



Comhairle Chontae na Gaillimhe
Galway County Council

Cairt Chustaiméirí

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

Nithe ar féidir leat a bheith ag súil leo agus tú ag plé le Comhairle Chontae na Gaillimhe

- **Caighdeán Seirbhíse Ardcháilíochta:**

Foilseoimid ráiteas ina leagfar amach cáilíocht 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 gcaighdeán seirbhíse ardcháilíochta a chomhlíonadh, déarfaimid an méid sin leat agus tabharfaimid míniú ar na cúiseanna ina leith sin.

- **Comhionannas agus Éagsúlacht:**

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

- **Rochtain Fhisiciúil:**

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

- **Faisnéis:**

Déanfaimid faisnéis shoiléir, chruinn, cothrom le dáta maidir lenár gcuid seirbhísí a sholáthar i ngach suíomh ina bhfuil oifigí againn agus ar ár láithreán gréasáin. 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 deimhin de go mbeidh ainm teagmhála ann i ngach comhfhreagras.

- **Amlínte agus Cúirtéis:**

Soláthróimid ár gcuid seirbhísí go cúirtéiseach, go tuisceanach agus, más féidir, gan mhoill. Má bhíonn moill ann, déanfaimid ár ndícheall chun a chinntiú gur moill chomh gairid agus is féidir atá ann. Ina theannta sin, iarraidh ar ár gcustaiméirí déileáil le daoine 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. Soláthróimid mionsonraí faoin nós imeachta sin ag gach pointe seirbhíse agus ar ár láithreán gréasáin.

www.gaillimh.ie / www.galway.ie

- **Comhairliúchán agus Measúnú:**

Is mór againn do thuairim agus d'aiseolas – cabhraíonn sé linn feabhsúcháin a dhéanamh ar ár gcuid seirbhísí. Déanfaimid ár ndícheall chun go mbeidh sé chomh héasca agus is féidir duit ról a chomhlíonadh i ngach próiseas comhairliúcháin agus sa phlé ar fad maidir le seirbhísí.

- **Rogha:**

Más féidir, tabharfaimid rogha duit maidir leis an tslí inar féidir leat rochtain a fháil ar sheirbhís. Bainfimid úsáid as an teicneolaíocht chun rochtain ar líne ar sheirbhísí a sholáthar más féidir linn déanamh amhlaidh. Ina theannta sin, agus más féidir, tabharfaimid 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 mbeartas maidir le teangacha – Scéim Teanga.

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

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

- **Custaiméirí Inmheánacha**

Aithnímid ár bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus is mór againn a dtuairimí agus a n-aiseolas. Bainfimid 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 ár Ráiteas faoi Chaighdeán na Seirbhísí Ardcháilíochta agus ár Straitéis maidir le Seirbhísí Ardcháilíochta atá ar fáil in aon oifig dár gcuid nó ar:

www.gaillimh.ie / www.galway.ie

Déan teagmháil le 091-509000 nó le customerservices@galwaycoco.ie nó gaeilge@cocogaillimh.ie