Comhairle Contae Chill Dara
Cairt Custaiméirí 2023-2025

Comhairle Contae Chill Dara
Kildare County Council
www.kildarecoco.ie

Cairt Custaiméirí 2023-2025

Is ráiteas é ár gCairt Custaiméirí ar an leibhéal seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis uainn. Féach ar shonraí ar chaighdeáin na seirbhíse do chustaiméirí agus conas a dhéanfar ár seirbhís a sholáthar agus a mheas, inár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí www.kildarecoco.ie/YourCouncil/CustomerService/

Ár dTiomantais do Chustaiméirí

Táimid tiomanta d'eispéireas ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar mar seo a leanas:

Déileáil leat

- Go héifeachtúil agus go cúirtéiseach, agus aird chuí á tabhairt ar phríobháideacht
- Ar bhealach neamhchlaonta, cairdiúil, oscailte agus cabhrach.

Meas a léiriú ar chomhionannas agus éagsúlacht

Déanfaimid freastal ar ár gcustaiméirí gan idirdhealú ná dochar, déanfaimid prionsabail an chomhionannais agus na héagsúlachta a urramú agus comhlíonfaimid riachtanais na gcustaiméirí go léir trí sheirbhísí a sholáthar a chomhlíonann reachtaíocht agus dea-chleachtas

Freastal ort ar bhealach oscailte agus neamhchlaonta

- Freagairt do do fhiosrúcháin agus cúiseanna le cinntí a mhíniú, chomh maith le do chearta agus freagrachtaí
- An fhaisnéis atá uait a thabhairt duit ar bhealaí soiléire sothuigthe
- Tú a threorú chuig na seirbhísí nó na tacaíochtaí a theastaíonn uait
- Do shonraí pearsanta a choinneáil slán, ar aon dul lenár bhfreagrachtaí

Rochtain ar ár seirbhísí a éascú

- Timpeallacht inrochtana, ghlan agus shábháilte a sholáthar ag ár n-áiseanna, a chomhlíonann na ceanglais reachtaíochta agus sláinte agus sábháilteachta.
- Tá Oifigeach Rochtana ceaptha againn. Is duine teagmhála é seo do dhaoine faoi mhíchumas, atá freagrach as cúnamh agus treoir a shocrú agus a chomhordú chun rochtain a fháil ar na seirbhísí a chuirtear ar fáil.
  Déan teagmháil le: accessofficer@kildarecoco.ie nó cuir glaoch ar: 045 980 707

A bheith cuntasach agus trédhearcach

Déan Teaghmail Linn

Ríomhphost	customerservice@kildarecoco.ie
Tairseach do Chustaiméirí	www.kildarecoco.ie/YourCouncil/CustomerService/ContactUs/
Guthán An Nás	**045 980 200** – Ceannoifig, Seirbhís do Chustaiméirí an Náis Luan-Aoine 9am-5pm (Seachas Laethanta Saoire Bainc)
Guthán Lasmuigh d'Uaireanta Oibre	**1800 500 444** (Maidir le Fadhbanna Práinneacha Neamh-Dóiteáin a bhaineann le seirbhísí bonneagair riachtanacha a sholáthraíonn an Chomhairle)
Daoine Gan Dídean Lasmuigh d'Uaireanta Oibre	**1800 804 307** Dé Luain-Dé hAoine 5pm-9pm. Dé Sathairn agus Dé Domhnaigh 12pm-5pm
Uisce Éireann	**1800 278 278**. Ar oscailt 24 uair an chloig, 7 lá na seachtaine
Suíomh Gréasáin	www.kildarecoco.ie
Ár Seoladh (An Nás)	Ardoifig Áras Chill Dara Páirc Uí Dhubhuí, An Nás, Co. Chill Dara W91 X77F. **Coinní ag teastáil don Phríomh-Oifig** Déan áirithint ar an leathanach baile ar ár suíomh gréasáin nó cuir glaoch ar **045 980 200.**
Íocaíochtaí Ar Líne	www.kildarecoco.ie/AllServices/OnlineServices/
Íocaíochtaí	**Ar an nGuthán.** **Iasachtaí** Tithíochta ar **045 980 652** **Cíosanna** Tithíochta ar **045 980 654** **Rátaí** ar 045 980 656 **Gach** íocaíocht eile: Oifig na nÍocaíochtaí (An Nás) **045-980 606** nó Baile Átha Í ar **045 980 657.** Oifigí íocaíochta sa Nás agus i mBaile Átha Í. An Nás: 9.30am-4.30pm**.** Baile Átha Í: 9.15am-4.00pm**.**

Seirbhísí ar Líne: Tá seirbhísí ar líne á bhforbairt go leanúnach ag an gComhairle: www.kildarecoco.ie/AllServices/OnlineServices/

Teagmháil a dhéanamh le do Chomhairleoirí áitiúla. Chun teagmháil a dhéanamh le do Chomhairleoir áitiúil maidir le fadhb atá agat: www.kildarecoco.ie/YourCouncil/YourElectedCouncil/

Cad a bheith ag súil leis nuair a dhéanann tú teagmháil linn.

Táimid tiomanta do na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- Teanga shoiléir shimplí a úsáid i bhfoirmeacha iarratais, bileoga eolais agus cumarsáid scríofa.
- Faisnéis shoiléir, chruinn agus chuimsitheach a sholáthar maidir lenár seirbhísí, ár suíomh gréasáin san áireamh.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn.

- Déanfar ríomhphoist chuig ár Lárionad Seirbhísí do Chustaiméirí a admháil laistigh de 24 uair an chloig.
- Sa chás go dteastaíonn freagra, tabharfaimid freagra ar chomhfhreagras laistigh de 15 lá oibre, mura bhfuil próisis reachtúla éagsúla i bhfeidhm.
- Cuirfimid ainm teagmhála, uimhir ghutháin, seoladh ríomhphoist nó seoladh poist ar fáil duit, más gá duit teagmháil a dhéanamh linn arís.
- Bainfimid úsáid as feidhmeanna ríomhphoist as oifig chun teagmhálaí eile a sholáthar nuair nach bhfuilimid ar fáil.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an nguthán.

- Bíonn sé mar aidhm againn gach glaoch a fhreagairt go pras.
- Tabharfaimid ár n-ainm duit, aithneoimid ár réimse oibre, agus cuirfimid an fhaisnéis atá uait ar fáil duit.
- Mura féidir linn déileáil le do cheist láithreach, gheobhaimid an fhaisnéis atá uait agus glaofaimid ar ais ort go pras.
- Más gá do ghlao a aistriú go réimse eile, inseoimid duit ainm an réimse ghnó agus tairgfimid do ghlao a aistriú nó soláthróimid uimhir dhírdhiailithe duit.
- Má bhíonn na baill foirne as an oifig, aistreoimid ár nguthán nó cuirfimid seirbhís glórphoist ar fáil.
- I gcás réimsí seirbhíse áirithe, féadfaidh ár bhFoireann um Sheirbhísí do Chustaiméirí cás a logáil ar Chóras Bainistíochta an Chaidrimh le Custaiméirí chun a chinntiú go ndéantar d'iarratas ar sheirbhís a thaifeadadh agus a sheiceáil.

Seirbhísí i nGaeilge nó i dteangacha eile

Déanfaimid gach iarracht an bóthar a réiteach dóibh siúd ar mian leo a ngnó a dhéanamh i nGaeilge, rochtain ar chainteoir Gaeilge san áireamh nuair is féidir, chomh

- Ainm agus sonraí teagmhála an duine atá ag déileáil le do cheist a thabhairt
- Caighdeáin feidhmíochta a leagan síos inár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí agus monatóireacht a dhéanamh orthu
- Cumarsáid agus comhairliúchán leis an bpobal a fheabhsú
- Má bhíonn aiseolas nó gearán agat, éisteacht leat agus freagra a thabhairt duit

Gearáin agus aiseolas a bhainistiú

Tá d'aiseolas tábhachtach dúinn agus ár seirbhísí á bhforbairt againn. Má bhíonn gearán nó aiseolas agat faoi sheirbhís nó faoi inrochtaineacht, bain úsáid as na modhanna thíos le do thoil.

Seol ríomhphost chugainn ar complaints@kildarecoco.ie

Comhlánaigh ár bhfoirm ghearáin ar líne: www.kildarecoco.ie/YourCouncil/CustomerService/

Comhlánaigh cárta tuairime nó foirm ghearáin ag ár n-oifigí.

Glaoigh orainn: 045 980 200, agus cabhróimid leat.

Scríobh chugainn: An tOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí, Seirbhísí Corparáideacha, Áras Chill Dara, Páirc Uí Dhubhuí, An Nás, Co. Chill Dara W91 X77F.

Ár dTiomantas.

Céim 1 – Réiteach tosaigh: Déileálfaidh an rannóg a sholáthair an tseirbhís le do ghearán.

Ba cheart ár bhfreagra a eisiúint laistigh de 10 lá oibre. Má bhíonn moill ann, ba chóir é seo a mhíniú duit agus a chur in iúl duit cathain a eiseofar freagra.

Céim 2 – Gearán/Athbhreithniú Foirmiúil:
Mura mbíonn tú sásta leis an toradh ag céim an Réitigh tosaigh, féadfaidh tú athbhreithniú a lorg i scríbhinn.
Ba chóir freagra a eisiúint **laistigh de 25 lá oibre** (má thógann sé seo níos mó ama, seolfar fógra chugat).
Cuir do fhreagra ó Chéim 1 san áireamh agus athbhreithniú á lorg agat.

Oifig an Ombudsman: Mura mbíonn tú sásta le d'eispéireas, féadfaidh tú achomharc breise a dhéanamh chuig an Ombudsman.

- Cliceáil ar an nasc 'Déan gearán' ar www.ombudsman.ie/ga
- Scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02W773

Freagrachtaí Custaiméirí

Cabhraigh linn ár seirbhísí a fheabhsú do chách, iarraimid ort

- Freastal ar choinní in am agus teagmháil a dhéanamh linn mura bhfuil tú in ann freastal.
- Faisnéis agus foirmeacha a bheith réidh agat, iad comhlánaithe go hiomlán.
- Caitheamh lenár bhfoireann le cúirtéis agus le meas agus meas a bheith agat ar phríobháideacht custaiméirí eile.
- Caitheamh le gach áis le meas.
- A bheith foighneach leis an bhfoireann ag amanna gnóthacha/buaicphointí.
- Athruithe ar do chúinsí (nuair is cuí) nó ar do shonraí teagmhála a chur in iúl dúinn.
- Cloígh le comhairle sláinte phoiblí.

Tá ár **gCód Iompair do Chustaiméirí ar fáil ar líne.** Má cheapaimid go bhfuil d'iompar do-ghlactha, inseoimid duit cén fáth agus iarrfaimid ort é a athrú. Má leanann an t-iompar seo ar aghaidh, déanfaimid beart chun teorainneacha a chur ar do theagmháil lenár n-áiseanna agus ár seirbhísí. I gcásanna ina ndiúltaíonn custaiméirí ár n-oifigí a fhágáil, féadfaidh an Chomhairle teagmháil a dhéanamh leis an nGarda Síochána nuair a iarrtar sin.

Déanfaimid monatóireacht agus feabhas ar ár seirbhís do chustaiméirí.

- Déanfaimid tuairisc ar fheidhmíocht inár dTuarascáil Bhliantúil agus inár bPlean Bliantúil um Sholáthar Seirbhísí.
- Foilseoimid sonraí táscairí feidhmíochta ar ár suíomh Gréasáin.
- Foilseoimid nuashonruithe ar fhorbairtí seirbhíse do chustaiméirí i dTuarascáil an Phríomhfheidhmeannaigh.
- Déanfaimid nuálaíocht chun níos mó seirbhísí ar líne a thairiscint.
- Déanfaimid ár seirbhís a fheabhsú ag úsáid uirlisí tuairiscithe seirbhíse ar líne do bhainisteoirí.
- Cuirfimid oiliúint ar na baill foirne chun soláthar seirbhíse ardchaighdeáin a chinntiú.

maith le foirmeacha iarratais agus doiciméid a sholáthar i nGaeilge, nuair is gá. Tá ár dTairseach Teagmhála do Chustaiméirí ar fáil i nGaeilge agus inrochtana tríd an gcnaipe Déan Teagmháil Linn **ar ár suíomh gréasáin.** Tá líon teoranta cainteoirí inmheánacha teanga eile againn. Ag brath ar an teanga, b'fhéidir go dteastódh níos mó ama uainn má theastaíonn uainn tríú páirtithe a úsáid chun aistriúchán a dhéanamh.	• Glaoigh ar 01 639 5600 le haghaidh ceisteanna nó chun cabhair a fháil le do ghearán. **Chun tuilleadh faisnéise a fháil ar nósanna imeachta gearán** seiceáil ar ár suíomh gréasáin **nó iarr cóip ag ár gCuntair do Chustaiméirí.**	**Príobháideacht agus Cosaint Sonraí** Táimid dáiríre faoi chosaint sonraí pearsanta. Féach ar ár Ráitis Príobháideachta anseo. Is féidir teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Cosanta Sonraí ag **Guthán** 045 980 200 **Seoladh Ríomhphoist** **dataprotection@kildarecoco.ie** **Dáta Cairte Custaiméirí:** ***7 Feabhra 2023***