



Comhairle Contae Chill Dara
Plean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí
2023-2025



Comhairle Contae Chill Dara
Kildare County Council

www.kildarecoco.ie

Clár Ábhair

| | |
|---|---|
| Réamhrá | 2 |
| Ár gCustaiméirí..... | 3 |
| Monatóireacht | 3 |
| An Teanga Ghaeilge | 4 |
| Comhairliúchán | 4 |
| Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí | 5 |

Réamhrá

Soláthraíonn Comhairle Contae Chill Dara raon leathan seirbhísí do shaoránaigh Chontae Chill Dara agus idirghníomhaíonn sí go laethúil le raon éagsúil custaiméirí. Leagtar amach sa Phlean Corparáideach do Chomhairle Contae Chill Dara 2019-2024 fíis do Chontae Chill Dara:

Todhchaí inbhuanaithe a mhúnlú agus caighdeán beatha na saoránach a fheabhsú ag an am céanna. Bonneagar cumasúcháin agus seirbhísí éifeachtacha inrochtana a sholáthar agus ár bhfís a leanúint trí chomhoibriú, nuálaíocht, cuimsiú agus rannpháirtíocht phobail.

Tugtar achoimre sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí (PGSC) seo ar ár gcur chuige reatha maidir le seirbhís do chustaiméirí. Sonraíonn sé na caighdeáin ar féidir leatsa, an custaiméir, a bheith ag súil leo ó Chomhairle Contae Chill Dara agus ár dtionscnaimh, thar an tréimhse 2023-2025, chun freastal ar riachtanas sa todhchaí agus chun éifeachtúlacht ár seirbhís do chustaiméirí a fheabhsú.

Bhí tionchar ag roinnt tosca ar an PGSC, na tosca seo a leanas san áireamh:

- Timpeallacht chumarsáide atá ag athrú go tapa
- Daonra atá ag fás agus ag éirí níos éagsúla
- Forbairt leanúnach teicneolaíochtaí nua agus an gá le nuálaíocht
- An tosaíocht do rannpháirtíocht rialta le páirtithe leasmhara agus aiseolas
- An riachtanas chun níos mó éifeachtúlachta a bhaint amach as ár n-acmhainní
- Riachtanais na gcustaiméirí atá ag athrú, mar a tharla le linn phaindéim Covid-19

Cé go bhfuil Comhairle Contae Chill Dara tiomanta do chur i bhfeidhm an phlean seo, ní mór a aithint go bhfuil amanna ann nuair nach féidir le hacmhainní freastal ar an éileamh agus ní mór tosaíochtaí a chinneadh.

Beidh ról ríthábhachtach ag tiomantas leanúnach ár mball foirne i gcur i bhfeidhm an phlean seo.

Ár gCustaiméirí

Soláthraíonn Comhairle Contae Chill Dara seirbhísí do bhreis is 222,000 duine (Daonáireamh 2016), pobal atá méadaithe 71% le 20 bliain anuas agus atá ar an tríú pobal is óige sa Stát anois. Tugann réamhshonraí daonáirimh 2022 arna bhfoilsiú ag an bPríomh-Oifig Staidrimh ar an 23 Meitheamh 2022 le fios go bhfuil leathnú leanúnach ann; d'fhás an pobal i gCill Dara 11% ó 2016, sin thart ar 246,000+. Foilseofar Daonáireamh 2022 le linn 2023.¹

I measc ár gcustaiméirí tá:

- Pobal ginearálta Chontae Chill Dara
- Custaiméirí inmheánacha agus ionadaithe tofa
- Comhairlí Contae eile
- Comhlachtaí Reachtúla
- Eagraíochtaí san Earnáil Phobail agus san Earnáil Dheonach
- Custaiméirí ar Líne
- An Pobal Gnó

Forbraítear agus soláthraítear go leor de na seirbhísí trí chur chuige comhpháirtíochta le Ranna Rialtais, gníomhaireachtaí reachtúla, Comhairlí Contae eile, eagraíochtaí forbartha áitiúla agus pobail, agus leasanna gnó.

Monatóireacht

Tá freagracht as seachadadh an Phlean seo ar gach réimse seirbhíse ar fud ár n-eagraíochta.

Ceanglaítear ar Chomhairle Contae Chill Dara feidhmíocht a thomhas thar raon seirbhísí. Tá an earnáil rialtais áitiúil faoi réir maoirseachta ag an gCoimisiún Náisiúnta Maoirseachta agus Iniúchta (CNMI) agus is féidir teacht ar fheidhmíocht Chomhairle Contae Chill Dara thar raon seirbhísí sna tuarascálacha arna bhfoilsiú ag CNMI atá ar fáil anseo: www.noac.ie/ga

Ina theannta sin, déanann Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF) Chomhairle Contae Chill Dara monatóireacht ar fheidhmíocht na mball foirne i gcoinne cuspóirí comhaontaithe, mar atá leagtha amach i bPlean Corparáideach agus i bPleananna Bliantúla um Sholáthar Seirbhísí na Comhairle, a ndéantar tuairisciú orthu go bliantúil mar chuid den Tuarascáil Bhliantúil. Gheobhaidh tú foilseacháin chorparáideacha ábhartha anseo:

www.kildarecoco.ie/YourCouncil/Publications/Corporate/

Chomh maith leis sin, tugtar níos mó sonraí i dTuarascáil mhíosúil an Phríomhfheidhmeannaigh ar sholáthar leanúnach seirbhísí agus tionscadal agus tá

¹ Preaseisiúint na Príomh-Oifige Staidrimh Meitheamh 2022: <https://www.cso.ie/en/csolatestnews/pressreleases/2022pressreleases/presstatementcensusofpopulation2022-preliminaryresults/>

fáil uirthi anseo:

www.kildarecoco.ie/YourCouncil/YourElectedCouncil/FullCouncil/CurrentMeetings/

An Teanga Ghaeilge

Forálann Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (arna leasú) do mhéadú agus d'fheabhsú chainníocht agus cháilíocht na seirbhísí poiblí a chuirtear ar fáil trí Ghaeilge. Tar éis thosach feidhme Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021, i mí Dheireadh Fómhair 2022, fanann [Scéim Ghaeilge na Comhairle 2018-2021](#) i bhfeidhm go dtí go n-ionadófar Caighdeáin Ghaeilge le cinneadh i gcomhairle leis an Aire agus tar éis comhairliúcháin phoiblí.

Comhairliúchán

Sainaithníodh sa chomhairliúchán don Phlean Corparáideach 2019-2024 raon luachanna atá tábhachtach do chustaiméirí maidir leis an mbealach a sholáthraíonn an Chomhairle a seirbhísí.

Luachanna

Pobail a Thógáil

Cuimsiú Sóisialta

Custaiméir Cáilíochta

Trédhearcacht

Forásach

Nuálach

Éifeachtúlacht

Luach ar Airgead

Comhionannas

Inrochtaineacht

Cuimsitheach

Cuntasach

Cumarsáid

Forbraíodh an t-aiseolas seo ina 8 mBunluach i bPlean Corparáideach 2019-2024.

Treoraíonn ár luachanna sinn. Sainmhíníonn siad an bealach is mian linn a bheith agus conas a dhéanaimid beart, chun cur ar ár gcumas saol ár saoránach a fheabhsú.

| Ár mBunluachanna | |
|--|---|
| <p>Tugann ár luachanna treoiríú dúinn. Míníonn siad conas ba mhaith linn bheith agus cuireann siad ar ár gcumas gníomhú chun feabhas a chur ar saolta ár saoránach.</p> <p>Agus ár misin á thabhairt chun críche againn, agus an plean seo á fheidhmiú againn, beidh na baill tofa agus na baill foirne á threoiríú ag na bunluachanna seo leanas.</p> | |
| INSROICHTE | FREAGRACH |
| Súilceach Inúsáidte | Glacann le Freagracht as a nGníomhartha |
| INOIRIÚNAITHE | CUIRTÉISEACH |
| Solúbtha agus Oscailte d'Athraithe | Béasach agus Measúil |
| IONCHUIMSITHEACH | NUÁLACH |
| Cothrom na Féinne agus Comhdheis | Ceannródaíoch agus Comhoibríoch |
| INBHUANAITHE | TRÉDEARCACH |
| Ag freastal don lá inniu, ag cosaint an lá amárach | Feasach, Comhoibritheach agus Oscailte |

Tá ár mBunluachanna ag teacht leis na 12 phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí (SAC) (féach thíos) agus leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí conas a bhíonn na luachanna seo mar bhonn faoi sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar.

Plean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí

Leagtar amach sa Tionscnamh um Sheirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí de chuid na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe na Treoirphrionsabail um Sheirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí (SAC). Leagtar amach thíos na prionsabail, agus na gníomhaíochtaí atá á ndéanamh ag an gComhairle chun

éifeacht a thabhairt do na prionsabail sin, tríd an bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí don tréimhse 2023-2025.

Tá sé beartaithe na gníomhartha seo a sheachadadh thar shaolré an Phlean.

CAIGHDEÁIN CHÁILÍOCHT NA SEIRBHÍSE

Comhionannas/Éagsúlacht

Rochtain Fhisiciúil

Faisnéis

Tráthúlacht agus Cúirtéis

Gearáin

Achomhairc

Comhairliúchán agus Measúnú

Rogha

Comhionannas maidir le Teangacha Oifigiúla

Comhordú Níos Fearr

Custaiméir Inmheánach

| | |
|---|--|
| <p>1. Caighdeán Cháilíocht na Seirbhíse</p> | <p><i>Ráiteas a fhoilsiú (Cairt Custaiméirí) a leagann amach nádúr agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo agus é a thaispeáint go feiceálach ag an bpointe soláthair seirbhíse.</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>An Chairt Custaiméirí a fhoilsiú agus feacht ina leith a ardú trína chinntiú go mbeidh an Chairt Custaiméirí ar taispeáint ag cuntair phoiblí inár n-oifigí agus ar fáil ar ár suíomh gréasáin.</p> | |
| <p>Dul chun cinn an Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí (PGSC) a chur san áireamh sa Tuarascáil Bhliantúil.</p> | |
| <p>Faisnéis um Sheirbhísí do Chustaiméirí, ina bhfuil Gearáin, Cód Iompair do Chustaiméirí, Cairt Custaiméirí agus PGSC, a chur san áireamh in ionduchtaíthe foirmeálta foirne.</p> | |
| <p>Baill foirne a ullmhú chun seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a sholáthar trí CBFF agus aghaidh a thabhairt ar riachtanais feidhmíochta agus oiliúna chun cuspóirí corparáideacha a bhaint amach.</p> | |
| <p>Clár aitheantais foirne a fhorbairt i gcomhairle le hAcmhainní Daonna chun barr feabhais i seirbhís do chustaiméirí a áireamh.</p> | |
| <p>Modúl tuairiscithe seirbhíse do chustaiméirí a fhorbairt i gcóras bainistíochta an chaidrimh le custaiméirí do bhainisteoirí. Déanfar amhlaidh chun ualaí cásanna agus treochtaí feidhmíochta a aithint ionas go ndéanfar bainistíocht ghníomhach ar fhadhbanna seirbhíse do chustaiméirí.</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>2. Comhionannas agus Éagsúlacht.</p> | <p><i>A chinntiú go bhfuil an ceart chun cóir chomhionann arna bhunú ag reachtaíocht comhionannais (mar gheall ar inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil) agus freastal ar éagsúlacht.</i></p> <p><i>Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá thíos le bochtaineacht agus eisiámh sóisialta a shainaitheint agus oibriú chun iad a dhíchur, agus dóibh siúd a bhfuil bacainní geografacha ar sheirbhísí rompu.</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>Caitheamh go cothrom le gach custaiméir de réir phrionsabail an chomhionannais agus na héagsúlachta, agus i gcomhréir le riachtanais reachtúla</p> | |
| <p>Stádas cairdiúil JAM (Just a Minute) na heagraíochta a choinneáil, mar aon le tionscnaimh eile a chinntíonn seirbhís chuimsitheach do chustaiméirí, agus oibriú le hOifigeach Inrochtaineachta na Comhairle chun riachtanais a shainaitheint agus aghaidh a thabhairt orthu.</p> | |
| <p>Feasacht na mball foirne ar oibleagáidí faoin Acht um Chomhionannas agus faoi Dhualgas na hEarnála Poiblí a chur chun cinn.</p> | |
| <p>Seirbhís do chustaiméirí a chur san áireamh sa chreat inniúlachta d'earcú foirne</p> | |
| <p>Baill foirne a chur ar an eolas le feasacht agus íogaireacht a léiriú ag féachaint d'aois, litearthacht, míchumas, éagsúlacht chultúrtha agus an cumas próisis reachtúla casta a thuiscint.</p> | |
| <p>Seirbhís aistriúcháin a chur ar fáil, nuair is féidir, do dhaoine nach é an Béarla a gcéad teanga.</p> | |
| <p>* Ba chóir go mbeadh a fhios ag custaiméirí go bhfuil líon teoranta ball foirne againn a bhfuil inniúlacht acu i dteangacha eile seachas an Béarla agus níl an tseirbhís seo ar fáil ar éileamh agus d'fhéadfadh go mbeadh freagra sceidealta ag teastáil.</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>3. Rochtain fhisiciúil</p> | <p><i>Oifigí poiblí glana inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideacht, a chloíonn le caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil sainriachtanais acu.</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>A chinntiú go bhfuil inrochtaineacht ina ábhar imní tosaíochta i ngach oifig agus in athchóiriú na n-oifigí atá ann cheana féin</p> | |
| <p>Réimsí seirbhíse custaiméara atá glan, sábháilte agus inrochtana a sholáthar.</p> | |
| <p>A chinntiú go gcloíonn oifigí uile na Comhairle le reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta.</p> | |
| <p>A chinntiú go ndéantar Ráitis Sábháilteachta a nuashonrú agus a chur i bhfeidhm i ngach láthair.</p> | |
| <p>Leanúint le hoiliúint Sláinte agus Sábháilteachta a sholáthar do bhaill foirne.</p> | |
| <p>Seirbhís sholúbtha inrochtana a chothabháil a fhreastalaíonn ar riachtanais na gcustaiméirí agus a chuimsíonn uaireanta oscailte ag am lóin.</p> | |
| <p>Comhordú a dhéanamh le hOifigeach Rochtana na Comhairle i dtionscnaimh custaiméirí a thacaíonn le hinrochtaineacht.</p> | |
| <p>Cód Iompair do Chustaiméirí a thaispeáint ag gach ionad seirbhíse do chustaiméirí chun timpeallacht shábháilte agus oiriúnach a chinntiú do gach custaiméir agus ball foirne.</p> | |
| <p>Oiliúint a chur ar bhaill foirne ábhartha chun an Cód Iompair do Chustaiméirí a chur i bhfeidhm, chun freagairt chuí a chinntiú ar iompar do-ghlactha custaiméirí.</p> | |
| <p>Seirbhís shábháilte, éifeachtach agus dea-bhainistithe a chinntiú ag cuntair phoiblí agus leanúint ar aghaidh ag tairiscint roghanna chun coinní a chur in áirithe ar líne nó ar an nguthán.</p> | |

Áiseanna Lúibe Ionduchtúcháin a sholáthar do dhaoine a bhfuil sainriachtanais éisteachta acu ag cuntair phoiblí.

4. Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá le fáil ó ag gach pointe teagmhála, agus a fhreastalaíonn orthu siúd a bhfuil sainriachtanais acu. A chinntiú go mbaintear lántairbhe as an gcumas a chuireann Teicneolaíocht Faisnéise ar fáil agus go gcloíonn an fhaisnéis atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte maidir le foilsiú gréasáin. Leanúint leis an iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm

Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara

Úsáid na meán sóisialta agus aipeanna faisnéise eile a mhéadú chun cumarsáid le gach custaiméir a leathnú.

An Straitéis Chumarsáide a chur i bhfeidhm chun tacú le soláthar seirbhíse ardchaighdeáin do chustaiméirí.

Faisnéis atá tráthúil, cruinn agus inrochtana a chur ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Príobháideacht an chustaiméara a chinntiú, nuair is gá agus go bhfuil custaiméirí ar an eolas faoina gcearta príobháideachais trí ráitis ábhartha príobháideachta a fhoilsiú ag láithreacha oiriúnacha.

Maidir le foirmeacha agus bileoga:

- Bainfidimid úsáid as teanga shimplí shoiléir i bhfoirmeacha agus bileoga
- Cinnteoidimid go mbeidh dóthain faisnéise reatha sna seastáin bileoga agus foirmeacha iarratais
- Míneoimid go beacht cad atá ag teastáil ó chustaiméirí

- Ní chuirfimid ceisteanna gan ghá
- Cuirfimid foirmeacha agus bileoga ar fáil saor in aisce
- Cuirfimid téacs ar fáil i nGaeilge chomh maith le Béarla
- Déanfaimid athbhreithniú ar fhoirmeacha agus bileoga go rialta
- Cuirfimid foirmeacha agus bileoga ar fáil i bhformáid leictreonach agus déanfaimid iarratais ar líne a éascú

Maidir le hiarratais/éilimh:

- Cuirfimid foirmeacha iarratais ar fáil i bhformáid leictreonach
- Déanfaimid cinneadh chomh tapa agus is féidir nuair a fhaightear iarratas bailí
- Déileálfaimid le gach iarratas go cothrom agus de réir polasaithe
- Tabharfaimid cúiseanna le cinntí
- Cuirfimid in iúl duit do cheart chun achomharc a dhéanamh ar ár gcinneadh agus na nósanna imeachta a bhaineann leis sin

Tairseacha, aipeanna agus tionscnaimh teicneolaíochta eile a fhorbairt chun féinseirbhís a fheabhsú, agus chun íocaíochtaí agus rochtain ar eolas a chumasú – [féach ar ár seirbhísí ar líne](#).

Oiliúint agus feasacht na mball foirne a chothabháil maidir le scileanna chun teicneolaíocht a úsáid chun seirbhís do chustaiméirí a uasmhádú.

Láithreacht na Comhairle a choinneáil ar an [gCatalóg Náisiúnta Seirbhísí](#) chun rochtain ar sheirbhísí agus ar fhaisnéis ghaolmhar a éascú.

| | |
|--|---|
| <p>5. Tráthúlacht agus Cúirtéis</p> | <p><i>Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, le hógaireacht, agus leis an moill is lú, ag cothú atmaisféar cóimheasa idir an soláthraí agus an custaiméir. Ainmneacha teagmhála a thabhairt, de réir mar is cuí, i gcumarsáid, chun éascaíocht na n-idirbheart leanúnach a chinntiú.</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>Seirbhísí ar líne a leathnú chun rochtain seirbhíse 24/7 a chumasú nuair is féidir.</p> | |
| <p>A chinntiú go ndéantar gach íocaíocht le soláthraithe de réir an Achta um Íoc Pras 1997 (arna leasú).</p> | |
| <p>Polasaithe agus nósanna imeachta custaiméara a chur san áireamh in ionduchtaithe foirne chun comhlíonadh na gcaighdeán atá leagtha amach sa Chairt Custaiméirí a éascú.</p> | |
| <p>Tuarascálacha bainistíochta a fhorbairt agus monatóireacht a dhéanamh orthu maidir le feidhmíocht gutháin dár bpríomhuimhir theagmhála.</p> | |
| <p>Thar shaolré an phlean, úsáid bhainistíocht an chaidrimh le custaiméirí a leathnú chun taifeadadh, rianú agus tuairisciú idirghníomhaíochtaí custaiméirí a uasmhéadú.</p> | |
| <p>Foinsí faisnéise inmheánacha a roinnt agus a nuashonrú le cur ar chumas Fhoireann na Seirbhíse do Chustaiméirí freagairt agus réiteach a fháil ar an oiread gnáthfhiosrúchán ó chustaiméirí agus is féidir ag an gcéad phointe teagmhála.</p> | |
| <p>Má bhaineann fiosrúcháin ó chustaiméirí le hábhar a thagann faoi shainchúram comhlachta phoiblí eile, custaiméirí a chur ar an eolas faoin méid sin.</p> | |
| <p>Ríomhphoist chuig customerservice@kildarecoco.ie, agus an Tairseach do Chustaiméirí:</p> | |

- Déanfaimid iad a admháil laistigh de 3 lá oibre agus freagra a thabhairt laistigh de 15 lá oibre mura bhfuil amlíne reachtúil eile i gceist le d'fhiosrúchán. Mura féidir é sin a dhéanamh, luafaimid cathain a bhfuil súil againn a bheith in ann é sin a dhéanamh. Míneoimid freisin an chúis atá leis an moill.
- Scríobhfaimid chomh soiléir agus is féidir
- Ní úsáidfimid téarmaí teicniúla ach amháin nuair is gá
- Cinnteoidimid go dtugann gach idirghníomhaíocht ainm agus sonraí teagmhála
- Freagróimid i nGaeilge do chumarsáid a fhaightear i nGaeilge

Cumarsáid ríomhphoist: Cumarsáid a bhainistiú

- Áireofar ar gach freagra ríomhphoist ainm teagmhála, seoladh agus uimhir ghutháin ag baint úsáid as formáid fholmheasta ar fud na corparáide
- Úsáidfídh gach ball foirne freagraí uathoibríthe ríomhphoist nuair a bheidh siad as an oifig ina sonrúfaisnéis faoi theagmhálaithe eile

Comhfhreagras Scríofa:

- Eiseoidimid freagra iomlán laistigh de 15 lá oibre. Mura féidir é sin a dhéanamh, luafaimid cathain a bhfuil súil againn a bheith in ann é sin a dhéanamh. Míneoimid freisin an chúis atá leis an moill
- Scríobhfaimid chomh soiléir agus is féidir
- Ní úsáidfimid téarmaí teicniúla ach amháin nuair is gá
- Tabharfaimid ainm agus sonraí teagmhála inár bhfreagraí
- Freagróimid i nGaeilge do litreacha a fhaightear i nGaeilge

Glaonna gutháin:

- Cinnteoidimid go n-aithneoidh baill foirne iad féin de réir ainm agus ainm na Rannóige lena bhfuil an custaiméir ag labhairt
- Freagróimid go tapa agus go cúirtéiseach
- Cuirfimid an fhaisnéis atá ag teastáil ar fáil ar bhealach cabhrach
- Freagróimid do cheisteanna láithreach. Más gá do ghlaao a aistriú cuirfear in iúl duit an chúis agus an duine nó an limistéar a bhfuil tú á aistriú chuige. Níor cheart do ghlaao a aistriú níos mó ná uair amháin, nuair is féidir.
- Tógfaimid d'fhiosrúchán, do sheoladh ríomhphoist agus/nó d'uimhir ghutháin agus scríobhfaimid nó cuirfimid glaoch ar ais mura féidir an fiosrúchán a fhreagairt go tapa
- Soláthróimid seirbhís glórphoist do bhaill foirne atá as oifig.
- Seachas i gcúinsí eisceachtúla (m.sh. saoire bhliantúil, saoire bhreiteachta, ganntanas foirne) déanfar teachtaireachtaí glórphoist a sheiceáil go laethúil agus, a mhéid is féidir, glaonna a chur ar ais laistigh de 2 lá oibre.
- Cinnteoidimid go n-úsáidfear córas seolta glaonna nuair a bhíonn daoine as láthair.

Cuairteoirí ar Oifigí Poiblí:

- Déileálfaimid le fiosrúcháin chomh tapa agus is féidir
- Beidh meas againn ar do phríobháideachas
- Le comhoibriú na gcustaiméirí, cinnteoidimid go gcoimeádfar scuainí chomh híseal agus is féidir
- Coinneoidimid oifigí sábháilte, glan agus inrochtana
- Taispeánfaimid go feiceálach an chairt custaiméirí agus na huaireanta seirbhíse i ngach oifig phoiblí/cuntar

| | |
|---|---|
| <p>6. Gearáin agus achomhairc.</p> | <p><i>Córas dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>An nós imeachta gearán a phoibliú ar líne agus ag cuntair phoiblí in éineacht leis an gCairt Custaiméirí.</p> | |
| <p>A chinntiú go gcuireann freagraí ar ghearáin faoin Nóis Imeachta Gearán custaiméirí ar an eolas maidir lena gceart achomhairc chuig Oifig an Ombudsman, sa chás nach seastar le gearán.</p> | |
| <p>Dul i ngleic go héifeachtach le hamlínte reachtúla agus iad a chomhlíonadh maidir le freagairt ar ghearáin a tharchuireann Oifig an Ombudsman, an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre (maidir le forais chomhionannais) agus Oifig an Ombudsman do Leanaí.</p> | |
| <p>Córas bainistíochta an chaidrimh le custaiméirí a úsáid chun freagraí ar ghearáin agus ar fhreagairtí rialaithe cáilíochta a rianú agus a bhainistiú, de réir na ngealltanais sa Nóis Imeachta Gearán Oifigiúil.</p> | |
| <p>Monatóireacht agus tuairisciú ar ghearáin a dhéantar faoin Nóis Imeachta Gearán, sa Tuarascáil Bhliantúil.</p> | |
| <p>Treoir dea-chleachtais a tháirgeadh agus a chur chun cinn do bhaill foirne chun cabhrú leo gearáin ó chustaiméirí a bhainistiú ó thaobh na cáilíochta de.</p> | |

| | |
|--|---|
| <p>7. Comhairliúchán agus measúnú</p> | <p><i>Cur chuige struchtúrtha a sholáthar i ndáil le comhairliúchán tábhachtach leis an gcustaiméir, agus rannpháirtíocht an chustaiméara, maidir le forbairt, soláthar agus athbhreithniú seirbhísí. Measúnú tábhachtach ar sholáthar seirbhíse a chinntiú</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>Measúnú ar amanna freagartha na seirbhíse do chustaiméirí agus rachaidh sí i ngleic leo trí phainéal feidhmíochta um bainistíocht an chaidrimh le custaiméirí a fhorbairt agus a chur chun cinn.</p> | |
| <p>Córas bainistíochta an chaidrimh le custaiméirí a fhorbairt chun rátáil custaiméirí ar eispéireas seirbhíse do chustaiméirí a chumasú, réimsí atá le feabhsú a aithint agus bealaí eile ar líne a fhiosrú chun aiseolas ó chustaiméirí a bhailiú agus chun freagairt d'easnaimh sa tseirbhís do chustaiméirí.</p> | |
| <p>Dul i ngleic le hearnáil na n-údarás áitiúil chun tionscnaimh a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm go céimneach, amhail rúnsiopadóir agus suirbhéanna custaiméirí.</p> | |
| <p>A chinntiú go bhfuil cártaí tuairimí custaiméirí ar fáil agus go bhfógraítear iad ag cuntair phoiblí.</p> | |
| <p>Monatóireacht agus tuairisciú bliantúil ar staitisticí gearáin ó chustaiméirí chun patrúin agus réimsí atá le feabhsú a aithint.</p> | |
| <p>Úsáid an ardáin chomhairliúcháin ar líne a chur chun cinn agus a chinntiú go bhfuil na baill foirne uas-oilte chun a lánacmhainneacht mar uirlis chomhairliúcháin a uasmhéadú.</p> | |
| <p>Treoir chaighdeánaithe inmheánach a tháirgeadh agus a chur chun cinn ar phróisis chomhairliúcháin chun comhsheasmhacht a chinntiú agus rannpháirtíocht a uasmhéadú.</p> | |
| <p>Gníomhartha na Straitéise Cumarsáide a chur i bhfeidhm chun rannpháirtíocht phoiblí agus aiseolas a fheabhsú.</p> | |

| | |
|---|---|
| <p>8. Rogha</p> | <p><i>Rogha a sholáthar, nuair is féidir, soláthar inseirbhíse, amhail modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna soláthair. Úsáid a bhaint as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn, chun an rochtain, an rogha agus an cáilíocht soláthair is fearr a chinntiú.</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>Leanúint ar aghaidh ag soláthar agus ag leathnú rogha maidir le modhanna íocaíochta.</p> | |
| <p>Leanúint ar aghaidh ag forbairt agus ag feabhsú raon seirbhísí ar líne atá dírithe ar chustaiméirí – féach ar ár seirbhísí ar líne.</p> | |
| <p>A chinntiú go bhfuil bileoga eolais agus foirmeacha ar fáil i bhformáidí clóite agus leictreonacha, agus aird chuí á tabhairt ar an deighilt dhigiteach agus ar mhaolú aeráide agus cúrsaí comhshaoil.</p> | |
| <p>Leanúint ar aghaidh ag tairiscint raon bealaí cumarsáide do chustaiméirí ar an nguthán, ar líne, trí ríomhphost, go pearsanta (coinní san áireamh), scríofa srl.</p> | |
| <p>Foirme tiomanta seirbhíse do chustaiméirí a bhfuil dóthain acmhainní acu a choinneáil ag ár nOifigí sa Nás agus i mBaile Átha Í ag tairiscint pointí teagmhála éifeachtacha do chustaiméirí ar an nguthán, go pearsanta, tríd an bpost agus ar líne.</p> | |
| <p>Leanúint ar aghaidh ag tairiscint uaireanta oscailte ó 9am go 5pm, am lóin san áireamh, ag ár nIonaid Seirbhíse do Chustaiméirí sa Nás agus i mBaile Átha Í.</p> | |
| <p>Leanúint ar aghaidh ag tairiscint roghanna áirithe ar líne nó ar an nguthán chun eispéireas pearsanta an chustaiméara a dhéanamh chomh héifeachtach agus is féidir agus an scuaime a íoslághdú.</p> | |

| | |
|---|---|
| <p>9. Comhionann as maidir le Teangacha Oifigiúla</p> | <p><i>Seirbhísí ardchaighdeán a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoin gceart atá acu a rogha teanga oifigiúil a úsáid agus déileáil á déanamh leo.</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>Leanúint ar aghaidh ag cur i bhfeidhm ceanglais dhlíthiúla Ghaeilge na Comhairle faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú) 2021 (an tAcht)</p> | |
| <p>Gníomhartha a fhorbairt a bhaineann le húsáid na Gaeilge i seirbhís do chustaiméirí tar éis treoir a fháil ón Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán maidir leis an Acht</p> | |
| <p>Príomhfhoilseacháin chorparáideacha a tháirgeadh i nGaeilge agus i mBéarla – féach ar an nasc</p> | |
| <p>Cumarsáid <i>scríofa</i> a fhaightear i nGaeilge a fhreagairt i nGaeilge.</p> | |
| <p>Na baill foirne a spreagadh, trí oiliúint, a gcuid scileanna Gaeilge a fhorbairt agus a fheabhsú.</p> | |
| <p>Liosta inmheánach cainteoirí Gaeilge a choinneáil chun rannpháirtíocht custaiméirí trí Ghaeilge a éascú nuair a iarrtar sin.</p> | |

| | |
|---|---|
| <p>10. Comhordú níos fearr</p> | <p><i>Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú maidir le soláthar seirbhísí poiblí.</i></p> |
| <p>Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm</p> | |
| <p>Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara</p> | |
| <p>Páirt a ghlacadh i dtionscnaimh soláthair réigiúnacha agus náisiúnta agus leas a bhaint astu, tionscnaimh a thairgeann luach ar airgead i seirbhísí agus in oibríochtaí.</p> | |
| <p>Páirt a ghlacadh i dtionscnaimh earnála agus foghlaim uathu chun seirbhísí do chustaiméirí a fheabhsú, amhail an Chatalóg Náisiúnta Seirbhísí agus tionscnaimh eile de chuid na Gníomhaireachta Bainistíochta Rialtais Áitiúil (GBRÁ)</p> | |
| <p>Rannpháirtíocht agus tinreamh na foirne a leathnú ag imeachtaí an Líonra Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí (LSAC) agus úsáid a bhaint as na hacmhainní atá ar fáil agus treoir na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe chun feabhas a chur ar sholáthar seirbhísí do chustaiméirí.</p> | |
| <p>Leanúint ar aghaidh le dul i ngleic go héifeachtach leis an Lucht Ardbhainistíochta agus le gach ball foirne laistigh den Chomhairle maidir le forbairt agus cur i bhfeidhm céimneach na bpolasaithe agus nósanna imeachta seirbhíse do chustaiméirí.</p> | |
| <p>Rudaí a fhoghlaim ó thionscnaimh nuálaíochta atá dírithe ar an Saoránach faoi Straitéis Nuálaíochta na Seirbhíse Poiblí agus déanfaidh sí teagmháil le hOifigeach Nuálaíochta na Comhairle chun cur chuige dea-chleachtais a mheasúnú agus a úsáid chun feabhas a chur ar sheirbhís do chustaiméirí.</p> | |
| <p>Páirt dhearfach a ghlacadh i ngníomhaíochtaí athchóirithe an rialtais áitiúil.</p> | |

Leanúint ar aghaidh ag déanamh idirchaidrimh le Ranna Rialtais, Gníomhaireachtaí Stáit, grúpaí pobail áitiúla, an earnáil ghnó agus ionadaithe tofa chun deiseanna agus feabhsuithe sa tseirbhís do chustaiméirí a uasmhéadú.

**11. Custaiméirí
Inmheánacha**

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le fadhbanna le soláthar seirbhíse.

Conas a chuirfear an prionsabal seo i bhfeidhm

Gníomhartha: Déanfaidh Comhairle Contae Chill Dara

Cruinnithe foirne rialta a sceidealú chun a chinntiú go gcuirtear baill foirne ar an eolas maidir le gníomhaíochtaí agus tosaíochtaí a bhfoirne

Leanúint ar aghaidh ag soláthar, ag cothabháil agus ag feabhsú seirbhísí ar líne do bhaill foirne agus ag cur le cumarsáid inmheánach ag úsáid teicneolaíochta mar ríomhirisí, inlíon agus uirlisí eile.

A chinntiú go bhfuil eolairí inmheánacha gutháin cothrom le dáta chun cumarsáid inmheánach a éascú.

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne Chomhairle Contae Chill Dara mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar an chúirtéis, an ghairmiúlacht agus na háiseanna céanna dóibh is a thugtar do chustaiméirí seachtracha.

Cuspóirí Straitéis Chumarsáide na Comhairle, atá dírithe ar chumarsáid inmheánach a fheabhsú, a chur i bhfeidhm.

Ceisteanna Coitianta atá cothrom le dáta a choinneáil ar shuíomh gréasáin na Comhairle chun cabhrú le baill foirne seirbhíse do chustaiméirí tosaigh réiteach gnáthfhiosrúchán ag an gcéad phointe teagmhála a uasmhéadú.

Cumarsáid idir an Fhoireann Seirbhíse do Chustaiméirí agus na Rannáin go léir a leathnú agus a chur ar bhonn foirmiúil chun tacú le hionduchtú agus comhroinnt leanúnach eolais.

Mar chustaiméir is féidir leat cabhrú linn cuspóirí faoin bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí a bhaint amach, ar raon bealaí. Cabhraigh linn cabhrú leat trí...

Uimhreacha tagartha a lua agus tú i dteagmháil linn faoi iarratas nó ceist atá ann cheana féin.

Uimhir ghutháin lae nó seoladh ríomhphoist a sholáthar i do chomhfhreagras má tá ceann ar fáil.

Faisnéis chruinn shoiléir a sholáthar agus gach doiciméad tacaíochta riachtanach a chur isteach.

Seiceáil go bhfuil gach iarratas comhlánaithe agus sínithe go hiomlán.

Iarratais a chur isteach in am trátha roimh an dáta deiridh agus cruthúnas postála a fháil.

A chinntiú go seoltar comhfhreagras chuig an seoladh ceart.

A chur in iúl dúinn faoi aon athruithe ar chúinsí a d'fhéadfadh tionchar a bheith acu ar d'iarratas agus do shonraí teagmhála a choinneáil (m.sh. seoladh, uimhir ghutháin, uimhir guthán póca, seoladh ríomhphoist srl).

Freagairt go tapa ar aon fhiosrúcháin nó iarratais ar aon fhaisnéis bhreise a thacaíonn le hiarratais.

Coinní a dhéanamh agus freastal in am.

A bheith ag caitheamh le baill foirne agus le custaiméirí eile le cúirtéis agus le meas ar aon dul leis an [gCód Iompair do Chustaiméirí](#)