COMHAIRLE CONTAE CHEATHARLACH

CARLOW COUNTY COUNCIL

Comhairle Contae Cheatharlach

Seirbhís do Chustaiméirí - Foirm Ghearáin

Clár na nÁbhar

ÁR DTIOMANTAS DO SHEIRBHÍS ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ 2
CAD IAD NA FADHBANNA A CHLÚDAÍTEAR? 2
CAD IAD NA FADHBANNA NACH GCLÚDAÍTEAR? 2
DO PHRÍOBHÁIDEACHAS 3
CONAS A DHÉANAIM GEARÁN? 3
ÁR GCAIGHDEÁIN CHUN DÉILEÁIL LE GEARÁIN 4
CAD A CHOSNÓIDH SÉ? 4
AN FÉIDIR LIOM TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LEIS AN OMBUDSMAN? 4

ÁR DTIOMANTAS DO SHEIRBHÍS ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ

Tá Comhairle Contae Cheatharlach tiomanta don chaighdeán is airde seirbhíse do chustaiméirí a chur ar fáil. Tá na caighdeáin seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leo leagtha amach inár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Bímid ag obair go crua chun an caighdeán seirbhíse a chuirimid ar fáil a chothabháil agus a fheabhsú agus chun earráidí a choinneáil chomh híseal agus is féidir. Aithnímid, áfach, go dtarlóidh botúin nó moilleanna ó am go chéile.

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fuair tú, ba chóir duit é sin a chur in iúl dúinn ionas gur féidir linn oibriú chun é seo a fheabhsú. Cuirimid fáilte roimh d'aiseolas agus déileálfaimid le do ghearáin faoi rún. Féachaimid ar aon ghearán mar dheis chun ár seirbhís a fheabhsú.

Cad is gearán ann?

Bíonn gearán ann nuair a bhraitheann duine nach raibh an bealach ar dhéileáil Comhairle Contae Cheatharlach leo de réir an dea-chleachtais riaracháin.

CAD IAD NA FADHBANNA A CHLÚDAÍTEAR?

Baineann an nós imeachta gearán seo le gearáin faoi cheisteanna mar mhoilleanna, botúin, drochsheirbhís do chustaiméirí – cásanna nach bhfuair tú an caighdeán seirbhíse a bhraitheann tú a bhfuil tú i dteideal a fháil.

CAD IAD NA FADHBANNA NACH GCLÚDAÍTEAR?

Tá nósanna imeachta ar leith i bhfeidhm maidir le hiarratais ar Shaoráil Faisnéise agus Rochtana Ábhar Sonraí.

DO PHRÍOBHÁIDEACHAS

Ba chóir do dhaoine a dhéanann gearán a chur in iúl más mian leo go ndéileálfaí lena saincheist faoi rún. Déanfar socruithe oiriúnacha d'aon duine ar mian leo labhairt go pearsanta ar Ghnóthaí Corparáideacha. Is féidir ár ráiteas príobháideachais a fheiceáil ag https://www.carlow.ie/privacy/

CONAS A DHÉANAIM GEARÁN?

Mura bhfuil tú sásta le seirbhís a sholáthraíonn Comhairle Contae Cheatharlach nó má cheapann tú go bhféadfaí feabhsúcháin a dhéanamh, ba chóir duit teagmháil a dhéanamh láithreach leis an bhfoireann atá i gceist, ó bhéal nó i scríbhinn (ríomhphost san áireamh). Déanfaidh an fhoireann i gceist gach iarracht do ghearán a réiteach gan mhoill.

Mura féidir lenár bhfoireann do ghearán a réiteach, nó mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú, ba chóir duit dul i dteagmháil leis an Oifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach, Gnóthaí Corparáideacha, a dhéanfaidh socrú chun go ndéanfar do ghearán a fhiosrú.

Dá mbeifeá sásta go ndéanfaimis teagmháil leat ar an nguthán – b'fhéidir go gcabhródh sé seo linn an cheist a réiteach níos tapúla. Má tá do ghearán casta, b'fhéidir gurbh fhearr duit é a chur i scríbhinn ionas nach ndéanfaí dearmad ar aon cheann de na sonraí. Ná déan dearmad gach doiciméad nó comhfhreagras ábhartha a d'fhéadfadh a bheith agat a sheoladh chugainn.

Seol do ghearán i scríbhinn nó comhlánaigh an fhoirm ghearáin iniata agus seol ar ais é trína fhágáil ag an bhfáiltiú nó sa phost chuig:

Oifigeach Sinsearach Feidhmiúcháin, Gnóthaí Corparáideacha, Comhairle Contae Cheatharlach, Halla an Chontae,
Bóthar Bhaile Átha Í, Ceatharlach.
Is féidir leat do ghearán a chur ar aghaidh freisin trí ríomhphost: corporate@carlowcoco.ie

ÁR GCAIGHDEÁIN CHUN DÉILEÁIL LE GEARÁIN

- Caithfimid le do ghearán i gceart, go cothrom agus go neamhchlaonta.
- Geallaimid nach mbeidh aon impleacht ag gearán a dhéanamh ar do dhéileálacha agus do theagmhálacha le hÚdaráis Áitiúla Cheatharlach.
- Déanfaidh oifigeach de chuid Údaráis Áitiúla Cheatharlach seachas iad siúd a raibh baint acu leis an gcinneadh nó an gníomh bunaidh scrúdú cúramach ar do ghearán mura bhfuil tú sásta le toradh do rannpháirtíochta leis an bhfoireann ar dhéileáil tú leo ar dtús.
- Déanfar comhfhreagras faoi do ghearán a chomhdú ar leithligh ó fhaisnéis eile a choinnítear fút in Údaráis Áitiúla Cheatharlach.
- Go ginearálta, scrúdóimid agus athbhreithneoimid do ghearán agus seolfaimid freagra chugat laistigh de 15 lá oibre tar éis dúinn do ghearán a fháil. Nuair nach féidir an sprioc seo a bhaint amach, cuirfimid é sin in iúl duit agus leanfaimid orainn ag déanamh amhlaidh go dtí go mbeidh an cheist réitithe.
- Gabhfaimid leithscéal as aon bhotún, míneoimid cad a tharla agus cuirfimid ina cheart é nuair is féidir.
- Athróimid ár nósanna imeachta chun a chinntiú go n-éireoidh linn níos fearr amach anseo.

CAD A CHOSNÓIDH SÉ?

Níl aon táille ar ghearán a dhéanamh agus ní ghearrfaimid táille ort as déileáil le do ghearán.

AN FÉIDIR LIOM TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LEIS AN OMBUDSMAN?

Tá súil againn go mbeimid in ann do ghearán a réiteach go sásúil. Mar sin féin, mura bhfuil tú sásta le toradh do ghearáin nó leis an gcaoi ar bainistíodh é, féadfaidh tú an t-ábhar a leanúint tuilleadh leis an Ombudsman.

Bunaíodh Oifig an Ombudsman chun scrúdú a dhéanamh ar ghearáin ó bhaill den phobal a bhraitheann gur caitheadh go héagórach leo agus iad ag déileáil le comhlachtaí ar nós Ranna Rialtais, Údaráis Áitiúla agus Boird Sláinte. Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ag:

Seoladh: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02W773

Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.irlgov.ie

Láithreán Gréasáin: https://www.ombudsman.ie/making-a-complaint/make-a-complaint/

FOIRM GHEARÁIN MAIDIR LE SEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ

Más mian leat gearán a dhéanamh faoi aon ghné de na seirbhísí a sholáthraíonn Comhairle Contae Cheatharlach, comhlánaigh an fhoirm seo le do thoil.

A: SONRAÍ TEAGMHÁLA	
Ainm:	
Uimhir Theileafóin:	
Ríomhphost:	
Seoladh:	
Eircode:	

B: CEADÚ	
Toilím leis seo go bpróiseálfar mo shonraí pearsanta maidir le déileáil leis an ngearán seo.	
Síniú:	
Dáta:	

C: SONRAÍ AN GHEARÁIN
Ainm an oifigigh / na rannóige / na seirbhíse / an ionaid lena raibh tú ag déileáil:
Dáta an ghnímh/na heachtra:

An ndearna tú teagmháil cheana féin leis an réimse seirbhíse i gceist chun sásamh a fháil, má rinne, tabhair sonraí:
Luaigh, le do thoil, an chúis atá le do ghearán agus cad é go díreach a bhfuil tú míshásta leis – tabhair a oiread eolais agus is féidir, le do thoil, lena n-áirítear aon doiciméid tacaíochta ábhartha.

Seol chuig:
Oifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach,
Gnóthaí Corparáideacha,
Comhairle Contae Cheatharlach, Halla an Chontae,
Bóthar Bhaile Átha Í, Ceatharlach, R93 E7R7

nó Ríomhphost: corporate@carlowcoco.ie

COMHAIRLE CONTAE CHEATHARLACH

CARLOW COUNTY COUNCIL