



**Derry City & Strabane**  
District Council

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

**Derry Cittie & Stràbane**  
Destríck Cooncil

# Comhairle Chathair Dhoire agus Cheantar an tSratha Báin

## Treoir i leith Tuairimí, Moltaí agus Gearán



# Treoir i leith Tuairimí, Moltaí agus Gearán

---

## Réamhrá

Tá sé mar aidhm ag Comhairle Chathair Dhoire agus Cheantar an tSratha Báin seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár bpobail ar fad. 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.

Tá caighdeáin sheirbhíse ar leith ar fáil i go leor réimsí den Chomhairle agus áirítear iad seo inár bPleananna Roinne. Le cuidiú linn ár n-aidhmeanna a bhaint amach agus le cinntiú go bhfuil muid ag freastal ar do riachtanais, fáiltíonn muid roimh do thuairimí, do mholtaí nó do ghearán.

## Cad é mar is féidir liom mo thuairimí nó mo mholtaí a thabhairt?

Ba mhaith linn cinntiú go bhfuil sé chomh furasta agus is féidir tuairimí agus moltaí a thabhairt. Is féidir leat tuairimí nó moltaí a chur in iúl dúinn ar an Fhoirm i leith Tuairimí, Moltaí nó Gearán, nó mar a leanas:

- go pearsanta (ag aon cheann dár n-ionaid fháiltithe);
- i scríbhinn;
- trí ríomhphost a chur chuig: [customerfeedback@derrystrabane.com](mailto:customerfeedback@derrystrabane.com);
- ar an teileafón: 02871 253253
- nó téacsfón: 028 71376646
- nó ar ár suíomh gréasáin: [www.derrystrabane.com](http://www.derrystrabane.com).

# Cad é mar is féidir liom gearán a dhéanamh?

Tá súil againn go bhfuil na seirbhísí a fhaigheann tú uainn ar an chaighdeán lena raibh tú ag súil. Ach, má theipeann orainn seirbhís chuí a chur ar fáil, ní mór dúinn a bheith ar an eolas faoi chun é a chur i gceart agus le foghlaim uaidh.

Cuideoidh sé seo linn ár bhfeidhmiúchán a fheabhsú.

Más mian leat gearán a dhéanamh, tá próiseas againn, le trí chéim shimplí.

## Céim 1:

---

### Freagra ón Bhainisteoir Seirbhíse

Tá muid ag iarraidh seirbhís mhaith chustaiméara a chur ar fáil duit i gcónaí. Más mian leat gearán a dhéanamh, is é an chéad duine le dul i dteagmháil leis ná, bainisteoir na seirbhíse a bhfuil tú míshásta léi.

De ghnáth, bíonn muid in ann meancóga agus míthuiscintí a réiteach go gasta agus go neamhfhoirmiúil ag an chéim seo. Muna bhfuil tú cinnte cén duine le dul i dteagmháil leis, tá liosta d'oifigigh sheirbhíse mar aon le sonraí teagmhála ar ár suíomh gréasáin: [www.derrystrabane.com](http://www.derrystrabane.com), nó is féidir scairt a chur ar ár n-oifigí ar 028 71 253253 nó an téacsfón a úsáid ar 028 71 376646.

Déanfaidh muid iarracht rudaí a réiteach go hionraic agus chomh gasta agus is féidir. Má dhéanann tú gearán i scríbhinn, ar ríomhphost, le téacsfón nó ar an Fhoirm i leith Tuairimí, Moltaí nó Gearán, gheobhaidh tú freagra iomlán agus soiléir laistigh de 15 lá oibre.

Mura dtarlaíonn sé seo, seolfaidh muid litir chugat ag míniú an fáth atá leis an mhoill agus déarfaidh muid leat cén t-am a bhfaighfidh tú freagra iomlán. Inseoidh muid duit cad é atá á dhéanamh againn le rudaí a chur i gceart nó tabharfaidh muid míniúchán ar cad é a tharla go mícheart. Déanfaidh muid leithscéal a ghabháil má tá aon mheancóg déanta againn.

# Céim 2:

---

## Tuairimí, Moltaí agus Gearáin

### Gearán Foirmiúil

Muna bhfuil tú sásta le toradh Chéim 1, ba cheart insint dúinn cén fáth. Is féidir seo a dhéanamh trí ghearán foirmiúil a dhéanamh leis an Príomhfheidhmeannach:

- I scríbhinn
- Ó bhéal – (sa chás seo déanfar taifead scríofa de do ghearán ar an Fhoirm i leith Tuairimí, Moltaí nó Gearán)
- Trí eagraíocht/duine ionadaíoch
- Tríd an fhoirm ar líne a chomhlánú ar ár suíomh gréasáin, nó
- Tríd an Fhoirm i leith Tuairimí, Moltaí nó Gearán a chomhlánú.

Cuirfidh an Príomhfheidhmeannach an gearán chuig an Ceannasaí Roinne cuí, a bheidh freagrach as admháil a sheoladh chugat i scríbhinn (nó in aon fhoirmáid chuí eile) laistigh de 5 lá oibre. Beidh ainm agus sonraí teagmhála an Oifigigh Shinsearaigh a bheidh ag déanamh iniúchadh ar do ghearán ar an admháil. Ní hionann an duine seo agus an duine a bhí ag plé le do ghearán ag an chéim neamhfhoirmiúil.

Déanfaidh Ceannasaí na Roinne cinnte go ndéantar iniúchadh ar an ghearán. D'fhéadfaí dul i dteagmháil leat, más cuí, chun an gearán a phlé nó chun breis eolais a fháil. Déanfaidh Ceannasaí na Roinne cinnte go réitítear tuairisc ar thoradh an iniúchta agus go bhfaigheann tú freagra scríofa iomlán laistigh de 15 lá oibre ó fhaightear an chéad ghearán uait.

Má tharlaíonn sé nach féidir linn cloí leis na tréimhsí ama seo, inseoidh muid duit faoi aon mhoill agus tabharfaidh muid dáta nua duit le freagra a fháil.

# Céim 3:

---

## Athbhreithniú an Phríomhfheidhmeannaigh

Má bhíonn tú míshásta leis an dóigh ar chaith an Chomhairle le do ghearán, is féidir leat athbhreithniú ar thoradh an iniúchta a lorg ón Phríomhfheidhmeannach.

Comhlánaigh an duillín freagartha a thagann leis an fhreagra scríofa ar do ghearán ó Cheannasaí na Roinne agus cuir ar ais é, nó déan teagmháil leis an Phríomhfheidhmeannach i scríbhinn, ó bhéal nó trí eagraíocht/duine ionadaíoch.

Buailfidh an Príomhfheidhmeannach le Ceannasaí na Roinne nó leis an oifigeach cuí mar is gá agus cuirfidh siad toradh an iniúchta inmheánaigh in iúl duit laistigh de 15 lá oibre ó iarrtar an t-athbhreithniú. Beidh an freagra seo i scríbhinn (nó in aon fhormaid chuí eile).

Má tharlaíonn sé nach féidir linn cloí leis na treimhsí ama seo, inseoidh muid duit faoi aon mhoill agus tabharfaidh muid dáta nua duit le freagra a fháil.

# Ginearálta

---

Muna bhfuil tú sásta leis an dóigh a bhfuil muid ag caitheamh le do ghearán ag am ar bith le linn an phróisis seo is féidir leat gearán a chur díreach chuig:

Ombudsman na Seirbhísí Poiblí TÉ  
33 Plás Wellington  
Béal Feirste  
BT1 6HN

**Saorphost:** Saorphost NIPSO  
**Teil:** (028) 90233821  
**Téacsfón:** 028 90897789  
**Saorfón:** 0800343424

**Ríomhphost:** [nipso@nipso.org.uk](mailto:nipso@nipso.org.uk)

**[www.nipso.org.uk](http://www.nipso.org.uk)**

