



Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin  
Phlean Gnímh maidir le Seirbhís do  
Chustaiméirí, 2017-2020

## Réamhrá

Forbraíodh **an Plean Gnímh maidir le Seirbhís do Chustaiméirí (CSAP)** tar éis Plean Corparáideach na Comhairle, 2015-2019, a ghlacadh. Leagtar amach sa Phlean Corparáideach, mar aon leis an bPlean maidir le Seirbhís do Chustaiméirí, mar a dhéanfar príomhróil na Comhairle a chomhlíonadh, mar atá:

- Seirbhísí cuí ardchaighdeáin a chur ar fáil d'áitritheoirí, d'íocóirí rátaí agus do chuairoteoirí
- Forbairt infreastruchtúr an Chontae a sholáthar agus a éascú
- Ról rialála a chomhlíonadh i réimsí mar pleanáil, trácht, bainistíocht dramhaíola, sábháilteacht ar bhóithre etc
- Forbairt eacnamaíochta agus pobail a éascú i gcomhar le háisíneachtaí agus le gnóthaí eile, eagraíochtaí pobail agus eagraíochtaí deonacha

Tá ról fíorthábhachtach ag an **CSAP** maidir leis na tascanna seo a chur i gcrích agus is iomaí fachtóir seachtrach agus inmheánach a bhfuil tionchar aige ar an bplean, lena n-áirítear:

- Timpeallacht sheachtrach cumarsáide a bhíonn de shíor ag athrú
- Bealaí nua meán a theacht ar an bhfód
- Forbairt leanúnach teicneolaíochtaí nua
- An tús áite a thugtar d'idirchaidreamh gníomhach, rialta le geallsealbhóirí
- Méadú a theacht ar ról na forbartha eacnamaíochta agus pobail
- An riachtanas atá ann éifeachtúlacht a bhaint amach agus seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil dár ngeallsealbhóirí go léir

Tá eolas sa cháipéis ar bhun-nósanna imeachta agus prótacail a bhaineann le príomhréimsí na cumarsáide, ina measc:

- Réimse gníomhartha a luaitear sna Deich bPrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí – **Aguisín 1**
- Cairt do Chustaiméirí - **Aguisín 2**
- Nós Imeachta Gearán Oifigiúil - **Aguisín 3**
- Saoráil Faisnéise - **Aguisín 4**
- Cosaint Sonraí - **Aguisín 5**
- Scéim na Gaeilge - **Aguisín 6**
- An polasaí atá ann i dtaobh custaiméirí cráiteacha - **Aguisín 7**

Cuirtear béim sa **CSAP** ar na príomhimeachtaí, na príomh-chlocha míle agus na príomhghníomhaíochtaí a mhúnlóidh Seirbhís do Chustaiméirí.

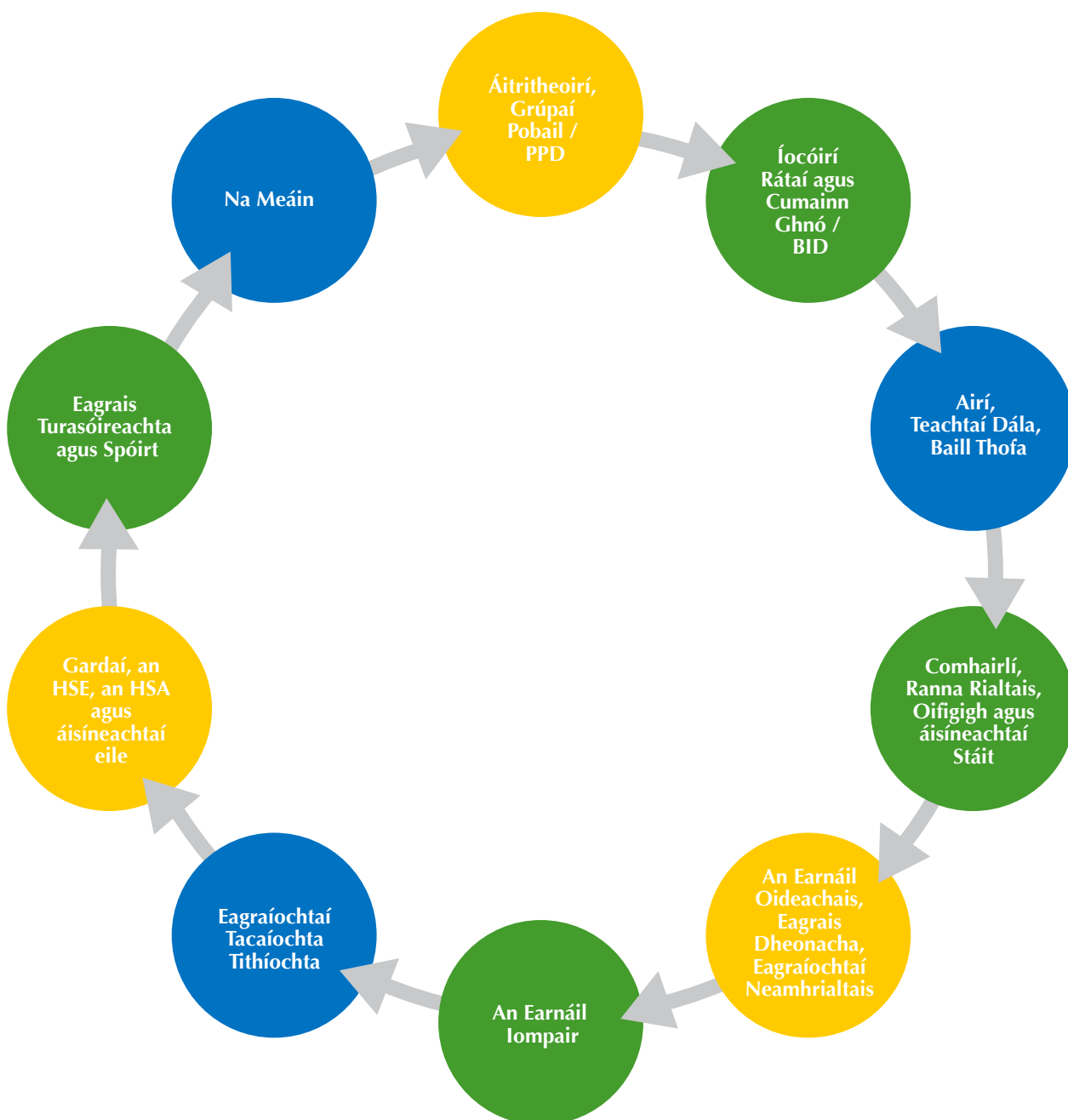
## Cuspóir

Is é an príomhchuspóir atá leis an **CSAP** ná a bheith de réir an Phlean Chorporáidigh 2015-2019 agus tacú leis.

Mar chuid den phróiseas a bhaineann leis an bPlean Corparáideach, forbraíodh Fís, Misean, Luachanna agus Téamaí ag eascairt as an bpróiseas comhairliúcháin le geallsealbhóirí uile na Comhairle.

## Geallsealbhóirí/Comhpháirtíochtaí/Comhoibrithe

Tá réimse leathan geallsealbhóirí/grúpaí/comhpháirtíochtaí ag an gComhairle lena mbíimid i mbun idirchaidrimh agus Seirbhís do Chustaiméirí á gcur ar fáil againn. Is iad príomh-gheallsealbhóirí na Comhairle:



## Ráitis Físe sa Phlean Corparáideach

Tugann an Fhís treoir don Chomhairle agus don Chontae le linn na tréimhse go dtí 2019, agus cuireann an Misean, na Luachanna agus na Téamaí creat ar fáil do thosaíochtaí príomhghnó agus príomhsheirbhíse na Comhairle le linn thréimhse an Phlean.

### An Contae

*“Contae slachtmhar, beoga atá mealltach, a chuireann fáilte roimh chách agus a bhfuil sé éasca dul ann”*

### An Chomhairle

*“Comhairle a mhúnlaíonn todhchaí níos fearr dár gContae agus don uile phobal ann”*

## Ráiteas Misin Chomhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin

Is é Ráiteas Misin na Comhairle, arna chur in iúl sa Phlean Corparáideach:

*“Beidh Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin ar thús cadhnaíochta maidir le seirbhísí poiblí ar ardchaighdeán a chur ar fáil, a chomhordú agus a rialú dár bpobail, i gcomhar lenár ngeallsealbhóirí”*

## Luachanna - Todhchaí Níos Fearr a Mhúnlú dár gContae

Is é a chuirimid romhainn a dhéanamh ná gníomhú i gcónaí de réir na luachanna a chuirtear in iúl sa Phlean Corparáideach, rud a rachaidh chun tairbhe ár ngeallsealbhóirí. Baineann na luachanna sin le bheith **freagrach, dírithe ar chustaiméirí, réamhghníomhach, tiomanta chun barr feabhais a bhaint amach, costais a thabhairt chun cuimhne, agus le bheith misniúil.**

## **Spriocanna atá sa Phlean Corparáideach maidir le Seirbhís do Chustaiméirí**

Is iad na spriocanna a leagtar amach i bPlean Corparáideach na Comhairle:

- A bheith dírithe ar chustaiméirí agus seirbhísí agus tacaíochtaí den scoth a chur ar fáil dóibh
- Leas a bhaint as an uile chineál cumarsáide chun a chinntiú go ndéanfaidh geallsealbhóirí cumarsáid éifeachtach, thrédhearcach agus go dtabharfaidh siad aiseolas atá éifeachtach agus thrédhearcach chomh maith

## **Cuspóirí atá sa Phlean Corparáideach maidir le Seirbhís do Chustaiméirí**

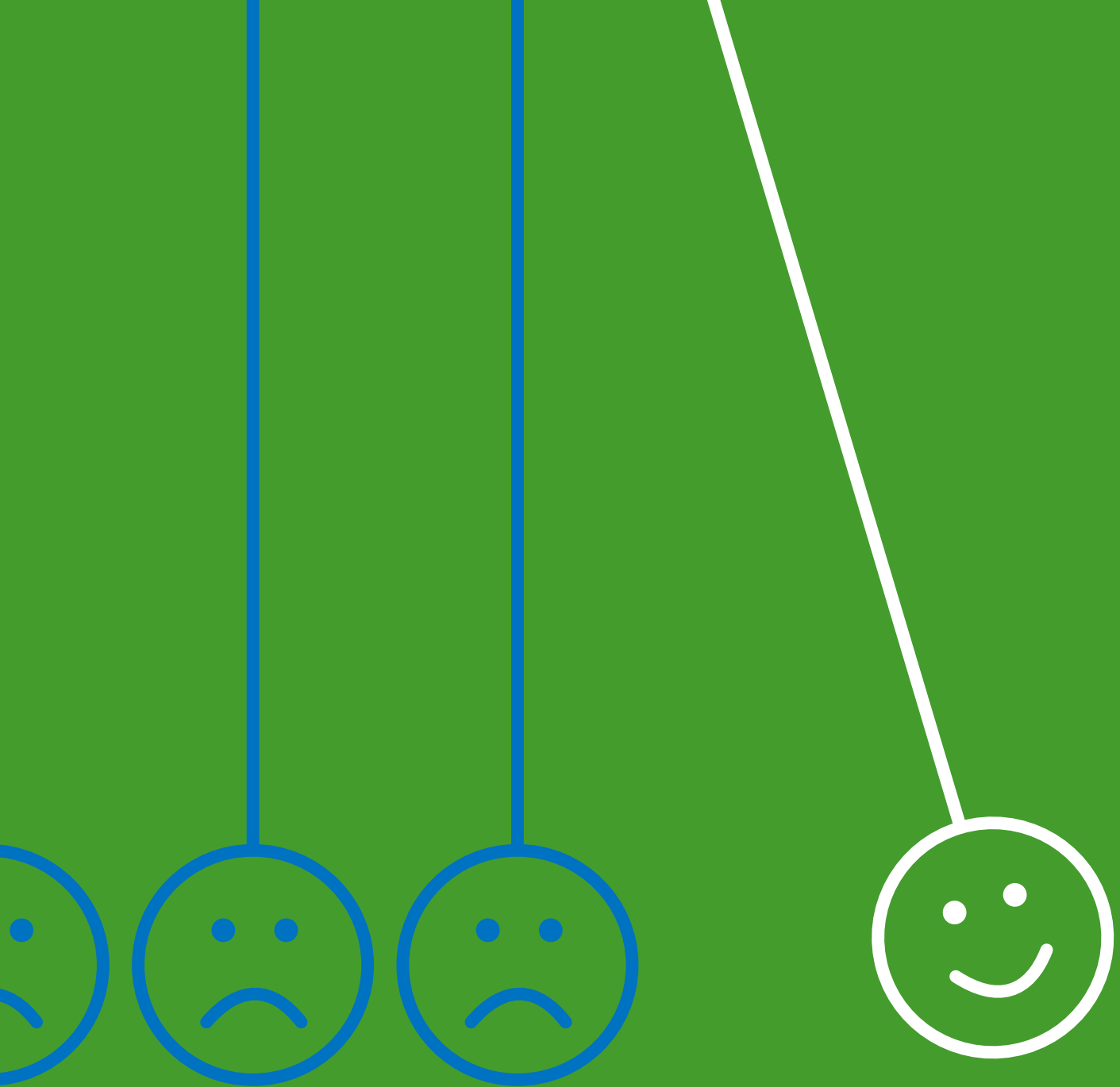
- An Chairt Custaiméirí a athbhreithniú agus smachta a chur i bhfeidhm lena gcur ar fáil
- Córas Bainistíochta Caidrimh Custaiméirí a athbhreithniú agus a fhorbairt agus monatóireacht a dhéanamh air
- Cabhrú le gach Rannóg seirbhísí éifeachtacha agus éifeachtúla a chur ar fáil do na custaiméirí go léir chun gur féidir córais IT a úsáid go héifeachtach
- Cultúr cumarsáide a chur chun cinn san eagraíocht d'fhonn a chinntiú go bhfuil leanúnachas ag baint le seirbhísí na gcustaiméirí san eagraíocht trí chéile
- Pointí teagmhála éifeachtacha a chur ar fáil dóibh siúd a ghlaonn ar an gComhairle nó a thugann cuairt uirthi
- Deis ar chead cainte a thabhairt do Shaoránaigh agus é sin a chur chun cinn mar mhodh cumarsáide laistigh dár bpobail
- Leas a bhaint as na meáin shóisialta chun eolas agus teachtaireachtaí is tráthúil agus a bhaineann le gníomhaíochtaí, imeachtaí agus nuacht na Comhairle a chur in iúl
- Monatóireacht a dhéanamh ar éifeachtacht na cumarsáide inmheánaí
- Athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúr agus ar ábhar ár láithreáin gréasáin maidir le seachadadh Seirbhís do Chustaiméirí a bhrú chun cinn

## Cur i bhFeidhm agus Monatóireacht

Déanfar monatóireacht ar na spriocanna a leagtar amach sna Deich bPrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus a bhfuil cur síos orthu in Aguisín 1 agus déanfar an mhonatóireacht sin ar bhonn ráithe. Tuairisceofar an dul chun cinn a dhéanfar gach bliain sa Phlean Bliantúil um Seachadadh Seirbhísí.

Tá baint ag an bPlean seo leis an bPlean Corparáideach agus tá réimse meicníochtaí eile ann is féidir a úsáid chun dul chun cinn a thomhas. Orthu sin, tá:

- An Plean Bliantúil um Seachadadh Seirbhíse
- Ráiteas Bliantúil ar Chuspóirí Feidhmíochta
- Tuarascáil Ráithe Bainistíochta
- Tuarascáil Bhliantúil



Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin  
Phlean Gnímh maidir le Seirbhís do  
Chustaiméirí, 2017-2020

# Aguisín

## **Aguisín 1 Deich bPrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí**

Glacfaidh Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin réimse gníomhartha chucu féin sa tréimhse 2017-2020, d'fhonn na seirbhísí a chuirtear ar fáil do chustaiméirí a fheabhsú. Tá na gníomhartha atá le déanamh le fáil faoi na Deich bPrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí. Tá cur síos ann ar gach prionsabal freisin.

### **Prionsabal 1 - Spriocanna maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin**

Cur síos: Cairt a bhfuil achoimre inti ar chineál agus ar chaighdeán na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil léi a fhoilsiú agus í a chur san áit a mbeidh sí le feiceáil agus seirbhísí á gcur ar fáil.

<b>Céim Gnímh</b>	<b>Táscairí Feidhmíochta</b>
<b>Feasacht ar ár gcairt custaiméirí a chur chun cinn sna hoifigí poiblí go léir agus ar ár láithreán gréasáin poiblí</b>	<b>An Chairt Custaiméirí a chur ar taispeáint sna hoifigí go léir agus ar an láithreán gréasáin</b>
<b>Cinntiú go bhfuil beann ar Sheirbhís do Chustaiméirí agus cumas daoine á mheas le linn earcaíochta agus le linn do bhail foirne a bheith ag fáil ardú céime</b>	<b>Cinntiú go gcuirtear “Cumas i dtaobh Seirbhís do Chustaiméirí” san áireamh mar scil riachtanach agus poist á bhfógairt</b>
<b>Forbairt a dhéanamh ar thionscadail a bhaineann le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus a gcuirtear tús leo trí Chlár Nuálaíochta Chomhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin</b>	<b>Líon na dtionscadal a bhaineann le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus a gcuirtear tús leo tríd an gClár Oscailte Nuálaíochta</b>
<b>Feabhas a mholadh agus a chur chun cinn maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí</b>	<b>Líon na n-iontrálacha Feabhais i nDámhachtainí an Rialtais Áitiúil a bhaineann le Seirbhís do Chustaiméirí</b>
<b>Tuairisciú bliantúil a dhéanamh ar an dul chun cinn a dhéantar maidir le spriocanna a bhaint amach</b>	<b>Tuarascáil bhliantúil do Lucht Bainistíochta Sinsearaí agus do Bhail Thofa ar dhul chun cinn i gcomórtas le bunspríocanna a leagtar síos sa Dréacht-Phlean Gnímh maidir le Seirbhís do Chustaiméirí.</b>



## Prionsabal 2 Comhionannas / Éagsúlacht

Cur síos: Cinntiú go bhfuil meas ar chearta an duine chun na córa comhionainne, mar a bunaíodh le reachtaíocht comhionannais, agus freastal d'éagsúlacht, d'fhonn cur le comhionannas na ngrúpaí a thagann faoi scáth na reachtaíochta comhionannais (ar fhorais a bhaineann le hinscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh, creideamh, aois, míchumas, cine agus toisc gur den Lucht Siúil duine). Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí a aithint agus féachaint lena gcur de dhroim seoil i gcás daoine atá bocht agus a fhulaingíonn eisiámh sóisialta, i gcás na ndaoine atá thíos leis de bharr cúinsí tíreolaíochta.

Céim Gnímh	Táscaire Feidhmíochta
Feasacht ar chomhionannas / éagsúlacht a chur chun cinn i measc na mball foirne	Tionscnaimh ardaithe feasachta a bhunú, e.g. oiliúint agus ceardlanna
Eolas a chur ar fáil ar bhealach a thuigfidh cách, daoine faoi míchumas san áireamh	Líon agus cineál na n-iarrataí ar eolas a chur ar fáil i bhformáidí éagsúla

### Prionsabal 3 Rochtain Fhisiciúil

Cur síos: Oifigí glana, inrochtana a chur ar fáil a chinntíonn príobháideachtas, a chomhlíonann caighdeáin ceirde agus sábháilteachta agus, mar chuid den méid sin, a éascaíonn rochtain do dhaoine atá faoi mhíchumas agus dóibh siúd a bhfuil riachtanais ar leith acu.

Céimeanna Gnímh	Táscairí Feidhmíochta
Cinntiú gur tosaíocht í rochtain i ngach oifig agus sa chás go ndéantar athchóiriú ar oifigí atá ann cheana	Go sásaíonn oifigí nua agus athchóirithe nua rialacháin rochtana  Ionad Feabhais maidir le Seirbhís do Chustaiméirí a fhorbairt mar an chéad phointe teagmhála do gach custaiméir i Halla an Chontae, agus an uile chuntar nach bhfuil inrochtana a dhúnadh  Cur le huairéanta oscailte na Seirbhíse do Chustaiméirí
Cinntiú go gcomhlíonann gach suíomh de chuid Chomhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta	Ráitis Sábháilteachta a thabhairt cothrom le dáta agus a chrochadh in airde i ngach suíomh

## Prionsabal 4 Eolas

Cur síos: Cur chuige gníomhach a ghlacadh maidir le heolas soiléir, tráthúil agus cruinn a chur ar fáil ag gach pointe teagmhála, ar eolas é a fhreastalaíonn ar dhaoine a bhfuil riachtanais ar leith acu. Cinntiú go mbaintear a oiread leasa agus is féidir as Teicneolaíocht Faisnéise agus go dtagann an t-eolas a chuirtear ar fáil ar láithreáin ghréasáin phoiblí leis na treoirlínte a bhaineann le hábhar gréasáin a fhoilsiú. Leanúint de rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a dhéanamh níos simplí.

Céimeanna Gnímh	Táscairí Feidhmíochta
Baill foirne a oiliúint i dtreo is go mbeidh eolas, scileanna agus tréithe is teicniúil acu chun seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil	Bainfear leas as Plean Forbartha Oiliúna/Inlíon chun scileanna nua a mhúineadh do bhail foirne maidir le seirbhísí a chur ar fáil in am trátha.
Eolas a bhaineann le Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin a chur ar fáil i bhformáid atá sothuigte agus cothrom le dáta	Líon na bpreasráiteas a eisíodh  Méid áirithe cóipeanna den dlr Times agus Irisí Leictreonacha na Comhairle foilsithe  Líon na ndaoine a leanann an Chomhairle ar Facebook agus ar Twitter  Líon na ndaoine a úsáideann an láithreán gréasáin gach bliain
Gníomhartha chun cumarsáid le custaiméirí a fheabhsú, arna leagan amach i bPlean Gnímh na Comhairle maidir le Straitéis Cumarsáide	Duine ar a leagtar freagracht cumarsáid a dhéanamh le grúpaí tábhachtacha custaiméara Athbhreithniú ar fhoilseacháin atá ann cheana Athbhreithniú ar éifeachtacht laethanta oscailte, comhdhálacha agus imeachtaí eile

## Prionsabal 5 Pointeáilteacht agus Cúirtéis

Cur síos: Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil go cúirtéiseach, go tuisceanach, agus lena laghad moille, áit a mbíonn meas ag an soláthraí ar an gcustaiméir agus vice versa. Ainmneacha teagmhála a thabhairt sa chomhfhreagras cumarsáide uile chun é a dhéanamh níos éasca idirbhearta a dhéanamh.

Céimeanna Gnímh	Táscairí Feidhmíochta
Cloí le prótacail maidir le pointeáilteacht agus cúirtéis a shonraítear sa Chairt Custaiméirí	Leibhéal sástachta i measc na ngrúpaí a ndearnadh suirbhé orthu i ndáil le pointeáilteacht agus cúirtéis
Glórphost agus ríomhphost pearsanta le socrú ar theileafóin agus ar fhóin phóca na Comhairle, áit a gcuirtear in iúl nach bhfuiltear i láthair	Treoirlínte a fhorbairt agus a scaipeadh i dtaobh :  Teileafóin ar a bhfágtar glórphost pearsanta  Comhfhreagras ríomhphoist ina gcuirtear in iúl nach bhfuiltear i láthair
Scileanna a bhaineann le Seirbhís do Chustaiméirí a thabhairt cothrom le dáta de réir mar is cuí agus nuair is gá	Líon na mball foirne a ghlacann páirt in oiliúint maidir le Seirbhís do Chustaiméirí

## Prionsabal 6 Gearáin agus Achomhairc

Cur síos: Córas atá poiblí, inrochtana, trédhearcach agus furasta a úsáid a choinneáil chun déileáil le gearáin a bhaineann le caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Gníomh	Táscairí Feidhmíochta
Meicníocht aiseolais ar <a href="http://www.dlrcoco.ie">www.dlrcoco.ie</a>	Tá an fhoirm aiseolais ar fáil ag <a href="http://www.dlrcoco.ie">www.dlrcoco.ie</a>  Déantar líon na ndaoine a dúirt 'is maith liom' maidir le háisiúlacht an eolais a fhoilsítear ar an láithreán gréasáin a thomhas
Athbhreithniú a dhéanamh ar ghearáin a taifeadadh ar CRM	Tomhaistear líon na ngearán a thaifeadtar ar CRM
Athbhreithniú a dhéanamh ar ghearáin oifigiúla faoin Nós Imeachta Gearán Oifigiúil	Tomhaistear agus meastar líon na ngearán oifigiúil atá ann

## Prionsabal 7 Comhairliúchán agus Meastóireacht

Cur síos: Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil maidir le dul i gcomhairle le custaiméirí agus maidir le rannpháirtíocht na gcustaiméirí i ndáil le seirbhísí a fhorbairt, a sheachadadh agus a athbhreithniú. Cinntiú go bhfuil meastóireacht fhiúntach á déanamh ar sheachadadh seirbhísí.

Gníomh	Táscairí Feidhmíochta
Ag tacú le hidirchaidreamh sibhialta sa chontae	Líon na gcruinnithe PPN/ toscaireachta a bhí ann. Líon na gcomhairliúcháin a cuireadh chun cinn tríd an Mol Comhairliúcháin
Suirbhé a dhéanamh ar chustaiméirí	Suirbhé Custaiméirí le déanamh roimh dheireadh 2018
Réimse clár agus gníomhaíochtaí de chuid Chomhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin a mheas	Líon na dtuarascálacha meastóireachta agus na bpleananna gnímh tugtha chun críche ag úsáid sonraí ó CRM, figiúirí peile. Líon na gcomhairliúcháin poiblí ar an Mol Comhairliúcháin
Athbhreithniú a dhéanamh ar gach mórimeacht tar éis a tarlaithe, tugtha chun críche ag an té a d'éagraigh / ag ceann na roinne, amhail imeacht Pháirc Mharlaí	Athbhreithniú déanta ar imeacht tar éis a tarlaithe agus ciall ceannaithe le haghaidh mórimeachtaí

## Prionsabal 8 Rogha

Cur síos: Rogha a chur ar fáil do dhaoine nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhísí, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, fairsinge pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Leas a bhaint as teicneolaíochtaí nua agus cinn atá ar fáil cheana d'fhonn a chinntiú go mbeidh a oiread teachta ag daoine ar sheirbhísí ardchaighdeáin agus go mbeidh a oiread roghanna acu agus is féidir.

Gníomh	Táscairí Feidhmíochta
Seirbhísí a chur ar fáil ar bhealaí éagsúla	Seoladh <a href="http://www.dlrcoco.ie">www.dlrcoco.ie</a> agus tá íocaíochtaí digiteacha á leathnú. Forbrófar foirmeacha ar líne mar chuid den chéad chéim eile d'fhorbairt an láithreáin gréasáin. Cuirfear le meáin shóisialta na Comhairle freisin chun seachadadh seirbhísí agus an ghné cumarsáide de sheirbhísí a fheabhsú.
Níos mó solúbthachta a bheith ag custaiméirí maidir le roghanna íocaíochta	Féadfar gach íocaíocht a dhéanamh in Ionad Feabhais maidir le Seirbhís do Chustaiméirí
Nuachtlitreacha ar fáil ar líne agus curtha ar ríomhphost chuig geallsealbhóirí	Foilsítear an dlr Times cúig huaire sa bhliain. Cur leis an líon léitheoirí atá aige trína scaipeadh go digiteach agus ar an modh traidisiúnta. Cuirfear le liosta ríomhphoist na ngeallsealbhóirí chun cur leis an scaipeadh Scaipeadh na hirise a mhéadú trína cur chun cinn ar na meáin shóisialta

## **Prionsabal 9 Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla**

Cur síos: Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó sa dá theanga agus custaiméirí a chur ar an eolas faoin gceart atá acu seirbhís a fháil i gceann nó i gceann eile de na teangacha oifigiúla. Tá na gníomhartha a liostáiltear anseo ina ngníomhartha aontaithe, arna leagan amach i Scéim Gaeilge Chomhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin

<b>Gníomh</b>	<b>Táscairí Feidhmíochta</b>
<b>Beidh seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge</b>	<b>Líon na gcustaiméirí a bhaineann leas as seirbhísí trí Ghaeilge</b>
<b>Cinntoidh Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin go n-eiseofar 10% dár bpreasráiteas i mBéarla agus i nGaeilge</b>	<b>Sciar na bpreasráiteas a eisíodh i nGaeilge</b>



## Prionsabal 10 An Custaiméir Inmheánach

Cur síos: Cinntiú go dtugtar dóthain tacaíochta agus eolais do bhaill foirne maidir le ceisteanna a bhaineann le seachadadh seirbhísí chun seirbhísí poncúla, ardchaighdeáin a chinntiú do Chomhairleoirí agus do chustaiméirí.

Gníomh	Táscairí Feidhmíochta
Sceideal na gcruinnithe foirne le leagan amach do gach aonad gnó rannóige	Líon na gcruinnithe gnó sceidealaithe agus miontuairiscí foilsithe ar an Inlíon
Ceisteanna a Chuirtear go Minic a chur i dtoll a chéile do gach rannóg	Ceisteanna a Chuirtear go Minic le cur i dtoll a chéile agus meicníocht láidir forbartha chun eolas tráthúil a chinntiú don Ionad Seirbhís do Chustaiméirí
Samhail athraithe bainistíochta a fhorbairt i ndáil le seirbhísí den scoth a chur ar fáil do chustaiméirí	Cuirfidh an tIonad Seirbhís do Chustaiméirí seirbhís ar fáil atá in oiriúint do shaoránaigh
Tairseach foghlama agus forbartha a dhéanamh ar an Inlíon	Beidh tairseach foghlama ar an Inlíon do bhaill foirne, lena n-áirítear oiliúint ar fhoireann bogearraí Microsoft, ag cur acmhainní cumarsáide agus meithle ar fáil, mar aon le hábhar straitéise gnó agus foghlama
Idirchaidreamh leis na fostaithe a fheabhsú	Feabhsófar idirchaidreamh leis na fostaithe agus cúrsaí cumarsáide go himheánach tríd an Inlíon

## **Aguisín 2 Cairt Custaiméirí Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin**

Tá eolas sa Chairt Custaiméirí ar an méid ar féidir leat bheith ag súil leis maidir le seirbhísí agus tú ag déileáil le Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin. Táimid tiomanta seirbhís ardchaighdeán a thabhairt duit trí iarracht a dhéanamh do cheist a fhreagairt agus a réiteach ag an gcéad phointe teagmhála nuair is féidir. Ciallaíonn sé seo go ndéanfaimid iarracht ceisteanna a fhreagairt agus gan do chás a aistriú chuig rannóg eile.

### **An Méid a Gheallaimid**

- Seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil do chustaiméirí ar bhealach éifeachtúil, cabhrach
- Caitheamh le gach duine mar a chéile, go cothrom agus go cúirtéiseach
- Déileáil le d'fhiosrú chomh tapa agus is féidir agus beann mar is ceart againn ar phríobháideacht agus ar rúndacht
- Do chuid uimhreacha tagartha a thabhairt d'fhonn is go mbeidh sé éasca súil a choinneáil ar d'fhiosrú
- É a dhéanamh níos caoithiúla agus níos éifeachtúla d'áitritheoirí agus do ghnóthaí Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin déileáil linn, trí thuilleadh seirbhísí a chur ar fáil ar líne

### **Oscailteacht agus Neamhchlaontacht**

#### **Tá i gceist againn:**

- Tú a fhreagairt ar bhealach cothrom, oscailte
- Eolas sothuigthe a chur ar fáil duit
- Tú a choimeád ar an eolas faoi na seirbhísí atá againn
- Do chuid sonraí pearsanta a choinneáil slán sábháilte, de réir ár dtiomantas sonraí
- Aird a thabhairt ar aiseolas ó chustaiméirí agus an t-aiseolas sin a úsáid chun feabhas a chur ar ár gcuid seirbhísí
- Nós imeachta gearán a thairiscint do chustaiméirí nach bhfuil sásta le caighdeán na seirbhísí a chuirtear ar fáil dóibh

## Feidhmíocht

### Tá i gceist againn

- Monatóireacht agus meastóireacht a dhéanamh ar chomhlíonadh ár ndualgas
- Freagra a thabhairt ar gach comhfhreagras scríofa agus gach ríomhphost taobh istigh de 7 lá tar éis a bhfaighte
- Gach glaoch teileafóin a fhreagairt go pras agus go cúirtéiseach
- Gach fiosrú ar na Meáin Shóisialta a fhreagairt go pras agus go trédhearcach
- Cinntiú go bhfuil ár láithreán gréasáin agus ár meáin shóisialta cothrom le dáta

### Ár gCuid Seirbhísí agus Cúrsaí Teanga

Féachaimid le freastal ar chustaiméirí ar mian leo a gcuid gnó a dhéanamh trí Ghaeilge, trí theanga na comharthaíochta nó trí theangacha eile nuair is féidir

### Rochtain Fhisiciúil

- Féachfaimid, a oiread agus is féidir, le hoifigí poiblí glana, inrochtana a chur ar fáil, a chinnteoidh príobháideachas agus a chomhlíonfaidh caighdeáin ceirde agus sábháilteachta, a mbeidh rochtain orthu ag ár gcuid custaiméirí go léir.
- Bíonn Halla an Chontae ar oscailt ón 09:00am go dtí an 17:00pm (go dtí 16:30pm ar an Aoine)

### Cabhraigh linn cabhrú leatsa trí:

- Eolas iomlán agus cruinn a sholáthar
- Uimhreacha tagartha a úsáid le linn comhfhreagrais nuair is féidir
- Cinntiú go seoltar foirmeacha iarratais ar ais in am

## Ról an Chustaiméara

Dála mar atá an Custaiméir i dteideal seirbhís custaiméara ar ardchaighdeán a fháil, ba cheart an oiread céanna measa agus cúirtéise a léiriú do Chomhairleoirí agus do bhaill foirne.

### Ní ghlacfar leis an gcineál seo iompair ó chustaiméirí:

- Iompar a chuireann isteach ar úsáid áiseanna na Comhairle agus an taitneamh a bhaintear as na háiseanna sin.
- Ciapadh a dhéanamh ar bhaill foirne nó ar bhaill den phobal trí chaint mhaslach, chiníoch, mígheanasach nó bhagrach a dhéanamh.
- Foréigean a dhéanamh nó a bhagairt ar bhaill foirne agus/nó ar bhaill den phobal.
- Damáiste mailíseach do mhaoín na Comhairle agus/nó gadaíocht a dhéanamh sa mhaoín sin.
- Alcól agus drugaí mídhleathacha a chaitheamh agus áiseanna na Comhairle á n-úsáid.
- Tobac a chaitheamh ar áitreabh na Comhairle.
- Giuirléidí a fhágáil i do dhiaidh ar aon áitreabh de chuid na Comhairle.

### **Aguisín 3 Ag déileáil le gearáin ó chustaiméirí**

Féachann Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin leis an gcaighdeán is airde a bhaint amach agus a cuid seirbhísí á cur ar fáil aici dá custaiméirí - idir shealbhóirí tí, íocóirí ráta agus chuirteoirí chun an chontae.

Ar an gcéad ásc, sa chás go ndéanann custaiméirí gearán nach bhfuil siad sásta le freagra na Comhairle ar iarraidh a bhaineann le seirbhísí a chur ar fáil agus/nó an bealach ina gcuirtear an tseirbhís ar fáil, féachfaidh an Chomhairle le gearáin custaiméirí a réiteach go neamhfhoirmiúil.

Ina dhiaidh sin féin, sa chás go mbíonn an custaiméir fós míshásta le freagra na Comhairle, féadfar na prótacail seo a leanas a chur i bhfeidhm.

#### **Mar seo a leanas atá an nós imeachta caighdeánach a bhaineann le gearáin:**

Ní mór gach gearán oifigiúil a fháil i scríbhinn/ar ríomhphost agus é a bheith sínithe ag an ngearánach. Tá baill foirne tiomanta cabhair a thabhairt don té atá ag déanamh an ghearáin, agus tabharfaidh gealltanas go gcaithfear leis an ngearán go tuisceanach agus faoi rún, a oiread agus is féidir. Tá foirmeacha iarratais le haghaidh gearán ar fáil inár gcuid oifigí poiblí ar fad, ár leabharlanna agus ar an láithreán gréasáin.

Admhófar gearáin a bheith faighte trí litir a sheoladh taobh istigh de sheacht lá oibre.

Déanfaidh an tOifigeach Gearán na comhaid ar fad a athbhreithniú agus cuirfidh sé/sí a cinneadh in iúl taobh istigh de choicís ón ngearán a bheith faighte, más féidir. Sa chás nach mbeimid in ann cinneadh a phróiseáil taobh istigh den am seo, cuirfear an té a úsáideann an tseirbhís ar an eolas faoin dáta a cheaptar a mbeidh an cinneadh deiridh ann.

Is féidir achomharc in aghaidh gearáin a dhéanamh chuig Príomh-Oifigeach Feidhmiúcháin na rannóige ar a bhfuil freagracht iomlán gach achomharc a athbhreithniú. Tabharfar chun críche an próiseas achomhairc taobh istigh de 21 lá den achomharc a bheith faighte.

Is féidir le hOifig an Ombudsman gearáin a athbhreithniú am ar bith.

Is iondúil gur próiseas simplí é déileáil le gearán. I líon beag cásanna, leanann daoine orthu lena ngearáin ar bhealach a chuireann isteach ar an ngearán a scrúdú nó a ídíonn, cuid mhaith, acmhainní na Comhairle. Is féidir leis seo tarlú nuair a bhíonn a ngearán á scrúdú nó tar éis don Chomhairle déileáil leis an ngearán.

### **Tá sé tábhachtach dealú a dhéanamh idir:**

- Daoine a dhéanann méid áirithe gearán de bharr go gceapann siad go bhfuil locht éigin ar an gcóras i ndáiríre;
- Daoine a leanann orthu ag déanamh gearán gan mórán údair.

Más rud é go leanann an gearánach air ag déanamh gearán de bharr nár breithníodh a chás mar is ceart, ba chóir aghaidh a thabhairt air seo. Is iondúil go ndéantar sin tríd an gcéad chéim eile den nós imeachta gearán a chur i bhfeidhm. Nó sin, is féidir an gearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman.

Mar sin féin, má tá an cheist breithnithe ina hiomláine ag an gComhairle agus má tá an méid sin léirithe don ghearánach, ní mór breith a thabhairt cé acu an bhfuil nó nach bhfuil an gearánach ag cur cos i dtaca go míreasúnach agus/nó le teann bearráin

## Aguisín 4 Saoráil Faisnéise

Faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014, tá duine den phobal i dteideal iarratas a dhéanamh ar fhaisnéis atá ar coimeád ag comhlachtaí poiblí. Faoin Acht céanna, dearbhaítear trí cheart dlí a bunaíodh leis na hachtanna a tháinig roimhe (An tAcht um Shaoráil Faisnéise 1997 agus an tAcht um Shaoráil Faisnéise (Leasú), 2003):

- **tá gach duine i dteideal faisnéise a choimeádann comhlachtaí poiblí**
- **tá gach duine i dteideal faisnéis oifigiúil a bhaineann leis féin a athrú nuair atá sé neamhiomlán, míchruinn nó míthreorach**
- **tá gach duine i dteideal na cúiseanna a ndearnadh cinntí a mbíonn tionchar acu air féin a fháil amach**



## **Aguisín 5 Cosaint Sonraí**

### **Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 agus 2003**

Faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 agus 2003, tá ceangal ar Chomhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin a bheith freagrach as sonraí pearsanta a phróiseáil go cothrom. Cosnaítear príobháideachtas pearsanta agus cearta an duine sna hAchtanna sin agus leagtar freagrachtaí airithe ar na daoine a phróiseálann a sonraí pearsanta.

Leagtar amach sna hAchtanna an prionsabal ginearálta gur cheart do dhaoine aonair smacht a bheith acu ar conas a úsáidtear sonraí a bhaineann leo féin. Ní mór do Chomhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin cloí le caighdeáin áirithe agus sonraí pearsanta á láimhseáil acu, agus a admháil go bhfuil cearta ag daoine faoin Acht um Chosaint Sonraí.

### **Conas is féidir liom rochtain a fháil ar fhaisnéis a bhaineann liom féin agus atá ar comhad ag Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin?**

Chun rochtain ar do chuid sonraí a iarraidh, seol litir nó ríomhphost chuig an Oifig Cumarsáide ag [foi@dlrcoco.ie](mailto:foi@dlrcoco.ie) agus iarr cóip den fhaisnéis seo. Cuir na focail DATA PROTECTION REQUEST le d'iarraidh agus bídís le feiceáil go soiléir. Ba cheart duit na sonraí seo a fháil taobh istigh de 40 lá tar éis duit d'iarraidh a dhéanamh.

#### **I d'iarraidh, ba cheart duit:**

1. Aon sonraí a thabhairt a chabhróidh linn thú a aithint agus do chuid sonraí a aimsiú - mar shampla, aon seoladh a bhí agat cheana nó do dháta breithe agus
2. Bí soiléir faoi na sonraí atá uait mura bhfuil uait ach eolas ar leith. Cabhróidh sé seo leis an eagraíocht nó leis an duine freagra níos tapúla a thabhairt ort

**Dá mba mhian leat tuilleadh faisnéise nó má tá aon cheisteanna ginearálta agat faoin Acht um Chosaint Sonraí agus conas a d'fhéadfadh sé baint a bheith aige leatsa, nó dá mba mhian leat trácht a dhéanamh ar chás-staidéir faoi leith, déan teagmháil le:**

**Oifig an Choimisinéara um Chosaint Sonraí:  
[info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)  
Teil: 1890 252 231**



## Aguisín 6 Scéim na Gaeilge

D'ullmhaigh Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin Scéim na Gaeilge 2016-2019 faoi Alt 15 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Foráiltear le hAlt 11 ullmhú Scéime reachtúla ag comhlacht poiblí, áit a sonrófar na seirbhísí atá beartaithe ag an gcomhlacht a sholáthar:

- trí mheán na Gaeilge
- trí mheán an Bhéarla
- trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla araon

Leagtar amach sa Scéim na bearta a chuirfear i bhfeidhm i ndáil leis na seirbhísí a chuirfear ar fáil trí mheán na Gaeilge an fad a mhairfidh an Scéim. Leagtar amach sa Scéim freisin na gníomhartha atá beartaithe ag an gComhairle a dhéanamh chun a chinntiú go ndéanfar dul chun cinn réasúnta maith le linn thréimhse na Scéime i dtreo is go mbeidh fáil trí Ghaeilge, sa deireadh thiar, ar sheirbhísí nach gcuireann Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin ar fáil trí Ghaeilge i láthair na huaire. Déanfar an méid sin le hurraim chuí don bhunéileamh atá ar sheirbhísí áirithe a bheith trí Ghaeilge agus acmhainní atá ar fáil don Chomhairle chuige sin - idir acmhainní daonna agus acmhainní airgeadais.

## **An polasaí atá ann i dtaobh custaiméirí cráiteacha**

### **Aguisín 7 An nós imeachta a bhaineann le gearáin ó dhaoine atá maslach nó cráiteach**

Ó am go ham, féadfar a mheas go bhfuil gearán nó gearánach maslach nó cráiteach. Céim eisceachtúil a bheidh sa chinneadh gearánach a mheas a bheith ina ghearánach maslach nó cráiteach, agus ba cheart do Stiúrthóir Seirbhísí nach bhfuil aon bhaint dhíreach aige leis an ngearán ná leis an ngearánach an cinneadh sin a dhéanamh. Níor cheart é a dhéanamh ach amháin sa chás go bhfuil taifead soiléir scríofa ar an ngearán agus go léirítear ar an taifead sin pátrún iompair nach bhfuil inghlactha. Ar na cineálacha iompair agus gníomhartha a bhféadfadh cinneadh mar seo a bheith mar thoradh orthu, tá:

- Diúltú déanamh de réir nósanna imeachta gearán na Comhairle agus na nósanna imeachta reachtúla
- Ciapadh a dhéanamh ar bhaill foirne trí ríomhphoist nó litreacha a chur, nó glaonna fóin etc. a dhéanamh, atá iomarcach agus nach bhfuil aon ghá leo
- An gearán a athdhéanamh arís agus arís eile trí chainéil éagsúla sa Chomhairle.
- Caint mhíchuí agus/nó caint mhaslach a úsáid le baill foirne

### **Aguisín 8 An nós imeachta a bhaineann le gearáin ó dhaoine atá maslach nó cráiteach**

#### **Aguisín 8.1 An nós imeachta a bhaineann le gearáin ó dhaoine atá maslach nó cráiteach a chur ar aghaidh chuig Stiúrthóir Seirbhísí féachaint an bhfuil sé maslach nó cráiteach, caithfear na céimeanna seo a leanas a ghlacadh:**

- Cinnteoidh an Chomhairle go bhfuil an gearán á scrúdú i gceart, nó gur scrúdaíodh i gceart é, de réir nós imeachta gearán na Comhairle;
- Cé gur gearán ann féin gach gearán, déileálfaidh an Chomhairle leis an ngearán de réir mar a dhéileáil sí le gearáin eile den chineál céanna d'fhonn an cur chuige céanna a chur i bhfeidhm i ngach cás
- Déanfaidh an Chomhairle teagmháil leis an ngearánach chun:
- A chuid/cuid iompair a phlé leis/léi agus míniú a thabhairt dó/di ar na bearta a d'fhéadfadh an Chomhairle a dhéanamh mura dtiocfaidh aon athrú ar a (h)iompar.
- Mura bhfuil an gearánach tar éis cruinniú a bheith le ball foirne nó le baill foirne, cuimhneoidh an Chomhairle ar chruinniú le ball foirne sinsearach a thairiscint don ghearánach chun aon mhíthuiscintí a ruaigeadh agus teacht ar bhealach chun réitigh.

## Ba cheart a chur in iúl don ghearánach i scríbhinn:

- Cén fáth a gceapaimid go mbaineann a c(h)uid iompair le maslacht/cráiteacht
- Éirí as aon iompar maslach nó cráiteach chun gur féidir cás an ghearáin a thabhairt chun deiridh
- Na gníomhartha a d'fhéadfadh an Chomhairle a dhéanamh
- Conas is féidir leis an ngearánach dúshlán an chinnidh a thabhairt mura n-aontaíonn sé leis (i.e.: Oifig an Ombudsman)

## Gníomhú

### Seo a leanas liosta roghanna a bhféadfadh an Chomhairle leas a bhaint astu:

- Teorainn ama a chur ar chomhráite teileafóin agus ar theagmháil phearsanta;
- Srian a chur ar an líon glaonna teileafóin a ghlacfar
- Gan ach meán teagmhála amháin a bheith ag an ngearánach (teileafón, litir, ríomhphost etc.) agus/nó iarraidh ar an ngearánach gan cumarsáid a dhéanamh ach le baill foirne ainmnithe amháin
- Aon teagmháil phearsanta a dhéantar a dhéanamh os comhair finné;
- Diúltú gearáin a bhaineann leis an gceist chéanna a chlárú agus a phróiseáil;
- Sa chás go ndéantar cinneadh faoi ghearán, a chur in iúl don ghearánaí go léifear comhfhreagras a bheidh ann amach anseo agus go gcuirfear ar comhad é ach nach bhfreagrófar é. Ba cheart oifigeach ainmnithe a aithint a léifidh comhfhreagras a bheidh ann amach anseo;
- Sa chás go ndúntar cás gearáin agus go leanann an gearánach i mbun cumarsáide mar gheall ar an gceist cheannann chéanna, féadfar cinneadh a dhéanamh gan aon teagmháil a dhéanamh leis an ngearánach sin feasta.

Níl na roghanna seo uileghabhálach agus d'fhéadfadh cúinsí eile a bheith i gceist a mbeidh tionchar acu ar an méid is córa a dhéanamh.

## An nós imeachta um dhéileáil le gearáin chráiteacha agus le gearáin a dhéantar trí na meáin shóisialta

Beart eisceachtúil is ea an cinneadh le gearán a chatagóiriú mar mhaslach nó mar chráiteach agus is cóir don Oifigeach Cumarsáide an cinneadh sin a dhéanamh. Ní dhéanfar cinneadh den sórt sin ach amháin nuair is ann do thaifead soiléir i scríbhinn agus/nó sa chás go léirítear sa taifead sin patrún iompair nach bhfuil inghlactha. I measc na gcineálacha iompair agus gnímh a d'fhéadfadh a bheith ina gcúis le cinneadh den sórt sin tá:

- Baill foirne a throlláil agus a chiapadh, lena n-áirítear úsáid líon iomarcach tvuíteanna, postálacha, teachtaireachtaí, srl. gan ghá
- Gearán a phostáil arís is arís eile (sa chás gur admháidh/gur cuireadh ar aghaidh/gur próiseáladh an gearán cheana)
- Caint mhíchuí agus/nó mhaslach a úsáid ar ár n-ardáin meán sóisialta
- Diúltú comhoibriú le nósanna imeachta déanta gearán na Comhairle ná leis na nósanna imeachta reachtúla

Le gearánach á aicmiú mar ghearánach cráiteach maidir lenár n-ardáin meán sóisialta

- Ní mór rabhadh **AMHÁIN** a eisiúint don ghearánach tríd an ardán meán sóisialta lena mbaineann ar dtús
- Mura n-éiríonn an té as an iompar, cuirfidh an Chomhairle in iúl dó go gcreidtear go bhfuil a iompar maslach/cráiteach agus, dá bhrí sin, go gcuirfear **COSC** air ar an gcainéal meán sóisialta sin má leanann sé air.
- Cuirfear **COSC** ar an ngearánach láithreach bonn má leanann sé air.

Ní féidir gach uile rogha a lua anseo agus d'fhéadfadh sé go mbeadh fachtóirí eile ann is cóir a chur san áireamh agus an beart cuí á chinneadh.

