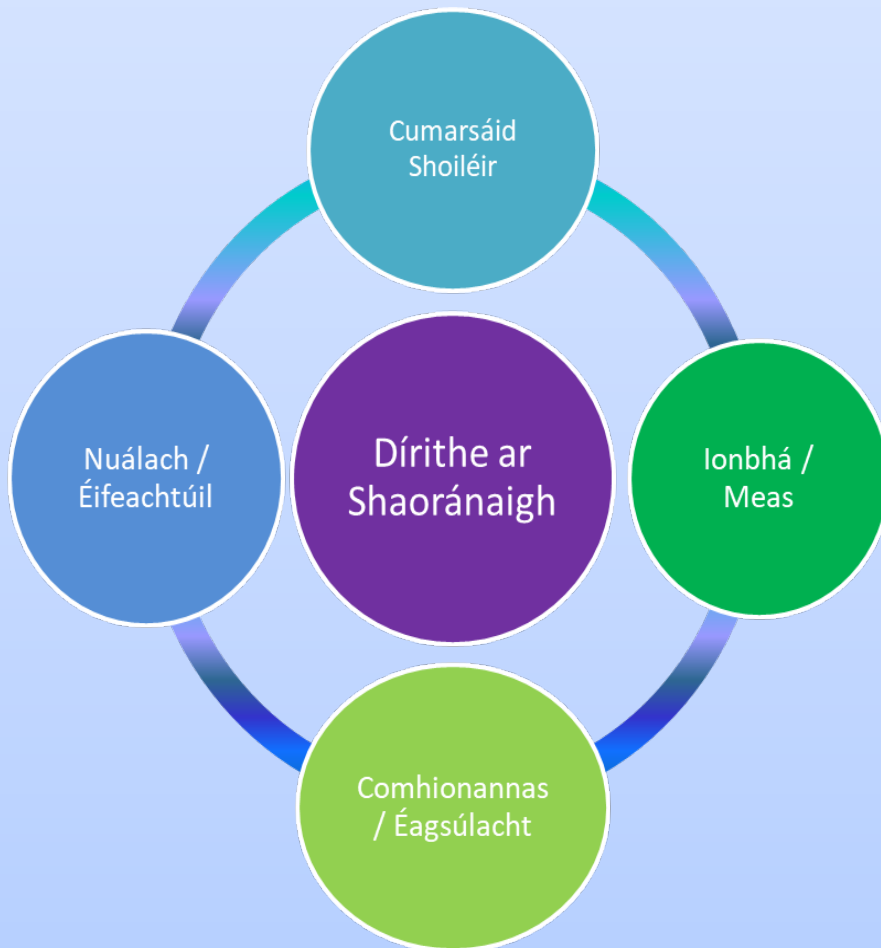


# Comhairle Chontae Chill Mhantáin Straitéis um Sheirbhísí do Chustaiméirí, 2022




# Réamhrá

I Straitéis Chomhairle Chontae Chill Mhantáin um Sheirbhísí do Chustaiméirí, leagtar amach tiomantas Chomhairle Chontae Chill Mhantáin d'ardchaighdeán feabhais a chur ar fáil i Seirbhís do Chustaiméirí ar bhealach gairmiúil, tráthúil agus ionchuimsitheach. Tá cur chuige comhchoiteann atá dírithe ar shaoránaigh maidir le soláthar seirbhísí i gceist le Príomh-treoirphrionsabail Chomhairle Chontae Chill Mhantáin. I straitéis Chomhairle Chontae Chill Mhantáin, leagtar amach an raon seirbhísí a chuireann an Chomhairle ar fáil agus tionscnaimh nua chun feabhas a chur ar chaighdeán na seirbhíse don tréimhse amach anseo.



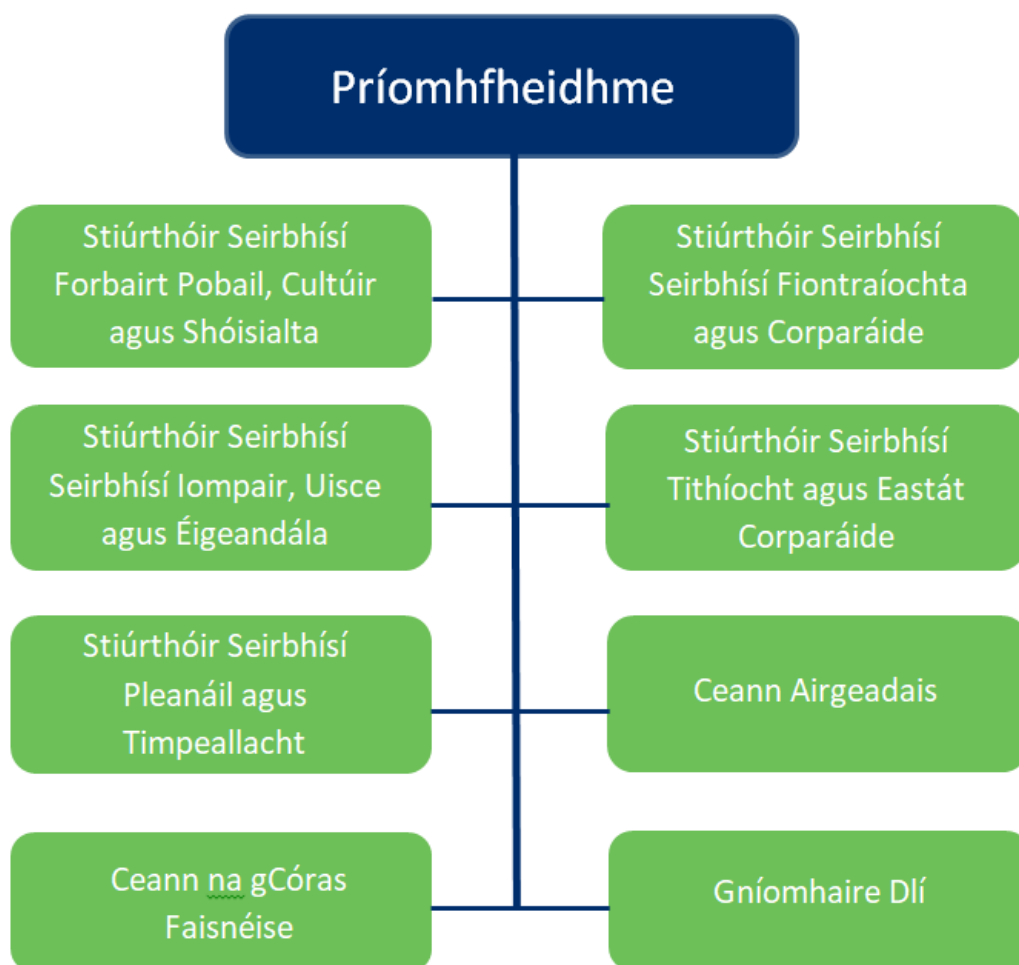
# Misean Chomhairle Chontae Chill Mhantáin



*Feabhas a chur ar chaighdeán beatha mhuintir Chill Mhantáin, borradh a chur faoi fhorbairt eacnamaíoch agus pobail, ag cloí le prionsabail na forbartha inbhuanaithe, an ionchuimsithe shóisialta, chearta an duine agus an chomhionannais do chách. Bainfimid an oiread leasa agus is féidir as acmhainní ar mhaithe le seirbhísí atá éifeachtúil, éifeachtach agus a bhfuil luach ar airgead ag baint leo a sheachadadh, ag obair i gcomhpháirtíocht lenár bpáirtithe leasmhara.*

# Maidir leis an Eagraíocht

Déanann an Príomhfheidhmeannach na cinntí oibríochta ó lá go lá ag féachaint do threoir beartais na gComhaltaí Tofa. Tacaíonn Foireann na hArdbhainistíochta leis an bPríomhfheidhmeannach, a dtarmlichtear feidhmeanna feidhmiúcháin dó, lena n-áirítear feidhmeanna bainistithe na gceantar bardasach.



# Maidir leis an Eagraíocht

Tá Comhairle Chontae Chill Mhantáin ar cheann de na 31 Údarás Áitiúil in Éirinn, a fhostaíonn thart ar 850 duine ar fud réimsí feidhme leathana agus a sholáthraíonn raon cuimsitheach seirbhísí, agus tá 32 comhalta tofa ag fónamh ar chúig Cheantar Bardasach; An tInbhear Mór, Bré, Bealach Conglais, Na Clocha Liatha agus Cill Mhantáin. Cuirimid raon leathan saoráidí agus seirbhísí ar fáil do shaoránaigh Chill Mhantáin chun caighdeán beatha na ndaoine a bhfuil cónaí orthu sa chontae, a oibríonn ann, a bhíonn i mbun gnó ann agus a thugann cuairt ar an áit a fheabhsú. Tá freagracht ar Chomhairle Chontae Chill Mhantáin as raon leathan seirbhísí sóisialta, bonneagair, rialála agus promóisin a chur ar fáil don phobal, do chuartheoirí agus do ghnóthaí.

Cuirimid seirbhísí riachtanacha ar fáil don phobal, do chuartheoirí agus do ghnóthaí lena n-áirítear:

- Seirbhísí tithíochta agus seirbhísí lena mbaineann
- Pleanáil Forbartha, Rialú Foirgníochta agus Forfheidhmiú
- Comhshaol, Ionaid Athchúrsála agus Gníomhú ar son na hAeráide
- Bóithre, Bainistiú Tráchtá agus Soilsiú Poiblí
- Mótarcháin, Ioncam agus Maoiniú
- Forbairt Pobail, Chultúir agus Shóisialta
- Páirceanna Spraoi, Páirceanna agus Spásanna Áineasa
- Turasóireacht, Tránna agus Calafoirt
- Reiligí, Clár na dTogthóirí



# Maidir leis an Eagraíocht



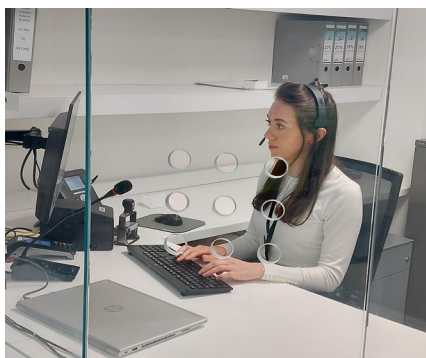
- Oifig Fiontair Áitiúil
- Leabharlanna, Cartlanna, na hEalaíona agus an Oidhreacht
- Seirbhísí Dóiteáin, Uisce agus Éigeandála
- Oifig Cheantar Bardasach an Inbhir Mhóir
- Oifig Cheantar Bardasach Bhealach Conglais
- Oifig Cheantar Bardasach Bhré
- Oifig Cheantar Bardasach na gCloch Liath
- Oifig Cheantar Bardasach Chill Mhantáin



Tá liosta iomlán na seirbhísí le fáil ar láithreán gréasáin Chomhairle Chontae Chill Mhantáin ag [www.wicklow.ie](http://www.wicklow.ie) agus ar láithreán gréasáin Chatalóg Seirbhíse an Rialtais Áitiúil ag <https://services.localgov.ie/en-ie/Service-Catalogue/Authority/WicklowCountyCouncil>

# Ár gCustaiméirí

Is ionann ár gcustaiméirí agus aon duine den phobal, na hionadaithe tofa atá againn agus saoránaigh Chill Mhantáin ar fad a bhaineann leas as na seirbhísí a chuirimid ar fáil go hindíreach nó go díreach agus a bhfuil Cónaí orthu i gContae Chill Mhantáin, a bhíonn i mbun Gnó ann nó a thugann Cuairt ar an áit.



# Prionsabail maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

## 1. Caighdeán Seirbhíse Ardchaighdeán



Cairt Custaiméirí a fhoilsiú ina leagtar amach nádúr agus caighdeán na seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis, agus é a chur ar taispeáint in áit fheiceálach ag an bpointe seachadta seirbhísí. Tá Cairt Custaiméirí Chomhairle Chontae Chill Mhantáin le fáil ar an láithreán gréasáin [www.wicklow.ie/Living/Your-Council/Customer-Care/Customer-Staff-Charters](http://www.wicklow.ie/Living/Your-Council/Customer-Care/Customer-Staff-Charters)

Déanfaidh Comhairle Chontae Chill Mhantáin a dícheall chun soláthar Seirbhíse do Chustaiméirí den chéad scoth a chur ar fáil trí na bealaí seo a leanas:

### Seirbhís Teileafóin:

- Beimid béasach agus dea-mhúinte agus tabharfaimid faisnéis shoiléir agus chruinn duit.
- Freagróimid glaonna teileafóin ar bhealach gairmiúil agus tráthúil.
- Déileálfaimid le do cheist ag an gcéad phointe teagmhála a mhéid agus is féidir.
- Má theastaíonn tuilleadh cúnamh uait, treoróimid do ghlaó chuig an duine is iomchuí dó.
- Murar féidir linn freagra a thabhairt ar do cheist láithreach bonn, glacfaimid do chuid sonraí agus glaofaimid ar ais ort ag tráth a oireann duit.

### Cuairt a thabhairt ar Oifigí Chomhairle Chontae Chill Mhantáin:

- Beimid béasach agus dea-mhúinte agus déileálfaimid le do cheist ar bhealach éifeachtúil.
- Cinnteoidimid go bhfuil dóthain ball foirne ann sna réimsí um Sheirbhís do Chustaiméirí chun déileáil le do cheist ar bhealach tráthúil.
- Léireoidimid meas ar do phríobháideacht agus déileálfaimid le do cheist ar bhealach rúnda.
- Tabharfaimid faisnéis shoiléir agus achomair duit nuair is féidir.
- Déileálfaimid le do cheist ag an gcéad phointe teagmhála a mhéid agus is féidir.
- Má theastaíonn tuilleadh cúnamh uait, treoróimid do ghlaó chuig an duine is iomchuí dó.
- Cuirfimid spás poiblí sábháilte, glan agus inrochtana ar fáil.

### Comhfhreagras i Scríbhinn agus Comhfhreagras Leictreonach (ríomhphost agus post)

- Admhóimid comhfhreagras laistigh de 5 lá oibre agus déanfaimid ár ndícheall é a fhreagairt laistigh de 20 lá oibre nó níos lú ná sin, gan cásanna ina bhfuil feidhm ag nósanna imeachta reachtúla san áireamh.



# Prionsabail maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

## 2. Comhionannas agus Éagsúlacht



Dualgas maidir le Comhionannas san Eanáil Phoiblí agus Cearta an Duine – chun na cearta córa comhionainne arna mbunú ag reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, chun idirdhealú a chosc, chun éagsúlacht a chur chun cinn, ionas go gcuirfear le comhionannas do na grúpaí atá clúdaithe faoi reachtaíocht chomhionannais (ar fhoras inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonta, creidimh, aoise, míchumais, cine agus gur den Lucht Siúil iad) agus chun cearta daonna ár bhfostaithe, ár gcustaiméirí agus gach saoránaigh a chosaint.

Cuirfidh Comhairle Chontae Chill Mhantáin an éagsúlacht chun cinn agus leanfaidh sí de na seirbhísí a chuireann sí ar fáil a fheabhsú chun a chinntiú go mbeidh fáil orthu ag saoránaigh an chontae atá ag dul i ngleic le bochtaineacht agus le heisiamh sóisialta agus ag na daoine sin a bhfuil bacainní geografacha ar sheirbhísí orthu.

- Oiliúint ar fheasacht chomhionannais a chur ar fáil do bhaill foirne Chomhairle Chontae Chill Mhantáin.
- Straitéis Aoisbháúil Chomhairle Chontae Chill Mhantáin a chur chun cinn ag pointí rochtana poiblí agus ar láithreán gréasáin na Comhairle.
- Córas lúibe éisteachta sa spás Sibhialta atá againn chun cuidiú le saoránaigh a bhfuil deacrachtaí éisteachta acu.
- Teicneolaíochtaí cúnta a chur ar fáil ar láithreán gréasáin na Comhairle chun cuidiú le saoránaigh ábhar agus seirbhísí a bhrabhsáil agus rochtain a fháil orthu.
- Saoráid teanga comharthaíochta a chur ar fáil in áras an chontae mar chúnamh i ndáil le coinní.
- An Tionscnamh Glaoiteora Chumasaigh faoi Mhíchumas (Glaoiteoir C-M), chun cuidiú le Custaiméirí/Tionóntaí faoi mhíchumas rochtain a fháil ar sheirbhísí go héasca le tuiscint agus foighne.

# Prionsabail maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

## 3. Rochtain Fhísiceach



Oifigí poiblí inrochtana sábháilte glana a chur ar fáil lena gcinntítear príobháideachtas, lena gcomhlíontar caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais áirithe acu.

- Cuntair phoiblí a bheith ann ar féidir le gach saoránach rochtain a fháil go héasca orthu.
- Na moltaí ó oiliúint ar Bhéarla simplí ón Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh (ÁNLA) a chur i bhfeidhm i ngach cainéal cumarsáide atá againn.

## 4. Faisnéis



Cur chuige onghníomhach a ghlacadh i bhfaisnéis a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá le fáil ag gach pointe teagmhála, agus lena gcomhlíontar ceanglais daoine a bhfuil riachtanais shonracha acu.

A chinntiú go mbainfear leas iomlán as an acmhainneacht a chuirtear ar fáil le Teicneolaíocht Faisnéise agus go leanfar na treoirlínte maidir le foilsiú gréasáin san fhaisnéis atá ar fáil ar láithreáin gréasáin seirbhíse poiblí. Leanúint de shimpliú rialacha, rialachán, foirmeacha, bileog eolais agus nósanna imeachta a chur chun cinn.

- Faisnéis chruinn thráthúil a chur ar fáil maidir lenár gcuid seirbhísí ar fad.
- Faisnéis ábhartha atá cothrom le dáta a chur ar fáil ar láithreán gréasáin Chomhairle Chontae Chill Mhantáin.
- An fhaisnéis is déanaí agus foláirimh úsáideacha a thabhairt do shaoránaigh Chill Mhantáin ar na meáin shóisialta.
- Úsáid treoirlínte Béarla simplí ÁNLA a chur chun cinn i measc fhoireann Chomhairle Chontae Chill Mhantáin fad a bhíonn faisnéis á cur ar fáil do gach páirtí leasmhar.

# Prionsabail maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

## 5. Tráthúlacht agus Cúirtéis



Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil le cúirtéis, le tuiscint, leis an moill is lú, lena gcothaítear atmaisféar cóimheasa idir an soláthróir agus an custaiméir.

Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun éascú idirbheart leanúnach a chinntiú.

- Ceisteanna ó chustaiméirí a admháil agus freagra a thabhairt orthu ar bhealach gairmiúil agus tráthúil.
- Sonraí teagmhála ábhartha a chur ar fáil i ngach idirghníomhú chun éascú idirbheart leanúnach a chinntiú.
- Oiliúint leanúnach a chur ar fáil d'fhoireann Chomhairle Chontae Chill Mhantáin a bhíonn ag plé lenár gCustaiméirí go díreach.

## 6. Gearáin



Córas a dtugtar poiblíocht mhaith dó, atá inrochtana, oscailte agus éasca le húsáid chun déileáil le gearáin maidir le caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil a chothabháil.

- Beartas maidir le Gearáin ó Chustaiméirí atá soiléir agus cothrom le dáta a chur ar fáil chun cearta ár gcustaiméirí (atá leagtha amach in Aguisín 2) a chur in iúl dóibh
- Déileáil le gach gearán ar bhealach tuisceanach laistigh den scála ama a leagtar amach i mBeartas Chomhairle Chontae Chill Mhantáin maidir le Gearáin.

# Prionsabail maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

## 7. Achomhairc



Ar an mbealach céanna, córas achomhairc/athbhreithnithe a choinneáil, ar córas é atá foirmiúil, a dtugtar poiblíocht mhaith dó, atá inrochtana, oscailte agus éasca le húsáid do chustaiméirí nach bhfuil sásta le cinntí maidir le seirbhísí.

## 8. Comhairliúchán agus Meastóireacht



Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil maidir le comhairliúchán fóna leis an gcustaiméir agus le rannpháirtíocht an chustaiméara i dtaca le seirbhísí a fhorbairt, a chur ar fáil agus athbhreithniú a dhéanamh orthu. Meastóireacht fhóna ar sholáthar seirbhísí a chinntiú.

- Úsáid mhol Comhairliúcháin na Comhairle ar líne a chur chun cinn do gach saoránach.
- Foirm dhigiteach ar líne do thráchtanna agus aiseolas ó Chustaiméirí a chur ar fáil ar láithreán gréasáin na Comhairle.

# Prionsabail maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Custaiméirí

## 9. Rogha



Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, i seirbhísí a sholáthar lena n-áirítear modhanna íocaíochta, láthair na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn a úsáid chun an leibhéal uasta rochtana agus rogha, agus caighdeán seachadta a chinntiú.

Iniúchadh a dhéanamh ar an bhféidearthacht íocaíocht ar líne a chur ar fáil d'idirbhearta féinfhreastail ar mhaithe le caoithiúlacht ár gCustaiméirí.

## 10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla



Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil i nGaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir lena gceart chun rogha a dhéanamh go ndéileálfai leo i dteanga oifigiúil amháin nó sa cheann eile.

# Prionsabail maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí

## 11. Comhordú Níos fearr



Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite maidir le seirbhísí poiblí a chothú.

- Mol Seirbhíse do Chustaiméirí atá láraithe a chur ar fáil do chustaiméirí chun rochtain a fháil ar réimse seirbhísí agus faisnéise.
- Catalóg ar líne de na seirbhísí a chuirimid ar fáil do shaoránaigh Chill Mhantáin agus don phobal a fhorbairt.

## 12. Custaiméir Inmheánach



Tacóimid le baill foirne agus cuirfimid oiliúint ábhartha ar fáil dóibh chun cuidiú leo a ndualgais a dhéanamh. Aithnímid gur custaiméirí inmheánacha iad baill foirne Chomhairle Chontae Chill Mhantáin agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go ndéantar comhairliúchán cuí leo a mhéid a bhaineann le ceisteanna seachadta seirbhísí. Cuirfimid tacaíocht agus oiliúint ar fáil do na comhaltaí Tofa atá againn chun cuidiú leo leis an ról tábhachtach atá acu sa phobal.

- Teagmháil a dhéanamh leis an bhfoireann maidir le seachadadh seirbhísí chun fadhbanna a aithint agus chun an próiseas atá againn a fheabhsú agus a nuashonrú.
- Iarrataí ionadaíochta na gComhaltaí Tofa a bhainistiú agus a fhreagairt ar bhealach gairmiúil agus tráthúil.
- Cainéil chumarsáide leis na Comhaltaí Tofa a fheabhsú agus cur leo chun iad a chur ar an eolas maidir le hathruithe ar sheirbhísí agus maidir leis an bhfaisnéis ábhartha is déanaí.

## **Aguisín 1:**

### **Cód Iompair do Chustaiméirí agus do Dhaoine den Phobal**

Tá sé d'aidhm ag Comhairle Chontae Chill Mhantáin seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil i dtimpeallacht shábháilte shlán. D'fhonn é sin a bhaint amach, bunaíodh Cód Iompair Chomhairle Chontae Chill Mhantáin do gach duine a úsáideann na saoráidí agus a bhíonn ag déileáil le Comhairle Chontae Chill Mhantáin, lena n-áirítear custaiméirí, comhaltaí tofa agus daoine den phobal.

Iarraimid ar ár gcustaiméirí a thabhairt ar aird nach nglacfar leis an iompar seo a leanas in aon cheann de shaoráidí Chomhairle Chontae Chill Mhantáin

1. Iompar atá trioblóideach agus a chuireann isteach ar an úsáid a bhaineann daoine eile as an tsaoráid.
2. Ciapadh ar bhail foirne na Comhairle nó ar dhaoine den phobal trí theanga mhaslach, chiníoch, gháirsiúil nó bhagrach a úsáid.
3. Foréigean a úsáid nó bagairt foréigin a dhéanamh ar fhostaithe agus/nó ar dhaoine den phobal.
4. Tráchtanna do-ghlactha nó ábhar gránna a phostáil ar aon ardán meán sóisialta nó láithreán Idirlín faoi fhostaithe na Comhairle a dtagraíonn dá ról leis an gComhairle nó a bhaineann leis.
5. Damáiste Mailíseach do mhaoín Chomhairle Chontae Chill Mhantáin agus/nó gadaíocht uirthi.
6. Alcól agus drugaí neamhcheadaithe a úsáid fad atá úsáid á baint as saoráidí Chomhairle Chontae Chill Mhantáin.
7. Tabac a chaitheamh i limistéir phoiblí laistigh d'áitribh Chomhairle Chontae Chill Mhantáin.
8. Maoín phearsanta a bheith fágtha gan duine ina bun fad atá úsáid á baint as saoráidí Chomhairle Chontae Chill Mhantáin.

9. Cuidigh linn chun cuidiú leat - mar chustaiméir Chomhairle Chontae Chill Mhantáin, tá ról tábhachtach agat cuidiú linn an tseirbhís is fearr a chur ar fáil duit. Tríd a leanas a dhéanamh, is féidir leat cúnamh mór a thabhairt dúinn chun an tseirbhís is fearr agus is féidir a chur ar fáil duit:

- faisnéis chruinn agus cóipeanna de gach doiciméad ábhartha a chur ar fáil más gá uimhreacha tagartha iomchuí a lua i ngach comhfhreagras, nuair atá siad ar fáil.
- sonraí teagmhála a chur ar fáil, lena n-áirítear uimhir theileafóin i rith an lae nó seoladh ríomhphoist;
- comhoibriú le Foireann Chomhairle Chontae Chill Mhantáin agus caitheamh leo leis an gcúirtéis chéanna agus a mbeifeá ag súil lena fáil. Níl sé inghlactha ag tráth ar bith oifigigh a chiapadh ná teanga ionsaitheach, mhaslach, chiníoch ná bhagracha úsáid i bhfoirmeacha scríofa ná i bhfoirmeacha eile. **D'fhéadfadh foirceannadh buan ar chonradh a bheith mar thoradh ar aon iompar a chuireann isteach ar sheirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí.**

Cuidigh linn úsáid fhreagrach agus thuisceanach saoráidí Chomhairle Chontae Chill Mhantáin a spreagadh trí bhreathnú ar an gCód Iompair.



## Aguisín 2:

### Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí

Tá sé d'aidhm againn seirbhís éifeachtúil, éifeachtach a chur ar fáil ar bhealach cúirtéiseach dár gCustaiméirí ar fad. Déanann foireann Chomhairle Chontae Chill Mhantáin gach iarracht chun a chinntiú go gcuirtear seirbhísí ar fáil ar an gcaighdeán is airde agus is féidir ar bhealach gairmiúil agus cúirtéiseach. D'fhéadfadh sé go mbeadh uaireanta ann a bhraitheann tú nár bhaineamar an sprioc seo amach agus d'fhéadfadh sé nach mbeifeá sásta le caighdeán na seirbhíse a cuireadh ar fáil.

Le beartas Chomhairle Chontae Chill Mhantáin maidir le gearáin féachtar le toradh dearfach a bhaint amach agus teacht ar réiteach tapa ar do ghearán.

Cad is Gearán ann?

Tá difríocht idir gearán a dhéanamh agus locht nó fadhb dheisiúcháin a thuairisciú. Má tá tú ag tuairisciú lochta nó fadhb dheisiúcháin, déanaimid dianiarracht teacht ar réiteach go tapa agus ní dhéileálfar leo tríd an nós imeachta maidir le Gearáin.

Is é atá i gceist le gearán nuair a insíonn tú dúinn nach bhfuil tú sásta faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirimid ar fáil, amhail:

- Nuair nach gcuirimid seirbhís shásúil ar fáil
- Nuair a fhaigheann tú seirbhís ar chaighdeán íseal nó faoi bhun an chaighdeáin
- Nuair nach bhfuil tú sásta faoi chaighdeán seirbhíse a chuireann ball foirne ar fáil.

Is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh i scríbhinn ar na bealaí seo a leanas:

- Ar líne tríd an bhfoirm do thráchtanna/aiseolas ó chustaiméirí ar líne a úsáid ar láithreán gréasáin Chomhairle Chontae Chill Mhantáin <https://www.wicklow.ie/Living/Your-Council/Custom-Care/Make-an-Enquiry-or-Complaint>
- Litir a sheoladh, foirm oifigiúil do ghearáin a chomhlánú, nó ríomhphost a sheoladh chuig:

Bainisteoir na Seirbhísí Custaiméirí  
Comhairle Chontae Chill Mhantáin  
Foirgnimh an Chontae  
Baile Chill Mhantáin  
Co. Chill Mhantáin  
Fón: 0404-20100  
ríomhphost: [customerservice@wicklowcoco.ie](mailto:customerservice@wicklowcoco.ie)

Admhóimid do ghearán laistigh de chúig lá oibre. Treorófar do ghearán chuig an Oifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach sa Rannóg/Rannán ábhartha ansin, a fhiosróidh an gearán agus a thabharfaidh freagra duit laistigh de 20 lá oibre. Eiseofar na freagairtí i gcomhréir leis na

treoirilínte faoi Béarla Simplí na hÁisíneachta Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh. Is bealach chun scríobh agus chun faisnéis a chur in iúl é Béarla Simplí lena gcuidítear le duine éigin é a thuiscint an chéad uair a léann siad nó a chloiseann siad é.

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagairt, is féidir leat an cinneadh a achomharc chuig an Oifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach, Seirbhísí Fiontraíochta agus Corparáide, laistigh de 10 lá oibre ón bhfreagairt a fháil. Scrúdóidh an tOifigeach Feidhmeannach Sinsearach an gearán agus an fhreagairt a fuair tú agus déanfaidh sé cinneadh maidir leis an achomharc laistigh de 20 lá oibre.

Is iad seo a leanas na réimsí nach bhfuil san áireamh i mbeartas Chomhairle Chontae Chill Mhantáin maidir le gearáin:

- Gach achomharc foirmiúil a bhaineann le cinntí maidir le hiarratais phleanála.
- Gach achomharc i gcoinne cinntí faoi reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise.
- Gach iarraidh ar Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol
- Ba cheart gearáin maidir le sárú reachtaíochta Eitice nó cód iompair maidir le Comhaltaí Tofa agus/nó Fostaithe Chomhairle Chontae Chill Mhantáin a chur ar aghaidh chuig an Oifigeach Eitice, Comhairle Chontae Chill Mhantáin.

Mar chomhlacht reachtúil, ceanglaítear ar Chomhairle Chontae Chill Mhantáin prionsabail an cheartais aiceanta a chomhlíonadh agus na dlíthe um Príobháideachas Sonraí freisin a chomhlíonadh faoi RGCS, dá bhrí sin ní mór gearáin maidir le daoine aonair laistigh nó lasmuigh den eagraíocht a chur ar fáil go cúramach ionas nach sárófaí ceart duine chun dea-chlú, a cheart chun freagra a thabhairt nó a cheart chun príobháideachais i dtaobh cúrsaíochta sonraí a d'fhéadfadh sé gurbh ionann í agus na prionsabail sin a shárú. Forchoimeádan Comhairle Chontae Chill Mhantáin an ceart chun diúltú glacadh le gearáin i scríbhinn dá leithéid seo ach cuirfidh sí comhairle ar an ngearánach maidir leis na ceisteanna nach mór aghaidh a thabhairt orthu chun go mbeadh gearán faighte.

Má tá tú fós míshásta lenár bhfreagra ar do ghearán is féidir leat é a chur ar aghaidh chuig Oifig an Ombudsman.

Tá an tOmbudsman cothrom, neamhspleách agus saor le húsáid. Iarrfaidh an tOmbudsman ort sonraí do ghearán agus cóip dár bhfreagra deiridh ar do ghearán.

Is é an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ná trí:

- Cliceáil ar an 'Déan gearán' nasc ag [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)

Is féidir leat freisin:

- Scríobh chuig an Ombudsman ag: 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773.
- Cuir scairt ar an Ombudsman ar +353 1 639 5600 má tá aon cheist agat.



## Comhairle Chontae Chill Mhantáin – Foirm do Ghearáin Fhoirmiúla

Tá sé d'aidhm againn seirbhís éifeachtúil, éifeachtach a chur ar fáil ar bhealach cúirtéiseach dár gCustaiméirí ar fad. Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú, is féidir leat muid a chur ar an eolas.

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú, cuir an fhoirm seo ar aghaidh chuig:

- *Bainisteoir na Seirbhísí do Chustaiméirí, Comhairle Chontae Chill Mhantáin, Áras an Chontae, Cill Mhantáin, Co. Chill Mhantáin A67 FW96*  
*nó*
- Ríomhphost a chur chuig [customerservice@wicklowcoco.ie](mailto:customerservice@wicklowcoco.ie)

Déileálfar le do ghearán i gcomhréir leis an nós imeachta do ghearáin agus d'achomhairc arna ghlacadh ag Comhairle Chontae Chill Mhantáin.

Ainm: \_\_\_\_\_

Seoladh: \_\_\_\_\_

Uimhir Theileafóin: \_\_\_\_\_

Ríomhphost: \_\_\_\_\_

Dáta: \_\_\_\_\_

Sonraigh an rannóg nó an tseirbhís lena mbaineann do ghearán:

\_\_\_\_\_

Tabhair sonraí maidir le do Ghearán:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_