



Comhairle Chontae na Gaillimhe
Galway County Council

Ár Nós Imeachta maidir le Gearáin agus Achomhairc

Tá an doiciméad seo le fáil i gcló mór chomh maith

This document is also available in large print

Tá leagan Béarla den doiciméad seo ar fáil ach í a iarraidh

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.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 caighdeáin 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 soláthran 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

Is féidir achomharc a dhéanamh le hOifig an Ombudsman faoi aon chinneadh maidir le gearán faoin Acht um Míchumas 2005.

Tá an tOmbudsman cothrom, neamhspleách agus saor in aice le húsáid. Iarrfaidh an tOmbudsman sonraí do ghearáin ort, agus cóip den fhreagra deiridh againne ort i leith do ghearáin. Is é an bealach is fearr teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ná:

- Cliceáil ar an nasc '**Déan Gearán**' ag www.ombudsman.ie nó is féidir
- Scríobh chuig: 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773 nó
- Glaoch ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má theastaíonn cúnamh uait do ghearán a dhéanamh.

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 iarratas ar www.gaillimh.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) Seirbhísí Corparáideacha, Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh nó ar ríomhphost: foi@galwaycoco.ie | An tOifigeach um Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol (AIE) Seirbhísí Corparáideacha, Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh nó ar ríomhphost: aie@galwaycoco.ie |
|--|--|

Tá tuilleadh faisnéise faoi na teidlíochtaí reachtúla seo ar fail trí theagmháil a dhéanamh leis na hOifigigh thuas nó ar www.foi.gov.ie (Saoráil Faisnéise) agus ar Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol www.viron.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
- Ar líne trí úsáid a bhaint as ár gCóras Tuairimí ó Chustaiméirí ar www.gaillimh.ie / 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
- Ar líne trí úsáid a bhaint as ár gCóras Tuairimí ó Chustaiméirí ar www.gaillimh.ie / 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

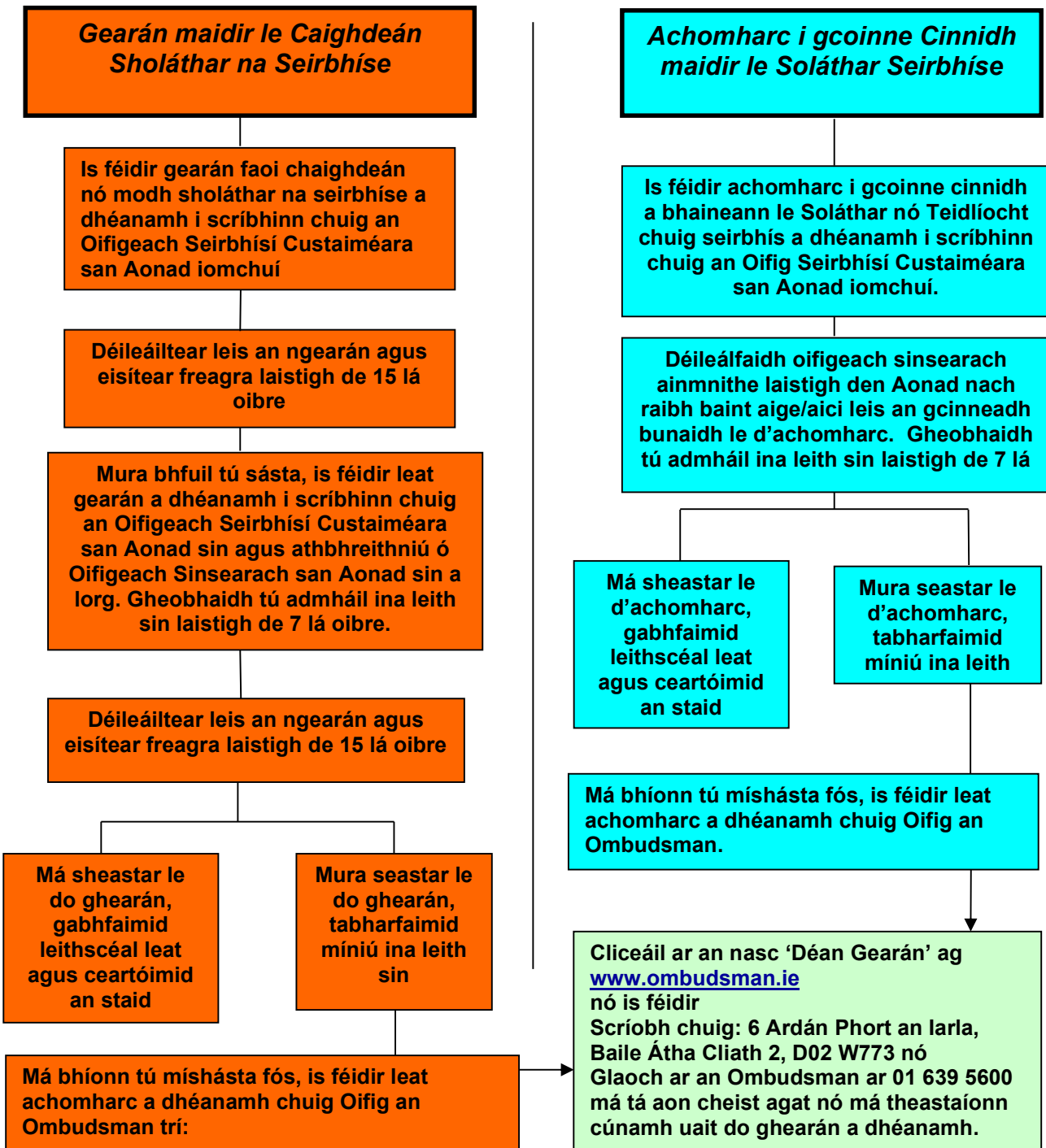
Má bhíonn tú míshásta fós lenár bhfreagra, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman.

Tá an tOmbudsman cothrom, neamhspleách agus saor in aice le húsáid. Iarrfaidh an tOmbudsman sonraí do ghearáin ort, agus cóip den fhreagra deiridh againne ort i leith do ghearáin. Is é an bealach is fearr teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ná:

- Clliceáil ar an nasc ‘**Déan Gearán**’ ag www.ombudsman.ie nó is féidir
- Scríobh chuig: 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773 nó
- Glaoch ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má theastaíonn cúnamh uait do ghearán a dhéanamh.

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 nó aie@galwaycoco.ie Teileafón: 091-509325

Nuashonrú is deireanaí: Meán Fómhair 2021