin á gcoimeád ar bun go comhsheasmhach againn trína bheith gníomhach ó thaobh aiseolas a iarraidh ar ár gcustaiméirí agus trí athbhreithniú a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid le caighdeáin aitheanta. Faoin Straitéis seo, táimid tiomanta i leith bealaí éifeachtacha a aimsiú chun aiseolas a fháil ónár gcustaiméirí agus chun ár bhfeidhmíocht a thomhas.

## Léarscáileanna dár Suímh Sheirbhíse

Déantar ár gcuid seirbhísí a sholáthar ar fud an Chontae, lena n-áirítear na hOileáin. Tá an príomhionad riaracháin suite in Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, i Lár Chathair na Gaillimhe, gar don Fhaiche Mhór.



## Suíomh na Seirbhísí agus na gCeantar Bardasacha



# Cóip dár bhFoirm Ghearáin

Seribhísí Custaiméara  
Foirm Ghearáin



Comhairle Chontae na Gaillimhe  
Galway County Council

Customer Service  
Complaint Form

Tá an fhoirm seo le fáil i gcló mór chomh maith

This form is also available in large print

Tá míle fáilte an fhoirm seo a líonadh i nGaeilge

| Sonraí an Ghearánaí |           | Complainant Details |
|---------------------|-----------|---------------------|
| Ainm                | Name      |                     |
| Seoladh             | Address   |                     |
| Fón                 | Telephone |                     |
| R-phost             | Email     |                     |
| Dáta                | Date      |                     |

| Gearán | Complaint |
|--------|-----------|
|        |           |

|        |         |  |
|--------|---------|--|
| Síniú: | Signed: |  |
| Dáta:  | Date:   |  |

*Seirbhísí Custaiméara Chomhairle Chontae na Gaillimhe – Cultúr barr feabhais a chothú i ndáil le soláthar Seirbhísí Custaiméara  
Galway County Council Customer Services – To foster a culture of excellence in delivering Customer Services*

| <u>Gearáin agus Réiteach</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <u>Complaints and Redress</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Léiríonn gearán fúinn nach bhfuil tú sásta leis an mbealach atá muid ag plé leat. Pléfidh muid le gearán áit a ndearna muid cinneadh nó gníomhaíocht bainteach le soláthar seirbhíse nó cur i gcrích feidhme nach bhfuil, a ndeirtear, ag cloí le rialacha, cleachtas nó polasaí nó prionsabail ghinearálta ghlactha cothromais agus cleachtas maith riaracháin agus a chuirfeadh as don duine i gceist. Cuirfear freagra chugat laistigh de 15 lá oibre.</p> <p>Is féidir aiseolas a chur ar fáil faoin seirbhís a bhfuair tú trí foirm thuairime ar chúram custaiméara ar líne agus tá seo ar fáil ar <a href="http://www.gaillimh.ie">www.gaillimh.ie</a>.</p> | <p>A complaint against us indicates your dissatisfaction with the manner in which we have dealt with you. We will address a complaint where a decision or action is taken by us which relates to the provision of a service or the performance of a function which, it is claimed, is not in accordance with our rules, practice or policy or the generally accepted principles of equity and good administrative practice and which adversely affects the person concerned. You will receive a response within 15 working days.</p> <p>It is also possible to provide feedback on the service you received using our on-line customer care comment form located on <a href="http://www.galway.ie">www.galway.ie</a></p> |


|                            |                         |  |
|----------------------------|-------------------------|--|
| Usáid oifigiúil amháin     | Official Use Only       |  |
| Dáta a fuair an gearán     | Date complaint received |  |
| Dáta admhála               | Date acknowledged       |  |
| Dáta a éisíodh an cinneadh | Date Decision issued    |  |
| Uimhir thagartha           | Reference Number        |  |

|                                                                                                   |                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuir ar ais agus seol do ghearán chuig an Rannóg nó Aonad ábhartha sa gComhairle nó seol é chuig: | Please return and address your complaint to the most relevant Section or Unit of the Council or alternatively address it to: |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seol an fhoirm ar ais chuig:<br>Gearáin Custaiméara<br>Seirbhísí Corparáideacha<br>Comhairle Chontae na Gaillimhe<br>Áras an Chontae<br>Cnoc na Radharc<br>Gaillimh | Return to:<br>Customer Services<br>Corporate Services Unit<br>Galway County Council<br>Áras an Chontae<br>Prospect Hill<br>Galway | Tel. (091) 509225<br>Fax (091) 509010<br><a href="mailto:customerservices@galwaycoco.ie">customerservices@galwaycoco.ie</a><br><a href="http://www.gaillimh.ie">www.gaillimh.ie</a><br><a href="http://www.galway.ie">www.galway.ie</a> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*Seirbhísí Custaiméara Chomhairle Chontae na Gaillimhe – Cultúr barr feabhais a chothú i ndáil le soláthar Seirbhísí Custaiméara  
Galway County Council Customer Services – To foster a culture of excellence in delivering Customer Services*

# Cóip dár nIarraidh ar Fhaisnéis agus/nó ar Chúnamh

|                                                             |                                                                                                                                              |                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Iarratas ar Eolas agus Cabhair i bhFormáid Malartach</b> | <br>Comhairle Chontae na Gaillimhe<br>Galway County Council | <b>Request for Information and Assistance in an Alternative Format</b> |
| Tá an fhoirm seo le fáil i gcló mór chomh maith             | This form is also available in large print                                                                                                   |                                                                        |
| Tá míle fáilte an fhoirm seo a líonadh i nGaeilge           |                                                                                                                                              |                                                                        |

| Sonraí Custaiméara |                 | Customer Details |
|--------------------|-----------------|------------------|
| Ainm               | Name            |                  |
| Seoladh            | Address         |                  |
| Fón                | Telephone       |                  |
| R-phost            | Email           |                  |
| Dáta an Iarratais  | Date of Request |                  |

| Iarratas ar Eolas i bhFormáid Malartach |                            | Request for Information in an Alternative Format |
|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|
| Doiciméad agus dáta atá ag teastáil     | Document and date required |                                                  |

| Formáid (cuir tic sa bhosca cuí ✓) | Format (please tick ✓)    |
|------------------------------------|---------------------------|
| Formáid Leictreonach               | Electronic Format         |
| Leagan le Cló Mór                  | Large Print Version       |
| Braille                            | Braille                   |
| Leagan Fuaime                      | Audio Version             |
| Formáidí Malartacha Eile           | Other Alternative Formats |

| Iarratas ar Sheirbhís Ateangaireachta Teanga Comh-arthaochta (Fógra 10 lá le tabhairt roimh an ócáid) | Request for Sign language Interpreting Service (10 days notice required prior to event) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                       |                                                                                         |

|                           |                    |  |
|---------------------------|--------------------|--|
| Dáta / am atá ag teastáil | Date/Time Required |  |
| Ócáid Láthair             | Event/Location     |  |

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Seol an fhoirm ar ais chuig:</b><br>Oifigeach Rochtana<br>Seirbhísí Corparáideacha<br>Comhairle Chontae na Gaillimhe<br>Áras an Chontae<br>Cnoc na Radharc<br>Gaillimh | Return to:<br>Access Officers<br>Corporate Services<br>Galway County Council<br>Áras an Chontae<br>Prospect Hill<br>Galway | Tel. (091) 509225<br>Fax (091) 509010<br><a href="mailto:accessofficer@galwaycoco.ie">accessofficer@galwaycoco.ie</a><br><a href="http://www.gaillimh.ie">www.gaillimh.ie</a><br><a href="http://www.galway.ie">www.galway.ie</a> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|