Derry City & Strabane
District Council

Comhairle
Chathair Dhoire &
Cheantar an tSratha Báin

Derry Cittie & Stràbane
Destrick Cooncil

Comhairle Chathair Dhoire agus Cheantar an tSratha Báin

Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Comhairle Chathair Dhoire agus Cheantar an tSratha Báin
Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Cén fáth a bhfuil Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí againn agus cad é an rud é?

Tá sé mar aidhm ag Comhairle Chathair Dhoire agus Cheantar an tSratha Báin seirbhísí inrochtana ar ardchaighdeán a bhfuil luach airgid leo a chur ar fáil dár bpobail, gnónna, cuairteoirí, saoránaigh agus dár bpáirtithe leasmhara eile.

Inár gCairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí déanann muid cur síos ar na caighdeáin ar féidir leat a bheith ag súil leo agus tú i dteagmháil leis an Chomhairle bíodh sin ar an teileafón, téacsfón, i bhfoirm litreach nó ríomhphoist, nó nuair a bhuaileann tú isteach chugainn.

Má shíleann tú nach bhfuil muid ag cloí leis na hardchaighdeáin seo, cur sin in iúl dúinn, le do thoil. (Tá caighdeáin sheirbhíse bhreise ar leith ann in áiteanna áirithe mar a áirítear i bpleananna bliantúla na ranna).

Caighdeáin na Seirbhíse do Chustaiméirí ar féidir leat bheith ag súil leo

I gcónaí:

- Caithfear leat go cothrom agus le meas;
- Tairgeofar seirbhís chairdiúil agus bhéasach agus tabharfar aird ar do chuid riachtanas;
- Déileáilfear go pras le do chuid litreacha, scairteanna teileafóin agus cuairteanna chuig ár n-oifigí;
- Déanfaidh muid ár ndícheall cuidiú leat;
- Inseofar duit cé chomh fada a ghlacfaidh sé orainn gníomhaíocht a dhéanamh;
- Cuirfear eolas úsáideach atá furasta a thuiscint ar fáil agus coinneoidh muid ar an eolas tú faoi na seirbhísí a chuireann muid ar fáil;
- Déileáilfear le do chuid aiseolais go dearfach agus go gasta;
- Coinneofar do chuid sonraí faoi rún, chomh fada agus is féidir é; agus
- Cinnteofar go bhfuil na scileanna riachtanacha ag ár bhfoireann lena bpoist a dhéanamh i gceart agus go tuisceanach.

Comhionannas agus Éagsúlacht

Soláthróidh muid:

- Eolas i bhformáidí éagsúla (ar nós Braille, clostéip, mionteangacha) ar iarratas;
- Córais éisteachta inár n-ionaid do chruinnithe poiblí;
- Teacht ar sheirbhísí comharthaíochta agus ateangaireachta eile;
- Áiseanna téacsfóin (028 71 376646)

Beidh ár bhfoireann:

- Ag feidhmiú go gairmiúil agus go béasach;
- Gléasta go néata;
- Ag caitheamh suaitheantas lena n-ainm air nó inseoidh siad duit cé hiad féin; agus
- Sásta cárta aitheantais a thaispeáint duit agus iad ar cuairt ar do theach nó ghnó.

Comhairleoirí

Tá páirt riachtanach ag Comhairleoirí agus iad ag soláthar seirbhísí duit. Beidh siad:

- Ag feidhmiú go gairmiúil agus go béasach;
- Ag cur íomhá mhaith den Chomhairle i láthair;
- Ar fáil ag amanna réasúnacha;
- Ag tabhairt freagra ar d'fhiosrúcháin fóin agus ríomhphoist go gasta agus go héifeachtach;
- Ag díriú ar do chuid litreacha a fhreagairt go pearsanta laistigh de na tréimhsí ama atá leagtha amach sa pholasaí um Aiseolais agus Ghearáin;
- Ag gníomhú de réir an Chód Iompair do Chomhairleoirí Thuaisceart Éireann.

Beidh ár n-ionaid fháiltithe:

- Insroichte agus fáilteach;
- Néata, glan agus sábhailte; agus
- Ag léiriú eolas úsáideach go soiléir

Socruithe Teagmhála do Chustaiméirí

Beidh ár n-oifigí ag 98 Bóthar na Trá, Doire agus 47 Bóthar Dhoire, An Srath Bán:

- Oscailte ón 9:00 r.n. go dtí 5:00 i.n. Luan go hAoine; agus
- Déileáilfear le fiosrúcháin a bhaineann le gach réimse seirbhíse le linn uaireanta oscailte.

Nuair atá tú ar cuairt ag oifigí na Comhairle:

- Inseoidh muid duit cé chomh fada agus a gcaithfidh tú fanacht le hoifigeach a fheiceáil;
- Atreoirfidh muid do cheist chuig oifigeach fóirsteanach eile muna bhfuil an chéad oifigeach ar fáil;
- Déileáilfidh muid le d'fhiosrúchán chomh gasta agus is féidir;
- Socróidh muid agallamh príobháideach duit má iarrtar orainn é;
- Déanfaidh muid coinne a shocrú duit le ball foirne a fheiceáil má iarrtar orainn é;
- Casfaidh muid leat gan mhoill nuair atá coinne agat agus cuirfidh muid in iúl duit má bhíonn aon mhoill i gceist; agus
- Gheobhaidh muid ateangaire duit (ar an fón nó go pearsanta más féidir é), nó ateangaire Teanga Chomharthaíochta, má theastaíonn sin uait.

Nuair a bhíonn tú i dteagmháil linn ar teileafón le linn uaireanta oifige:

- Freagróidh muid an fón go gasta;
- Inseoidh muid an réimse seirbhíse duit agus tabharfaidh muid ár n-ainm nuair a fhreagraíonn muid;
- Muna bhfuil an duine a bhfuil tú ag iarraidh labhairt leis/léi ar fáil, aistreoidh muid tú chuig ball foirne fóirsteanach eile, tabharfaidh muid an deis duit teachtaireacht ghlórphoist (más cuí) a fhágail nó socróidh muid go gcuirfear scairt ar ais ort.
- Ní úsáidfidh muid glórphost, ach amháin nuair nach bhfuil ball foirne ar bith eile ar fáil.
- Freagróidh muid scairteanna teileafóin chomh luath agus is féidir.
- Úsáidfidh muid teachtaireachtaí glórphoist nuair nach bhfuil muid ar fáil nó cuirfidh muid sonraí teagmhála eile ar fáil.

Nuair a scríobhann tú chugainn nó nuair a sheolann tú ríomhphost chugainn

- Seolfaidh muid admháil ar gach litir nach bhfuil muid in ann a fhreagairt de réir seirbhísí caighdeáin na roinne;
- Munar féidir linn freagra a thabhairt taobh istigh de 15 lá oibre, inseoidh muid duit cén t-am gur chóir duit bheith ag súil le freagra iomlán uainn;
- Déanfaidh muid cinnte go n-úsáidfidh muid teanga atá furasta le léamh agus le tuiscint;
- Inseoidh muid duit inár litreacha cé atá ag déileáil le d'fhiosrúchán; agus
- Úsáidfidh muid Doire nó Londonderry nuair atá muid ag seoladh freagra chugat, de réir mar a bhí i do chomhfhreagras linne.

Gearáin, tuairimí agus moltaí

Ba bhreá linn cluinstin uait má tá gearán agat, nó más mian leat tuairim nó moladh a thabhairt.

- Cuirfidh muid fáilte roimh aon aiseolas, ghearáin san áireamh, agus déileáilfidh muid leis go dearfach;
- Déanfaidh muid iarracht gearáin a réiteach go neamhfhoirmiúil agus chomh gasta agus is féidir;
- Cuideoidh muid leat do ghearán a scríobh nó sonraí a ghlacadh ar an fón;
- Cuirfidh muid treoirlínte ar taispeáint maidir le haiseolas custaiméirí (ár bpróisis i leith gearán, san áireamh) inár n-oifigí uilig; agus
- Inseoidh muid duit, nuair a fhaigheann muid do ghearán, an gcaithfidh muid déileáil leis faoi phróiseas ar leith.

Tugtar sonraí faoin dóigh le tuairim nó moladh a thabhairt nó gearán a dhéanamh inár dtreoirleabhar 'Treoir i leith Tuairimí, Moltaí nó Gearán' atá ar fáil inár n-oifigí agus ionaid fháiltithe uilig agus ar shuíomh gréasáin na Comhairle www.derrystrabane.com. Is féidir cóip a fháil fosta ach scairt a chur ar 028 71 253253 nó téacsfón: 028 71 376646

Comhairle Chathair Dhoire agus Cheantar an tSratha Báin
Cairt um Sheirbhís do Chustaiméirí

Cosaint Sonraí agus Saoráil Faisnéise

Má iarrann tú rochtain a fháil ar do shonraí pearsanta, mar atá sonraithe san Acht um Chosaint Sonraí 2018, déanfaidh muid iarracht freagra a thabhairt duit laistigh d'aon mhí féilire óna bhfuair muid do cheist. Cuirfidh muid tú ar an eolas, muna bhfuil muid in ann é seo a dhéanamh.

Má iarrann tú eolas orainn faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 2000, déanfaidh muid iarracht freagra a thabhairt duit laistigh de 20 lá oibre, ach amháin, má tá eisceacht i gceist, cuirfidh muid tú ar an eolas faoi seo.

Conraitheoirí de chuid na Comhairle

Má dhéanann an Chomhairle conradh le heagraíochtaí eile do sheirbhísí nua, beidh clásal sa chonradh a deir nach mór do chonraitheoirí cloí le Caighdeáin Sheirbhísí na Comhairle.

Más gá athbhreithniú nó athrú a dhéanamh ar na háiseanna agus seirbhísí a chuireann muid ar fáil, seo a dhéanfaidh muid:

- Eolas a chur ar fáil don phobal áitiúil;
- Rachaidh muid i gcomhairle le húsáideoirí seirbhísí reatha agus todhchaíocha agus páirtithe leasmhara ar bith eile.
- Measúnachtaí tionchair a chur i gcrích más cuí; agus
- Réitigh a chur ar fáil a thugann sásamh don chustaiméir agus a bhaineann luach airgid amach.

Na rudaí a iarrann muid ort

Déanfaidh muid iarracht i gcónaí cloí leis na caighdeáin atá léirithe thuas againn. Mar sin, iarrann muid ortsa:

- Meas a léiriú ar ár bhfoireann;
- Bheith tuisceanach agus béasach le custaiméirí eile; agus
- Breis eolais a chur ar fáil duinn, má iarrann muid sin ort.