



Comhairle Contae Chill Dara
Kildare County Council

**Nós Imeachta Chomhairle Contae Chill Dara
chun Gearáin agus Aiseolas a Bhainistiú
2022-2025**

Contents

1.0	Réamhrá.....	2
2.0	Cad is gearán ann?.....	3
3.0	Scóip nós imeachta na ngearán	4
4.0	Cé atá in ann gearán a dhéanamh, trácht a dhéanamh nó moladh a thabhairt.....	5
5.0	Gearáin gan Ainm	5
6.0	Nós imeachta chun Gearán a dhéanamh nó Aiseolas a thabhairt.....	6
7.0	Gearáin a Thaifeadadh, Monatóireacht a Dhéanamh orthu, agus iad a Thuairisciú	9
8.0	Torthaí.....	10
9.0	Oifig an Ombudsman.....	11
10.0	Iompair Do-ghlactha Custaiméirí	13
10.1	Freagrachtaí gearánach.....	13
10.2	Ag déileáil le hiompar do-ghlactha.....	13
11.0	Comhionannas.....	15
12.0	Inrochtaineacht.....	16
13.0	Cabhrú le daoine nach bhfuil Béarla acu agus litearthacht.....	17
14.0	Abhcóideacht.....	17
15.0	An Nós Imeachta Gearán a chur in iúl.....	18
	Aguisín – Sonraí teagmhála agus frámaí ama le haghaidh gearán.....	18

1.0 Réamhrá

Tá Comhairle Contae Chill Dara tiomanta do sheirbhís den chaighdeán is airde do chustaiméirí a sholáthar, rochtain ar sheirbhísí a fheabhsú, agus cáilíocht na seirbhísí a fheabhsú.

Glacaimid leis, áfach, go dtéann rudaí mícheart uaireanta, agus ní mór fios a bheith againn nuair nach mbíonn tú sásta lenár seirbhís. Feicimid gur deis iad gearáin chun feabhsú.

Tá sé de cheart ag gach custaiméir gearán a dhéanamh maidir le drochsheirbhís nó teipeanna a eascraíonn as gníomh riaracháin nó oibriúcháin agus a bheith ag súil le sásamh, nuair a sheastar le gearáin.

Ina theannta sin, más custaiméir thú a bhfuil dúshlán litearthachta agat, féach le do thoil ar Chuid 15 chun cabhair a fháil. Chomh maith leis sin, le haghaidh fadhbanna le hInrochtaineacht, féach Cuid 13 le do thoil.

Táimid tiomanta do ghearáin a láimhseáil ar bhealach comhsheasmhach, cothrom agus trédhearcach.

Is féidir an nós imeachta seo a úsáid freisin chun trácht nó moladh a dhéanamh ar sheirbhísí na comhairle. Áirítear ar ár nós imeachta ionductaithe oiliúint feasachta do na baill foirne go léir maidir lenár nós imeachta gearán.

2.0 Cad is gearán ann?

D'fhéadfadh gearáin teacht chun cinn mar thoradh ar ghníomhartha, a mhaítear, nach dtagann le cleachtas riaracháin atá cóir nó fóna, agus d'fhéadfaidís drochthionchar a imirt ar an duine a dhéanann an gearán nó a bhfuil an gearán á dhéanamh thar a cheann. D'fhéadfadh gearán teacht chun cinn nuair nach mbíonn tú sásta le *gníomhartha* na Comhairle nó leis an *tseirbhís* a sholáthraíonn an Chomhairle. D'fhéadfadh sé seo a bheith bainteach leis an mbealach a sholáthraítear an tseirbhís nó d'fhéadfadh baint a bheith aige le mainneachtain an tseirbhís a gcreideann tú go bhfuil tú ina teideal a sholáthar.

Ba chóir do chustaiméirí a thabhairt faoi deara go bhfuil difríocht idir gearán a dhéanamh agus locht a thuairisciú. Mar shampla, déantar locht á thuairisciú nuair a thugtar fógra don Chomhairle faoi pholl sa bhóthar. Déantar gearán de locht nuair nach ndéantar an gníomh a gealladh. Baineann gearáin le raon cúinsí amhail na cúinsí seo a leanas:

- ní sholáthraímid seirbhís in am nó ní thugaimid freagra.
- tugaimid an fhaisnéis mhícheart.
- faigheann tú seirbhís ar dhroch-chaighdeán.
- bíonn gearán agat faoi iompar duine den fhoireann, nó
- bíonn gearán agat faoinár bpolasaí nó faoin nós imeachta ar ábhar.

Ní mór gearáin faoi eachtraí líomhnaithe neamhchomhlíonta i réimse na Pleanála, na Dramhaíola, an Iompair Fhrithshóisialta nó an Rialaithe Foirgníochta, a dhéanamh faoi phróisis ábhartha atá le fáil ar líne:

3.0 Scóip nós imeachta na ngearán

Leagtar amach sa doiciméad seo an próiseas chun gearán a dhéanamh agus an próiseas chun gearáin a bhainistiú. Fáiltimid roimh gach aiseolas cuiditheach mar bhealach fiúntach lenár seirbhísí dár gcustaiméirí a fheabhsú, ach is í príomhfheidhm nós imeachta na ngearán ná dul i ngleic le heasnaimh oibriúcháin agus seirbhíse.

Nithe Eisiata

Ní chlúdaíonn an nós imeachta seo réimsí ina bhfuil nósanna imeachta achomhairc foirmiúla/reachtúla ann cheana féin, amhail:

- I gcás ina bhfuil ceart achomhairc nó próiseas reachtúil gearán, m.sh. cead pleanála, Scéim Leithdháilte na Tithíochta Sóisialta, Saoráil Faisnéise, RGCS, srl.

Is féidir le custaiméirí a bheith ag súil le freagra nó cinneadh maidir le seirbhísí áirithe, mar na cinn thuas, atá faoi réir scálaí ama sonracha reachtaíochta. Mar sin, cé go mb'fhéidir gur mhian le custaiméir cinneadh nó gníomh a fheiceáil laistigh den fhráma ama *inmhianaithe*, ní mór don chustaiméir a bheith feasach go bhféadfadh an Chomhairle a bheith ag feidhmiú laistigh de fhráma ama / próiseas reachtúil a d'fhéadfadh a bheith difriúil ó ionchais an chustaiméara.

Tugtar spreagadh do chustaiméirí gan an próiseas gearán a úsáid chun críocha cráiteacha nó míchearta, mar shampla féachaint le torthaí a eascraíonn as próisis achomhairc a shárú, mar shampla, i réimse na Pleanála, an Leithdháilte Tithíochta nó an Mheasúnaithe srl. Féadfar gearáin den sórt sin a dhiúltú mar neamhbhailí faoin nós imeachta gearán. Ní chlúdaíonn an nós imeachta gearán na nithe seo a leanas ach oiread:

- locht a thuairisciú don chéad uair.
- iarratais tosaigh ar sholáthar seirbhíse.
- iarratais ar fhaisnéis nó míniú ar pholasaí nó cleachtas na comhairle.
- easaontais le cinntí a glacadh nó próisis arna n-oibriú i gceart ag oifigigh na Comhairle, faoi phróisis reachtúla tarmligthe.
- ábhar atá nó a bhí ina ábhar d'imeachtaí os comhair cúirte nó binse.
- ábhar a d'fhéadfadh dochar a dhéanamh d'imscrúdú ag an nGarda Síochána.

Teorainneacha Ama agus diúltú imscrúdú a dhéanamh

Moltar do chustaiméirí, mura bhfuil imthosca eisceachtúla ann, gur cheart gearán a dhéanamh *laistigh de 12 mhí tar éis taithí ar nó foghlaim faoi ábhar an ghearáin*.

D'fhéadfadh sé go ndiúltóidh an Chomhairle imscrúdú a dhéanamh mar thoradh ar ghearáin a chur isteach lasmuigh den chreat ama seo. D'fhéadfadh go ndiúltófar imscrúdú a dhéanamh freisin ar ghearáin a mheastar a bheith fánach, cráiteach, nó a réitíodh cheana.

4.0 Cé atá in ann gearán a dhéanamh, trácht a dhéanamh nó moladh a thabhairt

Tá sé de cheart ag aon duine, grúpa nó eagraíocht atá ag fáil nó ag iarraidh seirbhís a fháil ón gcomhairle gearán a dhéanamh nó aiseolas a sholáthar. Is féidir le custaiméirí gearán a dhéanamh faoi aon seirbhís a chuirimid ar fáil, ár n-áiseanna agus ár bhfoireann, ach ní ghlacfar ach le gearáin a dhéantar ag baint úsáid as na bealaí atá leagtha amach sa nós imeachta seo. Ní ghlacfar le gearán a dhéanann duine éigin seachas an páirtí éagóirithe, ach amháin nuair a dhéanann tríú páirtí thar ceann an ghearánaigh lena chead é (mar shampla i gcás mionaoisigh nó duine atá ag fulaingt le tinneas nó éagumas). Féach ar Chuid 15, Abhcóideacht. Eiseofar an freagra ar an ngearán chuig an ngearánach agus ní chuig a ionadaí mura dtugtar toiliú sainráite i scríbhinn chun údarú a thabhairt don pháirtí, a dhéanann ionadaíocht ar an duine, an freagra a fháil.

5.0 Gearáin gan Ainm

Ní bhreithneofar gearáin gan ainm *ach amháin nuair a chuirtear faisnéis leordhóthanach ar fáil chun go bhféadfaidh an Chomhairle an cás a imscrúdú*. I gcás nach gcuirtear dóthain faisnéise ar fáil, féadfaidh an Chomhairle cinneadh a dhéanamh gan aon bheart eile a dhéanamh ach coinneoidh sí taifead ar an ngearán ar feadh bliana i gcás go dtiocfaidh sé chun solais go bhfuil gá le beart níos déanaí, mar shampla i gcás inar gá imscrúdú a dhéanamh arís ar an bpatrún gníomhaíochta a thacaíonn leis na gearáin gan ainm.

6.0 Níos imeachta chun Gearán a dhéanamh nó Aiseolas a thabhairt

Tuigimid go bhféadfadh sé cur as do dhuine éigin gearán a dhéanamh agus tá sé mar aidhm againn é a dhéanamh chomh héasca agus is féidir dár gcustaiméirí teacht chugainn chun a ngearán a dhéanamh nó aiseolas a sholáthar ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil. Tá go leor bealaí ann chun teagmháil a dhéanamh linn:

Seol **ríomhphost** chuig complaints@kildarecoco.ie nó bain úsáid as [ár dtairseach](#) chun do ghearán a chur isteach nó chun aiseolas a sholáthar.

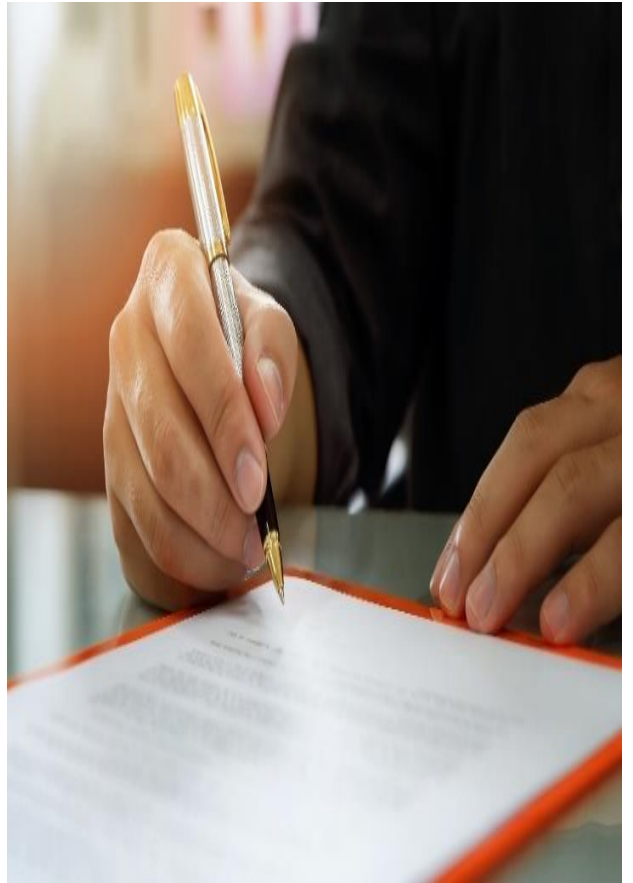
Seol do ghearán **ar an bpost** chuig an Oifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí, Seirbhísí Corparáideacha, Áras Chill Dara, Páirc Uí Dhubhuí, An Nás, Co. Chill Dara W91 X77F.

Go Pearsa – cuirfidh an fhoireann ag ár ndeasc Seirbhíse do Chustaiméirí foirm ghearáin ar fáil duit agus is féidir leo cabhrú leis an bhfoirm a chomhlánú más gá.

Ar an nguthán – is féidir teagmháil a dhéanamh le baill foirne na Seirbhíse do Chustaiméirí ag 045 980 200. Ní líne tiomnaithe gearán í seo agus d'fhéadfadh go mbeadh ar chustaiméirí fanacht chun rochtain a fháil ar bhall foirne ag buaic-amanna.

D'fhéadfadh go mbeadh cásanna ann nuair is féidir déileáil go pras le do ghearán agus é a thabhairt chun críche ar an nguthán, go háirithe más gearán tosaigh é agus má labhraíonn tú leis an rannóg a sholáthair an tseirbhís. Sa chás nach féidir leis an rannóg a sholáthair an tseirbhís déileáil le do ghearán tosaigh go pras, cuir do ghearán i scríbhinn, le do thoil, ar mhaithe le cruinneas agus soiléireacht (go háirithe má bhaineann do ghearán le ball foirne) agus chun cur ar chumas na rannóige ábhartha imscrúdú a dhéanamh.

Déanann an tOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí gach Gearán Foirmeálta Céim 2 a thaifeadadh. Eiseoidh sé/sí admháil chugat ar do ghearán agus ina dhiaidh sin déanfaidh sé/sí teagmháil leis an rannóg ábhartha lena chinntiú go n-eisítear freagra laistigh den fhráma ama molta.



Céim 1 – Réiteach tosaigh

Creidimid gur fearr déileáil le gearáin ar an mbealach is dírí. Is é an bealach is éifeachtaí ná ríomhphost a chur chuig complaints@kildarecoco.ie.

Déanfar measúnú ar an bhfaisnéis a chuirtear isteach chun a chinneadh an gearán é (i gcomhréir leis an Nós Imeachta Gearán) nó an iarratas seirbhíse nó faisnéise é. Mura féidir lenár bhFoireann um Sheirbhísí do Chustaiméirí an cheist a ardaíodh a réiteach, cuirfear gearáin ar aghaidh go díreach chuig an rannóg lenar labhair tú, agus eiseofar freagra ón rannóg sin. I bhformhór na gcásanna déanann ár mball foirne a ndícheall do ghearán a réiteach go tapa agus go neamhfhoirmiúil gan gá duit aon rud eile a dhéanamh.

Sa chás go dteastaíonn measúnú agus freagra ó níos mó ná Roinn amháin de chuid na Comhairle ar do ghearán tosaigh, cruthóidh ár bhFoireann um Sheirbhísí do

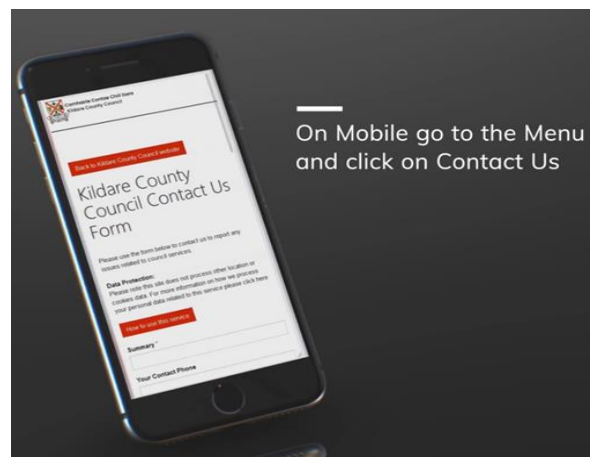
Chustaiméirí níos mó ná cás gearáin custaiméara amháin duit; sannfar gach cás do Roinn ábhartha agus cuirfear uimhreacha tagartha ábhartha do ghearán in iúl duit. Féadfaidh tú a bheith ag súil le freagra ag an gcéim seo **laistigh de 10 lá oibre**.

Céim 2 – Gearán/Athbhreithniú Foirmiúil

Mura bhfuil tú sásta le toradh chéim 1 féadfaidh tú gearán foirmiúil a dhéanamh chun athbhreithniú a dhéanamh ar an ábhar. Ní mór gearán fhoirmiúla a bheith i scríbhinn agus is fearr iad a dhéanamh mar seo a leanas: [íoslódáil agus comhlánaigh foirm ghearáin](#) agus seol í ar ríomhphost chuig complaints@kildarecoco.ie nó [ar an bpost chuig](#) An tOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí, Seirbhísí Corparáideacha, Áras Chill Dara, Páirc Uí Dhubhuí, An Nás, Co. Chill Dara W91 X77F

Iarraimid go gcomhlánaítear foirm ghearáin mar go dtugann sé treoir chun cabhrú leat leis na sonraí a chabhróidh leat do ghearán a imscrúdú. Glacfar le litir uait ag cur síos ar do ghearán ach b'fhéidir go mbeadh faisnéis leantach ag teastáil uainn chun cabhrú linn déileáil le do ghearán chomh héifeachtúil agus chomh héifeachtach agus is féidir.

- Beidh ort an méid seo a leanas a chur in iúl don phróiseas foirmiúil gearáin:
- Go bhfuil gearán Céim 1 déanta agat agus aon fhreagra ón gComhairle a chur ar fáil.
- Míniú cén fáth nach bhfuil tú sásta go fóill agus cad a bhfuil tú ag súil leis ón athbhreithniú eile



Déanfaidh an Fhoireann um Sheirbhísí do Chustaiméirí do ghearán a bhainistiú thar do cheann i gcomhairle leis an Roinn ábhartha.

Déanfaidh ár bhFoireann um Seirbhísí do Chustaiméirí:

- teagmháil leat laistigh de 5 lá oibre chun a chur in iúl duit go bhfuil do ghearán faighte againn;
- uimhir thagartha agus ainm an duine/na rannóige atá ag imscrúdú do ghearán a thabhairt duit;
- do ghearán a fhiosrú i gcomhairle leis an Roinn ábhartha;
- athbhreithniú ar an bhfreagra a mhol an Roinn;

- a chinntiú go ndéanfaidh an Rannóg teagmháil leat laistigh de 25 lá oibre maidir le toradh do ghearáin;
- más rud é go dtógfaidh sé níos mó ama imscrúdú a dhéanamh ar do ghearán, agus nach féidir linn freagra a sheoladh chugat laistigh de 25 lá oibre, scríobhfaimid chugat agus cuirfimid in iúl duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra.

Sa chás go mbaineann an gearán le hiompar baill foirne agus seirbhís á cur ar fáil duit, is é bainisteoir sa Rannóg sin agus ní an ball foirne lena raibh tú ag labhairt a dhéanfaidh an gearán a bhainistiú.

Beidh athbhreithniú iomlán i gceist leis an gcéim seo ar na doiciméid agus na fíricí ábhartha go léir a bhaineann le d'idirghníomhú seirbhíse linn agus b'fhéidir go mbeidh orainn dul i dteagmháil leat i scríbhinn chun a chinntiú go ngabhtar an fhaisnéis ábhartha ar fad chun athbhreithniú éifeachtach a éascú ar bhainistiú do ghearán ag an gcéim Réitigh Tosaigh.

Féadfaidh cineál agus méid an imscrúdaithe a bhaineann le gearán a bheith éagsúil ag brath ar thromchúis an ábhair atá idir lámha.

7.0 Gearáin a Thaifeadadh, Monatóireacht a Dhéanamh orthu, agus iad a Thuairisciú

Coinneoidh an tOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí Clár Gearán. Beidh an fhaisnéis seo a leanas sa Chlár:

- Dáta faighte.
- Ainm agus seoladh, nó seoladh ríomhphoist an ghearánaigh.
- Nádúr an ghearáin.
- Dáta admhaithe.
- Dáta críochnaithe.
- Má iarrtar athbhreithniú inmheánach.
- Torthaí
- Léiriú má tharchuirtear cás chuig an Ombudsman.
- Léiriú ar thoradh scrúdú an Ombudsman

Déanfaidh Foireann Gearán ar leith laistigh den Fhoireann um Sheirbhísí do Chustaiméirí bainistiú ar ghearáin fhoirmiúla ag baint úsáid as Córas Bainistíochta an Chaidrimh le Custaiméirí de chuid na Comhairle.

Déanfaidh an fhoireann seo maoirsiú ar Chéim 2 agus ar chloí leis na hamlínte a bhaineann leis na céimeanna seo. Déanfar gearáin Ombudsman a bhainistiú go neamhspleách ar an bhfoireann seo.

Chun tuilleadh faisnéise a fháil faoin gcaoi a bpróiseálaimid do shonraí pearsanta a bhaineann leis an tseirbhís seo [cliceáil anseo](#) le do thoil

Soláthrófar tuarascáil ráithiúil maidir le gearáin don Fhoireann Bainistíochta chun a chur ar chumas an Luchta Ardbhainistíochta patrúin nó ábhair inní a aithint a bhféadfadh aird a bheith de dhíth orthu nó leasú a dhéanamh ar phróisis as a n-eascraíonn gearáin arís agus arís eile.

Foilseoidh An Chomhairle na staitisticí a bhaineann le gearáin ina Tuarascáil Bhliantúil freisin.

8.0 Torthaí

Sa chás go seastar le gearán – Sásamh

Tá custaiméirí i dteideal go gcaitear leo i gceart, go cothrom, go neamhchlaonta agus go pras ag Comhairle Contae Chill Dara. Mura gcoimeádtar na caighdeáin seo agus gur orainne atá an locht tá tú i dteideal a bheith ag súil go dtabharfaimid aghaidh ar do chuid inní i gceart. D'fhéadfadh sásamh a bheith i bhfoirm ceann amháin nó níos mó díobh seo a leanas i gcás go gcinntear go raibh an locht ar an gComhairle:

- Leithscéal scríofa agus admháil an lochta.
- Leithscéal ó chroí, bríoch as na bearta a bhí le déanamh ag an ngearánach ag éirí as an gceist.
- Earráid nó cinneadh a cheartú (má tá sé laistigh d'údarás na Comhairle).
- Míniú scríofa ar conas a tharla an earráid má sheastar leis an ngearán.
- Tiomantas scríofa d'athruithe/seiceálacha córais nó próisis, feabhsuithe seirbhíse a thabharfaidh an Chomhairle isteach chun atarlú a chosc.
- Ceartú taifead míthreorach nó mícheart

Nuair is féidir, má tharla earráid, ceartófar an earráid, nó, faoi réir acmhainní, cuirfear an tseirbhís shásúil ar fáil laistigh de theorainn ama chomhaontaithe.

I gcás nach seastar le gearán

I gcás nach seastar le gearán gheobhaidh tú litir mhínithe. Cuirfear in iúl duit, mura bhfuil tú sásta le toradh nó le hiompar an phróisis ghearáin, go bhfuil an ceart agat dul i dteagmháil le hOifig an Ombudsman, ag brath ar cibé an bhfuil do ghearán ag céim 1 nó ag céim 2. Féach ar Roinn 9 Oifig an Ombudsman.

Gearáin/Imscrúduithe maidir le hiompar ball foirne

Ba chóir gearáin maidir le hiompar ball foirne le linn dóibh a bheith ag freastal ar chustaiméirí a dhéanamh i gcomhréir leis an Nós Imeachta Gearán. Ba chóir do chustaiméirí a thabhairt faoi deara nach nglacfar ach le gearáin a dhéantar ag baint úsáid as na bealaí atá leagtha amach sa doiciméad seo. Molann an Chomhairle go láidir do chustaiméirí staonadh ó ainmneacha ball foirne nó faisnéis inaitheanta eile a fhoilsiú a bhaineann lena n-idirghníomhú le baill foirne ar aon ardán meán sóisialta nó fóraim phoiblí eile.

I gcás ina bhfoilsíonn custaiméir ainmneacha ball foirne nó faisnéis inaitheanta eile ar ardán meán sóisialta nó fóram poiblí eile féadfaidh na baill foirne agus/nó an Chomhairle a gceart chun leigheas cuí a fheidhmiú

Chun cearta príobháideachais a chosaint, ba cheart do chustaiméirí a thabhairt faoi deara, i gcás ina gcinneann an Chomhairle go bhfuil imscrúdú lasmuigh den Nós Imeachta Gearán, mar shampla maidir le hiompar foirne, ag teastáil, gur faisnéis phearsanta iad imscrúdú den sórt sin, a dhul chun cinn agus a thorthaí agus ní cuirfear in iúl don ghearánach iad.

9.0 Oifig an Ombudsman

Is féidir leat gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman am ar bith.



Mar sin féin, de ghnáth, déanann an tOmbudsman gearán a sheoladh ar ais chuig an gComhairle mura bhfuil an gearánaí tar éis ár nós imeachta gearán a úsáid, go háirithe mura raibh an gearán faoi réir cinnidh ag Céim 2 Gearán/Athbhreithniú

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

- Cliceáil ar an nasc ‘Déan gearán’ ar www.ombudsman.ie/ga nó
- Scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02W773 nó
- Glaoch a chur ar an Ombudsman ar **01 639 5600** má bhíonn aon cheist agat nó má bhíonn cabhair uait chun do ghearán a dhéanamh.

10.0 Iompair Do-ghlactha Custaiméirí

10.1 Freagrachtaí gearánach

Mar chustaiméir de chuid Chomhairle Contae Chill Dara, tá gach ceart agat a bheith ag súil leis an tseirbhís is fearr is féidir. In amanna trioblóide nó ciaptha, d'fhéadfadh roinnt daoine rudaí aisteacha a dhéanamh. D'fhéadfadh cúinsí diana a bheith ann sula ndearnadh an gearán. Ní bhreathnaímid ar iompar mar rud do-ghlactha díreach toisc go bhfuil duine ag iompar é/í féin ar bhealach láidir nó diongbháilte. Creidimid go bhfuil sé de cheart ag gearánaithe go n-éistfí leo, go dtuigfí iad agus go n-urramaítear iad.

Mar sin féin, measaimid freisin go bhfuil na cearta céanna ag ár mbaill foirne agus ag custaiméirí eile go n-urramófar iad agus go n-éistfear leo.

Iarraimid ort mar sin a bheith dea-bhéasach agus cúirtéiseach agus tú ag déileáil linn.

Ní ghlacfaimid le hiompar ionsaitheach nó maslach, le héilimh mhíréasúnta ná le dianseasmhacht mhíréasúnta faoin Nós Imeachta Gearán seo agus faoin [gCód Iompair do Chustaiméirí](#).

Ba chóir go mbeadh a fhios ag custaiméirí go bhféadfadh drochthionchar a bheith ag an gcaoi a n-iompraíonn siad agus a mhinice a dhéanann siad teagmháil linn ar chumas na mball foirne seirbhís ardchaighdeán a sholáthar agus go bhfuil dualgas ginearálta ar an gComhairle a chinntiú go gcuireann sí seirbhís ar ardchaighdeán ar fáil *dá custaiméirí go léir*.

10.2 Ag déileáil le hiompar do-ghlactha

Má iompraíonn gearánach é/í féin ar bhealach atá do-ghlactha, nílimid ag súil go mbeidh baill foirne nó custaiméirí eile nochta don iompar seo, nó go nglacfaidh siad leis.

Creideann an chomhairle go bhfuil sé tábhachtach idirdhealú a dhéanamh idir daoine a dhéanann roinnt gearán, mar go gcreideann siad i ndáiríre go bhfuil rudaí imithe amú, agus daoine míréasúnta.

Ní mór gach gearán a bhreithniú, agus cinneadh a dhéanamh cibé an cás d'iompar do-ghlactha nó an fíorchás é.

Má cheapaimid go bhfuil d'iompar do-ghlactha, inseoimid duit cén fáth agus iarrfaimid ort é a athrú. Más rud é go bhféadfadh sé a bheith úsáideach, déanfaimid machnamh ar an gcaoi a ndéanaimid teagmháil nó cumarsáid leat a athrú, más féidir leis seo cabhrú leat iompar do-ghlactha a sheachaint.

Má leanann an t-iompar do-ghlactha ar aghaidh, déanfaimid beart chun teorainneacha a chur ar do theagmháil lenár n-oifig. De ghnáth ní dhéanfar an cinneadh seo ach amháin tar éis don lucht ardbhainistíochta áitiúil athbhreithniú a dhéanamh ar an scéal.

Beidh srianta oiriúnach agus ag teacht le nádúr an iompair.

Is iad na roghanna is mó is dócha a mheasfaimid ná:

- Iarraidh ort aon chumarsáid ina bhfuil droch-chaint nó teanga mhaslach a tharraingt siar, do leithscéal a ghabháil agus do cheist a chur isteach i dtionchar measúil
- Iarraidh ort teagmháil a dhéanamh linn trí litir amháin
- Iarraidh ort teagmháil a dhéanamh le ball foirne ainmnithe amháin
- Iarraidh ort glaoch ar an nguthán ar laethanta agus amanna áirithe amháin
- Do rochtain ar an oifig a theorannú
- Iarraidh ort comhaontú a dhéanamh faoi iompar amach anseo
- Mar rogha dheiridh, deireadh a chur le gach teagmháil leat mura bhfuil aon chosúlacht ann go bhfuil an t-iompar á stopadh.

Nuair is féidir, scríobhfaimid chugat chun a insint duit cén fáth a gcreidimid go bhfuil d'iompar do-ghlactha agus cén beart atá beartaithe againn a dhéanamh. Má tá an t-iompar chomh míchuibheasach sin go gcuireann sé sábháilteacht agus leas bhaill foirne na comhairle nó daoine eile i mbaol, breithneoidimid roghanna eile.

D'fhéadfadh go n-áireofaí orthu sin, an t-ábhar a thuairisciú don Gharda Síochána nó caingean dlí a thionscnamh. I gcásanna den sórt sin, agus ag brath ar na cúinsí, tá seans ann nach dtabharfaimid rabhadh duit faoin mbeart sin. Tá faisnéis iomlán ar ár gCód Iompair do Chustaiméirí anseo

www.kildarecoco.ie/YourCouncil/CustomerService/

11.0 Comhionannas

Tá Comhairle Contae Chill Dara faoi réir na nAchtanna um Stádas Comhionann (arna leasú) a bhfuil sé mar aidhm acu a chinntiú go gcaitear go cothrom le daoine nuair a dhéanann siad rochtain ar ár seirbhísí. Déanann an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre bainistiú ar ghearáin a bhaineann leis na hAchtanna um Stádas Comhionann. Má bhraitheann custaiméir go ndearnadh leithcheal air/uirthi faoi na hAchtanna seo, ba cheart don chustaiméir sin an próiseas arna leagan amach ag an gCoimisiún [ar a láithreán gréasáin](#) a leanúint.

Gearán maidir le seirbhísí do leanaí

Ba chóir go mbeadh a fhios ag Custaiméirí freisin go ndéanann Oifig an Ombudsman do Leanaí imscrúdú ar ghearáin faoi sheirbhísí a sholáthraíonn eagraíochtaí poiblí do leanaí. Tuilleadh faisnéise ar fáil ar líne: www.oco.ie nó cuir glaoch ar 1800 20 20 40.



12.0 Inrochtaineacht

Ceanglaítear ar an gComhairle, faoin Acht um Míchumas, 2005 Oifigeach Fiosrúchán a cheapadh a bheidh freagrach as déileáil le gearáin a fhaightear i ndáil le hAilt 25 go 29 den Acht.

Cuid 25	Rochtain ar Fhoirgnimh Phoiblí
Cuid 26	Rochtain ar Sheirbhísí
Cuid 27	Inrochtaineacht Seirbhísí a sholáthraítear do chomhlacht poiblí
Cuid 28	Teacht ar Eolas
Cuid 29	Rochtain ar Shuímh Oidhreachta

Is é/í an Bainisteoir um Sheirbhísí do Chustaiméirí an tOifigeach Fiosrúchán le haghaidh gearán faoin Acht um Míchumas agus is féidir teagmháil a dhéanamh leis/léi ag customerservice@kildarecoco.ie nó 045 980 200.

Imscrúdaíonn Oifigeach Fiosrúchán gearáin den sórt sin agus cuireann sé/sí tuairisc scríofa ar fáil don Chomhairle agus don duine atá ag déanamh an ghearáin. Is féidir gearáin a dhéanamh faoin Acht um Míchumas ach úsáid a bhaint as an bpróiseas atá leagtha amach in Alt 6 den doiciméad seo.

Féadfaidh an duine féin gearáin a dhéanamh nó, más infheidhme, céile, tuismitheoir nó gaol duine, caomhnóir an duine sin nó duine atá ag gníomhú in loco parentis don duine sin, ionadaí dlíthiúil an duine sin nó abhcóide pearsanta arna shannadh ag Comhairle chun ionadaíocht a dhéanamh ar an duine sin.

Más mian leat locht nó fadhb a thuairisciú, seachas gearán a dhéanamh, maidir le bacainní féideartha ar rochtain, amhail fabht le bóthar, cosán nó páirceáil, is féidir é sin a dhéanamh trí [Thairseach teagmhála linn na Comhairle](#) a chuireann ar chumas custaiméirí suíomh na faidhbe a mharcáil ar léarscáil.

Le haghaidh ceistanna ginearálta nó tuilleadh faisnéise, is féidir teagmháil a dhéanamh le hOifigeach Inrochtaineachta na Comhairle ag accessofficer@kildarecoco.ie nó 045 980 200. Tá tuilleadh faisnéise ar Chomhairle Contae Chill Dara agus Rochtain ar fáil freisin [anseo](#).

13.0 Cabhrú le daoine nach bhfuil Béarla acu agus litearthacht.

Murab é an Béarla do chéad teanga b'fhéidir go mbeadh tú níos mó ar do shuaimhneas do ghearán a scríobh i do theanga féin; déanfaidh an Chomhairle a dícheall aistriúchán a dhéanamh air agus freagra a thabhairt duit. Cé go bhfuil cainteoirí inmheánacha teanga iasachta ar fáil ag an gComhairle, ag brath ar an teanga ina ndéantar an gearán, d'fhéadfadh go mbeadh am breise ag teastáil uainn chun an gearán a phróiseáil más gá dúinn tríú páirtithe a úsáid chun gearán a aistriú.

Má tá fadhbanna litearthachta agat, bheimis sásta do ghearán a scríobh i gcomhairle leat, é a léamh duit agus do chomhaontú a fháil maidir le foclaíocht an ghearáin is mian leat a chur isteach.

Tá daoine i dteideal abhcóide a úsáid nó a ainmniú dóibh agus, nuair is léir go bhfuil toiliú tugtha don ról seo, rachaidh an Chomhairle i dteagmháil le habhcóide thar ceann an chustaiméara.



14.0 Abhcóideacht

Tá sé de cheart ag gach gearánaí abhcóide a cheapadh. Mura mbíonn duine in ann gearán a dhéanamh é/í féin, féadfaidh an t-abhcóide cabhrú leis/léi an gearán a dhéanamh. Sainmhíníonn an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh (Comhairle 2005) abhcóideacht mar mhodh chun daoine a chumhachtú. Tacaíonn an abhcóideacht leo a dtuairimí a dhearbhu agus a dteidlíochtaí a éileamh agus, nuair is gá, déanann sí ionadaíocht agus idirbheartaíocht ar a son.

15.0 An Nós Imeachta Gearán a chur in iúl

Cuirfear an Nós Imeachta chun Gearáin agus Aiseolas a Bhainistiú in iúl do chustaiméirí agus do bhaill foirne uile na comhairle agus foilseofar é mar a leanas:

- ✓ ar ár suíomh gréasáin
- ✓ ag ionaid seirbhíse do chustaiméirí

Cuirfear oiliúint feasachta ionductúcháin ar fáil do bhaill foirne maidir leis an Nós Imeachta Gearán freisin.

Aguisín – Sonraí teagmhála agus frámaí ama le haghaidh gearán

Tairseach Teagmhála do Chustaiméirí

www.kildarecoco.ie/YourCouncil/CustomerService/ContactUs/

Íoslódáil/priontáil foirm agus féach ar ár nósanna imeachta

www.kildarecoco.ie/YourCouncil/CustomerService/ComplaintsandComments/

Ríomhphost: complaints@kildarecoco.ie

Guthán: 045 980 200

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

Céim 1 – Réiteach Tosaigh

Déileálann an rannóg a chuir an tseirbhís ar fáil go díreach leis. Eisítear freagra laistigh de 10 lá oibre de ghnáth.

Céim 2 – Gearán/Athbhreithniú Foirmiúil

Déanann an tOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí é a bhainistiú agus a thaifeadadh. Eisítear **admháil** chuig an ngearánach ó Sheirbhísí do Chustaiméirí laistigh de 5 lá oibre. Eisítear **freagra** chuig an ngearánach ón rannóg a sholáthair an tseirbhís laistigh de 25 lá oibre (nuair a shamhlaítear go dtógfaidh sé níos mó ama freagra a eisiúint, cuirfear é sin in iúl don ghearánach i scríbhinn). Oibríonn an

tOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí i gcomhairle leis an rannóg ábhartha maidir le seoladh Phróiseas na céime foirmiúla.

Céim 3 – Oifig an Ombudsman

- Cliceáil ar an nasc ‘Déan gearán’ ag www.ombudsman.ie/ga
- Scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02W773
- Glaoch a chur ar an Ombudsman ar **01 639 5600** má bhíonn aon cheist agat nó má bhíonn cabhair uait chun do ghearán a dhéanamh.

Doiciméid agus naisc úsáideacha eile

[Cód Iompair do Chustaiméirí](#)

[Cairt Custaiméirí agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí](#)

[Cosaint Sonraí agus Ráiteas Príobháideachta](#)