Comhairle Contae Chill Dara
Kildare County Council

Cód Iompair Chomhairle Contae Chill Dara do Dhaoine a bhíonn ag plé le Seirbhísí na Comhairle 2022-2025

Réamhrá

Tá gach ceart ag custaiméirí Chomhairle Contae Chill Dara a bheith ag súil le hardchaighdeán seirbhíse agus tá sé mar aidhm againn a leithéid de sheirbhís a sholáthar, i dtimpeallacht shábháilte shlán. Bíonn custaiméirí ag súil le seirbhísí a fháil ó na baill foirne a bhíonn ag gníomhú go béasach agus go cúirtéiseach. Tá sé réasúnta go mbeadh baill foirne na Comhairle ag súil go mbeidh tú béasach agus cúirtéiseach agus tú ag déileáil linn.

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 ardchaighdeáin a sholáthar agus go bhfuil dualgas ginearálta ar an gComhairle a chinntiú go gcuireann sí seirbhís ar ardchaighdeán ar fáil *dá custaiméirí go léir.*

Iompar Do-ghlactha

D'fhonn timpeallacht shábháilte ómósach a chinntiú do gach duine lena mbaineann, iarraimid ar ár gcustaiméirí iad féin a iompar go measúil. Nílimid ag súil go mbeidh baill foirne ná custaiméirí eile nochta d'iompar do-ghlactha ná go mbeidh orthu é a fhulaingt, an liosta neamh-uileghabhálach seo a leanas san áireamh:

- Iompar atá suaiteach agus a chuireann isteach ar úsáid agus ar thaitneamh a bhaint as an áis ag daoine eile nó ar chumas na Comhairle seirbhísí a sholáthar do chustaiméirí eile.
- Ciapadh na mball foirne nó daoine den phobal agus úsáid á baint as teanga nó iompar atá maslach, ciníoch, gnéasach, homafóbach, aoisíoch, graosta nó bagrach, atá i gcoinne na naoi bhforas atá leagtha amach sna hAchtanna um Stádas Comhionann (arna leasú).
- Bulaíocht agus ciapadh, iompar ionsaitheach san áireamh a bhaineann le húsáid foréigin nó bagairt foréigin i leith na mball foirne agus/nó daoine den phobal nó bagairtí féindochair.
- Teanga mhaslach nó droch-chaint a úsáid i gcumarsáid leis an gComhairle.
- Úsáid mhíchuí de gléasanna taifeadta nó meáin shóisialta in idirghníomhaíochtaí le baill foirne na Comhairle gan aird ar chearta príobháideachais na mball foirne nó tríú páirtithe.

- Tráchtanna do-ghlactha nó ábhar maslach a phostáil ar ardáin na meán sóisialta nó ar shuíomhanna Idirlín faoi bhaill foirne na Comhairle, a thagraíonn dá ról leis an gComhairle.
- Damáiste mailíseach do agus/nó goid maoine.
- Úsáid alcóil agus drugaí aindleathacha agus áiseanna Chomhairle Contae Chill Dara á n-úsáid.
- Caitheamh tobac laistigh d'oifigí poiblí agus d'fhoirgnimh Chomhairle Contae Chill Dara.
- Maoin phearsanta a bheith fágtha gan duine ina haire agus áiseanna in úsáid.
- Guthán póca a úsáid agus gnó na comhairle á dhéanamh go pearsanta.
- Teip maoirseacht a dhéanamh ar leanaí agus iad ag úsáid áiseanna Chomhairle Contae Chill Dara, leabharlanna san áireamh. Níor cheart leanaí faoi 8 a fhágáil leo féin inár leabharlanna agus in áiseanna eile.
- Marthanacht mhíréasúnta shuaite, mar shampla, iompar suaiteach amhail go leor ríomhphost agus litreacha a sheoladh, go leor glaonna gutháin a chur nó freastal go pearsanta arís agus arís eile ar ábhair ar tugadh freagra orthu, atá tugtha chun críche cheana féin nó atá lasmuigh de shainchúram na Comhairle.
- Éilimh mhíréasúnta: torthaí nach féidir a bhaint amach a éileamh arís agus arís eile.
- Mí-úsáid a bhaint as an bpróiseas gearán chun críocha cráiteacha, go háirithe nuair a bhíonn próisis achomhairc, mar shampla, maidir le pleanáil nó achomhairc ar mheasúnuithe agus leithdháiltí tithíochta, ídithe, agus an custaiméir ag iarraidh an próiseas gearán a úsáid chun torthaí ó phróisis achomhairc dá leithéid a athrú.

Cad a tharlaíonn má iompraíonn tú féin ar an mbealach seo?

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-áiseanna agus ár seirbhísí. 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 agus tabharfar aird chuí ar leas na mball foirne agus daoine den phobal. Is iad na smachtbhannaí 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 dton 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 na háiseanna agus na seirbhísí a theorannú
- Iarraidh ort comhaontú a dhéanamh faoi iompar amach anseo
- Iarraidh ort ár n-áiseanna a fhágáil agus/nó éirí as ár seirbhísí a úsáid má chuireann d’iompar sábháilteacht agus/nó leas na mball foirne agus daoine den phobal i mbaol.
- Mar rogha dheiridh, deireadh a chur le gach teagmháil leat mura bhfuil aon chosúlacht ann go bhfuil an t-iompar á stopadh.
- Má tá an t-iompar chomh míchuibheasach sin go gcuireann sé sábháilteacht agus leas bhaill foirne na comhairle nó daoine eile i mbaol, breithneoimid roghanna eile. D’fhéadfadh go n-déanfaimid an t-ábhar a thuairisciú don Gharda Síochána nó caingean dlí a thionscnamh, mar shampla. I gcásanna den sórt sin, agus ag brath ar na cúinsí, tá seans ann nach dtabharfaimid rabhadh duit faoin mbeart sin.

Ag brath ar chás d’iompraíochta, nuair a thuairiscítear teagmhais, scríobhfaimid chugat chun a insint duit cén fáth a gcreidimid go bhfuil d’iompar do-ghlactha agus cén beart atá beartaithe againn a dhéanamh. Mura gcloítear leis an gCód Iompair féadfar seirbhísí a tharraingt siar, rud a d’fhéadfadh a bheith riachtanach, cé gur mór an trua é.

Más rud é, tar éis d’iompraíochta, go bhfuil tú den tuairim go bhfuil beart neamhchomhréireach déanta ag an gComhairle, is féidir leat achomharc a sheoladh chuig:

Bainisteoir na Seirbhísí Custaiméirí
Comhairle Contae Chill Dara
Áras Chill Dara
Páirc Uí Dhubhuí, An Nás

Co. Chill Dara W91 X77F.

Nuair a fhaightear achomharc cuirfear faoi bhráid Stiúrthóir na Roinne ábhartha é lena bhreithniú agus lena fhreagairt.

Mura bhfuil tú sásta le toradh achomhairc i gcoinne chur i bhfeidhm an Chóid seo, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman chun gearán a dhéanamh. Is é an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ná:

- Cliceáil ar an nasc 'Déan gearán' ag **www.ombudsman.ie/ga** **nó**
- Litir a sheoladh 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.

Cabhraigh linn le do thoil a chinntiú go n-úsáidfear áiseanna agus seirbhísí Chomhairle Contae Chill Dara go freagrach agus go tuisceanach tríd an gCód Iompair seo a chomhlíonadh.