

CAIRT & CÓD IOMPAIR DO CHUSTAIMÉIRÍ - CUSTOMER CHARTER & CODE OF CONDUCT

An méid is féidir leat a bheith ag súil leis uainn - What you can expect from us

CAIGHDEÁIN CHÁILÍOCHT SEIRBHÍSE:

Foilseoidimid ráiteas ina leagfar amach caighdeán na seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leis uainn. Más rud é nach mbíimid ábalta ár gcaighdeáin cháilíocht seirbhíse a chomhlíonadh, déarfaimid an méid sin leat agus tabharfar míniú ar na cúiseanna ina leith sin.

COMHIONANNAS AGUS ÉAGSÚLACHT:

Caithfidimid le gach duine go cothrom agus go measúil. Tá sé de chuspóir againn ár seirbhíse a chur ar fáil do gach duine.

ROCHTAIN FHSICIÚIL:

Cuirfidimid oifigí poiblí ar fáil, a bheas glan, inrochtana agus a chomhlíonann caighdeáin sláinte agus sábháilteachta. Tá rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais speisialta acu, san áireamh anseo freisin.

EOLAS:

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

COMHFHREAGRAS:

Más gá dúinn scríobh chugat, déanfaimid cinnte go mbeidh ainm teagmhála luaite i ngach comhfhreagras.

AMLÍNTE AGUS CÚIRTÉIS:

Soláthroidimid ár gcuid seirbhíse go cúirtéiseach, go tuiscianach agus, más féidir, gan mhoill. Má bhíonn moill ann, déanfaimid ár ndícheall chun a chinntiú gur moill chomh gearid agus is féidir atá ann. Chomh maith leis sin, iarraidimid ar ár gcustaiméirí déileáil le baill den fhoireann agus le daoine eile den phobal le cúirtéis agus le meas.

GEARÁIN:

Glacaimid leis go bhféadfadh sé tarlú ó am go ham nach n-oibríonn seirbhíse chomh maith agus is mian linn. Dá bhri sin, má bhíonn gearán agat faoi sheirbhíse nó faoi chúrsaí rochtana, soláthroidimid nós imeachta chun gearán a dhéanamh, a bheas soiléir agus simplí le húsáid chun déileáil le do cheist. Soláthroidimid mionsonraí faoin nós imeachta sin ag gach pointe seirbhíse agus ar ár suíomh idirlín www.gaillimh.ie

COMHAIRLIÚCHÁN AGUS MEASÚNÚ:

Is mór againn do thuairim agus d'aiseolas – cabhraíonn sé linn feabhas a chur ar ár gcuid seirbhíse. Déanfaimid ár ndícheall ionas go mbeidh sé chomh héasca agus is féidir duit a bheith páirteach i gcomhairliúcháin agus i bplé maidir le seirbhíse.

ROGHA:

Más féidir, tabharfaimid rogha duit maidir leis an mbealach a mbeidh fáil agat ar sheirbhíse. Bainfidimid úsáid as teicneolaíocht chun go mbeidh rochtain ar líne agat ar sheirbhíse nuair is féidir. Ina theannta sin, agus más féidir, tabharfaimid rogha duit i dtaobh bealaí chun iocaíocht a dhéanamh i leith seirbhíse.

COMHIONANNAS MAIDIR LEIS NA TEANGACHA OIFIGIÚLA:

Déanfaimid ár gcuid seirbhíse a chur ar fáil do chustaiméirí i nGaeilge nó i mBéarla de réir ár bpolasáí teanga – Scéim Teanga.

AG OBAIR LE DREAMANNA EILE – COMHPHÁIRTÍOCHTAÍ:

Oibreoidimid go dlúth le heagraíochtaí eile seirbhíse poiblí chun a chinntiú go bhfaigheann tú seirbhíse phoiblí níos fearr.

CUSTAIMÉIRÍ INMHEÁNACHA:

Aithnímid ár bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus is mór againn a dtuairim agus a n-aiseolas. Bainfidimid úsáid as ár nGrúpa Oifigeach Seirbhíse Custaiméara agus as bealaí eile cumarsáide ionas go mbeidh an fhoireann páirteach in aon chainteanna faoi sheirbhíse.

QUALITY SERVICE STANDARDS:

We will publish a statement that outlines the quality of service you can expect from us. If we can't meet our quality service standards, we'll tell you and explain the reasons.

EQUALITY AND DIVERSITY:

We will treat all our customers equally and with dignity. We aim to make our services accessible to everyone.

PHYSICAL ACCESS:

We will provide clean, accessible public offices that meet all health and safety standards. This includes making sure that our offices are accessible for people with disabilities and others with special needs.

INFORMATION:

We will provide clear, accurate and up-to-date information about our services at all our office locations and on our website. Also, we will continually work to make our forms easy to understand.

CORRESPONDENCE:

If we need to write to you, we will make sure to give you a contact name in all correspondence.

TIMELINESS AND COURTESY:

We will deliver our services with courtesy, sensitivity and, if possible, without delay. If there is a delay, we will do our best to keep it to a minimum. Also, we ask our customers to treat staff and other members of the public with courtesy and respect.

COMPLAINTS:

We accept there could be times when a service might not operate as well as we would like it to. Therefore, if you have a complaint about a service or about accessibility, we will provide a transparent and simple-to-use complaints procedure to deal with your issue. We will provide details of this procedure at all service points and on our website www.galway.ie

CONSULTATION AND EVALUATION:

We value your opinion and feedback – it helps us to make improvements to our services. We will do our best to make it as easy as possible for you to be included in consultations and discussions about services.

CHOICE:

If possible, we'll give you a choice of how you can access a service. We will use technology to provide online access to services where we can. Also, if it's possible, we will offer you a choice of ways to pay for services.

OFFICIAL LANGUAGES EQUALITY:

We will provide our services to customers through Irish or English in accordance with our language policy – Scéim Teanga.

WORKING WITH OTHERS – PARTNERSHIPS:

We will work closely with other public service organisations to make sure that you get a better public service.

INTERNAL CUSTOMERS:

We recognise our staff as internal customers and we value their opinion and feedback. We will use our Customer Services Officers Group and other communication channels to include staff in discussions about services.



Comhairle Chontae na Gaillimhe Galway County Council

EOLAS BREISE

Straitéis Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí
Scéim Teanga Údaráis Áitiúla Chontae na Gaillimhe
atá ar fáil ag aon Chuntar Poiblí, Leabharlann nó ar
www.gaillimh.ie

FURTHER INFORMATION

Quality Customer Services Strategy
County Galway Local Authorities Scéim Teanga
available at any Public Counter, Library or on
www.galway.ie

TEAGMHÁIL / CONTACT:

(091) 509 000

gaeilge@cocogaillimh.ie /
customerservices@galwaycoco.ie

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

Tá míle fáilte roimh chomhfhreagras
agus ghnó i nGaeilge

gaeilge@cocogaillimh.ie www.gaillimh.ie

We welcome correspondence and
conduct of business through Irish

www.gaillimh.ie www.galway.ie

CÓD IOMPAIR DO CHUSTAIMÉIRÍ

AN MÉID A BHFULIMID AG SÚIL LEIS ÓNÁR gCUSTAIMÉIRÍ

- Táimid ag súil go gcaithfidh tú lenár bhfoireann agus le custaiméirí eile le cúirtéis agus le meas.
- Iarrtar ort meas a léiriú dár n-oifigí, dár leabharlanna brainse agus dár n-áiseanna eile taitneamhachta.
- Táimid ag súil go ndéanfaidh tú do bhrúscar a thabhairt abhaile leat ó limistéir scéimhe agus go mbeidh meas agat ar na rialacha i gclóis súgartha agus i bpáirceanna.
- Molaimid duit aire a thabhairt do do mhaoín phearsanta – iarrtar ort gan do mhaoín phearsanta a fhágáil gan duine ina mbun fad is a bhíonn úsáid á baint agat as ár gcuid áiseanna.
- Táimid ag súil nach ndéanfaidh custaiméirí na gearáin chéanna ná nach gcuirfidh siad na ceisteanna céanna arís agus arís eile d'aon turas chun am na foirne a ídiú.

AN MÉID NACH nGLACFAIMID LEIS ÓNÁR gCUSTAIMÉIRÍ

Ní ghlacfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe le haon chineál iompair bhagraigh, lena n-áirítear ciapadh, ciapadh gnéasach agus bulaíocht. Ní ghlacfar le hiompar den chineál sin agus déanfaidimid aon ghníomh 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 nó cruinniú, seirbhís a tharraingt siar láithreach, seirbhís a chur ar fionraí go sealadach nó ceist a chur ort ar n-áiseanna a fhágáil má dhéanann tú aon cheann de na nithe seo a leanas:

- Damáiste mailiseach a dhéanamh do mhaoín, nó maoin a ghoid, nó alcól nó drugaí aindleathacha a úsáid, agus ar n-áiseanna á n-úsáid agat;
- Duine den fhoireann nó duine eile den phobal a chiapadh trí chaint mhaslach, chiníoch, ghéarúil nó bhagrach a úsáid;

Go Raibh Maith Agat

CUSTOMER CODE OF CONDUCT

WHAT WE EXPECT FROM CUSTOMERS

- We expect you to treat our staff and other customers with courtesy and respect.
- We ask you to respect our offices, branch libraries and other amenity facilities.
- We expect you to take home your litter from scenic areas and respect the rules at playgrounds and parks.
- We advise you to mind your personal property – please do not leave personal property unattended while using our facilities.
- We expect you not to make repeated complaints or submit queries which are deliberately time consuming.

WHAT WE WILL NOT ACCEPT FROM OUR CUSTOMERS

- Galway County Council will not accept any form of intimidating behaviour, including harassment, sexual harassment and bullying. We will not tolerate such behaviour and we will take any necessary action to prevent it, including referral to An Garda Síochána.
- Our staff may end a phone call or a meeting, withdraw a service immediately, suspend it temporarily or ask that you leave our facilities if you do any of the following:
- maliciously damage or steal property or use alcohol or illicit drugs while using our facilities;
 - harass a staff member or another member of the public by using abusive, racist, obscene or threatening language;

- use violence or threaten to use violence toward staff or members of the public;
- smoke where it is not permitted; or
- disrupt others or interfere with their enjoyment of an amenity or access to a service.

Customers who refuse to leave our facilities when requested may be referred to An Garda Síochána.

Customers who have services withdrawn for a defined period or temporarily suspended may appeal this decision and the entitlement to a service will remain suspended pending the outcome of the appeal. Our Complaints and Appeals procedure is available at any Public Counter, Library or visit www.galway.ie

Thank You

SEIRBHÍSE CUNTAIR I nGAEILGE

Cuirtear seirbhíse cuntair ar fáil i nGaeilge in oifigí Áras an Chontae agus Centrepoint mar seo a leanas:

- Má bhíonn fáil ar chainteoir Gaeilge/ar an gcainteoir Gaeilge atá ábalta an tseirbhíse, a iarrtar i nGaeilge, a chur ar fáil, cuirfeadh seirbhís i nGaeilge ar fáil.

- Mura mbíonn fáil ar chainteoir Gaeilge/ar an gcainteoir Gaeilge atá ábalta an tseirbhíse, a iarrtar i nGaeilge, a chur ar fáil, míneoidh an té a bheidh ag déileáil leis an gcustaiméir an scéal go cúirtéiseach agus cuirfidh sé/sí in iúl don chustaiméir cén uair a bheidh cainteoir Gaeilge ar fáil (ní dhéanfar sin ach amháin má bhíonn cainteoir Gaeilge ar fáil laistigh d'am réasúnta) nó mar mhalairt air sin, tabharfar na roghanna seo a leanas don chustaiméir:

- Am ar leith a shocrú nuair a bheas cainteoir Gaeilge i láthair.

- Féadfaidh an custaiméir, más mian leo, leas a baint as an rogha leanúint leis an gcomhrá i mBéarla.

Ní dhéanfar an rogha, leanúint leis an gcomhrá i mBéarla, a thairiscint ach amháin sa chás is go mbíonn na roghanna eile ar fad atá luaite thuas, tairgthe don chustaiméir agus go mbíonn siad díultaithe aige/aici.

COUNTER SERVICES THROUGH IRISH

An Irish language counter service is provided in Áras an Chontae and Centrepoint offices as follows:

- If the/an Irish speaker able to provide the service requested in Irish is available, an Irish language service will be provided.

- If the/an Irish speaker able to provide the service requested in Irish is not available, the person dealing with the customer will explain the situation courteously and inform the customer of when an Irish speaker, will be available, (this will only be done if an Irish speaker will be available in a reasonable amount of time) or alternatively the customer will be offered the following options:

- To arrange a certain time when an Irish speaker will be present.
- The customer may, if they so wish, avail of the option of continuing the conversation in English.

The option to continue the conversation in English, will only be offered in the event that all of the options as detailed above, have been offered and declined by the customer.