COMHAIRLE CONTAE ROS COMÁIN

CÓD CLEACHTAIS CHÚRAM CUSTAIMÉIRÍ UM GHEARÁIN AGUS ACHOMHAIRC

Tá Comhairle Contae Ros Comáin ina heagraíocht atá dírithe ar sheirbhís agus atá tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin a sholáthar dá custaiméirí/dá húsáideoirí seirbhíse go léir. Déanann ár bhfoireann a ndícheall chun a áirithiú go seachadtar ár seirbhísí de réir na gcaighdeán is airde agus is féidir ar bhealach cúirtéiseach agus gairmiúil.

Mar sin féin, d'fhéadfadh go mbeadh ócáidí nuair a bhraitheann tú nár chomhlíonamar an aidhm seo agus nuair nach bhfuil tú sásta leis an gcaighdeán seirbhísí a soláthraíodh nó le cinneadh ar leith a rinneadh. Forbraíodh cód cleachtais foirmiúil um ghearáin agus achomhairc. Geallaimid go ndéanfaimid imscrúdú ar do ghearán go pras ar bhealach cothrom agus faoi rún.

Sainmhíniú ar ghearán:

1. Is féidir gearán a shainmhíniú mar sheirbhís nó mar ghníomh a iarradh roimhe sin agus, i dtuairim an ghearánaí:

    (a) ní raibh an freagra a fuarthas i gcomhréir le rialacha, cleachtas ná polasaí na heagraíochta;
    (b) rinne an freagra a fuarthas dochar don duine lena mbaineann; nó
    (c) Ní bhfuarthas aon fhreagra

An bhfuil réimsí nach bhfuil clúdaithe ag an gCóras Gearán?

Tá, tá roinnt réimsí atá eisiata ón gCóras Gearán. Ní bheidh feidhm ag an gCóras Gearán i gcásanna ina bhfuil cinntí bunaithe ar reachtaíocht, ar nósanna imeachta reachtúla nó ar pholasaithe arna nglacadh a bhfuil nósanna imeachta achomhairc ar leith acu, nó in aon ábhar eile a bhfuil nós imeachta achomhairc ar leith aige.

Conas is féidir liom gearán a dhéanamh?

Is féidir gearán a dhéanamh i scríbhinn, trí fhacs, ar an nguthán, ar líne nó go pearsanta.

<u>Conas teagmháil a dhéanamh le Comhairle Contae Ros Comáin maidir le gearán</u>

Más rud é go bhfuil fadhb agat nó go bhfuil tú míshásta le cinneadh nó le haon ghné dár seirbhís, ba mhaith linn a bheith ar an eolas faoi seo ionas gur féidir linn iarracht a dhéanamh é a réiteach. Sa chéad ásc, ba cheart duit dul i dteagmháil le ball foirne sa rannóg chuí/sa réimse seirbhíse cuí le gur féidir do chás/d'fhadhb a réiteach. Chuir Comhairle Contae Ros Comáin nós imeachta trí chéim i bhfeidhm chun déileáil le gearáin:

Céim 1 – an cur chuige neamhfhoirmiúil:

Sa chéad ásc, is fearr dul i dteagmháil leis an duine a raibh tú ag déileáil leis agus do ghearán a mhíniú. Is féidir an chuid is mó d'fhadhbanna a réiteach ar an mbealach seo. An ndearna tú teagmháil leis an duine seo?

Céim 2 – teagmháil a dhéanamh le Ceann na Roinne:

Má bhraitheann tú gur gá duit do ghearán a shaothrú arís eile, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le Ceann na Roinne a dhéanfaidh imscrúdú iomlán ar an ábhar. An ndearna tú teagmháil leis an duine seo?

Rinne ☐ Ní Dhearna ☐

Céim 3 – teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Ainmnithe Achomharc,

Má bhraitheann tú nár dhéileáil Ceann na Roinne le do ghearán go hiomlán nó go cothrom, ba cheart duit an fhoirm ghearáin a chomhlánú agus í a chur ar aghaidh chuig Fiona Ní Chuinn, Oifigeach Ainmnithe Achomharc, An Roinn Seirbhísí Corparáideacha, Teach na Cúirte, Ros Comáin. Áiritheoidh sí go ndéanfar imscrúdú iomlán agus neamhchlaonta ar an ábhar.

<u>Cá bhfios dom gur déileáladh le mo ghearán?</u>

Admhófar do ghearán laistigh de 5 lá oibre. Tabharfaimid freagra ar gach gearán. Tar éis duit litir admhála a fháil, seolfar freagra iomlán amach laistigh de cheithre seachtaine. Tógfaidh roinnt gearán níos mó ama a réiteach. Más rud é nach féidir linn

freagra iomlán a thabhairt laistigh de cheithre seachtaine, coinneoimid ar an eolas agus cothrom le dáta thú maidir le dul chun cinn ár n-imscrúdaithe.

Más rud é nach bhfuil mé sásta leis an bhfreagra a fuarthas cad is féidir liom a dhéanamh?

Más rud é go bhfuil tú míshásta leis an gcinneadh tar éis duit teagmháil a dhéanamh leis an Duine Ainmnithe Achomharc, is féidir leat a iarraidh i scríbhinn go ndéanfaidh Stiúrthóir Seirbhísí a cheapfaidh an Bainisteoir athbhreithniú ar do ghearán. Déanfaidh an Stiúrthóir, duine nach raibh baint aige leis an gcinneadh bunaidh, scrúdú go hoibiachtúil ar an ngearán. Admhóidh an Stiúrthóir do ghearán agus déanfaidh sé athbhreithniú iomlán ar an ábhar.

Más rud é go bhfuil tú míshásta leis an bhfreagra deiridh maidir le do ghearán, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman. Is iad na sonraí mar seo a leanas:

Oifig an Ombudsman,
18 Sráid Líosain Íochtarach,
Baile Átha Cliath 2.
Teil: 01 639 5600
Íosghlao: 1890 223 030
R-phost: ombudsman@ombudsman.irlgov.ie

COMHAIRLE CONTAE ROS COMÁIN

ROSCOMMON COUNTY COUNCIL

Foirm Ghearáin Chustaiméirí

Tá an Fhoirm Ghearáin Chustaiméirí ar fáil ag gach Oifig de chuid Chomhairle Contae Ros Comáin agus tá sí ar fáil ar ár Láithreán Gréasáin freisin ag www.roscommoncoco.ie.

AINM _____

SEOLADH _____

_____

_____

TEILEAFÓN:Baile:_____ Obair:_____ Fón Póca:_____

SONRAÍ AR AN NGEARÁN: (Tabhair dáta, suíomh, roinn chuí agus aon eolas ábhartha eile)

_____

_____

_____

_____

SÍNITHE: _____ DÁTA: _____

Tá Comhairle Contae Ros Comáin tiomanta do sheirbhís éifeachtach agus chúirtéiseach a sholáthar dár gCustaiméirí go léir. Ba cheart d'aon duine ar mian leis gearán a dhéanamh maidir le caighdeán aon cheann de na seirbhísí nó de na gníomhaíochtaí de chuid Chomhairle Contae Ros Comáin an Fhoirm Ghearáin Seirbhíse Custaiméirí a chomhlánú agus an Fhoirm a chur isteach chuig:

Oifigeach Ainmnithe Achomharc,
Oifigeach Sinsearach Feidhmiúcháin, An Roinn Seirbhísí Corparáideacha,
Comhairle Contae Ros Comáin
Teach na Cúirte,
Ros Comáin.

Teil.: (090) 6632500
Facs: (090) 6632599
R-phost: customerservice@roscommoncoco.ie
Láithreán Gréasáin:http://www.roscommoncoco.ie/

Ní dhéanfaidh gearán a dhéanamh aon difear d'aon déileálacha amach anseo a d'fhéadfadh a bheith agat le Comhairle Contae Ros Comáin.

CÉIMEANNA INMHEÁNACHA MAIDIR LE DÉILEÁIL LE GEARÁN

2. Nuair a fhaigheann an tOifigeach Ainmnithe Achomhairc (O.A.A) gearán, admhófar é laistigh de 5 lá oibre.

3. Tarchuirfidh an O.A.A an gearán chuig Ceann Rannóige na Roinne (na Ranna) cuí laistigh de 5 lá oibre ó fhaightear é.

4. Déanfar imscrúdú ar an ngearán, ullmhófar tuarascáil agus cuirfear ar ais í chuig an O.A.A laistigh de 10 lá oibre ó fhaightear í

5. Más rud é go bhfuil an t-ábhar den sórt sin a thógfaidh níos faide ná 10 lá oibre a ullmhú, cuirfear an O.A.A ar an eolas faoi seo chomh luath agus is féidir. Ullmhófar tuarascáil eatramhach sa chás seo agus seolfar í chuig an ngearánaí go dtí go gcuirfear tuarascáil deiridh le chéile.

6. Cuirfidh Ceann na Rannóige agus an tOifigeach Sinsearach Feidhmiúcháin/ an Feidhmeannach Sinsearach atá cuí a n-ainmneacha le gach tuarascáil.

7. Déanfaidh an O.A.A cinneadh neamhchlaonta bunaithe ar an tuarascáil a fuarthas agus seolfar cóip den litir a eisítear chuig an ngearánaí chuig an Roinn chuí.

8. Más rud é go mbraitheann an O.A.A go bhfuil athrú ar pholasaí nó ar nós imeachta laistigh den Údarás Áitiúil ag teastáil, tar éis imscrúdaithe ar ghearán, tabharfar an t-ábhar seo chuig Cruinniú na Foirne Bainistíochta le haghaidh tuilleadh plé.