Údarás Áitiúil Mhaigh Eo

Cairt Chúram Chustaiméirí

Réamhrá

Is é misean Údaráis Áitiúla Mhaigh Eo ná '*feabhas a chur ar chaighdeán maireachtála daoine a bhfuil cónaí orthu i Maigh Eo agus cur le mealltacht an Chontae mar áit chun cónaí ann, chun saothrú ann, taitneamh a bhaint as, cuairt a thabhairt air agus chun infheistíocht a dhéanamh ann*'.

Ag leanacht leis an ngealltanas tugtha i bPlean Corparáideach Údaráis Áitiúla Mhaigh Eo 2005-2009 "Ag treorú an tSlí Chun Cinn" , tá an Chairt Chúraim Chustaiméirí seo curtha le chéile agus leagann sé amach na caighdeáin seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad ag déileáil le Comhairle Contae Mhaigh Eo.

Déanann Údaráis Áitiúla Mhaigh Eo réimse ilghnéitheach seirbhísí a sholáthar do mhuintir an Chontae agus is é ár gcuspóir ná ard leibhéal seirbhíse fiúntaí a sholáthar chun riachtanais ár gcustaiméirí a shásamh. Táimid tiomanta do sheirbhís ar shárchaighdeán a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir, idir sheachtrach agus inmheánach, ar bhealach éifeachtúil, éifeachtach agus comhbhách.

Eolas Ginearálta

Cúirtéis agus Tuiscint

Glacaimid orainn féin:

- Déileáil leat gan mhoill agus ar dhóigh chúirtéiseach;
- Meas agus cothromaíocht a thaispeáint do gach duine;
- An tseirbhís is fearr agus is féidir a thabhairt duit agus comhairle chuiditheach a sholáthar;
- Príobháideacht agus rúndacht a sholáthar, de réir mar is gá.

Oscailteacht agus Neamhchlaontacht

Glacaimid orainn féin:

- A bheith ionraic i ndéileáil leat;
- Aon ghné dod' ghnó linn a phlé;
- Na nósanna imeachta déanta-cinnidh a mhíniú.

- A Chinntiú go ndéanfar cearta chun córa comhionainne, atá leagtha amach le reachtaíocht chomhionannais a sheasamh.

Ár bhFeidhmiú

Glacaimid orainn féin:

- Monatóireacht agus luacháil a dhéanamh ar ár bhfeidhmiú;
- Scrúdú a dhéanamh ar fhorbairt agus ar sheachadadh ár seirbhísí chun riachtanais chustaiméirí uile a shásamh;
- Foireann oilte a sholáthar chun seachadadh seirbhíse fiúntaí a chinntiú;
- Buntáistí Teicneolaíochta Eolais a uasmhéadú chun feabhas leanúnach a chur ar sheachadadh seirbhíse;
- Suirbhéanna ar Shástacht an Chustaiméara a chur i gcrích ar bhonn leanúnach chun caighdeán na seirbhísí atá á soláthar a mheasúnú.

Inrochtaineacht

- Leanfaimid ar aghaidh ag tabhairt tacaíocht réamhghníomhach do chultúr d'inrochtaineacht uilíoch ar ár seirbhísí go léir;
- A chinntiú go bhfuil ár n-oifigí uile ar fáil do dhaoine le míchumais agus riachtanais speisialta agus go bhfuil siad de réir chaighdeáin uile cheirde agus sábháilteachta.

Seirbhísí Trí Ghaeilge

Díreoimid ar a chinntiú:

- Go mbeidh ar chumas custaiméirí ar mhian leo a ghnó a reáchtáil trí Ghaeilge é sin a dhéanamh.
- Go mbeidh doiciméid ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla.

Cumarsáid Scríofa agus Leictreonach

Déanfaimid:

- Aitheantas a thabhairt do na fiosruithe uile laistigh de 7 lá.
- Freagra cuimsitheach a eisiúint laistigh de 4 seachtain tar éis do litir a fháil. Mura mbeimid in ann freagra a thabhairt sa fráma ama seo, scríobhfaimid chugat chun a mhíniú cén fáth agus a insint duit cathain a bheidh freagra* iomlán ag teacht;
  **Ní bheidh aon éifeacht aige seo ar spriocdhátaí reachtúla.*
- A chinntiú go n-áireofaí ar gach comhfhreagras ainm teagmhála priontáilte, uimhir theagmhála agus uimhir thagartha de réir mar is cuí;
- Teanga simplí a úsáid i ngach comhfhreagras;

- Freagraí rphost uathoibríoch a úsáid nuair a bhíonn na fostaithe as oifig;
- Freagra a thabhairt "as Gaeilge" nuair a fhaightear comhfhreagras trí mheán na Gaeilge.

Glaonna Gutháin

Déanfaimid an méid seo:

- Na glaonna gutháin a fhreagairt go tapa agus go múinte;
- Ainm agus rannóg a thabhairt agus glaonna á freagairt;
- Beimid chomh cabhrach agus chomh faisnéiseach agus is féidir;
- Tógfaimid d'uimhir theagmhála mura mbíonn eolas ar fáil láithreach, scríobhfaimid nó glaofaimid le freagra laistigh d'am aitheanta;
- Má tá sé riachtanach do ghlaoch a aistriú go rannóg dhifriúil, inseoimid duit cén fáth agus tabharfaimid ainm an duine a bheidh tú aistrithe chucu agus an uimhir ghutháin;
- Agus glaoch á aistriú, inseoimid don duine a bheidh tú aistrithe chucu, faoin gcineál cheiste atá agat.

Glaoiteoirí Pearsanta

Déanfaimid an méid seo:

- Cinntiú go mbeidh foireann san oifig fháiltithe le linn uaireanta na hoifige;
- Muid féin a chur in aithne agus a bheith múinte i ngach idirghníomhaíocht le custaiméirí;
- Beidh meas againn ar do phríobháideachas agus cinnteoimid go dtabharfaí aghaidh ar chúrsaí ar bhealach rúnda;
- Cuirfimid seomra agallaimh príobháideach ar fáil nuair is féidir agus de réir mar is cuí;
- Déileálfaimid le do cheist chomh tapa agus is féidir.

Cabhraigh linn cabhrú leat

D'fhéadfá cuidiú linn trí:

- Uimhreacha tagartha a lua, más eol duit iad, agus tú ag scríobh chugainn nó ag cur glaoch teileafóin orainn maidir le hiarratas nó le fiosrú;
- Uimhir theileafóin lae nó seoladh ríomhphoist a sholáthar i do chomhfhreagras, má tá a leithéid ar fáil;
- Chaitheamh go dea-bhéasach agus go cúirtéiseach lenár bhfoireann;
- Úsáid a bhaint as na Bileoga Tráchta atá ar fail inár n-oifigí poiblí uile;
- Chur in iúl dúinn nuair a dhéanaimid rud éigin go maith.

Tabhair faoi deara: Déileáil lenár bhfostaithe ar an líne thosaigh chomh fada agus is féidir maidir leis na fiosrúcháin le do thoil . Le haghaidh cúrsaí neamhghnácha,

nó má tá duine ar leith uait, bíodh fhios agat le do thoil gur chóir duit coinne a dhéanamh roimh ré. Déanfaimid iarracht cruinnithe a shocrú ag am a oireann duit.

Gearáin

Sainmhíníonn an réamhléirithe na caighdeáin a bheifeá ag súil leo. Má cheapann tú nach bhfuil na caighdeáin seo á fáil agat, is féidir gearán a dhéanamh.

Réimsí nach bhfuil san áireamh sa chóras gearán ná nuair a bhíonn nósanna imeachta achomhairc/gearáin foirmiúil ann cheana féin m.sh. nuair is féidir leat achomharc a dhéanamh chuig An Bord Pleanála faoi Phleanáil, nó sa chás ar féidir leat Athbhreithniú Inmheánach a iarraidh air agus/nó achomharc a dhéanamh chuig an Coimisinéir Faisnéise faoi Shaoráil Faisnéise.

Tá sé tábhachtach **go ndéantar gach iarracht** sa Rannóg chuí chun an gearán a réiteach san oifig as a dtagann an gearán. Mura féidir an gearán a réiteach, áfach, san oifig sin, is féidir do ghearán a chur ar aghaidh chuig:

An tUas. Joe Loftus,
Stiúrthóir Seirbhísí,
Gnóthaí Corparáide,
Comhairle Contae Mhaigh Eo, **No.:Guth. 094 9024444**
Áras an Chontae **Uimh Facs: 094 9023937**
Caisleán an Bharraigh. **Rphost:jloftus@mayococo.ie**

Tabharfar aitheantas don ghearán laistigh de 5 lá oibre agus déanfar é a iniúchadh go hiomlán agus go neamhchlaonta. Eiseofar freagra iomlán laistigh de 21 lá oibre. Mura bhfaigheann tú freagra laistigh de 21 lá oibre nó mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a thugtar, is féidir dul i dteagmháil le hOifig an Ombudsman. Tá na sonraí mar seo a leanas:

Oifig an Ombudsman, **Guth: 01 639 5600**
18 Sráid Líosain Íochtarach, **Glao-Áitiúil 1890 223 030**
Baile Átha Cliath, **R-phost:ombudsman@ombudsman.irlgov.ie**