



Derry City & Strabane
District Council

Comhairle
**Chathair Dhoire &
Cheantar an tSratha Báin**

Derry Cittie & Stràbane
Destrict Cooncil

Treoir le Barúlacha, Moltaí agus Gearáin a Dhéanamh Linn

February 2024



1.0 Intreoir

Is é is aidhm do Chomhairle Chathair Dhoire agus Cheantar an tSratha Báin seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil do na pobail ar fad s'againne. Inár gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí, tá na caighdeáin leagtha amach againn is a thig leat a bheith ag dréim leo agus tú ag dul i dteagmháil leis an Chomhairle ar an ghuthán, i litir, i ríomhphost nó go pearsanta ar an láthair féin.

In go leor réimsí, tá caighdeáin seirbhíse ar leith ann fosta agus iad leagtha amach i bPleananna na Rannóg. Le cuidiú linn lenár gcuspóirí a bhaint amach agus a chinntiú go bhfuil muid ag freastal ar do chuid riachtanas, cuireann muid fáilte roimh na barúlacha, na moltaí nó na gearáin atá agat.

Cén dóigh a dtig liom mo bharúlacha nó mo moltaí a thabhairt?

Ba mhaith linn go mbeadh sé chomh furasta agus is féidir duit do bharúlacha agus do moltaí a thabhairt dúinn. Thig leat do bharúlacha/mholtaí a chur in iúl dúinn ach:

- **an Fhoirm Barúlacha, Moltaí nó Gearán a chomhlánú:**
- **go pearsanta ar an láthair féin (ag ceann ar bith dár bhfáilithe),**
- **i scríbhinn,**
- **i ríomhphost chuig customerfeedback@derrystrabane.com,**
- **ar an ghuthán 02871 253253 Folíne 6606**
- **fríd ár suíomh idirlín www.derrystrabane.com.**

Cad é an próiseas láimhseála gearán atá againn?

Is é an sainmhíniú atá ag an Chomhairle ar ghearán: “léiriú míshásaimh ó dhuine amháin nó ó níos mó daoine den phobal fá ghníomh nó fá easpa gnímh againne, nó fá chaighdeán seirbhíse a chuir muid ar fáil nó a cuireadh ar fáil thar ár gceann.”

Amharcann an Chomhairle ar ghearáin mar áiméar leis na seirbhísí a chuireann muid ar fáil a athbhreithniú agus a fheabhsú.

Agus gearán á láimhseáil againn, cuirfidh muid na prionsabail seo a leanas i bhfeidhm:

- **tús ceart a chur air**
- **é a dheisiú go luath**
- **aird ar a bhfuil tábhachtach**
- **cothromas**
- **ionracas**
- **foghlaím agus feabhsú**



Tá súil againn go bhfuil na seirbhísí a gheibh tú uainn ar an chaighdeán a bhfuil tú ag dréim leis. Mar sin féin, má théid rudaí amú, caithfidh muid eolas a fháil orthu sin ionas go dtig linn foghlaim uathu agus iad a chur ina gceart. Cuideoidh sé seo linn lenár bhfeidhmíocht a fheabhsú.

D'fhéadfá a bheith ag iarraidh gearán a dhéanamh ar na nithe seo a leanas mar shampla:

- teip seirbhís a chur ar fáil nó diultú a cur ar fáil
- seirbhís ar cháilíocht nó ar chaighdeán nach bhfuil maith go leor
- moill míréasúnta ar sheirbhís a chur ar fáil
- míshástacht le beartas nó le tionchar an bheartais ar an duine aonair
- teip dlí, nós imeachta nó treoir a chur i bhfeidhm mar is ceart agus na seirbhísí á seachadadh
- teip leanúint leis an phróiseas riaracháin iomchuí
- iompar nó dearcadh baill foirne nó conraitheora, nó an bealach ar chaith siad leat (ach amháin sna cásanna ina bhfuil socruithe i bhfeidhm ag an chonraitheoir leis an ghearán a láimhseáil é féin)
- imní fá ghníomhartha nó fá sheirbhís de chuid eagraíochta atá ag soláthar seirbhísí thar ár gceann
- easaontas le cinneadh (ach amháin sna cásanna ina bhfuil nós imeachta reachtúil le hagóid a dhéanamh in aghaidh an chinnidh sin, nó ina bhfuil próiseas achomhairc ar bun)
- míshástacht leis an dóigh ar riaradh gné chinnidh ar phleanáil/phinsean.

Más mian leat gearán a dhéanamh, tá nós imeachta simplí dhá chéim againn.

Muna bhfuil an t-ábhar ina ghearán, nó muna bhfuil sé fóirsteanach le láimhseáil faoin Nós Imeachta um Láimhseáil Gearán (NILG), míneoidh muid cén fáth go bhfuil sin amhlaidh agus cuirfidh muid in iúl duit fá bheart ar bith a ghlacfaidh muid.

An teorainn ama le gearáin a dhéanamh

Ba cheart duit do ghearán a ardú taobh istigh de shé mhí ón uair a bhí an fhadhb ar eolas agat den chéad uair, ach amháin má tá cúinsí speisialta ann le gearáin a mheas i ndiaidh an ama sin (mar shampla, sa chás nach raibh duine in ann gearán a dhéanamh mar gheall ar thinneas tromchúiseach nó ar mhéala le gairid nó sa chás nach raibh a fhios ag an duine fán fhadhb).

Sa chás go bhfuil freagra céim 1 faighte ag an chustaiméir, agus gur mian leis dul ar aghaidh go dtí céim 2, muna bhfuil imthosca speisialta ann, ba cheart dó é sin a iarraidh taobh istigh de 30 lá i ndiaidh dó freagra céim 1 a fháil.



Ní chuirfidh muid na teorainneacha ama thuas i bhfeidhm ar bhealach docht. Leis an chinneadh a dhéanamh ar an cheist an nglacfar leis an ghearán taobh amuigh de na teorainneacha ama sin, bíonn na tosca seo a leanas ábhartha: tromchúis an cháis, an fháil ar thaifid ábhartha agus ar na baill foirne a bhí bainteach leis, cé chomh fada siar a tharla an teagmhas, agus an dóchúlacht go mbeadh imscrúdú ar bith ina údar tairbhe praiticiúla don chustaiméir nó ina údar foghlama fóna don eagraíocht.

Nuair atá an nós imeachta gearán curtha i gcrích, tá sé de cheart ag an ghearánach gearán a chur isteach chuig an NIPSO, agus tá an teorainn ama fána choinne sin de ghnáth taobh istigh de shé mhí ón nós imeachta gearán s'againne a chur i gcrích. Bíodh sin mar atá, tá an rogha ag an NIPSO an teorainn ama seo a tharscaoileadh agus féadfaidh an NIPSO é sin a dhéanamh má mheasann sé go bhfuil cúinsí speisialta ann.

Tacaíocht don Chustaiméir:

Tá sé de cheart ag achan duine den phobal rochtain chomhionann a fháil ar ár nós imeachta gearán. Tá sé tábhachtach na bacainní a aithint agus a d'fhéadfadh a bheith roimh chustaiméirí áirithe agus iad ag déanamh gearáin. D'fhéadfadh na bacainní sin a bheith ar bhonn colanda, céadfach, cumarsáide nó teanga, ach d'fhéadfadh imní agus buairt a bheith i measc na mbacainní fosta. D'fhéadfadh sé go mbeadh tacaíocht de dhíth ar na custaiméirí na bacainní sin a sháru.

Beidh achan iarracht riachtanach déanta lena chinntiú go mbeidh rochtain iomlán ar na nósanna imeachta seo ag daoine a bhfuil riachtanais ar leith acu, amhail lagú colanda nó céadfach, míchumais foghlama, agus go mbeidh an riochtán iomlán ag páirtithe leasmhara nach bhfuil chomh heolach céanna ar an Bhéarla.

Is féidir na foirmeacha a chur ar fáil i gcló mór, i mBraille, i bhfoirm fuaime, agus aistrithe go teangacha pobail de réir mar is gá. I gcúinsí sonracha ar leith, tairgfídh an Chomhairle tacaíocht nó abhcóideacht béal ar bhéal a thabhairt dóibh siúd a bhféadfadh cuidiú a bheith de dhíth orthu le gearán a dhéanamh nó le freagra a fháil. Molann Comhairle Chathair Dhoire agus Cheantar an tSratha Báin do dhaoine tacaíocht a lorg ó chairde agus ó ionadaithe eile, agus cuideoidh an Chomhairle le daoine a leithéid de thacaíocht a aimsiú nuair is féidir.



Céim 1: An Freagra Tosaigh

Is é is aidhm dúinn seirbhís den scoth a sholáthar do chustaiméirí i gcónaí. Má chreideann tú gur theip orainn é sin a dhéanamh, is é an chéad duine ar cheart duit teagmháil a dhéanamh leis, más mian leat gearán a dhéanamh, ná bainisteoir na seirbhíse/na saoráide a bhfuil tú míshásta léi.

Má ghní tú gearán go pearsanta ar an láthair féin, déanfaidh muid iarracht freagra a thabhairt duit ag an am sin. Muna dtig linn, cuirfidh muid sin in iúl duit.

Thig leat gearán a dhéanamh fosta i litir, i ríomhphost, ar an ghuthán, nó thig leat ár bhFoirm Barúlacha, Moltaí nó Gearán a chomhlánú. Má ghní tú sin, ba cheart go bhfaighfeá freagra iomlán taobh istigh de 5 lá oibre.

Muna féidir sin a dhéanamh, beidh muid i dteagmháil leat leis an mhoill a mhíniú duit agus le hinsint duit cá huair a gheobhaidh tú freagra iomlán. Beidh sé seo taobh istigh de 10 lá oibre san iomlán ar a mhéad ón dáta fála.

Muna mbíonn muid in ann an gearán a réiteach taobh istigh de 10 lá oibre, rachaidh muid i dteagmháil leat agus pléifidh muid an gearán a chur anonn go dtí Céim 2.

Má mheasann tú go bhfuil an gearán tromchúiseach nó casta agus go mbeidh imscrúdú grinn de dhíth air, amharcaidh muid air i gCéim 2, i ndiaidh plé agus comhaontú a dhéanamh leatsa.

Déanfaidh muid iarracht i gcónaí cúrsaí a réiteach go hionraic, go béasach, go gairmiúil, agus chomh gasta agus is féidir.



Céim 2: An tImscrúdú

I dtaca leis na gearáin ar léir go mbeidh imscrúdú grinn de dhíth orthu, déanfar iad a phlé leat agus má chomhaontófar é, láimhseálfar iad mar Imscrúdú i gCéim 2.

Chomh maith leis sin, muna bhfuil tú sásta leis an toradh i gCéim 1, thig leat iarraidh orainn athamharc ar do ghearán - ba chóir duit a insint dúinn cén fáth - agus cuirfidh muid ar aghaidh go dtí Céim 2 é.

Thig leat é seo a iarraidh:

- **I scríbhinn (litir, ríomhphost srl) Verbally**
- **Ó bhéal (agus sa chás seo coinneofar taifead scríofa de)**
- **Frid eagraíocht nó duine ionadaíoch**
- **Ar an fhoirm ar líne atá ar fáil ar ár suíomh idirlín, nó**
- **Ar an Fhoirm Barúlacha, Moltaí nó Gearán.**

Is é an seoladh ríomhphoist le gearán a chur isteach: **customer.feedback@derrystrabane.com**

Cuirfear do ghearán ansin ar aghaidh chuig an Ceannasaí Seirbhíse chuí. Gheobhaidh tú admháil ar do ghearán i scríbhinn (nó i bhformáid chuí eile) taobh istigh de 3 lá oibre.

San admháil seo, tabharfar duit ainm agus sonraí teagmhála an oifigigh shinsearaigh atá ainmnithe ag an Ceannasaí Seirbhíse le himscrúdú a dhéanamh ar do ghearán. Ní hé an duine céanna a bheas i gceist anseo agus a bhí ag láimhseáil do ghearáin i gCéim 1.

Cinntoidh an Ceannasaí Seirbhíse go ndéanfar an t-imscrúdú. D'fhéadfadh sé go mbeidh teagmháil le déanamh leat, más cuí, le do ghearán a phlé agus/nó le tuilleadh eolais a fháil.

Cinntoidh an Ceannasaí Seirbhíse fosta go mbeidh tuairisc curtha i dtoll a chéile ar thoradh an imscrúdaithe agus go bhfaighidh tú freagra iomlán i scríbhinn taobh istigh de 20 lá oibre i ndiaidh duit do ghearán tosaigh a chur isteach.

Muna mbíonn muid in ann na hamscálaí seo a chomhlíonadh, inseoidh muid duit fán mhoill agus tabharfaidh muid dáta nua duit maidir le cá huair a ba cheart duit freagra a fháil.

Barúlacha, Moltaí nó Gearáin

Inseoidh muid duit cad é atá muid a dhéanamh le cúrsaí a chur ina gceart nó míneoidh muid cad é a chuaigh amú.

Má tá meancóg déanta againn, gabhfaidh muid ár leithscéal.



Cad é an chéad rud eile?

Muna bhfuil tú sásta lenár bhfreagra, thig leat iarraidh ar an Ombudsman um Sheirbhísí Poiblí i dTuaisceart Éireann (NIPSO) breathnú ar do ghearán.

**Seo na sonraí teagmhála don NIPSO:
The Northern Ireland Public Services Ombudsman
33 Plás Wellington
Béal Feirste
BT1 6HN**

Guthán (saorghlao): 0800 34 34 24

Ríomhphost: nipso@nipso.org.uk

Suíomh Idirlín: www.nipso.org.uk

A Guide to Making Comments, Compliments and Complaints

Policy and Guidance



Derry City & Strabane
District Council
Comhairle
Chathair Dhoire &
Cheantar an tSratha Báin
Derry Cittyie & Strabane
Districk Council

This information is available upon request in a number of formats including large print, Braille, PDF, audio formats (CD, MP3, DAISY) and minority languages.

For further information on alternative formats please contact T: 028 71 253253 or equality@derrystrabane.com