



Plean Gníomhaíochta Custaiméirí 2022-2024

Réamhrá

Tá an Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil (LGMA) tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil dá cuid custaiméirí. Leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí seo raon aidhmeanna agus gníomhartha a bhféachann an Ghníomhaireacht le hiad a chomhlíonadh i ndáil lena seirbhís do chustaiméirí, agus iad bunaithe ar an 12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí atá in úsáid ag Ranna Rialtais. Soláthraíonn an Ghníomhaireacht a cuid seirbhísí do chustaiméirí ar roinnt bealaí – an teileafón, an suíomh Gréasáin, an t-eislíon, an t-inlíon, Twitter, ríomhphost agus comhfhreagras i scríbhinn.

Sa Chairt Custaiméirí ón nGníomhaireacht, atá bunaithe ar an bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí seo, leagtar amach, ar ardleibhéal, na gealltanais agus na caighdeán seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo ón nGníomhaireacht. Déantar na seirbhísí agus na gealltanais atá leagtha amach sa Chairt Custaiméirí a thomhas chun sástacht custaiméirí a mheas agus chun aird a tharraingt ar réimsí is gá a fheabhsú. Féachann an Ghníomhaireacht lena cuid seirbhísí a fheabhsú go leanúnach.

Ról na Gníomhaireachta Bainistíochta Rialtais Áitiúil

Gníomhaireacht údarás áitiúil atá sa Ghníomhaireacht, a bhfaigheann an chuid is mó dá cistiú ó údaráis áitiúla. Oibríonn sí san earnáil rialtais áitiúil, agus í ag tuairisciú ar fheidhmíocht, de réir mar is gá, don Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta.

Tá sé mar aidhm ag an nGníomhaireacht freastal ar na riachtanais atá ag údaráis áitiúla agus ag an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta maidir leis an gclár oibre um athchóiriú na hearnála poiblí a sholáthar san earnáil rialtais áitiúil (go háirithe i ndáil le cineálacha cur chuige earnála a ghlacadh i leith soláthar seirbhíse), taighde a dhéanamh ar shaincheisteanna atá **sainaitheanta agus atá ag teacht chun cinn, cúnamh a thabhairt d'údaráis áitiúla athrú a chur chun feidhme agus a thomhas, agus tacaíocht ghinearálta a thabhairt don earnáil rialtais áitiúil feabhas a chur ar a feidhmíocht.**

Tagann na nithe seo a leanas faoi shainchúram reachtúil na Gníomhaireachta:

- **Seirbhísí comhairleacha a sholáthar d'údaráis áitiúla chun** cabhrú le gnó na n-údarás áitiúil lena mbaineann agus chun an gnó sin a

chomhordú.

- Soláthar a dhéanamh ar cibé seirbhísí a theastóidh ó údaráis áitiúla i réimse an Chaidrimh Thionscail agus na Bainistíochta Acmhainní Daonna.
- Soláthar a dhéanamh ar cibé seirbhísí a theastóidh ó údaráis áitiúla chun úsáid Teicneolaíochtaí Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) a chomhordú agus chun comhoiriúnacht le húsáid TFC a áirithiú.
- **Comhairle, cúnamh agus seirbhísí a sholáthar d'údaráis leabharlainne** i ndáil leis an tseirbhís leabharlainne poiblí.
- Soláthar a dhéanamh ar cibé seirbhísí bainistíochta eile a theastóidh ó údaráis áitiúla.
- Soláthar a dhéanamh ar cibé seirbhísí a theastóidh do chruinnithe de chuid Phríomhfheidhmeannaigh na n-údarás áitiúil agus ar aon seirbhísí tacaíochta eile a theastóidh ón gCumann Lucht Bainistíochta Contae agus Cathrach (CCMA).
- Soláthar a dhéanamh ar cibé seirbhísí a theastóidh ón gCláráitheoir um Luach Saothair ó lasachtaí leis an bPobal.
- Soláthar a dhéanamh ar cibé comhairle, faisnéis agus cúnamh a theastóidh ón Aire Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreachta.

Custaiméirí na Gníomhaireachta

Custaiméirí Seachtracha

Tá raon leathan custaiméirí seachtracha ag an nGníomhaireacht agus tá sí tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil dóibh chun freastal ar a riachtanais aonair. Áirítear iad seo a leanas le custaiméirí na Gníomhaireachta:

- Údaráis áitiúla
- Ranna Rialtais
- Ionadaithe poiblí agus comhaltaí den Oireachtas
- Gníomhaireachtaí/Oifigí Eile Rialtais
- Raon leathan geallsealbhóirí ó áiteanna lasmuigh den tseirbhís phoiblí, lena n-áirítear fostóirí, ceardchumann agus comhlachtaí ionadaíochta eile.

Custaiméirí Inmheánacha

Aithníonn an Gníomhaireacht a cuid fostaithe mar chustaiméirí inmheánacha agus tá sí tiomanta do thacaíocht a thabhairt dóibh seirbhísí gnó a sholáthar. (Féach Prionsabal 12 sa rannán seo a leanas).

Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Tá an Gníomhaireacht lántiomanta do na leibhéil is airde seirbhíse a chur ar fáil dár gcustaiméirí uile, i gcomhréir leis an 12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.

An 12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

1. Caighdeáin um Sheirbhís Ardchaighdeáin

Ráiteas a fhoilsiú ina leagfar amach cineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil leo agus an ráiteas sin a chur ar taispeáint in áit fheiceálach ansin ag an bpointe ag a soláthraítear seirbhísí.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- A chinntiú go mbeidh an Chairt Custaiméirí, ina leagfar amach na caighdeáin seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leo uainn, ar taispeáint inár n-oifigí agus ar ár suíomh Gréasáin.
- A chinntiú go gcuirfear an Plean Gníomhaíochta Custaiméirí seo ar fáil ar ár suíomh Gréasáin agus i bhformáidí eile ach é a iarraidh.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta chun cóir chomhionann a fháil a bhunaítear leis an reachtaíocht comhionannais a chinntiú agus éagsúlacht a éascú chun cabhrú le comhionannas a áirithiú do na grúpaí a chumhdaítear leis an reachtaíocht comhionannais (faoi na forais maidir le hinscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil). Sainaithint a dhéanamh ar na bacainní atá os comhair daoine atá thíos leis an mbochtaineacht agus leis an eisiámh sóisialta teacht ar sheirbhísí agus oibriú chun na bacainní sin a dhíothú, agus an méid sin a dhéanamh freisin do dhaoine a bhfuil bacainní geografacha os a gcomhair maidir le teacht ar sheirbhísí.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- Tá an Gníomhaireacht tiomanta do sheirbhísí a sholáthar go cothrom dá custaiméirí uile agus féachfaidh sí lena chinntiú nach ndéanfar leithcheal in aghaidh aon duine.
- Tá an Gníomhaireacht tiomanta do chloí leis na prionsabail a shainítear sa reachtaíocht um Chomhionannas Fostaíochta agus um Stádas Comhionann. Cothaíonn an Gníomhaireacht feasacht fostaithe ar chúrsaí comhionannais agus éagsúlachta trí fhaisnéis a scaipeadh faoi bheartais agus faoi nósanna imeachta, trí fhaisnéis a fhoilsiú ar an inlíon agus trí oiliúint a sholáthar, de réir mar is gá.

3. Rochtain Fhísiciúil

Oifigí poiblí a sholáthar atá glan agus inrochtana, ina gcinntítear príobháideachtas, ina gcloítear le caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de sin, ina n-éascaítear daoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu dul isteach iontu.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- Coinnítear oifigí na Gníomhaireachta de réir caighdeán a chomhlíonann riachtanais ghnó, atá inghlactha ag ár gcuid custaiméirí agus fostaithe agus a chloíonn le caighdeáin sláinte, sábháilteachta agus inrochtaineachta.
- Chuir an Gníomhaireacht na ról mar Oifigeach Sláinte agus

Sábháilteachta, mar Oifigeach Rochtana, mar Mhaoir Dhóiteáin agus mar phearsanra oilte garchabhrach ar bun agus tá sí **tiomanta d’oiliúint a chur orthu gach bliain, nó níos minice ná sin**, de réir mar is gá.

- Tá Ráiteas Sláinte agus Sábháilteachta na Gníomhaireachta i bhfeidhm agus tá sé ar fáil ar an inlíon agus do chustaiméirí ach é a iarraidh.
- Cuireann an Ghníomhaireacht áiseanna oiriúnacha cumarsáide ar fáil inár seomraí cruinnithe do dhaoine a bhfuil lagú éisteachta orthu.
- Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Rochtana/Idirchaidrimh Mhíchumais ach ríomhphost a sheoladh chuig kgleeson@lgma.ie. Bíonn an tOifigeach ar fáil chun a chinntiú gur féidir aghaidh a thabhairt gan mhoill ar aon saincheistean ná ar aon deacrachtaí a bhaineann le rochtain fhísiciúil

4. Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh i leith faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus ina gcomhlíontar riachtanais daoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. A chinntiú go mbainfear leas iomlán as an acmhainn a thairgtear le Teicneolaíocht Faisnéise agus go gcloifear san fhaisnéis atá ar fáil ar ár suíomh Gréasáin leis na treoirlínte maidir le foilsitheoireacht Gréasáin. Leanúint leis an bhfeachtas ar son rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- A chinntiú gur cruinn, soiléir agus tráthúil a bheidh an fhaisnéis ar fad a chuireann an Ghníomhaireacht ar fáil agus go mbeidh lánrochtain ag aon chustaiméirí a bhfuil riachtanais shonracha acu ar an bhfaisnéis sin.
- A chinntiú go gcloifear san ábhar ar shuíomh Gréasáin na Gníomhaireachta leis na treoirlínte uile maidir le foilsitheoireacht Gréasáin i ndáil le hinrochtaineacht agus le comhionannas teagacha oifigiúla.
- A chinntiú go gcoinneofar ár mbealaí dáileacháin faisnéise chomh cothrom le dáta agus is féidir agus go gcoinneofar cab ar chab iad le forbairtí teicneolaíocha agus le nuálaíochtaí sna meáin agus sa chumarsáid.
- Gach iarracht a dhéanamh a chinntiú go mbeidh faisnéis ar fáil san oiread formáidí difriúla agus is féidir.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, go tuisceanach agus chomh gasta agus is féidir, agus timpeallacht cóimheasa á cothú idir an soláthraí agus an custaiméir.

Sonraí teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun a chinntiú go gcuirfear idirbhearta leanúnacha i gcrích go réidh.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- A chinntiú go gcaithfear le gach custaiméir le cúirtéis agus go ndéileálfar le gach ceist ar bhealach pras éifeachtúil.
- A chinntiú go gcomhlíonfar na ceanglais reachtúla a bhaineann le freagra a thabhairt ar iarrataí Saorála Faisnéise agus ar iarrataí Cosanta Sonraí.
- Féachaint le leanúint leis an líon íocaíochtaí déanacha a dhéantar a laghdú.
- A chinntiú go dtabharfaidh gach fostaí a n-ainm nuair a bhíonn glaonna teileafóin á bhfreagairt acu.
- A chinntiú go nuashonrófar teachtaireachtaí glórphoist ar bhonn rialta agus go dtabharfar freagra ar gach teachtaireacht **glórphoist laistigh d'aon lá oibre ón teachtaireacht a fháil.**
- A chinntiú go gcuirfear lánsonraí teagmhála ar fáil ar an gcumarsáid scríofa agus ríomhphoist ar fad ón nGníomhaireacht.

6. Gearáin

Córas atá dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil ar bun chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a sholáthraítear.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- A chinntiú go gcaithfear le gach gearán ar bhealach pras, cothrom agus neamhchlaon agus faoi rún.
- A chinntiú i ngach cás go n-admhófar go bhfuarthas gearán laistigh de 3 lá oibre ón ngearán a fháil.
- A chinntiú go ndéanfar imscrúdú iomlán ar gach gearán agus go n-eiseofar freagra ar do ghearán laistigh de thréimhse 15 lá oibre. I gcás nach féidir déanamh amhlaidh, tabharfar freagra eatramhach ina míneofar an chúis leis an moill agus ina luafar cén uair a eiseofar freagra substainteach.

7. Achomhairc

Mar an gcéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe atá ar bhonn foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid a choinneáil ar bun do chustaiméirí atá míshásta le breitheanna ar sheirbhísí.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- Cinnteoidh an Gníomhaireacht go mbeidh custaiméirí ar an eolas faoi na roghanna atá ar fáil dóibh i gcás go mbeidh siad míshásta le breitheanna a thugann an Gníomhaireacht ar iarrataí faoin reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise agus Cosaint Sonraí.
- Tairgeann an Gníomhaireacht próiseas achomhairc géaraithe do chustaiméirí atá míshásta le seirbhísí. Féadfaidh custaiméirí atá míshásta le freagra achomhairc a dhéanamh chuig an mBainisteoir rannóige agus tá sé de rogha acu achomhairc a dhéanamh chuig Príomhfheidhmeannach Cúnta an Cholúin.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil i leith comhairliúchán fiúntach leis an gcustaiméir maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a athbhreithniú agus i leith rannpháirtíocht an chustaiméara sna gníomhaíochtaí sin. A chinntiú go ndéanfar meastóireacht fhiúntach ar sholáthar seirbhíse.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- Leanfaidh an Gníomhaireacht le dul i gcomhairle le geallsealbhóirí i dtaca lena éifeachtaí atá na seirbhísí a chuireann an Gníomhaireacht ar fáil. Úsáidfídh sí aiseolas ó chustaiméirí chun seirbhísí a fheabhsú agus aghaidh a thabhairt ar réimsí imní.
- Iarrfaidh an Gníomhaireacht aiseolas go réamhghníomhach ó úsáideoirí seirbhíse trí líonraí agus trí chomhairliúcháin cheardlainne.

9. Rogha

Rogha a chur ar fáil sa soláthar seirbhíse nuair is féidir, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, láthair na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus agaí soláthair. Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn a úsáid chun an rochtain agus an rogha is mó is féidir agus ardcháilíocht an tsoláthair a chinntiú.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- Soláthraíonn an Gníomhaireacht roghanna éagsúla i dtaca le seirbhísí na Gníomhaireachta a rochtain, lena n-áirítear teagmháil thar an teileafón, trí ríomhphost agus trínár suíomh Gréasáin. Nuashonraítear suíomh Gréasáin na Gníomhaireachta ar bhonn rialta agus déantar faireachán ar ardáin eile meán sóisialta go tráthrialta.
- Cuireann an Gníomhaireacht seirbhísí ar fáil ar bhonn réigiúnach anuas ar sheirbhísí a chur ar fáil óna hoifigí i mBaile Átha Cliath.
- Cinnteoidh an Gníomhaireacht go mbainfidh sí úsáid iomlán as teicneolaíochtaí nua agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun an rogha seirbhísí atá ar fáil do chustaiméirí a leathnú.

10. Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó trí Ghaeilge agus Béarla agus eolas a thabhairt do chustaiméirí faoin gceart atá acu chun a roghnú go ndéileálfaí leo trí cheann amháin de na teangacha oifigiúla.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- Rachaidh an Gníomhaireacht i dteagmháil le hOifig an Choimisinéara Teanga agus cinnteoidh sí go gcomhlíonfar na gealltanais faoinár Scéim Teanga.
 - Cuirfear Tuarascáil Bhliantúil na Gníomhaireachta ar fáil i
-

nGaeilge agus i mBéarla.

- Féachfaidh an Gníomhaireacht le fostaithe a bheith aici atá in ann déileáil le glaoiteoirí ar mhaith leo go ndéileálfáí leo trí Ghaeilge.

11. Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú i leith seirbhísí poiblí a sholáthar.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- Leanfaidh an Gníomhaireacht le cumarsáid agus comhairliúchán leis an earnáil rialtais áitiúil a neartú chun a chinntiú go soláthrófar seirbhísí don saoránach ar an mbealach is éifeachtaí is féidir
- Leanfaidh an Gníomhaireacht leis an gcomhar leanúnach atá ar bun leis an Roinn Tithíochta, Pleanála agus Rialtais Áitiúil agus le Ranna agus Gníomhaireachtaí Rialtais eile chun comhordú an tsoláthair sheirbhíse a fheabhsú

12. An Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go n-aithneofar gur custaiméirí inmheánacha iad fostaithe agus go dtabharfar tacaíocht chuí dóibh agus go rachfar i gcomhairle leo mar is cuí i dtaca le saincheisteanna soláthar seirbhíse.

Gníomh ón nGníomhaireacht

- Leanfaidh an Gníomhaireacht le comhoibriú agus comhairliúchán a chur chun cinn i dtaca lenár samhail soláthar seirbhíse, agus grúpaí oibre trascholúin á mbunú againn chun aghaidh a thabhairt ar shaincheisteanna sonracha
- Leanfaidh an Gníomhaireacht le feabhas a chur ar chumarsáid inmheánach trí úsáid a bhaint as inlíon SharePoint, as seisiúin **faisnéise d'fhostaithe agus as cruinnithe colúin/rannóige**
- Cuirfidh an Gníomhaireacht feacht ar an gCód Iompair Ghnó chun cinn
- Cinnteoidh an Gníomhaireacht go bhfreastalófar ar riachtanais oiliúna agus forbartha gach fostaí tríd an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta a chur chun feidhme

Feidhmíocht a Thomhas agus a Mheas

Baineann an Gníomhaireacht úsáid as raon sásraí éagsúla chun ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas in aghaidh na gcaighdeán atá leagtha amach inár gCairt Custaiméirí (Aguisín A) chun a chinntiú go leanfaimid leis na leibhéil is airde seirbhíse a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

Le linn dúinn faireachán a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht, déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Ár bhfeidhmíocht a thagarmharcáil in aghaidh torthaí roimhe.
- Aiseolas agus moltaí a iarraidh ónár gcustaiméirí maidir le bealaí inar féidir linn ár soláthar seirbhíse a fheabhsú.

- Dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí trí mhodhanna éagsúla, lena n-áirítear agallaimh dhíreacha, fóraim dhíospóireachta agus fócasghrúpaí.
- Córais inmheánacha faisnéise bainistíochta a úsáid chun eolas a dhéanamh dár mbeartais um sheirbhís do chustaiméirí.
- A chinntiú go gcomhlíonfar go hiomlán gach ceann de na caighdeáin agus rialacháin Sláinte agus Sábháilteachta is infheidhme.

Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí

Tá an ceart chun gearán a dhéanamh ag custaiméirí nach bhfuil sásta leis na seirbhísí a chuireann an Ghníomhaireacht ar fáil nó a chreideann nár chomhlíon na seirbhísí a fuair siad na caighdeáin a raibh siad ag súil leo. Feidhmíonn an Ghníomhaireacht nós imeachta foirmiúil le haghaidh déileáil le gearáin ó chustaiméirí:

Conas Gearán a dhéanamh

Admhófar go bhfuarthas gearán laistigh de thrí lá oibre ó iad a fháil agus féachfaimid le freagra i scríbhinn a thabhairt ar do ghearán laistigh de chúig lá oibre dhéag. Más gá dúinn tuilleadh fiosruithe a dhéanamh, cuirfimid an méid sin in iúl duit agus féachfaimid leis na fiosruithe sin a chur i gcrích laistigh d'fhiche lá oibre.

Déileálfar go cothrom agus go neamhspleách le gach gearán agus déanfaimid ár ndícheall nithe a chur ina gceart má tá botún déanta againn.

Má tá cúis gearáin agat, ba cheart í a chur in iúl ar an gcéad ásc trí ríomhphost a sheoladh chuig info@lgma.ie. **Treorófar d'achomharc chuig an mbainisteoir ábhartha ansin. Mura féidir an gearán a réiteach ag an gcéim sin nó má tá tú míshásta leis an bhfreagra, féadfar an gearán a ghéarú go neamhfhoirmiúil chuig an bPríomhfheidhmeannach Cúnta atá freagrach as an gcolún, a imscrúdóidh an gearán thar do cheann ansin.**

Ba cheart gearáin a chur chuig an seoladh seo: An Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil,

Teach an Rialtais Áitiúil,
35/39 Cé Uiséir,
Baile Átha Cliath 8
D08 H56R
Teil.: 01 6332200
Ríomhphost: info@lgma.ie

An bhféadfaidh tú achomharc a dhéanamh?

Mura bhfuil tú sásta leis an toradh ar imscrúdú a rinne an Príomhfheidhmeannach Cúnta lena mbaineann, féadfar achomharc a dhéanamh in aghaidh an ní chuig ball eile den Fhoireann Feidhmiúcháin le haghaidh tuilleadh athbhreithnithe. Beidh an spriocdháta le haghaidh freagra a thabhairt ar achomharc cothrom le fiche lá oibre ón achomharc a thionscnamh.

Cad a tharlóidh mura bhfuil an ní réitithe go fóill?

Mura bhfuil tú sásta leis an toradh ar d'achomharc, beidh an ceart agat chun achomharc a dhéanamh chuig an bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin. Ní dhéanann aon ní sa Nós Imeachta seo maidir le Gearáin a Dhéanamh aon difear do do chearta reachtúla faoin reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise nó Cosaint Sonraí nó faoi reachtaíocht ábhartha eile.

Oifig an Ombudsman

Féadfaidh custaiméir a measann gur caitheadh go míchothrom leis/léi nó nach bhfuil sásta lenár mbreith ar a g(h)earán teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman. De réir an dlí, féadfaidh an tOmbudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi cheann ar bith dár ngníomhartha riaracháin nó dár nósanna imeachta riaracháin agus faoi mhoilleanna nó neamhghníomhartha i do dhéileálacha linn. Mar sin féin, bíonn an tOmbudsman ag súil leis de ghnáth go ndearnadh an gearán leis an nGníomhaireacht ar an gcéad ásc.

Cuireann an tOmbudsman seirbhís réitigh dhíos póide atá saor, neamhchlaon agus neamhspleách ar fáil agus féadfar teagmháil a dhéanamh leis ag an seoladh seo a leanas:

Oifig an Ombudsman,
18 Sráid Líosain Íochtarach,
Baile Átha Cliath 2
D02 HE97

Oiliúint

Aithnímid gurb amhlaidh, chun go mbeidh fostaithe in ann seirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil, nach mór dóibh bheith ar an eolas faoi na beartais agus na cleachtais atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí agus faoi na gealltanais atá tugtha inár gCairt Custaiméirí.

Táimid lántiomanta d'infheistíocht a dhéanamh in oiliúint chuí i seirbhís do chustaiméirí a chur ar gach fostaí agus d'oiliúint athnuachana rialta a chur ar fáil nuair is gá, go háirithe do na fostaithe sin a bhíonn i dteagmháil rialta lenár gcustaiméirí.

Cairt Custaiméirí na Gníomhaireachta Bainistíochta Rialtais Áitiúil

Comhthéacs

Leagtar fíis don Rialtas Áitiúil amach sa doiciméad ‘Tús Áite do na Daoine’, is é sin, gurb é an rialtas áitiúil “go príomha a bheidh freagrach as rialachas agus seirbhísí poiblí ag an leibhéal áitiúil - déanfaidh sé forbairt eacnamaíochta, shóisialta agus pobail a stiúradh, seirbhísí éifeachtúla agus ar luach maith a sheachadadh, agus déanfaidh sé ionadaíocht chomh héifeachtach agus chomh cuntasach agus is féidir do shaoránaigh agus do phobail áitiúla”.

Fíis agus Misean na Gníomhaireachta

Is é seo a leanas an Fhís don Gníomhaireacht sa chomhthéacs seo:

“I gcomhpháirt le húdarás áitiúla, beidh an Gníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil ina lárionad comhroinnte barr feabhais maidir le cineálacha cur chuige earnála a stiúradh i leith seirbhísí poiblí eiseamláireacha a fhorbairt agus a leathnú ar leibhéal áitiúil.”

Chun an fhís sin a bhaint amach, is é seo a leanas an Misean a bheidh againn thar an gcéad trí bliana eile: **“Gníomhaíochtaí a dhíríú chun eispéireas ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí údarás áitiúil, agus tús áite á thabhairt do bheartais dea-chleachtais, do chórais dea-chleachtais agus do chineálacha cur chuige earnála dea-chleachtais a fhorbairt agus a chur chun cinn i leith na ndúshlán gnó atá roimh údarás áitiúla.”**

Ár nGealltanas dár gCustaiméirí

Tá sé mar aidhm ag an nGníomhaireacht a chinntiú gur ar an gcaighdeán is airde ar gach bealach a bheidh an raon iomlán seirbhísí a sholáthraímid do dhaoine aonair, do chomhlachtaí poiblí agus do chliaint chorparáideacha. Táimid tiomanta do sheirbhís atá gairmiúil, éifeachtúil agus cúirtéiseach a chur ar fáil agus do sheirbhís ar an gcaighdeán is airde a sholáthar, i gcomhréir leis an 12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí.

Is é atá sa Chairt Custaiméirí seo an ráiteas poiblí ón nGníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil maidir leis na leibhéil seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad ag déileáil leis an nGníomhaireacht.

Cuirtear síos ar na nithe seo a leanas inti:

- Na leibhéil seirbhíse a bhfuil tú i dteideal a bheith ag súil leo nuair a dhéanann tú teagmháil leis an nGníomhaireacht.
- **Conas is féidir le d'ionchur cabhrú le feabhas a chur ar ár seirbhísí.**
- Conas is féidir tuilleadh faisnéise a fháil nó gearán a dhéanamh.
- Conas teagmháil a dhéanamh leis an nGníomhaireacht.

Ceisteanna agus Faisnéis

Déileálfaidh an Gníomhaireacht le ceisteanna le cúirtéis, go tuisceanach agus chomh gasta agus is féidir, agus ainmneacha teagmhála á dtabhairt aici i ngach cumarsáid chun a chinntiú go gcuirfead idirbhearta leanúnacha i gcrích go réidh. Cinnteoidh an Gníomhaireacht gur cruinn, soiléir agus cothrom le dáta a bheidh an fhaisnéis ar fad a chuireann sí ar fáil – i bpearsa, thar an teileafón, trí ríomhphost, i bhformáid chlóite agus ar líne.

Cláir, Tionscadail, Foilseacháin agus Seirbhísí Tacaíochta

Cinnteoidh an Gníomhaireacht go gcloífidh a cuid seirbhísí le treoirlinnte foilsithe maidir le dearbhú cáilíochta agus go bhfreagróidh siad do na riachtanais atá ag cliant san earnáil phoiblí. Tairgfídh an Gníomhaireacht seirbhísí atá cairdiúil, measúil agus údarásach agus déanfaidh sí amhlaidh ar bhealach gairmiúil costéifeachtach.

Rachaidh an Gníomhaireacht i gcomhairle lena cuid cliant le linn di a cuid seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a athbhreithniú.

Na Leibhéil Seirbhíse a Gheofar nuair a Dhéanfar Teagmháil Leis an nGníomhaireacht nó nuair a Thabharfar Cuairt uirthi

Teagmháil i scríbhinn

- I ngach cás, admhófar go bhfuarthas comhfhreagras laistigh de 3 lá oibre ón gcomhfhreagras a fháil.
- Eiseofar lánfhreagra ar gach comhfhreagras laistigh de 15 lá oibre nó,

i gcás nach féidir déanamh amhlaidh, tabharfar freagra eatramhach ina míneofar an chúis leis an moill agus ina luafar cén uair a eiseofar freagra substainteach.

- A mhéid is féidir é, beidh freagraí scríofa i dteanga shoiléir shimplí atá saor ó bhéarlaí agus ó théarmaí teicniúla.
- Tabharfar ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus seoladh ríomhphoist i ngach comhfhreagras i scríbhinn.

Teagmháil thar an teileafón

- Tabharfar freagra pras ar gach glao ar lasc-chlár na Gníomhaireachta.
- Treorófar gach glaoiteoir chuig an réimse nó an duine cuí.
- Saináithneoidh gach fostaí iad féin nuair a fhreagróidh siad an teileafón.
- Maidir le haon ghlaiteoirí is gá a aistriú chuig réimse nó duine eile, míneofar dóibh cén fáth a bhfuil siad á n-aistriú agus tabharfar dóibh ainm an réimse nó an duine aonair chuig a bhfuil siad á n-aistriú.
- Déanfaidh an Ghníomhaireacht iarracht a chinntiú nach n-aistreofar aon ghlaiteoir níos mó ná uair amháin le linn an aon ghlaiteoirí amháin.
- Nuashonrófar teachtaireachtaí glórphoist ar bhonn rialta. Déanfaidh fostaithe iarracht freagra a thabhairt ar theachtairachtaí **ríomhphoist laistigh d'aon lá oibre ón teachtaireacht a fháil.**

Teagmháil ríomhphoist

- Féachaimid le freagra a thabhairt ar do ríomhphost laistigh de 15 lá oibre ón ríomhphost a fháil nó, i gcás nach féidir déanamh amhlaidh, tabharfar freagra eatramhach ina míneofar an chúis leis an moill agus ina luafar cén uair a eiseofar freagra substainteach.
- Eiseofar freagra ríomhphoist uathobrithe i gcás go mbeidh fostaithe as oifig.
- Tabharfar ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus seoladh ríomhphoist i ngach comhfhreagras ríomhphoist.

An Suíomh Gréasáin

- Tá freagracht ar an nGníomhaireacht as faisnéis a chur ar fáil faoin nGníomhaireacht agus faoina gníomhaíochtaí. Táimid tiomanta dár suíomh Gréasáin a chothabháil agus a fhorbairt ar bhonn leanúnach chun a chinntiú go mbeidh sé inrochtana, faisnéiseach agus cothrom le dáta.
- Cinnteoidimid go mbeidh ár bhfoilseacháin soléite, go dtabharfar aghaidh ar riachtanais úsáideoirí iontu agus go mbeidh siad ar fáil ar ár suíomh Gréasáin.

Na Meáin Shóisialta

- Coinneoidimid ár gcuntais meán sóisialta cothrom le dáta trí fhaisnéis ábhartha a chur leo de réir mar a chuirtear ar fáil í.
- Tabharfaimid freagra ar cheistanna a chuirtear sna meáin shóisialta a luaithe is féidir linn agus laistigh de thrí lá oibre ar a dhéanaí.
- Athbhreithneoidimid gach postáil agus bainfimid de na cuntais aon

phostálacha atá míchuí nó gránna.

Cuairt a thabhairt ar an nGníomhaireacht

- Caithfear ar bhealach cúirtéiseach le gach duine a thugann cuairt ar an nGníomhaireacht agus treorófar iad chuig a gceann scríbe ar bhealach éifeachtúil pras.
- Cinnteoidimid go mbeidh ár saoráidí fáiltithe agus cruinnithe inrochtana go hiomlán do gach duine dár gcustaiméirí, go gcloífear le caighdeán Sláinte agus Sábháilteachta iontu agus go ndéanfar cothabháil orthu de réir na gcaighdeán is airde.

Rochtain do dhaoine faoi mhíchumas

- Cinnteoidimid go n-aithneofar riachtanais na ndaoine faoi mhíchumas agus go bhfreastalófar orthu go hiomlán agus iad ag rochtain ár bhfoirgneamh agus ár seirbhísí.
- Is féidir aon cheisteanna atá ag custaiméirí faoi shaincheisteanna míchumais nó rochtain fhisiciúil a chur ar an Oifigeach Rochtana/Idirchaidrimh Mhíchumais (Karen Gleeson Uas. faoi láthair) sa Gníomhaireacht (féach rannán 3 den Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí faoi iamh).

Seirbhís trí Ghaeilge

- Déanfaimid ár ndícheall freastal ar chustaiméirí ar mhaith leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Táimid tiomanta dár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chomhlíonadh.

Cabhraigh linn cabhrú leat

Fáiltímid roimh aiseolas ar ghné ar bith dár seirbhísí agus iarraimid an t-aiseolas sin go gníomhach. Is féidir leat cabhrú linn cabhrú leat trí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- do chuid tuairimí, barúlacha nó moltaí a chur in iúl dúinn trí ríomhphost a sheoladh chuig info@lgma.ie
- freagra a thabhairt ar aon ábhar suirbhé custaiméirí a sheolaimid chugat agus do chuid tuairimí agus barúlacha a chur in iúl
- uimhreacha tagartha a úsáid nuair atáimid i mbun comhfhreagrais lena chéile faoi cheist a cuireadh cheana
- uimhir theileafóin am lae nó seoladh ríomhphoist, más ann, a chur ar fáil i do chomhfhreagras
- fógra a thabhairt dúinn roimh ré faoi aon riachtanais speisialta atá agat maidir lenár seirbhísí a rochtain
- freastal ar choinní, faisnéis cheart a chur ar fáil agus caitheamh lenár bhfostaithe ar an mbealach céanna inar mhaith leat go gcaithfí leat féin.

An Nós Imeachta maidir le Gearáin a

Dhéanamh

Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a fuair tú, cuir an méid sin in iúl dúinn.

Déileálfar ar bhealach cuí, cothrom agus neamhchlaon le gach gearán. Déanfaimid ár ndícheall nithe a chur ina gceart má tá botún déanta againn. Má tá tú míshásta fós, féadfaidh tú do ghearán a chur faoi bhráid an Ombudsman.

Conas Gearán a dhéanamh

Admhófar go bhfuarthas gearáin laistigh de thrí lá oibre ó iad a fháil agus féachfaimid le freagra i scríbhinn a thabhairt ar do ghearán laistigh de chúig lá oibre dhéag. Más gá dúinn tuilleadh fiosruithe a dhéanamh, cuirfimid an méid sin in iúl duit agus féachfaimid leis na fiosruithe sin a **chur i gcrích laistigh d'fhiche lá oibre.**

Má tá cúis gearáin agat, ba cheart í a chur in iúl ar an gcéad ásc trí ríomhphost a sheoladh chuig info@lgma.ie. **Treorófar d'achomharc chuig an mbainisteoir ábhartha ansin. Mura féidir an gearán a réiteach ag an gcéim sin nó má tá tú míshásta leis an bhfreagra, féadfar an gearán a ghéarú go neamhfoirmiúil chuig an bPríomhfheidhmeannach Cúnta atá freagrach as an gcolún, a imscrúdóidh an gearán thar do cheann ansin.**

Ba cheart gearáin a chur chuig an seoladh seo: An Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil,

Teach an Rialtais Áitiúil,
35/39 Cé Uiséir,
Baile Átha Cliath 8
D08 H56R
Teil.: 01 6332200
Ríomhphost: info@lgma.ie

Ár láthair:

An Ghníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil

Teach an Rialtais Áitiúil

35/39 Cé Uiséir

Baile Átha Cliath 8

D08 H56R

An Ghníomhaireacht Bainistíochta

Teach an Fhionnuisce

27 Bóthar Conyngham

Baile Átha Cliath 8

D08 EV9T

Teil.: 01 6332200
Ríomhphost: info@lgma.ie
Suíomh Gréasáin: www.lgma.ie