



COMHAIRLE CONTAE LAOISE

LAOIS COUNTY COUNCIL

CAIRT AN CHUSTAIMÉARA

Ráiteas Misin

"Treoróidh an Chomhairle forbairt inbhuanaithe an Chontae ó thaobh cúrsaí geilleagracha, sóisialta, cultúrtha agus pobail de agus soláthróidh sí seirbhísí poiblí ar ardchaighdeán do na pobail a bhfreastalaímid orthu."

CÚIRTÉIS AGUS TUISCINT

Tá tú i dteideal go bhfreastalófar ort i gcónaí:

- I mbealach cúirtéiseach agus pras,
- Go príobháideach agus faoi rún,
- Le foireann chuidiúil agus thacaíoch.

COMHIONANNAS AGUS ÉAGSÚLACHT

Déanfaimid:

- Freastal ar ár gcustaiméirí go léir mar a gcéanna.
- Obair a shainaitheint chun bacanna a dhíothú a chuirfeadh cosc nó bac ar chustaiméirí maidir lenár seirbhísí a úsáid.

EOLAS

Geallaimid, sa mhéid agus is féidir :

- Eolas a chur ar fáil dár gcustaiméirí a bheidh soiléir, suas chun dáta agus beacht.
- Rochtain ar eolas a mhéadú dár gcustaiméirí tríd úsáid Theicneolaíocht Faisnéise.
- Ná hiarr ach an fhaisnéis sin atá ábhartha do do cheist nó do d'iarraidh.

IARRATAIS

Geallaimid, sa mhéid is féidir:

- Cinneadh a dhéanamh a luaithe is féidir ar iarratais bhailí chomhlánaithe a cuireadh isteach in am,
- Déileáil le gach iarratas go cothrom agus go comhsheasmhach de réir na rialacha agus na rialachán,
- Cúiseanna a thabhairt le cinntí.

ROCHTAIN

Déanfaimid ár ndícheall:

- Foirgnimh phoiblí atá glan agus inrochtana a sholáthar lena gcinntítear príobháideachas, de réir mar is cuí, agus lena gcomhlíontar caighdeáin sláinte agus sábháilteachta ceirde.

SEIRBHÍS TRÍ GHAEILGE

Déanfaimid ár ndícheall:

- Freastal ar ár gcustaiméirí, mas mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

FREAGAIRT CUMARSÁIDE

Maidir le teagmhálacha teileafóin déanfaimid ár ndícheall:

- Freagra a thabhairt ar do ghlaonna teileafóin i mbealach tráthúil.
- Cinntiú go dtabharfaidh fostaithe a n-ainmn agus ainm na rannóga ina bhfuil siad ag obair agus iad ag tabhairt freagra ar do ghla.
- D'ainm agus do shonraí teagmhála a iarraidh agus glao a chur ort ag am comhaontaithe mura féidir déileáil le do cheist lom láithreach tráth a chuireann tú glao orainn.

Maidir le teagmhálacha scríofa déanfaimid ár ndícheall:

- Gach cumarsáid scríofa a dhearbhu laistigh de 5 lá oibre.
- Freagra cuimsitheach a thabhairt laistigh de 20 lá oibre.
- Comhairle a thabhairt duit maidir leis an gcúis moille i gcásanna nuair nach dtig seo a dhéanamh agus tú a eisiúnt go rialta le hathnuachan.
- Ainm agus uimhir theagmhála an duine atá ag déileáil le do chomhfhreagairt a chuir isteach le gach comhfhreagairt uainn.
- Caint shoiléir shimplí a úsáid nuair is féidir agus gan téarmaí teicniúla a úsáid ach nuair is gá.

Maidir le teagmhálacha pearsanta déanfaimid ár ndícheall:

- Bheith ar fáil chun cabhrú leat a oiread agus is féidir agus bheith múinte agus cúirtéiseach agus muid ag déileáil leat.
- Cruinnithe a eagrú ag am a oireann duit agus agaí feithimh a íoslaghdú a oiread agus is féidir.
- Freagra iomlán a thabhairt ar do chuig ceisteanna agus mura dtig seo a dhéanamh láithreach déanfaimid ár ndícheall é a dhéanamh chomh luath agus is féidir.
- Más mian leat bualadh le ball foirne ar leith, cabhróimid leat coinne a shocrú leis an duine cuí.

Maidir leis na meáin shóisialta, déanfaimid ár ndícheall:

- Freagra a thabhairt, de réir mar is cuí, ar cheisteanna faoinár Seirbhísí a tarraingíodh anuas sna Meáin Shóisialta ach postáil ar na suíomhanna meán sóisialta sin a ndéanann Comhairle Chontae Laoise óstáil orthu go díreach i.e. Facebook agus Twitter.

Ní thabharfar freagra do theachtaireachtaí dímheasúla, clúmhillteacha, maslacha, bagracha nó míchuí a phostáiltear ar shuíomhanna agus d'fhéadfadh go dtionscnófaí imeachtaí dlíthiúla nó caingne eile dá mbarr, de réir mar is cuí leis an gComhairle, in aghaidh an duine atá freagrach, lena n-áirítear tarchur chuig an nGarda Síochána.

ÁR bhFOSTHAITHE

Déanfaimid ár ndícheall:

- A chinntítear go n-aithnítear ár bhfostaithe mar chustaiméirí freisin.
- A cinntiú go bhfaighidh siad tacaíocht ón mbainistíocht.
- A chinntiú go dtéitear i ndáil chomhairle leo ach meicníochtaí cuí a úsáid.

RÓL AN CHUSTAIMÉARA

Féachann Comhairle Chontae Laoise le seirbhís den chéad scoth a chur ar fáil i dtimpeallacht atá sábháilte agus slán. Chun an méid sin a bhaint amach, iarraidimid ar ár gcustaiméirí a thabhairt faoi deara nach nglacfar leis an iompraíocht seo a leanas:

- Foréigean nó bagairt foréigin in aghaidh baill foirne agus/nó baill den phobal,
- Imeaglú briathartha agus/nó neamhbhriathartha,
- Ciapadh ball foirne nó ball den phobal trí theanga atá maslach, ciníoch, gáirsiúil nó bagrach a úsáid,

- Damáiste mailíseach do mhaoín Chomhairle Chontae Laoise agus goid mhaoín na Comhairle,
- Fágáil aon mhaoine pearsanta gan duine ina bun le linn saoráidí Chomhairle Chontae Laoise a úsáid,
- Iompraíocht atá suaiteach agus a chuireann isteach ar úsáid na saoráide ag daoine eile agus ar an taitneamh a bhaineann siad aisti,
- Taifeadtaí físe agus/nó fuaimne a dhéanamh nó grianghraif a thógáil gan údarú sonracha i scríbhinn a fháil ón Stiúrthóir Seirbhísí, Gnóthaí Corparáideacha, agus na taifeadtaí sin a phostáil go míchuí ar na meáin shóisialta.

Tá sé mar fhreagracht ortsa, mar chustaiméir de Chomhairle Contae Laoise:

- Caitheamh le fostaithe na Comhairle ar bhealach gairmiúil, cúirtéiseach agus múinte i gcónaí mar go bhfuil de cheart ag ár bhfostaithe go gcaithfí leo ar bhealach inghlactha.
- Cloí le horduithe réasúnacha ó bhaill foirne den Chomhairle,
- Cloí leis na ceanglais i mbeartas na Comhairle maidir le hIompraíocht Inghlactha Custaiméirí,
- A chinntiú go mbíonn duine in éineacht le leanaí agus go mbíonn siad faoi mhaoirseacht i gcónaí, de réir mar is cuí.

CÚRAM AN CHUSTAIMÉARA

Tig go mbeadh amanna ann nuair nach n-oibríodh ár gcórais chomh maith agus ba mhaith linn.

Tá Gnáthamh Gearán Custaiméirí simplí agus follasach ag Comhairle Contae Laoise agus tig leat é a úsáid má bhíonn tú míshásta ar dhóigh ar bith le caighdeán na seirbhísí a thugtar duit.

