

Gearáin Custaiméara agus an Nós Achomhairc

Muna bhfuil tú sásta leis an caighdeán seirbhís atá ar fáil ó Comhairle Contae Chorcaí, nó má tá tú mí-shásta leis an chaoi ar caitheadh leat, abair linn, le do thoil.

Tugann an próiseas gearáin custaiméara deis duit trácht a dhéanamh, moladh a thabhairt, nó gearán a dhéanamh chuig Comhairle Contae Chorcaí

Le haghaidh eolas breise déan teagmhail le do thoil leis an Oifigeach do Ghearáin ag:

An Stiúirthóireacht
Seirbhísí Corparáideach,
Urlár 14, Halla an Chontae,
Bóthar Charraig Ruachain,
Corcaigh, T12 R2NC



nó r-phoist: customercare@corkcoco.ie

Nós Gearán

Caithfear gach gearáin a dhéanamh trí scríbhinn, nó ar líne. Tabhairfaidh foireann an Chomhairle cabhair don duine atá ag déanamh an gearán, ag cinntiú go deileálfar leis an gearán faoi rún agus i dtreo atá comh íogair agus is feidir

Nuair a déanfar gearán le Comhairle Contae Chorcaí geobhaidh tú admháil laistigh de 5 lá oibre. Ansin scrúdaíonn an Oifigeach do Ghearáin gach comhad i ndáil leis an gearán agus ansin eisíonn siad cinneadh más féidir, laistigh de 15 lá oibre ón lá ar a faightear an gearán. Muna bhfuil an Comhairle in ann cinneadh a thabhairt laistigh den treimhse seo geobhaidh tú litir ag leiriú dáta ionchais don cinneadh deireanach.

Muna bhfuil tú sásta leis an slí ina deileálfar le do ghearán is feidir leat achomharc a dhéanamh ar an cinneadh chuig ball fóirne níos sinsearach i Comhairle Contae Chorcaí. Beidh an duine sinsearach seo freagrach as athbhreithniúcháin a dhéanamh ar gach achomhairc. Úsáidtear na sonraí teagmhála céanna is atá thuasluaite. Tógann an próiseas seo 15 lá oibre ón la ar a faightear an achomharc

Tabhair faoi deara le do thoil, nach chuireann an próiseas gearáin oifigiúil & achomhairc na Chomhairle isteach ar do cearta chun gearán a thógaint chuig Oifig an Ombudsman i gcóir athbhreithniú ag aon céim, agus is féidir leat teagmháil a dhéanamh leo ag:

Oifig an Ombudsman
6 Earlfort Terrace, Dublin 2, D02 W772
Guthán/Teil: 016395600
Gréasáin: www.ombudsman.ie



ÁR SUÍOMH GRÉASÁIN

Tá an suíomh gréasáin éasca le nascleanúint agus tugann sé seirbhís do chustaiméirí atá de caighdeán ard agus éifeachtach ó thaobh costais. Tugann sé faisnéis atá iomchuí agus inrochtana

Is tairseach ar-líne é **"Your Council"** a thugann deis do chustaiméirí nasc agus idirghníomhú le Comhairle Contae Chorcaí. Tugann sé rochtain don phobail chuig raon seirbhísí ar-líne, agus tá an raon sin ag méadú go leanúnach. Tá an tairseach le fáil ar an suíomh gréasáin ag www.corkcoco.ie.

Déan cliceáil ar an táb **"Your Council"**, áit ina bhfuil raon leathan de abhair oideasach, nó de rogha ar sin, is féidir leat cuairt a thabhairt go díreach chuig yourcouncil.ie



Comhairle Contae Chorcaí
Cork County Council



www.yourcouncil.ie

Bhí an t-eolas seo ceart ag am foilsíú Meitheamh 2018



Comhairle Contae Chorcaí
Cork County Council



www.yourcouncil.ie

COMHAIRLE CONTAE CHORCAÍ STRAITÉIS SEIRBHÍSE DO CHUSTAIMÉIRÍ



Cultúr sármhaitheasa a chothú
i seachadadh seirbhísí do chustaiméirí

Meitheamh 2018

Straitéis Seirbhíse do Chustaiméirí atá de Ard-chaighdeán



Ár Cuspóir

“Soláthar seirbhís sármhaitheasa atá sofhreagrach do riachtanais agus súilíocht na saoránaigh a chur chun cinn”

Ár Straitéis

- » Léirigh, do gach custaiméir, an leibhéal de seirbhís gur feidir leo a bheith in ionchas ar ó Comhairle Contae Chorcaí agus an Foireann
- » Úsáid na achmhainní atá againn go éifeachtach chun seirbhís den caighdeán is airde gur feidir linn a sholáthar, bunaithe ar riachtanais an chustaiméir
- » Foghlaim ó na cásanna nuair nach raibh seirbhís comhsheasamhach nó nach raibh sé ag feidhmiú comh maith agus gur mhaith linn
- » Cuir na Custaiméirí in iúl má bhfuil muid comhsheasamhach ag coimead caighdeán ard trí modh ina bhfuil muid ag lorg aiseolas go gníomhach ó na custaiméirí agus trí athbhreithniúcháin a dhéanamh ar ár feidhmíocht i gcoinne caighdeán aitheanta
- » Ag forbairt agus ag infheistiú i bhfoireann atá dea-oilte, spreagtha agus fócasaithe ar an gcustaiméir
- » Tá ár Straitéis de Seirbhís Chustaiméara ar fáil ag www.corkcoco.ie nó dean teagmháil le corporate.affairs@corkcoco.ie

Cairt Chustaiméara

An méid A GEALLAIMÍD DUIT

Seirbhís cáirdiúil agus cabharach a sholáthar i modh cóir agus oscailte

Meas a thabhairt do rúndacht an chustaiméir agus a gcuid faisnéis

Tabhairfear faisnéis don custaiméir atá soléir agus cruinn

Dáilfear do cheist chuig an ball fóirne is iomchuí

Freagrófar gach ceist a thagann isteach ó custaiméirí, go tráthúil agus i slí neamhchlaonta

Is Seirbhís sármhaitheasa é chuspóir ár gComhairle, leis an custaiméir in aigne againn

Déanfar dianiarracht freastail ar ár gcustaiméirí atá ag iarraidh a gcuid ghnó a dhéanamh trí ghailge

Comhfhreagras Scríofa agus Ríomhphoist

- » Le haghaidh comhfhreagras a dteastaíonn litir admháil, tá sé mar cuspóir duinn é sin a dhéanamh laistigh de 5 lá oibre
- » Tabhairfaimid duit an ainm agus sonraí teagmhála den ball foirne atá ag deileáil le do cheist
- » Déanfaimid dianiarracht freagra a thabhairt laistigh de 15 lá oibre
- » Is feidir leat teagmháil linn trí ríomhphoist ag: yourcouncil.ie - (an foirm “cuir Ceist” - Ask a Question Form)

SEIRBHISÍ TRÍ GHAEILGE

Tá sé mar aidhm don chomhairle freastail ar ár gcustaiméirí ar mhaith leo a chuid ghnó a dhéanamh trí ghailge.

FAISNÉIS

Tá sé mar aidhm duinn faisnéis a sholáthair atá soléir, tráthúil agus cruinn ag gach láthair seirbhís atá againn. Comhlíonfaimid na riachtanais do dhaoine faoi riachtanais speisialta, más féidir

ROGHA

Tá sé mar chuspóir duinn rogha a thabhairt, más féidir, i modhanna íocaíocht, láthair de pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus uaireanta seachadta

COMHAIRLIÚCHÁIN agus MEASÚNACHT

Tá Comhairle Contae Chorcaí tiománta chuig comhairliúcháin le na custaiméirí agus chuig measúnacht a dhéanamh ar a gcuid seirbhísí, agus mar sin tá fáilte roimh aiseolas

GEARÁIN/CEISTEANNA

Deileálfaimid le gearáin agus ceisteanna i modh atá oscailte agus cóir

AR FEIDHMÍOCHT

Déanfaimid measúnú ar ár feidhmíocht i gcoinne na dualgais atá leirithe san cairt seo agus leanfaimid ag déanamh athbhreithniú ar ár seirbhísí custaiméara

