

# GNÁTHAIMH OIFIGIÚLA GEARÁN

Ba chóir fiosrúcháin/gearáin a dhéanamh ar an gcéad dul síos ag leibhéal roinne. Tá oiliúint ar an bhfoireann chun fiosrúcháin/gearáin a fhreagairt agus gach iarracht a dhéanamh iad a réiteach go pras agus go héifeachtach. Ach mura mbíonn tú sásta le toradh do ghearáin is féidir leat úsáid a bhaint as Gnáthaimh Oifigiúla Gearán na Comhairle mar atá tuairiscithe thíos.

Sa ghnáthamh seo, úsáidtear an téarma “Gearán Oifigiúil” chun míshástacht

chustaiméara le caighdeán na seirbhíse a fuarthas, nó le cinneadh a rinne an Chomhairle maidir leis an gcustaiméir, a áireamh.

Tá Oifigeach Gearán i ngach roinn. Is Oifigeach sinsearach é/í seo. Tá sé/sí freagrach as Gearáin Oifigiúla a bhaineann lena roinn a láimhseáil agus a réiteach agus tá sé d’údarás aige/aici an cinneadh bunaidh a rinneadh sa chás a athrú nó a chur ar ceal.

## Gnáthamh gearán:-

Caitheadh gach Gearán Oifigiúil a fhaightear (ar a dtabharfar ‘gearáin’ as seo amach) a bheith i scríbhinn/ríomhphost agus a bheith sínithe. Cuirfidh an fhoireann cúnaimh ar fáil don duine atá ag déanamh gearáin, agus dearbhófar go bpléifear go híogair agus go discréideach leis an ngearán a oiread agus is féidir.

Tá foirmeacha iarratais ar fáil inár n-oifigí poiblí uile, i leabharlanna agus ar an Idirlíon chun cabhrú leis an bpobal a ngearán a dhéanamh.

Nuair a dhéanann tú gearán, gheobhaidh tú litir admhála laistigh de 7 lá oibre.

Déanfaidh an tOifigeach Gearán athbhreithniú ar gach comhad a bhaineann leis an scéal agus eiseoidh sé/sí cinneadh laistigh de 28 lá tar éis an gearán a fháil. Murar féidir linn cinneadh a phróiseáil laistigh den am seo cuirfear in iúl duit go pras cén dáta a bhfuiltear ag súil leis an gcinneadh deiridh.

Mura mbíonn tú sásta leis an gcaoi inar láimhseáladh do ghearán is féidir leat

achomharc a dhéanamh leis an Oifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach sa Roinn atá ag láimhseáil do ghearáin faoi chinneadh an Oifigigh Gearán, agus beidh an fhreagracht iomlán maidir le hachomharc gach gearáin ar an Oifigeach sin. Cuirfear an próiseas achomhairc i gcrích laistigh de 21 lá ón ngearán a fháil.

Tabhair faoi deara nach mbíonn tionchar ag Gnáthaimh Oifigiúla Gearán agus Achomhairc na Comhairle ar do chearta chun do ghearán a chur faoi athbhreithniú Oifig an Ombudsman ag céim ar bith. Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ag:-

### Oifig an Ombudsman

18 Sráid Líosain Íochtarach

Baile Átha Cliath 2

**Teil:** 6395600

**Lóghlao:** 1890 22 30 30

**Ríomhphost:** ombudsman@ombudsman.gov.ie

**Suíomh Gréasáin:** www.ombudsman.ie

# CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ

A oiread agus is acmhainn dúinn é tá sé d'aidhm againn barr feabhais a chothú i soláthar seirbhíse, agus

muid ag freagairt do riachtanais agus ionchas ár gcustaiméirí.

## Comhionannas/Éagsúlacht

- Cuirimid fáilte roimh éagsúlacht ár gcustaiméirí agus déileálfaimid lenár gcustaiméirí uile ar bhealach cóir cothrom.

## Teagmháil Teileafóin

- Freagróimid fiosrúcháin ar na teileafón go pras agus go béasach.
- Admhóimid teachtaireachtaí ar an nguthphost laistigh de 24 uair an chloig.

## Teagmháil litreach nó ríomhphoist

- I gcás litreacha a éilíonn admháil tá sé d'aidhm againn é sin a dhéanamh laistigh de 7 lá oibre ón uair a fhaightear iad.
- Eiseoidimid freagra iomlán chomh luath agus is féidir ina dhiaidh sin.
- Tabharfaimid ainmneacha teagmhála inár gcomhfhreagas.

## Cuairteoirí chuig ár n-oifigí

- Cinnteoidimid go gcomhlíonann ár n-oifigí poiblí na caighdeán sláinte agus sábháilteachta atá i bhfeidhm.
- Cuirfimid feabhas ar ár n-oifigí poiblí ionas go mbeidh rochtain ag daoine faoi mhíchumas orthu.

## Seirbhís trí Ghaeilge

- Tá sé d'aidhm againn freastal ar ár gcustaiméirí ar mhian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

## Faisnéis

- Beidh sé d'aidhm againn faisnéis shoiléir phras agus chruinn a sholáthar ag gach ceann dár n-ionaid seirbhíse.
- Sásóimid riachtanais na ndaoine a bhfuil riachtanais shonracha acu nuair is féidir.

## Rogha

- Beidh sé d'aidhm againn rogha maidir le modhanna íocaíochta, ionad na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta a thabhairt nuair atá sé sin indéanta.

## Comhairleoireacht agus Measúnú

- Tá an Chomhairle tiomanta do dhul i gcomhairle lena chustaiméirí agus do mheasúnú a dhéanamh ar a cuid seirbhísí.

## Gearáin/Fiosrúcháin

- Láimhseálfaimid gearáin/fiosrúcháin go hoscailte agus go cothrom.

## Measúnú Feidhmíochta

- Déanfaimid measúnú ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid lenár dtiomantas sa Chairt seo.

# RÓL AN CHUSTAIMÉARA

Cuirimid fáilte roimh bhur dtuairimí agus bhur moltaí faoin gcairt seo agus conas is féidir linn ár seirbhísí a fheabhsú amach anseo. Más mian leat do thuairim nó do mholadh a thabhairt scríobh le do thoil chuig

Ceann na Seirbhísí Corparáideacha,  
Halla an Chontae, Bóthar na Mara,  
Dún Laoghaire, Co. Bhaile Átha  
Cliath nó seol ríomhphost chuig  
[corp@dlrcoco.ie](mailto:corp@dlrcoco.ie)

Díreach mar atá an Custaiméir i dteideal an leibhéil seirbhíse custaiméara is fearr a fháil, ba chóir go bhfaigheadh na Comhairleoirí agus baill na foirne an leibhéal céanna measa agus cúirtéise ón gCustaiméir.

## **NÍL iompar mar seo leanas inghlactha ó chustaiméirí: -**

- Iompar suaiteach a chuireann isteach ar úsáid agus taitneamh a bhaint as saoráidí na Comhairle.
- Ciapadh na foirne nó bhaill an phobail trí urlabhra mhaslach, chiníoch, ghraosta nó bhagrach a úsáid.
- Foréigean a úsáid nó a bhagairt i leith baill foirne agus/nó baill den phobal.
- Damáiste mailíseach agus/nó gadaíocht ar mhaoín na Comhairle.
- Alcól nó drugaí mídhleathacha a úsáid agus saoráidí na Comhairle á n-úsáid.
- Tobac a chaitheamh in áitribh na Comhairle.
- Maoín phearsanta a fhágáil gan tionlacan ar aon áitreabh de chuid na Comhairle.

## Saoráil Faisnéise

Faoi réir fhorálacha na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise 1997-2003 tá na cearta nua dlíthiúla seo a leanas ag gach duine: -

- An ceart chun rochtain a fháil ar thaifid oifigiúla atá i seilbh na Comhairle.
- An ceart chun faisnéis phearsanta a cheartú má tá sé neamhiomlán, mícheart nó míthreorach.
- An ceart go dtabharfaí cúiseanna duit faoi chinntí a ghlac an Chomhairle a bhfuil tionchar acu ort féin.

Ciallaíonn na cearta seo gur féidir leis an bpobal, ón 21 Deireadh Fómhair 1998, rochtain a lorg ar fhaisnéis phearsanta atá i seilbh na Comhairle fúthu is cuma cathain a cruthaíodh an fhaisnéis, agus ar thaifid neamhphearsanta eile a cruthaíodh tar éis an 21 Deireadh Fómhair 1998.

Tá dhá Lámhleabhar foilsithe ag an gComhairle, mar a éilíonn Ailt 15 agus 16 de na hAchtanna, faoina struchtúir, a feidhmeanna, agus na seirbhísí a sholáthraíonn sí don phobal agus na Rialacha/Treoirlínte a rialaíonn soláthar na seirbhísí. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh freisin le hOifigeach Saorála Faisnéise na Comhairle ar an teileafón, facs nó ríomhphost le ceisteanna/fiosrúcháin ar bith, mar seo leanas: -

**Teil:** 2054734/2054888

**Facs:** 2806969

**Ríomhphost:** [foi@dlrcoco.ie](mailto:foi@dlrcoco.ie)

[www.dlrcoco.ie](http://www.dlrcoco.ie)

## Cosaint Sonraí

Baineann Cosaint Sonraí le do cheart bunúsach chun príobháideachta. Is féidir leat rochtain a fháil ar shonraí fút féin agus iad a cheartú. Caithfidh aon dream a choinníonn sonraí fút géilleadh do phrionsabail chosaint sonraí.

Má tá aon cheist agat déan teagmháil le hAonad Forbartha na hEagraíochta ag 2054734/2054888.

Fiosraíonn an Coimisinéir Cosanta Sonraí gearáin faoi réir na nAchtanna.

### An Coimisinéir Cosanta Sonraí

Bloc 4,  
Ionad Irish Life,  
Sráis Thalbóid,  
Baile Átha Cliath 1.

**Teil:** 8748544

**Facs:** 8745405

[www.dataprotection.ie](http://www.dataprotection.ie)