

Plean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí 2025-2029



CLÁR NA NÁBHAR

Teachtaireacht ón gCathaoirleach agus ón bPríomhfheidhmeannach	2
Intreoir	3
Ár mBunluachanna	5
Ár nUaillmhian maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine	8
Ár bhFís do Chomhairle Chontae na Gaillimhe	12
Faoi Chomhairle Chontae na Gaillimhe	13
Ár Seirbhísí.....	13
Ár Sé Stiúrtóireacht	15
Timpeallacht Oibriúcháin agus Teorainneacha ar Acmhainní	16
Ag freastal ar ár gcustaiméirí.....	17
Rochtain uilíoch dár gcustaiméirí uile	18
Rannpháirtíocht an Chustaiméara.....	19
Gníomhartha Seirbhíse do Chustaiméirí 2025-2029	20
Cairt Custaiméara	21
Ráiteas maidir le Caighdeán Seirbhíse.....	23
Spriocanna Freagartha Soláthair Seirbhíse do Chustaiméirí	26
Ról an Chustaiméara.....	30
Cód Iompair do Chustaiméirí.....	30
Ár mBeartas agus Nós Imeachta Gearán.....	32
Ár bPróiseas Achomhairc.....	42
Aguisíní 45	
Aguisíní 1.	46
(i) Saincheisteanna maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine a bhaineann lenár Seirbhís do Chustaiméirí.	46
(ii) Spriocanna Forbartha Inbhuanaithe na NA (SDGanna na NA).....	47
Aguisíní 2: Ár bhFoirm Ghearáin	48
Aguisíní 3: Iarratas ar Fhaisnéis agus / nó ar Chúnamh i bhFormáid Mhalartach.....	52

Teachtaireacht ón gCathaoirleach agus ón bPríomhfheidhmeannach

An Cathaoirleach, an Comhairleoir David Collins



Mar Chathaoirleach ar Chomhairle Chontae na Gaillimhe, is deas liom ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2025–2029 a chur i láthair, rud a léiríonn ár dtiomantas seasta do sheirbhísí poiblí ardchaighdeán, freagrúla agus ionchuimsitheacha a sholáthar do mhuintir Chontae na Gaillimhe.

Tá an Plean Gníomhaíochta seo fréamhaithe go daingean san fhís straitéiseach a leagtar amach inár bPlean Corparáideach 2025–2029, a bhfuil d’aidhm leis sin Contae nasctha, inbhuanaithe agus bríomhar a

chruthú. Daingníonn sé ar ár luachanna comhroinnte, mar atá ionracas, cuntasacht, nuálaíocht agus rannpháirtíocht phobail, agus leagtar amach ann caighdeán shoiléire maidir leis an gcaoi a ndéanaimid idirghníomhú lenár saoránaigh agus a dtacaímid leo. Freastalaíonn Comhairle Chontae na Gaillimhe ar dhaonra éagsúil dinimiciúil ar fud limistéar leathan geografach. Leis an bPlean seo, déantar deimhin de go bhfuil ár gcur chuige i leith seirbhísí do chustaiméirí comhsheasmhach, cothrom agus ag feabhsú i gcónaí. Aithnítear ann nach amháin go mbaineann seirbhís den scoth le gníomhú go mbeidh sí ag teacht leis an rud a mbítear ag súil leis — ach le gníomhú go mbeidh sí níos fearr ná mar a bhítear ag súil leis, le muinín a chothú agus leis an gcaidreamh idir an Chomhairle agus na pobail a bhfreastalaímid orthu a neartú.

Mar Chathaoirleach, táim tiomanta go hiomlán don Phlean seo a chur i bhfeidhm go rathúil agus chun deimhin a dhéanamh de go mbeidh a phrionsabail daingnithe i ngach réimse dár gcuid oibre. Thar ceann na gComhaltaí Tofa, molaim an Príomhfheidhmeannach agus an fhoireann as a ndúthracht i dtaca leis an tionscnamh tábhachtach seo a fhorbairt. Táim ag súil leis an tionchar dearfach a bheidh aige sna blianta amach romhainn.



Liam Conneally, Príomhfheidhmeannach Chomhairle Chontae na Gaillimhe

Is deas liom fáilte a chur roimh fhoilsiú Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí 2025–2029 de chuid Chomhairle Chontae na Gaillimhe, ar céim thábhachtach é i dtaca lenár ngealltanas chun seirbhísí poiblí ardchaighdeán, ionchuimsitheacha agus freagrúil a sholáthar do mhuintir Chontae na Gaillimhe. Leagtar amach sa phlean seo ár gcur chuige maidir le soláthar seirbhísí sna blianta amach romhainn, agus béim shoiléir ar riachtanais ár bpobal a chomhlíonadh ar bhealach atá físiúil, cothrom agus réamhbhreathnaitheach. Leagtar amach ann sraith gníomhartha praiticiúla

chun feabhas a chur ar an gcaoi a n-oibrímid lenár gcustaiméirí, lena n-áirítear forbairt foirne agus córas nua, rochtain dhigiteach fheabhsaithe, agus cruthú tairseach seirbhíse níos fáiltiúla agus níos inrochtana. Tá i gceist leis na feabhsuithe sin go mbeidh sé níos fusa ar dhaoine idirghníomhú leis an

gComhairle agus deimhin a dhéanamh de go mbeidh taithí dhearfach agus mheasúil ag gach custaiméir.

Tá ár gcustaiméirí lárnach i ngach rud a dhéanaimid. Cibé acu cónaitheoirí, gnólachtaí, cuairteoirí nó eagraíochtaí pobail iad, cuidíonn a n-aiseolas agus a rannpháirtíocht lenár seirbhísí a mhúnlú agus ár nasc leis na pobail a bhfreastalaímid orthu a neartú. Tá meas againn ar an gcaidreamh seo agus táimid tiomanta chun é a fhorbairt.

Ag obair lenár bhFoireann agus lenár n-ionadaithe Tofa, táim ag seo le tionchar an phlean seo a fheiceáil agus le lenár gcaidreamh le muintir Chontae na Gaillimhe a choinneáil. Oibreoimid le chéile chun contae níos nasctha, níos inbhuanaithe agus níos bríomhaire a chruthú.

Intreoir

Leagtar amach in **Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2025–2029** na caighdeán seirbhíse ar féidir le custaiméirí Chomhairle Chontae na Gaillimhe a bheith ag súil leo, agus is é an custaiméir féin atá ag croí gach rud a dhéanaimid. Is príomhchumasóir é de Sprioc Straitéiseach 1: Claochlú Gnó trí Sheirbhís Fheabhsaithe do Chustaiméirí, mar a leagtar amach sa Phlean Corparáideach 2025–2029, rud a léiríonn ár dtiomantas don nuálaíocht, don chuntasacht agus don fheabhsú leanúnach.

Chun tacú le hathrú eagraíochtúil níos leithne agus Sprioc Straitéiseach 1 a bhaint amach: Claochlú Gnó trí Sheirbhís Fheabhsaithe do Chustaiméirí, mar atá leagtha amach sa Phlean Corparáideach 2025–2029, cuirfidh Comhairle Chontae na Gaillimhe sraith gníomhartha comhordaithe i bhfeidhm. Áirítear leis seo athchumrú na Foirne Seirbhísí do Chustaiméirí, neartú na gCeantar Bardasach trí acmhainní agus feidhmeanna feabhsaithe, agus bunú Aonad Bainistíochta Tionscadail chun ceannaireacht a dhéanamh ar mháistirphleanáil agus ar sholáthar tionscadail. Tá Foireann Nuálaíochta tiomnaithe bunaithe anois chun cur chun cinn a dhéanamh ar chur chuige nua agus feabhsú leanúnach a spreagadh i ngach gné de sheirbhís do chustaiméirí. Plean Straitéiseach Fórsa Saothair cuimsitheach, athbhreithnithe seirbhíse leanúnacha agus cláir forbartha foirne a chuireann bonn faoi na tionscnaimh seo, agus ceapadh iad i gcomhréir le Prionsabail Dhearaidh na hEarnála Poiblí. Ag an am céanna, treoróidh Comhdhlúthú Cóiríochta Oifige athchumrú spásanna oifige chun a chinntiú go dtacaíonn ár mbonneagar fisiciúil le riachtanais atá ag athrú i gcónaí maidir le samhail na Seirbhíse do Chustaiméirí—rud a chruthóidh timpeallachtaí seirbhíse a bheidh níos inrochtana, níos éifeachtaí agus níos dírithe ar an gcustaiméir.

Cuireann ár suíomh gréasáin a dearadh as an nua www.galway.ie tuilleadh feabhais ar sheachadadh seirbhíse trí eispéireas níos inrochtana, éifeachtaí agus níos áisiúla don úsáideoir a thairiscint. Cé gur tháinig feabhas ar rochtain dhigiteach, tá an rogha ag custaiméirí fós teagmháil dhíreach a dhéanamh leis an bhfoireann, rud a chinntíonn go mbíonn seirbhísí cuimsitheach agus inrochtana do chách i gcónaí, i gcomhréir lenár n-oibleagáidí faoi Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine.

Tá Comhairle Chontae na Gaillimhe tiomanta dá hoibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú) 2021 a chomhlíonadh, lena n-éilítear méadú suntasach ar sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge faoi 2030. Thar shaolré an phlean, leathnóimid de réir a chéile ár gcumas seirbhísí a sholáthar i nGaeilge, rud a chinnteoidh gur féidir le custaiméirí a labhraíonn Gaeilge dul i dteagmháil leis an gComhairle sa teanga is fearr leo.

Tá rannpháirtíocht custaiméirí lárnach maidir le pleanáil, soláthar agus feabhsú seirbhísí Chomhairle Chontae na Gaillimhe. Creidimid go mbíonn cinntí níos fearr, rannpháirtíocht shibhialta níos láidre agus muinín níos mó sa rialtas áitiúil mar thoradh ar rannpháirtíocht fhiúntach ár gcustaiméirí—rud a léiríonn éagsúlacht ár bpobal. I gcomhréir le Sprioc Straitéiseach 4: Agus Rannpháirtíocht Dhaonlathach agus Ceannaireacht Shibhialta á Nearthú againn, táimid tiomanta chun a chinntiú go gcloistear tuairimí custaiméirí agus go dtugtar aird orthu i gcinnteoireacht. Is féidir le custaiméirí ár gcuid oibre a mhúnlú agus tionchar a imirt uirthi trí réimse bealaí, lena n-áirítear rannpháirtíocht le hionadaithe tofa, rannpháirtíocht i gcomhairliúcháin phoiblí, aiseolas trínár gcóras tuairimí ar líne agus rannpháirtíocht i struchtúir áitiúla amhail an Lónra Rannpháirtíochta Poiblí (PPN) agus na Coistí um Beartas Straitéiseach (SPCanna). Táimid tiomanta do bheith i dteagmháil lenár gcustaiméirí uile agus a chinntiú go gcuideoidh a nguthanna lenár seirbhísí a mhúnlú.

I gComhairle Chontae na Gaillimhe, is é ár misean cultúr sármhaitheasa a chothú i dtaca le seirbhís do chustaiméirí, atá bunaithe ar ár ndualgas san earnáil phoiblí agus ar ár dtiomantas do na pobail a bhfreastalaímid orthu.

Cur i bhFeidhm agus Maoirseacht

Tá cur i bhfeidhm Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí Chomhairle Chontae na Gaillimhe á stiúradh ag an nGrúpa Oifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí (CSOG), foireann tras-eagraíochta ina bhfuil ionadaithe ó na príomhréimsí seirbhíse uile. Tá ról lárnach ag an CSOG maidir le cur i gcrích ár Straitéise um Sheirbhísí Ardchaighdeán do Chustaiméirí, agus gníomhartha bliantúla á ndréachtú agus á gcur i bhfeidhm chun feabhas a chur ar sholáthar seirbhíse. Tuairiscíonn an grúpa don Fhoireann Bainistíochta, lena n-áirítear an Príomhfheidhmeannach agus Stiúrthóirí Seirbhísí, agus foilsítear nuashonruithe ar dhul chun cinn sa Tuarascáil Bhliantúil agus i ndoiciméid an Bhuiséid.

Tá an CSOG freagrach freisin as athbhreithniú agus nuashonrú a dhéanamh ar ár Ráiteas um Chaighdeán Seirbhíse ar Ardchaighdeán, ina leagtar amach an leibhéal seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus ina dtreoraítear an fhoireann maidir le hardchaighdeán idirghníomhaíochta a choinneáil. Cinntíonn na hOifigigh Sheirbhíse do Chustaiméirí go ndéantar gearáin agus achomhairc a láimhseáil i gcomhréir lenár mBeartas agus Nós Imeachta Gearán agus lenár bPróiseas Achomhairc, agus béim láidir á leagan ar chothroime, ar chomhsheasmhacht agus ar oiliúint foirne.

Chun tacú lenár spriocanna, cuirfidh an CSOG na straitéisí seo a leanas i bhfeidhm:

- An leibhéal seirbhíse is féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis ó fhoireann Chomhairle Chontae na Gaillimhe a chur in iúl go soiléir agus go héasca

- Acmhainní a bharrfheabhsú chun seirbhísí a sholáthar a fhreagraíonn do riachtanais na gcustaiméirí agus a léiríonn éagsúlacht ár bpobal
- Foghlaim ó bhearnaí seirbhíse agus aghaidh a thabhairt ar réimsí nach gcomhlíontar caighdeáin agus ionchais iontu
- Aiseolas a lorg go gníomhach ó gach cuid dár mbonn custaiméirí agus feidhmíocht a thagarmharcáil i gcoinne caighdeáin aitheanta chun feabhsú leanúnach a chinntiú.

Ár mBunluachanna

I gcroílár sholáthar seirbhísí Chomhairle Chontae na Gaillimhe tá bunús láidir luachanna comhroinnte a threoraíonn ár ngníomhartha, a mhúnláíonn ár gcultúr agus a shainíonn ár gcaidreamh leis an bpobal. Tá na luachanna seo ríthábhachtach chun Sprioc Straitéiseach 1 a bhaint amach: Claochlú gnó trí sheirbhísí fheabhsaithe do chustaiméirí. Tá siad mar bhonn agus mar thaca ag gach idirghníomhaíocht atá againn lenár bpobail.

Léiríonn ár bpríomhluachanna cé muid féin, cad a seasann muid dó, agus an chaoi a ndéanaimid ár ndícheall freastal ar mhuintir Chontae na Gaillimhe. Cinntíonn siad ní amháin go bhfuil ár seirbhísí éifeachtach agus éifeachtúil, ach go bhfuil siad bunaithe ar phrionsabail, ionchuimsitheach agus dírithe ar an todhchaí freisin.

Táimid tiomanta do na luachanna seo a leanas:

Cuntasach

Cloí leis na caighdeáin is airde ionracais, eitice, trédhearcachta agus chuntasachta agus iad a chur chun cinn agus muid ag comhlíonadh ár bhfeidhmeanna éagsúla dár mbonn éagsúil custaiméirí.

Cabhrach

Tacú lenár bhfoireann agus iad a spreagadh chun seirbhísí phoiblí éifeachtach agus fhreagrúil a sholáthar ar bhealach cairdiúil, cabhrach, mealltach, cothrom agus ionchuimsitheach agus a chuireann muinín an phobail, inrochtaineacht agus meas ar éagsúlacht chun cinn.

Ionchuimsitheach

Meas a léiriú do gach saoránach agus do gach ball den phobal agus Contae na Gaillimhe a chur chun cinn mar áit a gcothaíonn dínit, atá comhtháite go sóisialta agus inrochtana.

Daonlathach

I dteannta na gComhaltaí Tofa, cuirfimid ceannaireacht dhaonlathach agus shibhialta shoiléir éifeachtach ar fáil trí eolas a thabhairt dár ndaoine agus dár bpobail, trí rannpháirtíocht a spreagadh, trí éisteacht leo agus trí fhreagairt dóibh chun rannpháirtíocht a chumasú.

Inbhuanaithe

Forbairt fhorásach agus inbhuanaithe an Chontae a chinntiú i gcomhpháirtíocht lenár bpobail, ar bhealach a chuireann folláine agus cáilíocht beatha ár saoránach uile chun cinn.

Luach ar Airgead

Seirbhísí cost-éifeachtacha, éifeachtúla a sholáthar agus measúnú agus meastóireacht leanúnach a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht.

Ár mBunluachanna

Daonlathach

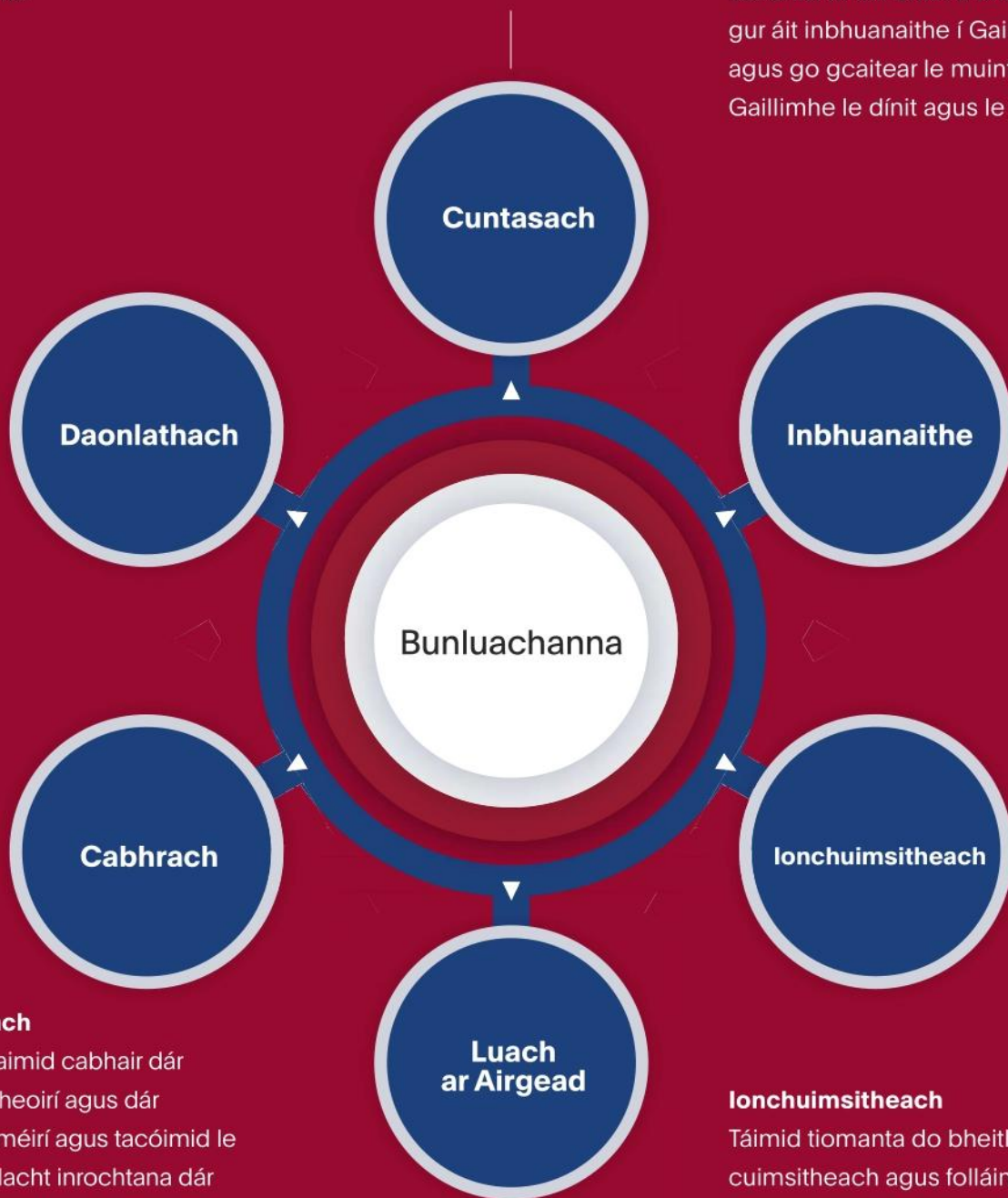
Is sinne ionadaíocht dhaonlathach mhuintir na Gaillimhe.

Cuntasach

Beimid cuntasach do mhuintir na Gaillimhe.

Inbhuanaithe

Coinneoidimid féiniúlacht an Chontae. Cuirfimid ár gcuid seirbhísí ar fáil chun a chinntiú gur áit inbhuanaithe í Gaillimh agus go gcaitear le muintir na Gaillimhe le dínit agus le meas.



Cabhrach

Tabharfaimid cabhair dár gcónaitheoirí agus dár gcustaiméirí agus tacóimid le timpeallacht inrochtana dár bpobail go léir. Ag an am céanna, déanfaimid iarracht prionsabail agus cleachtas um dhearadh uilíoch a chur chun cinn, a chur i bhfeidhm agus a chumasú don bhonneagar agus don ríocht phoiblí, agus do sholáthar seirbhíse agus ionaid oibre.

Luach ar Airgead

Cuirfimid luach ar airgead ar fáil.

Ionchuimsitheach

Táimid tiomanta do bheith cuimsitheach agus folláine agus cáilíocht na beatha a chumasú d'éagsúlacht iomlán mhuintir na Gaillimhe. Oibreoimid chun rannpháirtíocht a chur chun cinn agus chun tacú léi agus chun struchtúir rannpháirtíochta agus próisis chomhpháirtíochta a bhunú agus dul i ngleic leo.

Ár nUaillmhian maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine

Is í **Comhairle Chontae na Gaillimhe** an t-aon chomhlacht daonlathach atá dírithe go heisiach ar an gcontae agus ceann de na príomhsholáthraithe seirbhísí poiblí do Chontae na Gaillimhe.

Táimid tiomanta do chomhionannas agus cearta an duine a chur i gcroílár ár gcuid oibre. Tá ár n-uaillmhian frémhaithe bunaithe ar an gcaoi a gcuirimid Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine agus na nAchtanna um Stádas Comhionann i bhfeidhm. Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go mbíonn dínit, inrochtaineacht, rannpháirtíocht agus ionchuimsiú ag gach duine aonair agus pobal, go háirithe iad siúd ó na grúpaí atá sainaitheanta don Dualgas, i ngach idirghníomhaíocht leis an gComhairle.

Aithnímid ár bhfreagracht faoi Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine chun machnamh réamhghníomhach a dhéanamh ar an ngá atá leis an méid seo a leanas:

- Deireadh a chur le hidirdhealú;
- Comhionannas deiseanna a chur chun cinn;
- Cearta daonna na foirne, úsáideoirí seirbhíse agus an phobail i gcoitinne a chosaint;

Clúdaítear leis an ngealltanas seo gach grúpa atá faoi chosaint faoi dhlíthe comhionannais agus comhaontuithe idirnáisiúnta um chearta an duine. Áirítear leis na grúpaí seo iad siúd a shainmhínítear de réir inscne (lena n-áirítear léiriú inscne, féiniúlacht inscne, agus tréithe gnéis), stádais shibhialta, stádais teaghligh (lena n-áirítear tuismitheoirí aonair agus cúramóirí), aoise, míchumais, claonadh gnéasach, cine, reiligiúin, ballraíocht den Lucht Siúil agus stádas socheacnamaíoch faoi mhíbhuntáiste. Áirítear leis freisin iad siúd atá i níos mó ná catagóir amháin díobh seo. Léiríonn na deich ngrúpa seo raon ár bhfócais ar éagsúlacht sa Phlean Gníomhaíochta seo um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Tacaíonn an Chomhairle leis an uaillmhian seo trí Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine a chur i bhfeidhm go leanúnach. D'ullmhaigh Meitheal na Comhairle um Chomhionannas agus Cearta an Duine plean chur chun feidhme an Dualgais. Ar an 25 Iúil 2023, ghlac Foireann Bainistíochta Chomhairle Chontae na Gaillimhe leis an bplean sin, ar a dtugtar an Plean Forfheidhmithe Dualgas Earnála Poiblí (PSD). Is féidir an plean sin a fháil ar ár suíomh gréasáin.

<https://www.galway.ie/sites/default/files/2025-06/Implementation%20Plan%202025.pdf>

Leagtar amach sa phlean feidhmithe seo:

- Creat luachanna comhionannais agus chearta an duine don Dualgas;
- An measúnú ar shaincheisteanna comhionannais agus cearta an duine a bhaineann le feidhmeanna na Comhairle
- Na céimeanna leanúnacha atá le tabhairt chun fhorfheidhmiú an Dualgais a éascú, a bhaint amach agus tuairisciú a dhéanamh air

Conas a Thacaíonn ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí lenár Ráiteas Luachanna

Tagarmharcáil a dhéanamh ar ár dtiomantas don Chomhionannas agus do Chearta an Duine i Seirbhís do Chustaiméirí

Léiríonn ár Ráiteas Luachanna maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine ár n-uailmhian maidir le cur i bhfeidhm an Dualgais. Tá sé ailínithe lenár bpríomhluachanna mar eagraíocht agus tarraingíonn sé orthu sin chun impleachtaí praiticiúla na gceithre luach a spreagann an bhéim a leagaimid ar chomhionannas agus cearta an duine a shainiú agus a bhunú—Dínit, Éagsúlacht, Rannpháirtíocht agus Ionchuimsiú. Treoraíonn na luachanna seo ár dtosaíochtaí straitéiseacha agus ár n-oibríochtaí laethúla araon, lena n-áirítear seirbhís do chustaiméirí.

Measúnú ar Chomhionannas agus Cearta an Duine

Baineadh úsáid as an measúnú ar shaincheisteanna comhionannais agus chearta an duine inár bplean cur chun feidhme don Dualgas chun na saincheisteanna comhionannais agus chearta an duine a bhí roimh na grúpaí a sainathnódh don Dualgas agus a bhí ábhartha dár bhfeidhm seirbhísí do chustaiméirí a bhunú. Baineadh úsáid as na saincheisteanna seo chun measúnú tionchair ar chomhionannas agus ar chearta an duine a dhéanamh ar an bPlean Gníomhaíochta seo ag céim an dréachta deiridh. Leanfaidh na saincheisteanna seo de bheith mar bhonn eolais le cur i bhfeidhm leanúnach an phlean agus tá siad leagtha amach in Aguisín (i).

Comhlíonadh na nAchtanna um Stádas Comhionann

Forbróimid, cuirfidimid chun cinn agus cuirfidimid i bhfeidhm Beartas um Stádas Comhionann chun ár dtiomantas a bhunú maidir le deireadh a chur le steiréitíopaí agus neamh-idirdhealú agus oiriúnú don éagsúlacht agus comhionannas á chur chun cinn againn ar fud na naoi bhforas a chumhdaítear leis na hAchtanna um Stádas Comhionann, lena n-áirítear an foras breise stádais shocheacnamaíoch (a tugadh isteach faoi Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine), agus chun na céimeanna a leagadh amach a ghlacfaimid chun an tiomantas seo a bhaint amach.

Coinníonn ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí na luachanna seo trí:

- **Dínit:** A chinntiú go gcaitear le gach custaiméir go measúil, go cothrom agus go cúirtéiseach, le beartais a chothaíonn príobháideacht agus a chothaíonn mothú muintearais.
- **Éagsúlacht:** Seirbhísí agus bonneagar a sholáthar a léiríonn éagsúlacht ár bpobail agus a dhéanann cóiríocht réasúnta nuair is gá.
- **Rannpháirtíocht:** Comhairliúchán ionchuimsitheach a chruthú a neartóidh guthanna grúpaí tearcionadaithe agus a n-eagraíochtaí ionadaíocha.
- **Ionchuimsiú:** Acmhainní agus tacaíochtaí a spriocdhíriú chun feabhas a chur ar cháilíocht beatha agus folláine na ndaoine atá ag fulaingt ón éagothroime, agus rochtain cothrom ar sheirbhísí agus ar dheiseanna a chinntiú.

Tríd an gcur chuige comhtháite seo, tá sé mar aidhm ag Comhairle Chontae na Gaillimhe ceannaireacht a thabhairt le dea-shampla maidir le Contae á thógáil ina gcosnaítear comhionannas

agus cearta an duine agus ina gcuirtear chun cinn go gníomhach é i ngach gné de sholáthar seirbhíse do chustaiméirí.

Tacaítear leis na straitéisí seo a leanas sna codanna lárnacha seo den Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí:

- Cairt Custaiméirí, lena n-áirítear ár gCód Iompair do Chustaiméirí
- Ráiteas maidir le Caighdeáin Seirbhísí
- Beartas agus Nós Imeachta Gearán do Chustaiméirí
- Próiseas Achomhairc

Le chéile, cruthaíonn na doiciméid seo ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí, atá ar fáil ag gach cuntar seirbhíse poiblí agus ar líne:

- www.galway.ie/en/governance-administration/your-county-council/customer-service

Féadfaidh tú cóipeanna a iarraidh freisin trí ríomhphost a chur chuig customerservices@galwaycoco.ie. Tá formáidí malartacha ach iad a iarraidh.

Tuairisciú

Cuirfear tuairiscí chun dáta tréimhsiúla ar fáil don bhainistíocht shinsearach maidir le líon agus cineál na ngearán a fuarthas, an sceideal freagartha agus, i gcás inarb iomchuí, aon nithe a thagann chun cinn agus na gníomhartha atá de dhíth. Déanfaidh an bhainistíocht shinsearach na gníomhaíochtaí atá riachtanach chun soláthar seirbhíse a fheabhsú a nótáil. Déanfar tuairisciú bliantúil ar líon na ngearán a phróiseáiltear de réir réimse seirbhíse a éascú chun aon athruithe ar sheirbhísí a eascraíonn as saincheisteanna a ardaíodh a chur san áireamh.

Agus na ceanglais tuairiscithe bliantúla faoin Dualgas á gcomhlíonadh againn, déanfaimid rianú agus tuairisciú ar na nithe seo a leanas:

- Iarratais ar chóiríocht nó oiriúnuithe réasúnta, an bunús ar a ndearnadh iad seo agus an fhreagairt ar tugadh dóibh.
- Forbairtí agus feabhsuithe a rinneadh ar chórais soláthair seirbhísí chun freagairt do na riachtanais shonracha a eascraíonn as éagsúlacht, líon, cineál agus foras a ndírítear orthu agus chun aghaidh a thabhairt orthu.
- Gearáin a bhaineann le hidirdhealú, ciapadh, ciapadh gnéasach nó mainneachtain cóiríocht nó oiriúnuithe réasúnta a dhéanamh, an foras ar a ndearnadh an gearán agus an réiteach deiridh ar an ngearán a rinneadh.

Ár Misean 2025-2029

“Ag cur lenár bpríomhluachanna, tá Comhairle Chontae na Gaillimhe á spreagadh ag misean soiléir agus uaillmhianach a threoraíonn ár gcuid oibre agus a mhúnláíonn ár bhfís do thodhchaí an chontae.

“Is é an misean atá againn ná contae a chur chun cinn atá tarraingteach, athléimneach agus ionchuimsitheach chun cónaí ann, obair ann agus cuairt a thabhairt air.

Cuirfimid ar chumas ár bpobal agus ár ngnólachtaí éagsúla rath a bhaint amach i dtimpeallacht a thairgeann raon roghanna tithíochta, raon láidir deiseanna fostaíochta, rochtain ar bhonneagar ardchaighdeáin agus áiseanna pobail le timpeallacht inbhuanaithe ardchaighdeáin chun freastal ar riachtanais gach duine.

Déanfaimid amhlaidh mar an príomhchomhlacht daonlathach áitiúil i gContae na Gaillimhe, ag déanamh ionadaíochta ar a mhuintir, le dínit, i ngach gné dá saol agus dá bhféiniúlacht, tiomanta don chomhionannas, don éagsúlacht agus don chuimsiú i ngach gné dár ról daonlathach. Beimid straitéiseach maidir lenár bpleanáil don todhchaí agus díreofar ar ár soláthar laethúil seirbhísí do mhuintir Chontae na Gaillimhe.”

Ár bhFís do Chomhairle Chontae na Gaillimhe

“Contae a bhfuil braistint shoiléir féiniúlachta aige a léiríonn a oidhreacht, a chultúir agus a phobail éagsúla, agus forbairt eacnamaíoch agus pobail inbhuanaithe agus chuimsitheach á cur chun cinn aige, agus rannpháirtíocht trí chomhoibriú le geallsealbhóirí agus rannpháirtíocht a phobail éagsúla iomadúla.”

Faoi Chomhairle Chontae na Gaillimhe

Is í Comhairle Chontae na Gaillimhe an t-údarás áitiúil atá freagrach as riar agus forbairt Chontae na Gaillimhe, ag freastal ar dhaonra de 193,323 duine ar fud cúig Cheantar Bhardasacha. Tá 39 Comhalta Tofa ar an gComhairle agus tacaíonn foireann oibre tiomanta de bhreis is 925 ball foirne léi (R3 2025), lena n-áirítear pearsanra freagartha éigeandála atá ar fáil 24/7.

Ag feidhmiú faoi mhúnla rialachais dhúbailte, comhcheanglaíonn an Chomhairle ionadaíocht dhaonlathach le soláthar seirbhísí gairmiúla. Leagann na Comhaltaí Tofa síos treo na mbeartas agus déanann siad ionadaíocht ar leasanna a bpobal, agus déanann an Príomhfheidhmeannach agus an Fhoireann Bainistíochta maoirseacht ar chur i bhfeidhm na mbeartas seo agus ar sholáthar réimse leathan seirbhísí poiblí.

Tá ról lárnach ag Comhairle Chontae na Gaillimhe maidir le todhchaí an chontae a mhúnlú trí phleanáil straitéiseach, ceannaireacht dhaonlathach agus rannpháirtíocht chuimsitheach phobail. Tá a cuid oibre treoraithe ag an bPlean Corparáideach 2025–2029, ina leagtar amach fíis do Ghaillimh athléimneach, ionchuimsitheach agus inbhuanaithe a thugann onóir dá hoidhreacht agus dá cultúr éagsúil.

Áirítear le creat rialachais na Comhairle Grúpa Beartais Chorporáidigh agus sé Choiste um Beartas Straitéiseach (SPCanna), a thugann comhaltaí tofa agus ionadaithe earnála le chéile chun beartas a mhúnlú i réimsí tábhachtacha amhail:

- Tithíocht
- Forbairt Gheilleagrách agus Pleanáil Fiontair
- Forbairt Fhisiciúil, Iompar agus Seirbhísí Éigeandála
- Pobal, an Ghaeilge, an Ghaeltacht, Turasóireacht agus Comhtháthú
- Cosaint an Chomhshaoil agus Talmhaíocht
- Gníomhú ar son na hAeráide, Bithéagsúlacht agus Oidhreacht

Trína spriocanna straitéiseacha agus a gníomhartha atá leagtha amach sa Phlean Corparáideach 2025–2029, déanann Comhairle Chontae na Gaillimhe iarracht a bheith ina heagraíocht seirbhíse poiblí cheannródaíoch—fhreagrúil, thrédhearcach agus chuntasach do na daoine a bhfreastalaíonn sí orthu.

Ár Seirbhísí

Le buiséad bliantúil de €194 milliún (2025), soláthraíonn Comhairle Chontae na Gaillimhe breis is 1,000 seirbhís agus feidhm ar fud raon leathan réimsí. Tá na seirbhísí seo lárnach i misean na Comhairle chun contae tarraingteach, athléimneach agus ionchuimsitheach a chur chun cinn chun cónaí, obair, agus staidéar agus infheistíocht a dhéanamh ann agus chun cuairt a thabhairt air.

Mar atá leagtha amach sa Phlean Corparáideach 2025–2029, tá ár seirbhísí deartha chun tacú le forbairt inbhuanaithe, folláine phobail agus beocht eacnamaíoch. Táimid tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeán, inrochtana agus ionchuimsitheacha a sholáthar a léiríonn riachtanais éagsúla ár ndaonra agus oidhreacht chultúrtha agus chomhshaoil uathúil Chontae na Gaillimhe.

Gach bliain, déanann Comhairle Chontae na Gaillimhe athbhreithniú ar thorthaí Shuirbhé Bliantúil Chustaiméirí an LGMA, tionscnamh náisiúnta a thaifeadann meon an phobail agus ionchais seirbhíse ar fud na n-údarás áitiúil. Cuidíonn na léargais linn tuiscint a fháil ar an gcaoi a bhfeictear seirbhísí údarás áitiúil, réimsí feabhsúcháin a aithint agus oiriúnú do riachtanais athraitheacha custaiméirí. Úsáidimid an t-aiseolas seo chun pleanáil seirbhísí a threorú, inrochtaineacht a fheabhsú agus a chinntiú go bhfanann ár soláthair seirbhíse freagrúil, cuimsitheach agus dírithe ar an bpobal.



Tá Comhairle Chontae na Gaillimhe tiomanta don chomhionannas agus do chearta an duine agus don dínit, don éagsúlacht, don rannpháirtíocht agus don ionchuimsiú i ngach gné de sholáthar seirbhísí. Oibrímid i gcomhpháirtíocht le páirtithe leasmhara náisiúnta, réigiúnacha agus áitiúla lena chinntiú go gcomhlíonann ár seirbhísí riachtanais atá ag athrú i gcónaí inár bpobal agus go bhfuil siad ailínithe le Spriocanna Forbartha Inbhuanaíthe na Náisiún Aontaithe agus le Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine.

Áirítear ar ár seirbhísí na nithe seo a leanas:

Seirbhísí Corparáideacha, Forbairt Tuaithe, Pobail agus Turasóireachta agus Comhtháthú

Bainistíonn sé rialachas daonlathach, tacaíocht do chomhaltaí tofa, agus riarachán corparáideach. Áirítear ar na seirbhísí Clár na dTogthóirí, Saoráil Faisnéise, Seirbhís do Chustaiméirí agus Áineas agus Áiseanna a chothabháil. Cuireann sé cláir forbartha tuaithe agus pobail ar fáil, cur chun cinn na n-ealaíon agus na turasóireachta, scéimeanna deontas, agus straitéisí comhtháthaithe imirceach freisin.

Bonneagar Fisiciúil, Seirbhísí Dóiteáin agus Éigeandála agus Gníomhú ar Son na hAeráide

Tá sé freagrach as bóithre agus iompar, lena n-áirítear cothabháil, deisiúcháin phoill sna bóithre, agus tionscadail mhóra cosúil le glasbhealaí agus bealaí náisiúnta. Cuireann sé freagairt dóiteáin agus éigeandála 24/7, deimhniú sábháilteachta dóiteáin, agus pleanáil éigeandála móra ar fáil. Tá sé i gceannas ar ghníomhaíocht aeráide trí chláir éifeachtúlachta fuinnimh, criosanna dícharbónaithe, agus deontais aeráide pobail.

Comhshaol, Acmhainní Daonna, Leabharlanna Cathrach agus Contae

Cuireann sé bainistíocht dramhaíola, áiseanna athchúrsála, rialú bruscair, agus cigireachtaí comhshaoil ar fáil. Déanann sé maoirseacht ar fheidhmeanna AD amhail earcaíocht, forbairt foirne, agus pleanáil san ionad oibre. Reáchtálann sé 29 leabharlann a chuireann iasachtaí leabhar, acmhainní digiteacha, rochtain ar My Open Library, agus cláir phobail ar fáil ar nós Éire Shláintiúil agus seirbhísí céadfacha.

Pleanáil agus Forbairt Gheilleagrach

Cuireann sé seirbhísí, rialú forbartha agus forfheidhmiú iarratais phleanála ar fáil. Ullmhaíonn sé Pleananna Ceantair Áitiúil, tionscadail athghiniúna, agus tacaíonn sé le fiontraíocht tríd an Oifig Fiontair Áitiúil. Spreagann sé fás geilleagrach le tionscnaimh cosúil leis an gConair Eacnamaíochta Straitéiseach agus forbairt turasóireachta, agus cinntíonn sé go gcomhlíontar reachtaíocht phleanála.

Tithíocht

Bainistíonn sé seachadadh tithíochta sóisialta agus inacmhainne, cosc ar dhídean, agus cláir chóiríochta don Lucht Siúil. Áirítear ar na seirbhísí deontais tithíochta, oiriúnuithe do dhaoine scothaosta agus do dhaoine faoi mhíchumas, bainistíocht eastáit, agus scéimeanna cíosa difreálacha. Déanann sé maoirseacht freisin ar chláir iarfheistithe fuinnimh agus ar ghníomhachtú folúntas.

Airgeadas, Mótarcháin, TFC agus Claochlú Digiteach

Láimhseálann sé bainistíocht airgeadais, buiséadú agus bailiú ioncaim. Oibríonn sé an Oifig Mótarchánach le haghaidh ceadúnú feithiclí. Treoraíonn sé an claochlú digiteach agus TFC trí sheirbhísí ar líne a leathnú, suíomh géasáin na Comhairle a fheabhsú agus an Straitéis Dhigiteach Náisiúnta Rialtais Áitiúil a chur i bhfeidhm. Cinntíonn sé córais láidre rialachais, iniúchóireachta agus comhlíontachta.

Ár Sé Stiúirthóireacht

Tá **sé Stiúirthóireacht** atá leagtha amach thíos freagrach as seirbhísí Chomhairle Chontae na Gaillimhe a sholáthar.



Timpeallacht Oibriúcháin agus Teorainneacha ar Acmhainní

Feidhmíonn Comhairle Chontae na Gaillimhe i dtimpeallacht chasta agus atá ag athrú i gcónaí agus atá múnlaíthe ag fórsaí domhanda, náisiúnta agus áitiúla. Mar an príomhchomhlacht daonlathach sa Chontae, ní mór dúinn fanacht solúbtha—réidh chun deiseanna a thapú agus a bheith athléimneach nuair atá dúshlán romhainn.

Príomhthionchair Sheachtracha

Le linn shaolré an phlean seo, beidh tionchar ag roinnt gnéithe seachtracha ar ár soláthar seirbhíse agus ar rannpháirtíocht an phobail:

- **Éagobhsaíocht Dhomhanda:** Coimhlínt pholaitiúil agus éiginnteacht eacnamaíoch
- **Athruithe Beartais:** Athchóiriú talmhaíochta an Aontais Eorpaigh, reachtaíocht phleanála agus athrú déimeagrafach
- **Brúnna Sóisialta:** Éileamh méadaitheach ar sheirbhísí, iargúlacht tuaithe agus riachtanais chomhionannais agus chearta an duine atá ag athrú i gcónaí
- **Athrú Teicneolaíochta:** Cruthaíonn dul chun cinn an digitithe agus comhtháthú na hintleachta saorga deiseanna chun feabhas a chur ar sheachadadh seirbhísí ach tugann sé dúshlán isteach freisin amhail eisiámh digiteach agus srianta teicniúla, agus ní mór aghaidh a thabhairt orthu sin i gcomhréir le ceanglais dhlíthiúla agus rialála
- **Dúshlán Chomhshaoil:** Athrú aeráide agus caillteanas bithéagsúlachta

Tosaíochtaí Inmheánacha

Chun na dúshlán seo a sháru, tá an Chomhairle ag neartú a hacmhainne inmheánaí trí:

- Forbairt lucht saothair agus foghlaim ghairmiúil leanúnach
- Rialachas, trédhearcacht agus bainistíocht riosca fheabhsaithe
- Córais airgeadais fheabhsaithe agus soláthar seirbhísí áitiúla
- Comhoibriú níos láidre le comhpháirtithe réigiúnacha, go háirithe Comhairle Cathrach na Gaillimhe

Tiomantas do Chomhionannas agus Cearta an Duine

Sainítear ár dtimpeallacht oibriúcháin freisin lenár gceannaireacht maidir le cur chun cinn *comhionannais agus chearta an duine*. Agus é seo á chur i bhfeidhm againn agus i gcomhréir le *Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine* rinneamar an méid seo a leanas:

- Rinneadh measúnú bunaithe ar fhianaise agus rannpháirteach ar shaincheisteanna comhionannais agus chearta an duine.
- Glacadh le Plean Chur i bhFeidhm Dualgais na hEarnála Poiblí chun treoir a thabhairt maidir le cur i bhfeidhm leanúnach an Dualgais
- Rinneadh measúnachtaí tionchair ar chomhionannas agus ar chearta an duine, i gcomhréir leis an ngné fhoriomlán den Dualgas, maidir le pleananna, beartais, straitéisí agus cláir thábhachtacha a fhorbairt agus athbhreithniú a dhéanamh orthu, chun freagairt

leordhóthanach agus iomchuí a chinntiú ar na saincheisteanna comhionannais agus chearta an duine a sainaithníodh, lena n-áirítear in ullmhú an Phlean Gníomhaíochta seo um Sheirbhísí do Chustaiméirí.

- Forbraíodh straitéisí spriocdhírthe do ghrúpaí tábhachtacha, i gcomhréir leis an ngné Straitéiseach den Dualgas, a dhíríonn ar roinnt de na saincheisteanna comhionannais agus chearta an duine a sainaithníodh, lena n-áirítear:
 - Straitéis Aoisbháuil
 - Straitéisí Tithíochta
 - Clár Cóiríochta don Lucht Siúil

Comhairle Sholúbtha atá Réidh don Todhchaí

Tá ár bPlean Corparáideach deartha le bheith inoiriúnaithe, rud a chinntíonn gur féidir linn freagairt d'athrú, ár bpobail a chosaint agus seirbhísí ionchuimsitheacha, ardchaighdeán a sholáthar. Tá an cur chuige seo mar bhonn agus mar thaca ag ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí agus léiríonn sé ár dtiomantas do Chontae na Gaillimhe níos cothroime agus níos athléimní.

Ag freastal ar ár gcustaiméirí

I gComhairle Chontae na Gaillimhe, aithnímid go n-áirítear lenár gcustaiméirí gach duine a chónaíonn, a oibríonn, a dhéanann staidéar, nó a thugann cuairt ar Chontae na Gaillimhe—chomh maith leis na gnólachtaí, na heagraíochtaí agus na pobail a bhíonn i dteagmháil linn. Más rud é go bhfuil cúis agat teagmháil a dhéanamh leis an gComhairle, is tusa ár gcustaiméir.

Ní fhéachaimid ar ár gcustaiméirí mar úsáideoirí seirbhíse amháin, ach mar rannpháirtithe gníomhacha maidir le todhchaí a bpobal a mhúnlú. Clúdaíonn ár rannpháirtíocht líonra leathan, lena n-áirítear:

- Cónaitheoirí áitiúla agus comhaltaí tofa,
- Ionadaithe náisiúnta agus ranna rialtais,
- Ceannairí pobail, grúpaí forbartha áitiúla agus eagraíochtaí earnála.

Tá 193,323 duine ina gcónaí i gContae na Gaillimhe, gan Cathair na Gaillimhe a chur san áireamh (Daonáireamh 2022). Léiríonn ár ndaonra treochtaí náisiúnta i dtéarmaí éagsúlachta agus míchumais, agus ag an am céanna tá sé sainithe go huathúil ag láithreacht phobail Ghaeltachta is mó na hÉireann. Cé go bhfuil roinnt bailte tábhachtacha sa chontae, tá cuid mhór den daonra ina gcónaí i gceantair thuaithe scaipthe,

Táimid tiomanta don chaoi a bhfreastalaímid ar ár gcustaiméirí a chlaochlú. Ina measc seo, tá:

- **Feabhsú a dhéanamh ar sholáthar seirbhísí** trí nuálaíocht agus claochlú digiteach, agus céimeanna a ghlacadh chun aghaidh a thabhairt ar an neamhionannas digiteach agus/nó é a chur san áireamh
- **Cumarsáid** agus freagrúlacht a fheabhsú ar fud na gcainéal uile
- **Cumas eagraíochtúil a thógáil** trí fhorbairt foirne agus ceannaireacht

- **Struchtúir nua a bhunú**, amhail Oifig Bainistíochta Tionscadal agus Foireann Nuálaíochta, chun feabhsú leanúnach a bhrú chun cinn.

Is é an sprioc atá againn a chinntiú go bhfuil gach idirghníomhaíocht leis an gComhairle cuimsitheach, éifeachtach agus ailínithe le riachtanais athraitheacha ár bpobal—uirbeach agus tuaithe, agus trasna gach céim den saol agus gach cúla.

Rochtain uilíoch dár gcustaiméirí uile

Léiríonn ár **gCairt Chustaiméirí** ár dtiomantas do dhínit, d'éagsúlacht, do rannpháirtíocht agus do chuimsiú trí chóiríocht réasúnta a dhéanamh don éagsúlacht agus trí inoiriúnaitheacht agus solúbthacht a chinntiú i seachadadh ár seirbhísí agus i soláthar tacaíochtaí breise, chun freastal ar na riachtanais shonracha a eascraíonn as éagsúlacht.

Áirítear leis sin an ceanglas chun cóiríocht réasúnta a dhéanamh, chun rochtain a chinntiú do chustaiméirí faoi mhíchumas, mar a fhoráiltear faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann agus le haghaidh solúbthachta maidir le hoiriúnuithe a dhéanamh do riachtanais shonracha éagsúlachta níos leithne ár gcustaiméirí ar fud na ngrúpaí atá sainaitheanta do Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine. I gcás ina lorgáítear cóiríocht réasúnta chun freastal ar riachtanais shonracha maidir le héagsúlacht, féadfaidh an custaiméir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí chun aon oiriúnú is gá a lorg chun rochtain ar sheirbhís a chumasú.

Tá ár bhfoireann ar an líne thosaigh oile agus leanann siad de bheith ag fáil oiliúna ar shaincheisteanna comhionannais, éagsúlachta agus chearta an duine chun rochtain a chumasú agus a dhaingniú d'éagsúlacht ár gcustaiméirí.

Déantar cultúr agus atmaisféar ár dtimpeallachtaí soláthair seirbhíse a bhainistiú agus a ullmhú chun fáilte a chur roimh éagsúlacht ár gcustaiméirí agus an fháilte seo a chur in iúl.

Féachfaimid le córais a fhorbairt chun inrochtaineacht ár seirbhísí a rianú agus chun na céimeanna a ghlacaimid chun freagairt don éagsúlacht agus do riachtanais shonracha éagsúlachta ár gcustaiméirí, laistigh agus lasmuigh den eagraíocht, a rianú freisin.

Comhoibríonn Comhairle Chontae na Gaillimhe go gníomhach le comhlachtaí poiblí eile agus le pobail áitiúla chun seachadadh seirbhísí cuimsitheach a chur chun cinn, lena n-áirítear rannpháirtíocht i gClár Aoisbháula in Éirinn. Tacaíonn an tionscnamh náisiúnta seo le forbairt beartas, timpeallachtaí agus seirbhísí aoisbháula a fheabhsaíonn caighdeán beatha daoine scothaosta.

Tá tuilleadh faisnéise ar fáil ag: <https://www.agefriendlyireland.ie>

Inrochtaineacht agus Formáidí Malartacha

Tá Comhairle Chontae na Gaillimhe tiomanta do rochtain uilíoch ar ár seirbhísí a chinntiú i gcomhréir leis an Acht um Míchumas 2005 agus le gach caighdeán inrochtaineachta agus comhionannais náisiúnta agus idirnáisiúnta is infheidhme.

I gcás inar féidir agus inarb iomchuí, cuirfear an fhaisnéis uile atá ar fáil don phobal ar fáil i bhformáidí inrochtana ach iad a iarraidh, lena n-áirítear:

- Cló mór
- Braille
- Comhaid fuaime
- Formáidí leictreonacha
- Ateangaireacht teanga comharthaíochta (le fógra roimh ré)

Is féidir le baill den phobal formáidí inrochtana a iarraidh tríd an bhfoirm iarratais **‘Iarratas ar Fhaisnéis agus ar Chúnamh i bhFormáid Mhalartach’** a chomhlánú, atá ar fáil lena híoslódáil ag:

<https://www.galway.ie/en/governance-administration/customer-service/how-complain-and-appeal>

Ba cheart foirmeacha comhlánaithe a sheoladh ar ais chuig:

Oifigeach Rochtana

Seirbhísí Corparáideacha

Comhairle Chontae na Gaillimhe

Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh

Teil: (091) 509225

Ríomhphost: accessofficer@galwaycoco.ie

Is féidir gearáin faoin **Acht um Míchumas 2005** a chur faoi bhráid an Oifigigh Rochtana freisin trí úsáid a bhaint as ár nós imeachta caighdeánach maidir le gearáin. Tá sonraí iomlána ar fáil ar ár leathanach Seirbhísí do Chustaiméirí:

<https://www.galway.ie/en/governance-administration/your-county-council/customer-service>

Rannpháirtíocht an Chustaiméara

Tá rannpháirtíocht custaiméirí lárnach maidir le planáil, soláthar agus feabhsú seirbhísí Chomhairle Chontae na Gaillimhe. Creidimid go mbíonn cinntí níos fearr, pobail níos láidre agus muinín níos mó sa rialtas áitiúil mar thoradh ar rannpháirtíocht fhiúntach ár gcustaiméirí, agus éagsúlacht ár gcustaiméirí.

Is féidir leat tionchar a imirt ar ár gcuid oibre trí réimse bealaí, lena n-áirítear:

- **Ag plé le d'ionadaithe tofa**

- **Ag freastal ar imeachtaí comhairliúcháin phoiblí**
- **Aiseolas a chur isteach tríd ár gcóras tuairimí ar líne:** Tuairimí Chomhairle Chontae na Gaillimhe
- **Rannpháirtíocht i struchtúir áitiúla** amhail an Lónra Rannpháirtíochta Poiblí (PPN) agus na Coistí um Beartas Straitéiseach (CBSanna).

I gcomhréir le **Sprioc Straitéiseach 4** den Phlean Corparáideach 2025–2029, táimid tiomanta do rannpháirtíocht dhaonlathach agus ceannaireacht shibhialta a neartú. Ciallaíonn sé sin:

- A chinntiú go gcloistear guthanna custaiméirí, trasna éagsúlacht ár gcustaiméirí, agus go gcuirfear san áireamh iad i gcinnteoireacht
- Tacaíocht a thabhairt do chomhaltaí tofa ina ról ionadaíoch
- Cumarsáid agus comhoibriú a fheabhsú leis an bpobal agus le páirtithe leasmhara tábhachtacha, lena n-áirítear eagraíochtaí na sochaí sibhialta, go háirithe na heagraíochtaí sin a dhéanann ionadaíocht ar éagsúlacht ár gcustaiméirí.

Cinntíonn na hiarrachtaí seo ní amháin go spreagtar rannpháirtíocht custaiméirí ach go bhfuil sí daingnithe sa chaoi a n-oibrímid—rud a fhágann go bhfuil ár seirbhísí níos trédhearcaí, níos cuntasáí agus níos freagrúla.

Sa chás seo, tá imní orainn peirspictíochtaí éagsúlachta ár gcustaiméirí a chloisteáil ó na grúpaí atá sainaitheanta don Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine, agus céimeanna a ghlacadh chun tacú leis na peirspictíochtaí seo agus iad a chumasú, de réir mar a iarrtar agus is gá, agus chun leibhéal na rannpháirtíochta seo agus a tionchar a rianú.

Aiseolas ó Chustaiméirí

Cuirimid fáilte roimh bhuir n-aiseolas. Cibé acu trácht, moladh nó tuairim atá i gceist, cuidíonn d'ionchur linn feabhsú. Is féidir leat do thuairimí a roinnt am ar bith trínár seirbhís tuairimí ar líne.

<https://apps.galwaycoco.ie/comments/>

Gníomhartha Seirbhíse do Chustaiméirí 2025-2029

Gníomhartha a bhfuil Dul Chun Cinn le déanamh orthu le linn Shaolré an Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí

Chun seirbhís nua-aimseartha, dírithe ar an gcustaiméir a sholáthar, neartóidh Comhairle Chontae na Gaillimhe a samhail seirbhíse do chustaiméirí, cuirfidh sí cumais dhigiteacha chun cinn, agus cinnteoidh sí go dtacaíonn ár mbonneagar fisiceach le riachtanais atá ag athrú i gcónaí. Tá na gníomhartha seo ag teacht le straitéisí náisiúnta amhail an *Plean Seirbhísí Poiblí Digiteacha 2030* agus ár dtiomantas d'inrochtaineacht, d'éifeachtúlacht, agus do Dhualgas na hEarnála Poiblí.

Príomhghníomhaíocht

- **Athbhreithniú a dhéanamh ar an tSamhail Seirbhíse do Chustaiméirí**
Athbhreithniú cuimsitheach a dhéanamh ar an tsamhail seirbhíse do chustaiméirí chun seachadadh seirbhíse a neartú ar fud na gCeantar Bardasach go léir.
- **Cóiríocht Oifige a Athchumrú**
Spásanna oifige a chomhdhlúthú agus a athdhearadh chun timpeallachtaí inrochtana,

éifeachtúla agus dírithe ar an gcustaiméir a chruthú a thacaíonn leis an tsamhail seirbhíse atá ag athrú i gcónaí.

- **Claohlú Digiteach a Chur Chun Cinn**

Cuir an *Plean Seirbhísí Poiblí Digiteacha 2030* i bhfeidhm trí sheirbhísí poiblí tábhachtacha a dhigitiú, ag cinntiú go bhfuil siad 100% ar fáil ar líne agus go mbainfear 90% den úsáid dhigiteach amach do sheirbhísí infheidhme.

- **Spreag Nuálaíocht agus Tógáil Acmhainne**

Cuir earcaíocht Foireann um Chlaohlú Digiteach tiomnaithe chun cinn chun oibriú leis an nGrúpa Oibre Nuálaíochta chun na tionscnaimh seo a threorú agus a chothabháil.

- **Acmhainn na Gaeilge**

Cumas Chomhairle Chontae na Gaillimhe seirbhísí a sholáthar trí Ghaeilge a leathnú de réir a chéile, i gcomhréir le hAcht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú) 2021, ag cinntiú gur féidir le custaiméirí a labhraíonn Gaeilge páirt iomlán a ghlacadh faoi 2030.

Cuirfidh na gníomhartha seo ar chumas Chomhairle Chontae na Gaillimhe eispéireas custaiméara freagrúil, chuimsitheach agus cumasaithe go digiteach a sholáthar, ag freastal ar riachtanais ár bpobal anois agus amach anseo.

Cairt Custaiméara

I gComhairle Chontae na Gaillimhe, táimid tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeán, inrochtana agus cuimsitheacha a chur ar fáil dár gcustaiméirí uile. Cibé an bhfuil tú i do chónaí, ag obair, ag staidéar nó ag tabhairt cuairte ar Chontae na Gaillimhe—nó ag déanamh ionadaíochta ar ghnó nó ar eagraíocht—tá do thaithí tábhachtach dúinn.

Leagtar amach inár **gCairt Custaiméirí** na caighdeáin ar féidir leat a bheith ag súil leo agus tú ag idirghníomhú linn agus tá sí ailínithe leis na 12 Phrionsabal Treorach um Sheirbhísí Ardchaighdeán do Chustaiméirí a bunaíodh tríd an Tionscnamh um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí (QCSI) faoin Roinn Caiteachais Phoiblí, Seachadta ar an bPlean Forbartha Náisiúnta, agus Athchóirithe. Léiríonn sé ár dtiomantas don chothroime, don trédhearcacht agus don fheabhsú leanúnach agus tacaíonn sé lenár sprioc eagraíocht níos freagrúla agus níos cuntasá a thógáil.

Ár dTiomantais duit

1. **Caighdeán Seirbhíse ar Ardchaighdeán**

Tá sé mar aidhm againn seirbhísí a sholáthar de réir an chaighdeán is airde. Mura bhfuilimid in ann na caighdeáin seo a chomhlíonadh, cuirfimid ar an eolas thú agus míneoidimid cén fáth.

2. **Comhionannas agus Éagsúlacht**

Caithimid le gach custaiméir le dínit agus le meas, ag cinntiú go bhfuil rochtain chomhionann ar sheirbhísí ag gach duine, beag beann ar chúlra nó ar riachtanas.

3. **Rochtain Fhisiciúil**

Tá ár n-oifigí poiblí glan, sábháilte agus inrochtana, agus comhlíonann siad gach ceanglas sláinte, sábháilteachta agus rochtana do dhaoine faoi mhíchumas. Glacaimid céimeanna chun rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas, de réir mar is gá.

4. **Eolas Soiléir**

Cuirimid faisnéis chruinn, cothrom le dáta ar fáil ag gach pointe seirbhíse agus ar ár suíomh gréasáin. Táimid tiomanta dár bhfoirmeacha agus dár n-ábhair a dhéanamh éasca le tuiscint.

5. **Comhfhreagras**

Beidh duine teagmhála ainmnithe san áireamh i ngach comhfhreagras le haghaidh obair leantach.

6. **Tráthúlacht agus Cúirtéis**

Tá sé mar aidhm againn freagra a thabhairt go pras agus go cúirtéiseach. Má tharlaíonn moilleanna, míneoimid an chúis agus cuirfimid amlíne ar fáil le haghaidh réitigh. Iarraimid ar gach custaiméir caitheamh leis an bhfoireann agus le daoine eile leis an gcúirtéis agus an meas céanna.

7. **Gearáin**

Cuirimid fáilte roimh aiseolas agus táimid tiomanta do ghearáin a réiteach go cothrom agus go héifeachtúil. Tá ár nós imeachta gearán simplí, trédhearcach agus ar fáil ag gach pointe seirbhíse do chustaiméirí agus ar líne:

- Gearán a Dhéanamh <https://www.galway.ie/en/contact>

8. **Comhairliúchán agus Meastóireacht**

Cuidíonn d'aiseolas linn feabhas a chur ar chúrsaí. Déanfaimid é éasca duit páirt a ghlacadh i gcomhairliúcháin agus do thuairimí a roinnt maidir lenár seirbhísí, lena n-áirítear céimeanna a ghlacadh chun freastal ar aon riachtanais shonracha a eascraíonn as éagsúlacht.

9. **Rogha agus Inrochtaineacht**

Déanaimid iarracht a bheith solúbtha agus roghanna agus tacaíochtaí á dtairiscint againn d'éagsúlacht ár gcustaiméirí chun a gcumas rochtain a fháil ar sheirbhísí agus íocaíochtaí a dhéanamh. Más mian le custaiméirí solúbthacht den sórt sin a bheith acu, ba chóir dóibh teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach ábhartha Seirbhísí do Chustaiméirí.

10. Teangacha Oifigiúla

Cuirimid seirbhísí ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla i gcomhréir lenár mbeartas teanga.

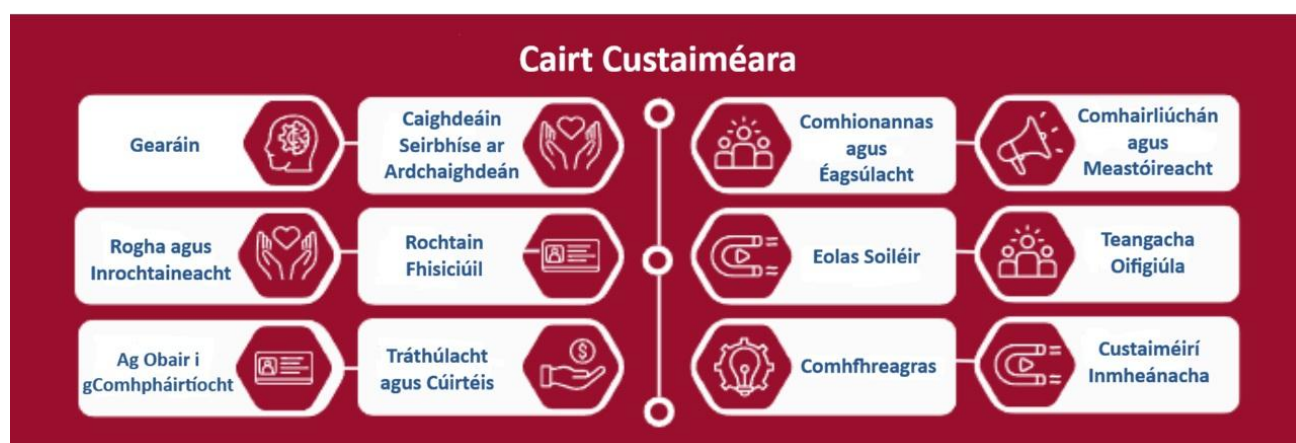
11. Ag Obair i gComhpháirtíocht

Comhoibrímid le comhlachtaí seirbhíse poiblí eile chun feabhas a chur ar sholáthar seirbhísí ar fud an réigiúin.

12. Custaiméirí Inmheánacha

Is mór againn ár bhfoireann, lena n-áirítear éagsúlacht ár bhfoirne, mar chustaiméirí inmheánacha agus cinntímid go bhfuil siad páirteach go gníomhach i bhfeabhsú seirbhíse tríd an nGrúpa Oifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí agus fóraim eile, rud a chinntíonn go gcuirtear éagsúlacht ár bhfoirne in iúl agus go bhfreagraítear di laistigh de sin.

Le haghaidh tuilleadh eolais, féach ar ár Ráiteas um Chaighdeán Seirbhíse ar Ardchaighdeán agus ar ár Straitéis Seirbhísí do Chustaiméirí atá ar fáil in aon oifig, nó ar:



Béarla: www.galway.ie/en/governance-administration/your-county-council/customer-service

Ráiteas maidir le Caighdeán Seirbhíse

Leagtar amach **sa ráiteas seo na caighdeáin** ar féidir leat a bheith ag súil leo uainn bunaithe ar ár **gCairt Custaiméirí**. Tá ár gCairt Custaiméirí ar taispeáint ag ár gcuntair seirbhíse poiblí agus ar líne i gComhairle Chontae na Gaillimhe.

Is é an sprioc atá againn ná cultúr sármhaitheasa a chothú i seirbhís do chustaiméirí. Úsáidfimid ár n-acmhainní chun ardchaighdeán a sholáthar agus a chothabháil go comhsheasmhach. Mar sin féin, má theipeann orainn ó am go ham, cuirfimid ar an eolas thú agus míneoidimid na cúiseanna.

I láthair go pearsanta:

Má thugann tú cuairt ar cheann dár n-oifigí, déanfaimid an méid seo a leanas:

- Timpeallacht ghlan agus shábháilte a sholáthar.
- Cinntiú go bhfuil comharthaí poiblí i nGaeilge agus i mBéarla araon.

- Bualadh leat go tráthúil má tá coinne déanta agat.
- Do phríobháideacht a urramú agus áiseanna cruinnithe príobháideacha a sholáthar más gá.
- Idirghníomhú leat ar bhealach béasach, cúirtéiseach agus cothrom, ina dtabharfar aitheanta do rogha roinnt custaiméirí seirbhís i nGaeilge a fháil agus glacfar go cruinn le sonraí aon chustaiméara i nGaeilge de réir mar is gá.
- Aghaidh a thabhairt ar d'fhiosrúchán agus faisnéis ábhartha a chur ar fáil chomh tapa agus is féidir.
- Úsáid éifeachtach a bhaint as ár n-acmhainní foirne chun amanna scuaine le haghaidh seirbhísí a íoslaghú. Mura féidir scuainí a sheachaint, cuirfimid ar an eolas thú agus míneoimid na cúiseanna.
- Rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus a bhfuil riachtanais bhreise acu.
- Meas a léiriú ar éagsúlacht ár gcustaiméirí agus iarracht sholúbtha á déanamh againn freastal ar riachtanais shonracha a eascraíonn as éagsúlacht chun rochtain iomlán agus éifeachtach ar ár seirbhísí a chinntiú.
- Gach iarracht a dhéanamh freagairt do shaincheisteanna éagsúlachta teanga le haistriúchán de réir mar is gá, lena n-áirítear Teanga Chomharthaíochta na hÉireann.
- A chinntiú go ndéantar cultúr agus atmaisféar ár dtimpeallachtaí seirbhíse a bhainistiú agus a ullmhú chun fáilte a chur roimh éagsúlacht.

Cuirimid seirbhís cuntair i nGaeilge ar fáil ag gach cuntar poiblí in oifigí Áras an Chontae agus Centrepoin ar an mbealach seo a leanas:

- Má tá cainteoir Gaeilge (atá in ann an tseirbhís iarrtha a sholáthar i nGaeilge) ar fáil, cuirfear seirbhís Gaeilge ar fáil.
- Mura bhfuil cainteoir Gaeilge ar fáil, míneoidh an duine a bheidh ag plé leis an gcustaiméir an scéal go cúirtéiseach agus cuirfidh sé/sí in iúl don chustaiméir cathain a bheidh cainteoir Gaeilge ar fáil (ní dhéanfar é seo ach amháin má tá cainteoir Gaeilge ar fáil laistigh de thréimhse réasúnta ama). De rogha air sin, cuirfear na roghanna seo a leanas ar fáil don chustaiméir:
 - Am sonrach a shocrú nuair a bheidh cainteoir Gaeilge i láthair.
 - Leanúint leis an gcomhrá i mBéarla, más mian leis an gcustaiméir é sin. Ní thairgfear an rogha seo ach amháin má thairgtear na roghanna eile go léir agus má dhiúltaíonn an custaiméir dóibh.
- A chinntiú go leanfaidh aon chomhfhreagras i ndiaidh idirbheart cuntair ina léiríonn tú gur fearr leat an Ghaeilge a úsáid i nGaeilge, fiú má tharla an t-idirbheart i mBéarla.

I Scríbhinn:

Nuair a scríobhaimid chuig custaiméirí nó nuair a chuirimid ríomhphost nó nuair a fhreagraímid comhfhreagras, déanfaimid an méid seo a leanas:

- Úsáid a bhaint as teanga shoiléir agus shimplí, na dtéarmaí teicniúla a laghdú.
- Gach comhfhreagras (litir, ríomhphost, trácht gréasáin) a admháil laistigh de 5 lá oibre agus iarracht a dhéanamh freagra a thabhairt laistigh de 20 lá oibre nó níos lú.

- Ainm an scríbhneora, a uimhir theagmhála, a sheoladh ríomhphoist agus uimhir thagartha an chomhaid a chur san áireamh.
- Cuirfimid ar an eolas thú trí ríomhphost ‘as láthair’ má bhíonn ball foirne as láthair ar feadh níos mó ná 3 lá oibre agus cuirfimid uimhir theagmhála eile ar fáil duit.
- Déanfaimid gach iarracht a chinntiú gurb é comhfhreagras scríofa an cineál teagmhála is oiriúnaí agus is inrochtana d’éagsúlacht ár gcustaiméirí.

Ar an Teileafón:

Má chuireann tú glaoch orainn, déanfaimid an méid seo a leanas:

- A bheith ar fáil chun do ghlaio a fhreagairt ó 9:00 am go 5:00 pm (Luan go hAoine).
- Glaonna a fhreagairt chomh tapa agus is féidir agus iad a fhreagairt go cúirtéiseach.
- Glaoch ar ais a chur ort mura féidir linn déileáil le do cheist láithreach.
- A bheith cabhrach agus soiléir, tú a threorú chuig an duine is oiriúnaí chun déileáil le d’fhiosrúchán gan mhoill.
- Uimhir theagmhála a chur ar fáil duit i gcónaí más gá duit glaoch ar ais orainn.
- Tú a chur ar aghaidh chuig ball foirne a fhéadfaidh déileáil le d’fhiosrúchán i nGaeilge.
- Gach iarracht a dhéanamh glaoch ar ais laistigh de 24 uair an chloig.
- Teachtaireachtaí taifeadta ar ár bhfóin a nuashonrú chun tú a chur ar an eolas má tá an ball foirne as láthair.
- Gach iarracht a dhéanamh freagairt do shaincheistean éagsúlachta teanga le hateangaireacht de réir mar is gá.

Trí Fhoirm Iarratais:

Má dhéanann tú iarratas ar cheann dár seirbhísí, déanfaimid an méid seo a leanas:

- Míniú go beacht cad is gá a dhéanamh chun seirbhís a fháil.
- An fhoirm iarratais a dhéanamh éasca le fáil agus treoracha cruinne agus beachta a sholáthar maidir le conas í a chomhlánú.
- Gan ach faisnéis a iarraidh atá riachtanach chun measúnú cothrom agus pras a dhéanamh ar d’iarratas.
- A chinntiú nach n-úsáidtear sonraí pearsanta a fhaighimid ach amháin chun na críche lenar iarradh iad.
- A admháil go bhfuarthas d’iarratas agus déileáil leis laistigh de na teorainneacha ama comhaontaithe.
- Scríobh chugat le cinneadh ar d’iarratas nó d’achomharc, agus míniú a thabhairt faoi na cúiseanna mura n-éiríonn leis.
- Meas a bheith againn ar éagsúlacht ár gcustaiméirí agus muid solúbtha chun freastal ar riachtanais shonracha a eascraíonn as éagsúlacht atá ábhartha dár bpróisis iarratais.

Ar líne:

Má thugann tú cuairt ar ár suíomh gréasáin, déanfaimid an méid seo a leanas:

- Eolas a chur ar fáil faoi sheirbhísí agus conas tuilleadh eolais a fháil fúthu.
- Cóipeanna dár dTuarascálacha Bliantúla, dár bPleananna Móra agus dár mBuiséid a fhoilsiú.
- Íocaíocht ar líne a chumasú le haghaidh an oiread seirbhísí agus is féidir.
- Cóipeanna dár bhfoirmeacha iarratais uile a chur ar fáil.
- Formáidí inrochtana malartacha dár bhfoilseacháin a chur ar fáil ar iarratas (e.g., Cló Mór).
- É a dhéanamh éasca trácht a chur isteach agus ár suíomh a nuashonrú go pras.
- A chinntiú go gcomhlíonann ár suíomh gréasáin agus ár gcórais ar líne na ceanglais inrochtaineachta faoin Treoir ón Aontas Eorpach maidir le hInrochtaineacht Ghréasáin.

As Gaeilge:

Más mian leat ár seirbhísí a úsáid trí Ghaeilge, déanfaimid an méid seo a leanas:

- Ár mbróisiúir, bileoga eolais, foirmeacha iarratais agus doiciméid bheartais a chur ar fáil i nGaeilge chun cloí le forálacha na Scéime Teanga agus Achtanna na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus 2021.
- Freagra a thabhairt i nGaeilge ar aon chomhfhreagras a fhaightear i nGaeilge.
- Seirbhís teileafóin tiomnaithe Gaeilge a bhunú, a mhéid is féidir, dóibh siúd ar mian leo a ngnó a dhéanamh i nGaeilge.
- Tú a chur ar an eolas faoi na seirbhísí atá ar fáil i nGaeilge ag gach cuntar poiblí agus faoi mhéid na seirbhíse atá ar fáil i nGaeilge.

Spriocanna Freagartha Soláthair Seirbhíse do Chustaiméirí

Baineann an **Ráiteas um Chaighdeáin Seirbhíse ar Ardchaighdeán** le gach réimse seirbhíse agus leagtar amach ár ngealltanais mar seo a leanas:

- Gach comhfhreagras (litir, ríomhphost, trácht gréasáin) a **admháil laistigh de 5 lá oibre** agus iarracht a dhéanamh freagra a thabhairt laistigh de **20 lá oibre nó níos lú**.
- Freagra a thabhairt i nGaeilge ar aon chomhfhreagras a fhaightear i nGaeilge.
- Luaitear inár Nós Imeachta Gearán agus Achomharc **go dtabharfar freagra ar gach gearán laistigh de 30 lá oibre**.

Tugann na táblaí seo a leanas sprioc-amanna freagartha soláthair seirbhíse do chustaiméirí do réimsí seirbhíse sonracha.

SEIRBHÍSÍ ÉIGEANDÁLA	SPRIOC FREAGARTHA
Freagairt na Seirbhíse Dóiteáin ar Shlógadh Éigeandála.	Slógadh lánaimseartha sa Chathair laistigh de 1-2 nóiméad agus sprioc chun freastal laistigh de 10 nóiméad laistigh den limistéar freagartha. Coinnithe sa Chathair agus sa Chontae, laistigh de 8-9 nóiméad agus sprioc freastal ar an láthair laistigh de 20 nóiméad

Cúnamh ó Oifigeach Dóiteáin Sinsearach ar glao ag tine nó éigeandálaí eile, lena n-áirítear Móreigeandálaí más gá.	Más gá duit freastal, freagair laistigh de 10 nóiméad agus freastal laistigh d'uair go dhá uair an chloig
Cigireacht seirbhíse dóiteáin ar áitreabh tar éis gearán i scríbhinn ón bpobal.	Tugtar tús áite don ghearán agus tugtar freagra laistigh de 10 lá oibre nó níos lú ag brath ar an tosaíocht. Tugtar tús áite do ghearáin atá criticiúil don bheatha le freagairt laistigh d'aon lá oibre amháin.
Coinne chomhairliúcháin le ball den phobal/comhairleoir maidir le cúrsaí sábháilteachta dóiteáin.	Tugtar tosaíocht agus laistigh de 2 sheachtain ón iarratas.
Cigireachtaí sábháilteachta dóiteáin ar ionad tionóil phoiblí le linn ceadúnúchán bliantúil.	Tugtar tosaíocht d'iarratais. Laistigh de 4 seachtaine le haghaidh cigireachtaí ceadúnaithe bliantúla ar iarratais cheadúnais áirithe.
Próiseáiltear iarratais ar dheimhniú sábháilteachta dóiteáin.	Laistigh den tréimhse reachtúil 2 mhí.

**Tá caighdeán feidhmíochta na Seirbhíse Dóiteáin atá leagtha amach thuas ailínithe leis na ceanglais náisiúnta maidir le tomhas feidhmíochta agus tuairisciú reachtúil.*

BÓITHRE AGUS SEIRBHÍSÍ IOMPAIR	SPRIOC FREAGARTHA
Deisiúcháin Phoill	
(a) Bóithre Náisiúnta agus Bóithre ar a bhfuil breis is 5,000 feithicil de thrácht go laethúil.	(a) Laistigh de 2 lá oibre ón bhfógra *
(b) Bóithre Réigiúnacha (trácht laethúil idir 3000 - 5000).	(b) Laistigh de 5 lá oibre *
(c) Bóithre Réigiúnacha, Áitiúla Príomhúla agus Tánaisteacha (trácht laethúil idir 250 – 2999).	(c) Laistigh de 10 lá oibre *
(d) Bóithre Áitiúla Treasacha agus Áitiúla (trácht laethúil níos lú ná 250).	(d) Laistigh de 20 lá oibre *
Iarratais a admháil le linn éigeandálaí agus gearánaigh a chur ar an eolas faoin ngníomhaíocht atá beartaithe.	Chomh luath agus is féidir.
Freagairt do thuilte éigeandála i dtithe/struchtúir.	Ar bhonn tosaíochta.

** Beidh tionchar díreach ag an leibhéal acmhainní atá ar fáil don Chomhairle chun cothabháil rialta bóithre a dhéanamh ag aon am ar leith ar an gcumas na spriocanna freagartha mionsonraithe a bhaint amach.*

SEIRBHÍSÍ PLEANÁLA	SPRIOC FREAGARTHA
Cinntí pleanála a eisiúint.	Roimh an spriocdháta reachtúil.
Cigireachtaí Rialaithe Foirgníochta.	Cloí le ceanglais na Rialachán um Rialú Foirgníochta, 2014.
Cruinnithe comhairliúcháin pleanála do cheantair Chonamara Thuaidh/Theas, Tuaim/Béal Átha na Sluaighe agus Órán Mór/Baile Locha Riach ar siúl in Áras an Chontae.	Uair amháin in aghaidh na seachtaine.

Clárú agus admháil iarratas pleanála.	Laistigh de 7 lá oibre.
Iarratais a tharchur chuig comhlachtaí reachtúla.	Laistigh de 14 lá oibre.
Doiciméid a chur faoi bhráid an Choimisiúin Pleanála	Laistigh de 14 lá oibre.
Gearáin faoi fhorbairt neamhúdaraíthe a admháil.	Laistigh de 14 lá oibre.

SEIRBHÍISÍ AIRGEADAIS	SPRIOC FREAGARTHA
Iarratais ar mhótarcháin a phróiseáil.	3-5 lá oibre.
Íocaíocht éifeachtach cuntas iníoctha.	Riarachán éifeachtach cuntas infhála.
Ceanglais reachtúla íocaíochta agus E-day.	Fógra luath agus idirchaidreamh le custaiméirí maidir le saincheistanna cuntais.

SEIRBHÍISÍ COMHSHAOIL	SPRIOC FREAGARTHA
Gearáin a admháil maidir le dumpáil mhídhleathach nó saincheistanna truaillithe comhshaoil.	Laistigh de 3-5 lá oibre Tabharfar tús áite do theagmhais thromchúiseacha truaillithe agus tabharfar freagairt dóibh an lá céanna.
Admháil ar ghearáin maidir le rialú madraí.	Laistigh de 3-5 lá oibre
Múirín Baile Recycone a sheachadadh do cheannaitheoirí.	Laistigh de 10 lá oibre.

ACMHAINNÍ DAONNA	SPRIOC FREAGARTHA
Fógra faoi thoradh agallaimh poist	Laistigh de 10 lá oibre
Admháil ar Iarratas Poist	Laistigh de 5 lá oibre

SEIRBHÍISÍ CORPARÁIDEACHA	SPRIOC FREAGARTHA
Clár na dToghthóirí	Spriocdhátaí reachtúla a chomhlíonadh
Eisiúint Ceadúnas Corrráidála	Laistigh de 15 lá oibre
Saoráil Faisnéise agus Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaoil/Iarratais ar Rochtain ar Shonraí ó Ábhar Sonraí	I gcomhréir leis na rialacháin
Gearáin chuig an Oifigeach Rochtana	I gcomhréir leis na rialacháin

SEIRBHÍISÍ LEABHARLAINNE	SPRIOC FREAGARTHA
Freagra na Seirbhíse Leabharlainne ar iarratas ar fhaisnéis	Laistigh de 8 lá oibre mura bhfuil sé ar fáil láithreach.
Comhairle ó sheirbhís leabharlainne maidir le leabhair agus léitheoireacht.	Laistigh de 8 lá oibre mura bhfuil sé ar fáil láithreach.

FORBAIRT TUAITHE, POBAIL, TURASÓIREACHTA AGUS COMHATHÁTHÚ	SPRIOC FREAGARTHA
Comhairle maidir le saincheistean Forbartha Tuaithe, Pobail, Ealaíon agus Cultúir, Imeasctha, Ionchuimsithe Shóisialta agus Rannpháirtíochta.	Laistigh de 5 lá oibre.
Admháil a thabhairt go bhfuarthas Iarratais ar Dheontas.	Laistigh de 5 lá oibre.
Athbhreithniú a dhéanamh ar Scéimeanna Tacaíochta Pobail, ar iarratais ar Dheontais agus moladh a thabhairt don Chomhairle iad a cheadú.	Laistigh de dhá mhí ó dháta deiridh fógartha na Scéimeanna.
Íocaíocht Deontas.	Laistigh de 20 lá oibre i ndiaidh an t-éileamh tarraingthe siar comhlánaithe a fháil agus i ndiaidh chomhlíonadh na gcoinníollacha.
Fógra Tosaigh faoi chlár mhaoinithe náisiúnta agus áitiúla ábhartha do Chomhaltaí Tofa agus don Lónra Rannpháirtíochta Poiblí (PPN)	Fógra 10 lá oibre.

SEIRBHÍSÍ TITHÍOCHTA	SPRIOC FREAGARTHA
Admháil a thabhairt maidir le hiarratais tithíochta/iarratais aistrithe a fháil agus comhairle a thabhairt faoi na nósanna imeachta.	Laistigh de 10 lá oibre
Admháil a thabhairt go bhfuarthas an t-iarrratas ar iasacht tithíochta agus aon rud atá fágtha ar lár a chur in iúl.	Laistigh de 10 lá oibre
Admháil a thabhairt ar iarratais agus aon easnaimh a chur in iúl maidir le Deontas do Dhaoine faoi Mhíchumas/Deontas um Chúnamh Soghluaisteachta.	Laistigh de 10 lá oibre
Admháil a dhéanamh ar an iarrratas ar Dheontas um Chúnamh Tithíochta do Dhaoine Scothaosta.	Laistigh de 10 lá oibre

SEIRBHÍS UISCE	SPRIOC FREAGARTHA
Seirbhísí Uisce Poiblí	Is é Uisce Éireann amháin atá freagrach as soláthar agus bainistíocht seirbhísí uisce poiblí agus fuíolluisce. Ba chóir gach fiosrúchán faoi uisce poiblí a dhíriú chuig Uisce Éireann trí 1800 278 278 nó www.water.ie
Seirbhísí Uisce Tuaithe	Tacaíocht a thabhairt d'oibriú agus cáilíocht seirbhísí uisce tuaithe, lena n-áirítear scéimeanna uisce grúpa agus deontais tobair, agus maoirseacht a dhéanamh orthu i gcomhréir le beartas náisiúnta uisce tuaithe, agus freagra tráthúil a thabhairt ar cheistean custaiméirí, ar iarratais ar dheontais agus ar chomhlíonadh

	caighdeán cáilíochta uisce agus comhshaoil a chinntiú.
--	--

Leanann an Chomhairle de thacaíocht a thabhairt don earnáil grúpscéimeanna uisce, rud a chuireann ar chumas pobal iad féin a chothú agus a ngnóthaí uisce féin a bhainistiú amach anseo.

Ról an Chustaiméara

Is féidir linn cabhrú leat ar an mbealach is éifeachtaí má:

- Chloíonn tú lenár **gCód Iompair do Custaiméirí**, atá ar fáil i Mír 18 den tuarascáil seo agus ag gach ceann dár cuntair sheirbhíse poiblí agus ag www.gaillimh.ie agus www.galway.ie.
- Bhaineann tú úsáid as uimhir thagartha i rith do chuid gnóthaí linn, i gcás inar cuireadh ceann ar fáil.
- Chuireann tú aon fhaisnéis a bhaineann le d'fhiosrúchán ar fáil.
- Líonann tú d'fhoirm iarratais go cruinn agus go soiléir agus má chinntíonn tú go bhfuil sí sínithe sula gcuirfear isteach í.
- Tá tú ar an eolas faoi dhátaí deiridh agus faoi tháillí agus tú ag déanamh iarratais ar sheirbhísí.
- Chuireann tú aon athruithe ar do chúinsí a d'fhéadfadh difear a dhéanamh do chinneadh in iúl dúinn.
- Thugann tú freagra go pras má iarraidimid tuilleadh eolais uait.
- Dhéanann tú coinne roimh ré ionas gur féidir linn ullmhú do do chruinniú agus muid a chur ar an eolas mura féidir leat freastal ar do choinne.
- Chuireann tú aon riachtanais shonracha a d'fhéadfadh teacht chun cinn as an éagsúlacht in iúl dúinn má thagann tú ó na grúpaí atá sainaitheanta do Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine.

Cód Iompair do Chustaiméirí

Tá Comhairle Chontae na Gaillimhe tiomanta do sheirbhísí poiblí ardchaighdeán a sholáthar i dtimpeallacht shábháilte, mheasúil agus ionchuimsitheach. Iarraimid ar gach custaiméir úsáid a bhaint as ár seirbhísí ar bhealach a léiríonn cóimheas agus comhthuiscint don fhoireann, d'úsáideoirí eile seirbhíse agus d'áiseanna na Comhairle.

Ionchais ó Chustaiméirí

Táthar ag súil go ndéanfaidh custaiméirí an méid seo a leanas:

- Déileáil le baill foirne agus le húsáideoirí seirbhíse eile le cúirtéis agus le meas.
- Meas a léiriú ar oifigí na Comhairle, leabharlanna craoibhe, páirceanna agus áiseanna poiblí eile.

- Rialacha agus treoirlínte atá in airde in oifigí, i leabharlanna, i bpáirceanna, i gclóis súgartha agus i spásanna oscailte a leanúint.
- Freagracht a ghlacadh as earraí pearsanta agus gan earraí a fhágáil gan aon duine á bhfaire.
- Bruscar a dhiúscairt go freagrach.

Gearáin leanúnacha

Níltear ag súil go nglacfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe ualach míréasúnta ar a próisis ghearáin de bharr gearán leanúnach a bhfuil cinneadh déanta ag Comhairle Chontae na Gaillimhe fúthu i gcomhréir lenár mBeartas agus Nós Imeachta maidir le Gearáin.

- Táthar ag súil go gcaithfidh gach custaiméir le meas agus cúirtéis leis an bhfoireann agus go seachnóidh siad iompar imeaglach nó trioblóideach. Sa chás go dtarlaíonn iompar do-ghlactha, féadfaidh an fhoireann idirghníomhaíochtaí a chur ar ceal, seirbhísí a tharraingt siar nó a chur ar fionraí, nó iarraidh ar dhaoine áitreabh na Comhairle a fhágáil.
- Déanfar gearáin a láimhseáil trí na próisis bhunaithe maidir le réiteach túsline, iniúchadh agus freagairt fhoirmiúil. Má tá an gearánach fós míshásta, cuirfear ar an eolas iad maidir lena gceart **athbhreithniú a lorg ó Oifig an Ombudsman**. Ag an bpointe sin, measfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe an cás a bheith dúnta mura dtéann an tOmbudsman i dteagmháil leis an gComhairle chun gníomhú níos mó faoin ábhar nó go dtí go ndéanann sé amhlaidh.

Iompar Do-ghlactha

Ní ghlacann Comhairle Chontae na Gaillimhe le haon chineál iompair mhíchuí, bhagraigh, mhaslaigh ná thrioblóidigh. Ina measc seo, tá:

- Ciapadh, bulaíocht, nó úsáid teanga ciníche, maslaí, nó bagraí.
- Foréigean nó bagairtí foréigin i gcoinne baill foirne nó úsáideoirí eile seirbhíse.
- Úsáid alcóil nó drugaí mídhleathacha ar áitreabh na Comhairle.
- Caitheamh tobac nó vápáil i limistéir thoirmiscithe.
- Damáiste do mhaoín na Comhairle nó gadaíocht na maoine sin.
- Iompar suaiteach nó contúirteach, lena n-áirítear iompar a chuireann isteach ar dhaoine eile atá ag baint taitneamh as áiseanna nó a chuireann isteach ar dhualgais foirne.
- Úsáid trealaimh taifeadta fuaime nó físe, lena n-áirítear fóin phóca, gan údarú i scríbhinn roimh ré. Áirítear leis seo grianghraif a thógáil nó taifeadtaí a phostáil ar na meáin shóisialta gan chead.
- Iompar maslach, clúmhilleach nó bagrach i leith baill foirne ar ardáin na meán sóisialta.

Smachtbhannaí agus Achomhairc

Mar fhreagra ar iompar neamhghlactha, féadfaidh baill foirne:

- Deireadh a chur le glao gutháin nó le cruinniú.
- Idirghníomhaíocht ag cuntar poiblí a scor.
- Seirbhís a tharraingt siar nó a chur ar fionraí go sealadach nó go buan.

- Iarraidh ar an duine áitreabh na Comhairle a fhágáil. Féadfar custaiméirí a dhiúltaíonn áiseanna na Comhairle a fhágáil nuair a iarrtar orthu a atreorú chuig **an nGarda Síochána**.

Beidh na smachtbhannaí comhréireach agus teoranta ó thaobh ama de. Féadfaidh custaiméirí achomharc a dhéanamh i gcoinne aon chinneadh seirbhís a choinneáil siar nó a chur ar fionraí trí Nós Imeachta Achomhairc Chomhairle Chontae na Gaillimhe. Fanfaidh teidlíocht chun na seirbhíse ar fionraí go dtí go mbeidh toradh an achomhairc le feiceáil.

Tá an Beartas agus Nós Imeachta Gearán ar fáil ag aon chuntar poiblí, leabharlann, nó ar líne ag:

Béarla: www.galway.ie/en/governance-administration/your-county-council/customer-service

Gaeilge: www.galway.ie/ga/rialachas-agus-riarachan/do-chomhairle-chontae/seirbhís-do-chustaiméirí

Agóid Shíochánta

Tá meas ag Comhairle Chontae na Gaillimhe ar an gceart chun agóide síochánta. Chun sábháilteacht agus leanúnachas seirbhíse a chinntiú:

- Ní cheadaítear agóid shíochánta ach amháin **lasmuigh** d'fhoirgnimh na Comhairle.
- Ní cheadaítear agóidí **taobh istigh** d'áiseanna na Comhairle in aon chúinsí.
- Ní fhéadfaidh gníomhaíocht agóide bac a chur ar rochtain ar sheirbhísí ná baill foirne ná úsáideoirí seirbhísí a chur i mbaol.

I gcás nach gcomhlíontar na coinníollacha seo, féadfaidh an Chomhairle an t-ábhar a tharchur chuig **an nGarda Síochána**.

Leanaí a Chosaint

Tá Comhairle Chontae na Gaillimhe tiomanta do leanaí a chosaint ina seirbhísí agus ina gníomhaíochtaí uile. I gcomhréir lenár **Ráiteas Corparáideach maidir le Cosaint Leanaí**, táimid ag súil go gcloífidh gach custaiméir, ball foirne, oibrithe deonacha agus soláthraithe seirbhíse le cur chuige atá dírithe ar an leanbh a chuireann leas, sábháilteacht agus forbairt leanaí chun cinn. Caithfidh gach idirghníomhaíocht le seirbhísí na Comhairle dínit agus cearta leanaí a urramú, a bheith saor ó idirdhealú ná ó dhíobháil. Tá nósanna imeachta soiléire ag an gComhairle maidir le hábhair imní a thuairisciú, agus tá **Oifigeach Idirchaidrimh Ainmnithe um Chosaint Leanaí** ar fáil chun tacú leis an bpróiseas seo.

Tá ár **Ráiteas um Chosaint Leanaí** ar fáil ag:

<https://www.galway.ie/en/governance-administration/governance/child-protection>

<https://www.galway.ie/ga/rialachas-agus-riarachan/rialachas/cosaint-leanaí>

Ár mBeartas agus Nós Imeachta Gearán

Leagtar amach sa chuid seo beartas Chomhairle Chontae na Gaillimhe maidir le láimhseáil gearán agus leagtar amach ann nós imeachta gearán Chomhairle Chontae na Gaillimhe, lena n-áirítear an córas taifeadta gearán.

- Soláthraíonn córas éifeachtach láimhseála gearán buntáistí suntasacha d’aon eagraíocht. Réitíonn sé fadhbanna ar bhealach tráthúil agus éifeachtach ó thaobh costais de.
- Soláthraíonn sé cosaintí d’fhostaithe atá ag feidhmiú i suímh phoiblí ina bhféadfadh eachtraí tarlú.
- Soláthraíonn sé faisnéis luachmhar a d’fhéadfadh feabhas a chur ar sheirbhísí, agus is féidir leis cáil eagraíochta agus muinín inti a neartú.
- Tá na scileanna agus acmhainní cuí ag na baill foirne ag gach leibhéal i gComhairle Chontae na Gaillimhe déileáil le gearáin agus tá lántuiscint acu ar nós imeachta gearán Chomhairle Chontae na Gaillimhe, an córas taifeadta gearán san áireamh. Ba chóir do gach ball foirne daoine atá ag iarraidh gearán a dhéanamh a threorú chuig an Oifigeach ábhartha nuair is cuí. Tá an nós imeachta láimhseála gearán mar chuid den chlár ionduchtúcháin do bhaill foirne atá ag tosú ag obair le Comhairle Chontae na Gaillimhe.
- Soláthraítear oiliúint chuig do bhaill foirne a d’fhéadfadh a bheith ag déileáil le daoine leochaileacha nó a bhfuil riachtanais ar leith acu.

Sainmhíniú ar Ghearán agus Dualgas Chomhairle Chontae na Gaillimhe Cúnamh Réasúnach a Thabhairt

- **Is éard is gearán ann** ná “léiriú míshástachta ag duine amháin nó níos mó den phobal maidir le gníomh nó easpa gnímh eagraíochta, nó maidir leis an gcaighdeán seirbhíse a sholáthraíonn an eagraíocht nó a soláthraítear thar a ceann”.
- D’fhéadfadh aon rud a bheith i gceist, lena n-áirítear:
 - Nuair nach gcuirimid seirbhís shásúil ar fáil.
 - Nuair a sholáthraímid faisnéis mhícheart.
 - Nuair a fhaigheann tú seirbhís de dhrochchaighdeán nó faoi bhun caighdeáin.
 - Nuair a bhíonn tú míshásta le caighdeán na seirbhíse a chuireann ball foirne ar fáil.

Cad nach bhfuil i gceist le gearán:

- Ní gearán é iarratas tosaigh ar sheirbhís, mar shampla poll sa bhóthar a thuairisciú – is féidir leis seo aistriú go gearán má tá, mar shampla, moill mhíchuí déileáil leis an ábhar.
- Scrúdú a dhéanamh ar/déileáil le gearáin faoi ábhair atá lasmuigh de shainchúram an Chomhairle – Mar sin féin, cuirfidh Comhairle Chontae na Gaillimhe cabhair ar fáil don duine trína threorú chuig an eagraíocht ábhartha más féidir.
- Gearáin faoi fheidhmeanna forchoimeáda maidir le comhaltaí tofa na Comhairle – ní féidir le feidhmeannach na Comhairle na cinntí sin ó bhaill an phobail a scrúdú.
- Ba cheart gearáin faoi sáruithe ar reachtaíocht Eitice a chur ar aghaidh ar an gcéad ásc chuig Cláraitheoir Eitice na Comhairle ag ethics@galwaycoco.ie. Mura bhfuil an gearánach sásta leis an toradh, is féidir leo teagmháil a dhéanamh leis an gCoimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí (SIPO), a dhéanfaidh a iniúchadh neamhspleách féin. Is féidir teagmháil a dhéanamh le SIPO ag info@sipo.ie.
- Gearáin faoi chinntí pleanála toisc go bhfuil ceart achomhairc chuig an gCoimisiún Pleanála (An Bord Pleanála roimhe seo). – Is féidir le Comhairle Chontae na Gaillimhe

gearáin maidir le riaracháin an phróisis pleanála agus iad siúd a bhaineann le forfheidhmiú pleanála a scrúdú. (bord@pleanala.ie / planning@galwaycoco.ie / enforcements@galwaycoco.ie).

- Is ceart gearáin faoi sháruithe líomhainte ar chosaint sonraí a threorú chuig an Oifigeach Cosanta Sonraí (dpo@galwaycoco.ie) nó an Coimisiún um Chosaint Sonraí (info@dataprotection.ie).
- Ní mór dár nOifigeach Rochtana gearán a dhéantar faoin Acht um Míchumas a imscrúdú i gcomhréir le hAlt 39 den Acht um Míchumas agus i gcás nach bhfuil an gearánaí sásta, féadfaidh siad athbhreithniú a lorg ón Ombudsman. (accessofficer@galwaycoco.ie / complaints@ombudsman.ie).
- Ba chóir nochtaí cosanta (sceithireacht nó ‘drochiompar san ionad oibre a thuairisciú’) a threorú chuig an bPríomhfheidhmeannach/Oifigeach um Nochtadh Cosanta (protecteddisclosures@galwaycoco.ie). Tá faisnéis bhreise ar fáil ar ár suíomh gréasáin <https://www.galway.ie/en/governance-administration/governance/protected-disclosures> nó ar shuíomh gréasáin an Choimisinéara um Nochtadh Cosanta <https://www.opdc.ie/en/publication/3a25c-what-a-protected-disclosure-is/>.
- Cinntí bunaithe ar an Acht um Shaoráil Faisnéise nó ar Rochtain ar Fhaisnéis faoi na Rialacháin Chomhshaoil. Is féidir ceisteanna a threorú chuig foi@galwaycoco.ie nó aie@galwaycoco.ie. Tá faisnéis bhreise ar fáil ar ár suíomh gréasáin <https://www.galway.ie/en/governance-administration/governance/freedom-information> nó <https://www.galway.ie/en/governance-administration/governance/access-information-environment-aie>.

Leagtar amach in **Alt 4A d’Acht an Ombudsman 1980** (arna leasú) an dualgas chun cúnamh agus treoir réasúnta a thabhairt do dhaoine in aon phlé leis an “ngníomhaireacht in-athbhreithnithe” (Comhairle Chontae na Gaillimhe sa chás seo).

Cuimsíonn cabhair réasúnta déileáil le daoine ar bhealach tráthúil agus faisnéis a sholáthar faoi chearta achomhairc nó athbhreithnithe ar bith. Cuimsíonn sé freisin an pobal a chur ar an eolas faoina gceart gearán a dhéanamh chuig an Ombudsman sa litir cinnidh gearáin.

D’fhéadfadh cúnamh nó tacaíocht a chur ar fáil chun gearán a dhéanamh/a fhoirmliú agus/nó gearán intuigthe a spíonadh a áireamh mar chabhair réasúnta do dhuine atá ag déanamh gearáin. Déanfar gearáin a fhaigheann an tOmbudsman a iniúchadh de réir na gcritéar seo.

Déanfar aon ghníomhaíochtaí araíonachta, nó gníomhaíochtaí eile dá leithéid, a bhaineann le fostaí na Comhairle, de bhun gearáin a rinneadh chuig an gComhairle, a láimhseáil i gcomhthéacs na Reachtaíochta Fostaíochta agus beartais agus nósanna imeachta acmhainní daonna na Comhairle. Ní nochtfar sonraí an phróisis seo don ghearánach.

Cinntí/Gníomhaíochtaí ina bhfuil Comhairle Chontae na Gaillimhe tar éis Lánrogha a Fheidhmiú

- Cuimsíonn cinntí riaracháin, mar gheall ar a gcineál, lánrogha a fheidhmiú uaireanta, áit a mbíonn cumhacht ag an gcinnteoir rogha a dhéanamh maidir le cibé acu gníomh a

dhéanamh nó gan é a dhéanamh, nó iarratas a cheadú nó gan é a cheadú (ina iomláine nó le coinníollacha).

- Sna cásanna sin, is é ról an chinnteora breithiúnas a dhéanamh ina gcuirtear san áireamh gach faisnéis ábhartha agus imthosca áirithe an cháis.
- Nuair a fheidhmítear lánrogha den sórt sin, a mhéid is féidir, coinnítear taifead a léiríonn na saincheistanna ábhartha a rinne an cinnteoir breithniú orthu agus an fáth; an tábhacht a leagtar ar na saincheistanna sin; agus na cúiseanna leis na cinntí a rinneadh.
- Tá an fhaisnéis seo ríthábhachtach nuair a dhéantar iniúchadh ar ghearán faoi chinneadh mar léirítear léi conas mar a thángthas ar an gcinneadh. Ba chóir dea-chúiseanna a thacaíonn leis an gcinneadh a sholáthar don ghearánach. Aithníonn Comhairle Chontae na Gaillimhe an tábhacht atá le córas láidir coinneála taifead, go háirithe i gcásanna nach gcuimsítear cinneadh faoi bheartas sainmhínithe nó faoi fhoráil reachtaíochta, nó nach bhfuil sé de réir téarmaí scéime ar leith etc.

Conas Gearán a Dhéanamh

- Cinntíonn Comhairle Chontae na Gaillimhe go bhfuil cultúr agus timpeallacht san údarás áitiúil a spreagann daoine nach bhfuil sásta le seirbhís gearán a dhéanamh. Ní dhéanfaidh gearán a dhéanamh dochar d'idirghníomhaíocht duine le Comhairle Chontae na Gaillimhe.
- Tá an próiseas chun gearán a dhéanamh dírithe ar an úsáideoir, éasca le rochtain a fháil air agus furasta a úsáid. Tá sé solúbtha ag brath ar an ngearán agus ar an ngearánach agus tacaíonn sé le réiteach luath ar ghearáin. Glactar le gearáin ar réimse bealaí inrochtana, lena n-áirítear ar líne, go pearsanta, ar an bhfón agus i scríbhinn:
 - **Sa Phost:** chuig an rannóg ábhartha (is féidir leat ár bhFoirm Ghearáin a úsáid féach aguisín 2)
 - **Ar ríomhphost:** chuig customerservices@galwaycoco.ie
 - **Ar líne:** ach úsáid a bhaint as ár gCóras Tráchtanna Custaiméirí ar ár suíomh gréasáin <https://www.galway.ie/en/contact>
 - **Ar an nGuthán:** 091-509000
- Tá sé éasca fáil amach conas gearán a dhéanamh, agus tá sé simplí agus éasca é a dhéanamh.

Comhairle Chontae na Gaillimhe:

Cinntíonn sé go mbíonn rochtain ag gach úsáideoir seirbhíse ar fhaisnéis shimplí agus shoiléir maidir le conas gearán a dhéanamh mar atá leagtha amach anseo nó ar fáil ar ár suíomh gréasáin ag:

Béarla: www.galway.ie/en/governance-administration/your-county-council/customer-service

Gaeilge: www.galway.ie/ga/rialachas-agus-riarachan/do-chomhairle-chontae/seirbhís-do-chustaiméirí

- Tá faisnéis faoinár nós imeachta gearán le feiceáil go soiléir d'úsáideoirí seirbhíse ar ár suíomh gréasáin, ár meáin shóisialta agus ar chomharthaí agus póstaer inár n-oifigí Údarás Áitiúil.
- Tugann sé aird ar úsáideoirí seirbhíse a bhfuil riachtanais ar leith acu, mar shampla iad siúd atá faoi mhíchumas intleachta nó coirp. Tá Oifigeach Rochtana Chomhairle Chontae

na Gaillimhe eolach ar an bpróiseas gearán, agus tá faisnéis maidir le conas teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Rochtana istigh le faisnéis maidir le conas gearán a dhéanamh. (accessofficer@galwaycoco.ie).

- Féadfaidh sé a bheith dúshlánach do roinnt daoine gearán a dhéanamh nó d'fhéadfadh fadhbanna litearthachta nó deacrachtaí a bheith acu a ngearán a dhéanamh i scríbhinn. Úsáidfídh Comhairle Chontae na Gaillimhe acmhainní tacaíochta atá ar fáil againn, más gá, chun cabhrú le duine atá ag déanamh gearáin.
 - Nuair a shainaithnítear na fadhbanna seo glacfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe leis an ngearán ar an bhfón/go pearsanta, nó iarrfar ar an duine an mian leo cara, ball teaghlaigh nó seirbhís achomhairc a ainmniú mar ionadaí. Is féidir le hIonaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh cabhrú le daoine den sórt sin freisin, faoi réir ceanglais RGCS. I gcás ina nglactar le gearán ó bhéal go pearsanta, comhaontóidh an dá pháirtí nóta den phlé agus síneoidh an dá pháirtí é nuair is féidir.
- Tugtar aird ar dhaoine nach Béarla nó Gaeilge a gcéad teanga agus tabharfar faoi deara má tá duine in ann a ghearán a chur in iúl ina chéad teanga, go gcinntíonn sé seo nach gcaillfear na príomhphointí. Déanfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe iarracht seirbhís aistriúcháin a chur ar fáil a mhéid is féidir, agus d'fhéadfadh sé seo an tréimhse ama chun freagra a thabhairt ar an ngearán a fhadú.
- Glactar le gearáin a dhéanann ionadaí an ghearánaigh, fad is go bhfuil an cead cuí i scríbhinn faighte ón ngearánach.
- Déantar eolas faoin bpróiseas agus faoin mbeartas gearán a chur ar fáil go héasca i gcónaí, ní hamháin nuair is mian le duine gearán a dhéanamh. Beidh an fhaisnéis seo ar fáil i ngach limistéar fáiltithe poiblí agus in aon áit eile a úsáideann an pobal.
- Cuirfear faisnéis faoin nós imeachta gearán agus faoin mbeartas in iúl i ngach litir/ríomhphost cinnidh.

Tacaíocht ó Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus Gníomhaireachtaí Abhcóideachta

Tá Comhairle Chontae na Gaillimhe tiomanta chun a chinntiú go mbeidh rochtain ag gach custaiméir ar chomhairle agus tacaíocht neamhspleách agus gearán á dhéanamh acu. I dteannta nósanna imeachta na Comhairle, féadfaidh custaiméirí cabhair a lorg ó na gníomhaireachtaí seo a leanas:

Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Cuireann Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh faisnéis, comhairle agus abhcóideacht atá saor in aisce, rúnda, agus neamhchlaonta ar fáil maidir le seirbhísí agus teidlíochtaí poiblí. Is féidir leo cabhrú le daoine aonair an próiseas gearán a thuiscint, cáipéisíocht a ullmhú agus rochtain a fháil ar thacaíocht bhreise.

- **Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh na Gaillimhe**

Teach Aibhistín, Sráid San Aibhistín, Gaillimh, H91 Y7XH

Teil: 0818 07 7600

Ríomhphost: galway@citinfo.ie

Suíomh Gréasáin: <https://www.citizensinformation.ie/en>

Gníomhaireachtaí Abhcóideachta Ábhartha Eile

- **Comhairle Abhcóideachta na Gaillimhe (Seirbhísí Bhráithre na Carthanachta Réigiún an Iarthair):**

Tacaítear le daoine faoi mhíchumas i gcathair agus contae na Gaillimhe, rud a chinntíonn go gcloistear a nguthanna agus go ngníomhaítear orthu.

Suíomh Gréasáin: <https://west.brothersofcharity.ie/advocacy/galway-advocacy/>

- **Líonra Rannpháirtíochta Poiblí Chontae na Gaillimhe (PPN):**

Soláthraíonn sé tacaíocht agus ionadaíocht do ghrúpaí pobail agus deonacha agus cuireann sé nós imeachta gearán ar fáil maidir le saincheistanna a bhaineann le rannpháirtíocht an phobail.

Teil: 091 509 310

Ríomhphost: administrator@galwaycountypnn.ie

Suíomh Gréasáin: <https://www.galwaycountypnn.ie>

- **Oifig an Ombudsman:**

Comhlacht neamhspleách a dhéanann iniúchadh ar ghearáin faoi sheirbhísí poiblí, lena n-áirítear údarais áitiúla.

Teil: 01 636 5600

Suíomh Gréasáin: <https://www.ombudsman.ie>

- **Threshold Galway:**

Cuireann sé comhairle agus abhcóideacht saor in aisce, rúnda ar fáil do thionóntaí a bhfuil fadhbanna tithíochta acu agus oibríonn sé chun easpa dídine a chosc trí chabhrú le tionóntaí fanacht ina dtithe.

Teil: 1800 454 454 nó (091) 563 080

Ríomhphost: advicegalway@threshold.ie

Suíomh Gréasáin: <https://www.threshold.ie>

TABHAIR FAOI DEARA: Má fhaigheann an tOmbudsman gearán nár cuireadh comhairle ar dhaoine faoin nós imeachta agus beartas gearán sa chumarsáid ar an gcinneadh, déileálfar leis an ngearán nuair a mheastar go bhfuil sé laistigh de na téarmaí tagartha. I gcúinsí den sórt sin, ní fhéadfaidh an tOmbudsman comhairle a chur ar an duine dul i mbun nós imeachta gearán Chomhairle Chontae na Gaillimhe. Féadfaidh an tOmbudsman mainneachtain Chomhairle Chontae na Gaillimhe fógra a thabhairt faoin nós imeachta agus faoin mbeartas gearán a chur san áireamh agus cinneadh á dhéanamh cibé acu tacú leis an ngné sin den ghearán nó gan glacadh leis.

Gearáin Faoi Rún

- I gcásanna áirithe, b'fhéidir gur mhaith le duine a ghearán a choinneáil faoi rún (go háirithe má tá gearán á dhéanamh faoi dhuine ar leith maidir le hlompar Frithshóisialta, agus go bhfuil eagla roimh dhíoltas ann). I gcásanna den sórt sin, féadfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe

ceadú do dhuine sonraí a ghearáin a choinneáil faoi rún. Má bhíonn faisnéis a fhaightear ón ngearánach, nó má bhíonn nádúr an ghearáin féin, den sórt go bhféadfaí an gearánach a aithint cé go n-iarrtar rúndacht, áfach, cuirfear an gearánach ar an eolas faoi sin agus iarrfar orthu an mian leo go leanúint leis an iniúchadh. Tá forálacha an Achta um Shaoráil Faisnéise i bhfeidhm freisin agus aon iarratas ar fhaisnéis á phróiseáil ó dhuine a ndearnadh an gearán ina choinne. D'fhéadfadh cásanna a bheith ann ina mbeidh leas an phobail níos tábhachtaí ná cearta príobháideachta na ndaoine lena mbaineann an fhaisnéis. I gcásanna ina mbeartaítear na taifid a choinneáil siar maidir le fachtóirí leasa phoiblí, ba cheart na pointí a leanas a chur san áireamh:

- Leas an phobail maidir le ceart príobháideachta daoine aonair a chosaint i dtaca le gearáin a dhéanamh.
- Leas an phobail maidir le daoine aonair a bheith in ann dul i dteagmháil leis an gComhairle go rúnda agus gan eagla roimh nochthead i ndáil le nithe pearsanta nó íogaire.
- Leas an phobail maidir le cumas na Comhairle mar chomhlacht poiblí a bheith in ann a feidhmeanna maidir le gearáin ó bhaill an phobail a chomhlíonadh go héifeachtach.
- An gá le rúndacht a chaomhnú, agus ábhar agus imthosca na cumarsáide á chur san áireamh.

Gearáin Gan Ainm

- Ní dhéileálfadh Comhairle Chontae na Gaillimhe le gearáin anaithnide mura bhfuil baol gortaithe do dhuine nó do mhaoín agus mura bhfuil faisnéis shuntasach ann a éilíonn iniúchadh – e.g. ní dhéanfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe iniúchadh ar ghearáin fhánacha, bhaotha nó gearáin nach bhfuil substaint leo.

Gearáin a Réiteach

- Ar ghearán a fháil soiléireoidh Comhairle Chontae na Gaillimhe go díreach cad faoi a bhfuil an duine ag gearán.
- Féadfar tuilleadh faisnéise a iarraidh ar an duine chun tuiscint iomlán a fháil ar an ngearán, ar an toradh atá á lorg acu, agus ar an mbealach a chreideann siad gur féidir an gearán a réiteach.
- Má tá gnéithe an ghearáin lasmuigh de shainchúram Chomhairle Chontae na Gaillimhe iniúchadh a dhéanamh orthu (mar shampla, má bhaineann an gearán le gníomhaíochtaí tríú páirtithe nach bhfuil faoi shainchúram na Comhairle nó nach bhfuil faoi chonradh chun gníomhú thar ceann na Comhairle), cuirfear é seo in iúl go soiléir don duine ag tús an phróisis. Cuirfidh Comhairle Chontae na Gaillimhe an duine ar an eolas faoina gceart teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman mura n-aontaíonn siad leis an gcinneadh gan déileáil leis an tsaincheist mar ghearán.

Tá **dhá chéim féideartha** i gceist le gearáin a réiteach:

- **Réiteach Túsline**, nó nuair nach n-éiríonn leis seo ansin;
- **Réiteach Iniúchta**.

Réiteach Túslíne

- Déanfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe iarracht ceisteanna agus gearáin chustaiméara a réiteach chomh luath agus is féidir, agus, go hidéalach, ag an gcéad phointe teagmhála.
- Má dhéileáiltear le custaiméirí ar bhealach cothrom, réasúnach agus tráthúil trí phróiseas neamhfhoirmiúil, laghdófar an seans go rachaidh an gearán ar aghaidh chuig iniúchadh foirmiúil gearáin.
- Tarlaíonn réiteach túslíne nuair is féidir leis an mball foirne toradh ionchais an ghearáin a bhaint amach go tapa agus go héifeachtach cibé acu ar an bhfón, go pearsanta nó i scríbhinn.
- Beidh gearáin a réitítear tríd an bpróiseas túslíne leagtha síos ar an gcóras taifeadta gearán. Áirítear sna sonraí taifeadta catagóir nó nádúr an ghearáin; an toradh; aon ghníomhaíocht a tógadh agus cibé acu an raibh nó nach raibh an gearánach sásta leis an toradh.
- Ba chóir do dhaoine atá ag déanamh gearáin **uimhir thagartha uathúil a fháil** ag baint lena ngearán le lua acu in aon chomhfhreagras amach anseo. Ba chóir an uimhir thagartha chéanna a úsáid má théann an gearán ar aghaidh chuig iniúchadh.
- I gcás cinntí ar ghearáin atá criticiúil ó thaobh ama de, molfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe don ghearánaí teagmháil dhíreach a dhéanamh le hOifig an Ombudsman le haghaidh athbhreithniú práinneach, agus an t-iniúchadh a sheachaint. Sna cásanna sin, measfaidh an Chomhairle go bhfuil a bpróiseas gearáin dúnta, mura dtéann an tOmbudsman i dteagmháil léi níos mó nó go dtí go dtéann sé i dteagmháil léi arís.
- I gcás ina mbaineann gearáin le hiarmhairt dhiúltach láithreach i.e. go bhfuil an cheist práinneach, breithneoidh an tOmbudsman gearán sna himthosca sin.

Réiteach Iniúchta

- I gcás nach réitítear gearán tríd an bpróiseas réitigh túslíne a leagtar amach thuas, déanfar é a chur ar aghaidh chuig an **Oifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí don aonad sin** láithreach lena iniúchadh go foirmiúil.
- Is é an aidhm an gearán a réiteach nuair is féidir, nó freagairt iomlán, oibiachtúil agus comhréireach a thabhairt don duine atá ag déanamh gearáin, a léiríonn an seasamh deiridh.
- Nuair is féidir, déanfaidh bainisteoir iniúchadh ar ghearáin, bainisteoir nach bhfuil baint acu leis an tsaincheist a ndearnadh gearán mar gheall uirthi. Tá sé tábhachtach a bheith réadúil agus soiléir leis an duine atá ag déanamh gearáin faoi na creataí ama, agus comhairle a thabhairt dóibh go luath mura mbeidh sé indéanta na creataí ama a leagtar amach thíos a chomhlíonadh:
- Baineann na spriocdhátaí seo a leanas le cásanna iniúchta gearán (agus lá a haon á áireamh mar an lá a fhaightear an gearán lena iniúchadh, nó an chéad lá oibre eile má fhaightear an gearán i rith an deireadh seachtaine nó ar lá saoire poiblí):
 - Déanfar gearán a **admháil laistigh de 5 lá oibre**, agus cuirfear gach modh réasúnta i bhfeidhm chun an tsaincheist a réiteach. Ba chóir don admháil a bheith i bhformáid atá inrochtana don duine, agus go gcuirtear san áireamh ann an modh teagmhála is fearr leo.

- Tá sé riachtanach ionchais a bhainistiú maidir le torthaí gearán agus raon feidhme an iniúchta a shoiléiriú ón tús chun éifeachtúlacht agus éifeacht na láimhseála gearán a chinntiú.
- Ba chóir an gearán a iniúchadh leis na saincheisteanna a ardaíodh á gcur san áireamh ón tús, agus gan brath ar aon tuairimí nó conclúidí roimhe seo. Ba chóir don Oifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí nó don duine atá ceaptha chun an gearán a iniúchadh:
 - Cinntigh go bhfuil rochtain acu ar gach cumarsáid agus fianaise riachtanach – d’fhéadfadh sé seo taifid de ghlaonna teileafóin nó cruinnithe, iarratais oibre, cuimhní foirne agus ríomhphoist inmheánacha a áireamh;
 - Scrúdaigh cad a tharla;
 - Meas cad ba chóir tarlú – ba chóir go n-áireofaí anseo aon bheartais nó nósanna imeachta ábhartha a bhaineann leis, lena n-áirítear Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine an Údaráis Áitiúil;
 - Déan teagmháil le nó buail leis an ngearánach, más gá chun an gearán atá á dhéanamh a thuiscint go hiomlán. Má tharlaíonn an teagmháil, déan taifead i scríbhinn; agus
 - Ag gach céim den phróiseas iniúchta, ba cheart don Oifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí deiseanna a lorg chun an t-ábhar a réiteach go síochánta. Agus é nó í ag teacht ar a t(h)uairim dheiridh, tar éis na nithe thuasluaite agus aon ní ábhartha eile a chur san áireamh, ba chóir don iniúcháir cinneadh a dhéanamh go simplí maidir le cibé an bhfuil difríocht nó nach bhfuil difríocht idir an méid a tharla agus an méid gur chóir tarlú.
 - Nuair atá an caidreamh leis an duine a dhéanann an gearán briste nó má bhaineann an gearán le saincheisteanna tromchúiseacha/ardriosca/ardphróifíle, déantar **iniúchadh ag an leibhéal cuí** ar an ngearán de réir mar is gá.
 - I gcásanna áirithe, b’fhéidir nach mbeidh sé indéanta aontú ar phointí an ghearáin. D’fhéadfadh sé go mbeadh an duine ag súil le níos mó ná is féidir a sholáthar nó go mbeadh ionchais neamhréalaíocha nó mhírreasúnta acu maidir le raon feidhme an iniúchta. Ba chóir na hábhair seo a shoiléiriú don duine chomh luath agus is féidir chun ionchais a bhainistiú ón tús.
 - Déanfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe a chinntiú go mbeidh aon pháirtí a cheapfar chun iniúchadh gearán a dhéanamh neamhspleách ar ábhar an ghearáin agus **nach mbeidh caidreamh tuairiscithe díreach acu le haon duine atá á iniúchadh mar thoradh ar an ngearán sin.**

Déileáil le Gearáin Iolracha/Gearáin Mhírreasúnta nó Neamhréadúla

- Ní bheifear ag súil go nglacfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe ualach mírreasúnta ar a próisis ghearáin atá cruthaithe trí fheachtas eagraithe nó trí leaganacha iolracha den ghearán céanna.
- I gcúinsí den sórt sin, féadfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe freagra ‘foirm’ aonair a eisiúint nó féadfaidh sí iarraidh ar an ngrúpa duine amháin a ainmniú chun freagra Chomhairle Chontae na Gaillimhe a fháil. Chun go dtarlódh sé sin, bheadh gá le soiléiriú go bhfuil na gearáin go léir

atá á gcur faoi bhráid Chomhairle Chontae na Gaillimhe mar an gcéanna, agus na saincheistanna atá á bplé faoin ngearán a leagan amach go soiléir.

- Beidh gá aon ábhar imní eile nó ar leithligh a ardóidh duine (atá ag déanamh gearáin mar chuid den fheachtas sin) a láimhseáil mar ghearán ar leithligh agus déileáil leo sa ghnáthbhealach. Tá na cineálacha gearán seo éagsúil ó ghearáin leanúnacha, a bhaineann le comhfhreagras athfhillteach faoin tsaincheist chéanna ar thángthas ar chinneadh ina leith cheana ag Comhairle Chontae na Gaillimhe.

Toradh an Ghearáin

Síneoidh an **tOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí** an toradh agus an fhreagairt ar an ngearán agus taifeadfar iad ar an gcóras taifeadta gearán. Má aithnítear teipeanna seirbhíse, déanfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe, chomh fada agus is féidir, an cheist a cheartú, míniú a thabhairt agus/nó leithscéal a ghabháil.

- Tabharfar freagra iomlán don duine atá ag déanamh gearáin chomh luath agus is féidir, ach ag tráth nach déanaí ná **30 lá oibre** ón am a fuarthas an gearán.
- Mura féidir an **creat ama seo a chomhlíonadh, aontóidh an dá pháirtí ar shíneadh**. Déanfar é seo ar bhonn cás ar chás leis na cúinsí á soiléiriú go hiomlán agus ní tharlóidh sé ach in imthosca eisceachtúla.
- Mura féidir an **dáta sínte a chomhlíonadh, féadfar an amlíne le haghaidh freagairt a sholáthar** a shíneadh níos faide trí chomhaontú idir an dá pháirtí agus go dtí dáta sonraithe.
- Mura bhfaigheann an duine cinneadh **imscrúdaithe tar éis 30 lá oibre nó an dáta síneadh ama a comhaontaíodh**, ba chóir a chur in iúl dóibh **gur féidir leo gearán a dhéanamh leis an Ombudsman**.

Tugtar faoi deara gur féidir le moilleanna breise míshástacht an ghearánaí a mhéadú.

Freagra ar Ghearán

Tá an fhreagairt don ghearán thar a bheith **tábhachtach**, agus beidh sí:

- Soiléir agus éasca le tuiscint
- Nuair is féidir, roinn an t-eolas a chuir bonn eolais leis an toradh iniúchta leis an duine chun gur féidir leo na torthaí a thuiscint. Cinnteoidh Comhairle Chontae na Gaillimhe go míneofar aon reachtaíocht/bheartas/treoirlíne a mbraitear orthu ar bhealach a fhágann go mbeidh sé éasca an cinneadh a thángthas air a thuiscint.
- Seachain téarmaí teicniúla agus má bhíonn gá iad seo a úsáid, mínigh an téarma/na téarmaí atá in úsáid.
- Caithfear gach saincheist a aontaíodh/ a sainaithníodh ag tús an ghearáin a chur san áireamh chun cinneadh cothrom agus go hiomlán breithnithe a léiriú.
- Má aithnítear gur mhainnigh **Chomhairle Chontae na Gaillimhe** ina cuid dualgas, agus go bhfuil sé i gceist ag Comhairle Chontae na Gaillimhe gníomh a dhéanamh chun an tsaincheist a réiteach, beidh mionsonraí faoin méid a dhéanfar agus faoin tráth a ndéanfar é sa fhreagairt.
- Sa chás go sainaithnítear teipeanna riaracháin, cuir leithscéal leis.

- Leag béim ar aon ábhar easaontais agus mínigh an fáth nach ndéanfar aon ghníomh breise.
- Luaigh ball foirne ainmnithe, mar shampla an tOifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí, atá ar fáil chun aon ghné den fhreagairt a phlé nó a shoiléiriú. Má tá an gearánach fós míshásta leis an bhfreagairt nó mura nglactar le cinneadh **Chomhairle Chontae na Gaillimhe** mínigh gur tugadh cinneadh/freagairt chríochnaitheach na Comhairle dóibh maidir leis an ábhar agus **cuir in iúl dóibh go bhféadfaidís athbhreithniú a lorg ón Ombudsman.**

Taifid a Choinneáil agus Tuairisciú

Taifid a Choinneáil

- Is bunchloch í taifead maith a choinneáil maidir le gearán a láimhseáil go tráthúil agus go héifeachtach. Tá córas oiriúnach i bhfeidhm ag **Comhairle Chontae na Gaillimhe** a ghlacfaidh agus a thaifeadfaidh sonraí gearán agus atá in ann léargas ar ghearáin a tháirgeadh.
- Coinníonn **Comhairle Chontae na Gaillimhe** comhad gearán ina bhfuil taifid iomlána agus chruinne de gach teagmháil maidir le gearán agus cinntíonn sí go bhfuil an t-eolas seo inrochtana go héasca.

Tuairisciú

- Cuirfear nuashonruithe tréimhsiúla ar fáil don bhainistíocht shinsearach maidir le líon agus cineál na ngearán a fuarthas, an sceideal freagartha agus, i gcás inarb iomchuí, aon nithe a thagann chun cinn agus na gníomhartha is gá. Déanfaidh an bhainistíocht shinsearach na gníomhaíochtaí atá riachtanach chun soláthar seirbhíse a fheabhsú a nótáil.
- Ba chóir go mbeadh tuairisciú bliantúil ar líon na ngearán a phróiseáiltear de réir réimse seirbhíse á éascú laistigh de Thuarascáil an Phríomhfheidhmeannaigh, lena n-áirítear aon athrú ar sheirbhísí a eascraíonn as na saincheistanna a ardaíodh.

Ár bPróiseas Achomhairc

Próiseas na nAchomharc

Má tá tú sásta leis an tseirbhís a chuir Comhairle Chontae na Gaillimhe ar fáil ach míshásta le cinneadh a rinneadh, d'fhéadfá achomharc a chur isteach. Tá achomhairc éagsúil ó ghearáin agus baineann siad go sonrach le cinntí a rinneadh maidir le soláthar nó teidlíochtaí seirbhíse. Sula ndéanann tú achomharc, molaimid athbhreithniú a dhéanamh ar an gcuid dár mBeartas agus Nós Imeachta Gearán a bhaineann le Sainmhíniú Gearán. Leagann sí amach cá háit ar chóir achomhairc a bhaineann le hábhair reachtúla nó rialála a threorú.

Smachtbhannaí agus Achomhairc

I gcás ina bhfuil smachtbhannaí curtha i bhfeidhm faoi Chód Iompair Chustaiméirí Chomhairle Chontae na Gaillimhe, tá sé de cheart ag custaiméirí achomharc a lorg. Féadfaidh custaiméirí achomharc a dhéanamh i gcoinne aon chinneadh seirbhíse a choinneáil siar nó a chur ar fionraí trí

Nós Imeachta Achomhairc foirmiúil Chomhairle Chontae na Gaillimhe. Tabhair faoi deara le do thoil go bhfanfaidh teidlíocht don tseirbhís ar fionraí go dtí go bhfaighfear toradh an achomhairc.

Achomharc a Chur Isteach

Is féidir achomhairc a chur isteach i bhformáidí éagsúla inrochtana:

- **Sa Phost:** Chuig an rannóg ábhartha (is féidir leat ár bhFoirm Ghearáin a úsáid – féach aguisín 2)
- **Ar Ríomhphost:** customerservices@galwaycoco.ie
- **Ar líne:** Ar ár <https://www.galway.ie/en/contact>
- **Ar an nGuthán:** 091-509000

Cuirfear d'achomharc chuig an Oifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí don aonad ábhartha. Déanfar duine **nach bhfuil baint acu leis an gcinneadh bunaidh** é a iniúchadh ag an leibhéal cuí. Leanfaidh an t-achomharc na caighdeáin agus na hamlínte céanna atá leagtha amach inár mBeartas agus Nósanna Imeachta Gearán maidir le Réiteach, Gearáin Iolracha, Gearáin Mhíríasúnta, Toradh agus Freagairt, ach cuirfear i bhfeidhm go sonrach iad i gcomhthéacs an achomhairc.

Athbhreithniú Breise ag Oifig an Ombudsman

Má bhíonn gearánaí fós míshásta le toradh achomhairc, cuirfear ar an eolas iad maidir lena gceart athbhreithniú a lorg ó Oifig an Ombudsman. Ag an bpointe sin, measfaidh Comhairle Chontae na Gaillimhe an cás a bheith dúnta mura dtéann an tOmbudsman i dteagmháil leis an gComhairle chun gníomhú níos mó faoin ábhar nó go dtí go ndéanann sé amhlaidh.

Oifig an Ombudsman:

Teil: 01 636 5600

Suíomh Gréasáin: <https://www.ombudsman.ie>

Le haghaidh Tuilleadh Eolais faoinár Seirbhísí do Chustaiméirí, déan teagmháil le:

COMHAIRLE CHONTAE NA GAILLIMHE GALWAY COUNTY COUNCIL

Áras an Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh

www.gaillimh.ie / www.galway.ie

www.x.com/galwaycoco/

www.facebook.com/GalwayCounty

www.instagram.com/galwaycountycouncil/

SEIRBHÍSÍ DO CHUSTAIMÉIRÍ

Teileafón: 091 509000

Ríomhphost: customerservices@galwaycoco.ie / Ríomhphost: gaeilge@cocogaillimh.ie

Áras An Chontae, Cnoc na Radharc, Gaillimh	Teil: 091 – 509000	
Uaireanta Oscailte na hOifige Ginearálta:	Luan – Aoine	9.00am – 4.00 pm
Seirbhís Teileafóin:	Luan – Aoine	9.00am – 5.00 pm
Seirbhís Teileafóin Taobh Amuigh d’Uaireanta Gnó	Teil: 091 – 509000	
	Luan – Aoine	5pm – 9am
	Satharn – Domhnach	24 uair an chloig

*Le linn na n-amanna seo, atreoraítear glaonna chuig príomhuimhir na Comhairle 091 509000 chuig Key Answering Ltd, soláthraí seirbhíse na Comhairle, a dhéanfaidh taifeadadh ar cheisteanna práinneacha agus a chuirfidh ar aghaidh iad le go ndéanfaidh foireann na Comhairle obair leantach orthu.

Aguisíní



Aguisíní 1.

(i) Saincheisteanna maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine a bhaineann lenár Seirbhís do Chustaiméirí.

Is iad seo a leanas na saincheisteanna maidir le comhionannas agus cearta an duine, arna dtarraingt ónár measúnú foriomlán agus Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine á chur i bhfeidhm, atá os comhair na ngrúpaí aitheanta don Dualgas agus atá ábhartha dár bhfeidhm seirbhísí do chustaiméirí:

*Saincheist(eanna) ábhartha comhionannais agus chearta an duine a bhaineann le **Dínit***

- Claontacht, toimhdí bréagacha agus steiréitíopaí
- Leithcheal, sistéamach agus aonair
- Ciapadh, gnéaschiapadh, bulaíocht, drochíde agus foréigean
- Cásanna ina bhfuil ar dhuine a bhféiniúlacht a cheilt ar eagla go mbeidh leithcheal nó ciapadh ag an obair, agus rochtain á fáil ar sheirbhísí agus i spásanna poiblí
- Easpa tacaíochta agus soláthar do chinnteoireacht chuidithe do dhaoine faoi mhíchumas
- Easpa rochtana ar fhaisnéis agus mainneachtain roghanna eolacha a chumasú
- Easpa beartas agus nósanna imeachta chun freagra a thabhairt ar cheisteanna leithcheala, ciaptha agus gnéaschiaptha a thagann chun cinn agus gan iad a chur i bhfeidhm go cuí nuair a thagann saincheisteanna den chineál sin chun cinn.
- Tearcthuairisciú ar leithcheal ar eagla na híospártha, easpa feasachta ar chearta, peirspictíochtaí nach féidir athrú a dhéanamh, agus easpa eolais ar bheartais agus nósanna imeachta atá i bhfeidhm.

*Saincheist(eanna) ábhartha comhionannais agus chearta an duine a bhaineann le **hÉagsúlacht***

- Gan freastal réasúnach a dhéanamh agus oiriúnú do riachtanais shonracha i bhfostaíocht agus i soláthar seirbhíse
- Easpa tacaíochtaí agus seirbhísí chun freastal ar riachtanais shonracha daoine ó na grúpaí aitheanta
- Easpa tuisceana ar éagsúlacht, easpa eolais ar conas socruithe réasúnta a dhéanamh, easpa beartais maidir le hoiriúnú don éagsúlacht agus easpa cumais chun na córais a chur i bhfeidhm atá riachtanach chun éagsúlacht a chur san áireamh agus chun oiriúnú di
- Gan faisnéis a bheith ar fáil agus inrochtana maidir le cóiríocht réasúnach atá ar fáil agus conas leas a bhaint aisti
- Timpeallachtaí institiúideacha, ionad oibre agus socruithe soláthair seirbhísí neamhfháilteacha
- Bacainní rochtana fisiciúla a bhíonn roimh dhaoine faoi mhíchumas
- Gan próisis chumarsáide agus chomhairliúcháin agus rannpháirtíochta riachtanais agus bacainní sonracha a chur san áireamh
- Easpa sonraí comhionannais ar na grúpaí sainaitheanta

*Saincheist(eanna) ábhartha comhionannais agus chearta an duine a bhaineann le **Rannpháirtíocht***

- Easpa deiseanna chun cead cainte a bheith ag daoine agus páirt a ghlacadh i gcomhairliúcháin agus i bpróisis chinnteoireachta
- Easpa tionchair trí phróisis chomhairliúcháin agus i bpróisis chinnteoireachta agus easpa aiseolais i ndiaidh comhairliúcháin agus rannpháirtíochta

*Saincheist(eanna) ábhartha comhionannais agus chearta an duine a bhaineann le **hlonchuimsiú***

- Neamhionannas digiteach, easpa bonneagair, trealaimh agus scileanna

Rinneadh seiceáil ar an dréacht deiridh den Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhísí do Chustaiméirí seo lena chinntiú go raibh sé ag freagairt go leordhóthanach agus go cuí do na saincheisteanna seo, mar chuid den mheasúnacht tionchair ar chomhionannas agus ar chearta an duine a rinneadh.

Tabharfar aird ar an ngá atá ann aghaidh a thabhairt ar na saincheisteanna seo sa Phlean Gníomhaíochta agus áireofar leis rianú agus tuairisciú ar an dul chun cinn atá déanta maidir leo.

(ii) Spriocanna Forbartha Inbhuanaithe na NA (SDGanna na NA)

Sprioc 1 - Deireadh a chur le bochtaineacht de gach cineál i ngach áit

Sprioc 2 - Deireadh a chur leis an ocras, slándáil bia agus cothú feabhsaithe a bhaint amach agus talmhaíocht inbhuanaithe a chur chun cinn

Sprioc 3 - Saol sláintiúil a chinntiú agus folláine a chur chun cinn do gach duine ag gach aois

Sprioc 4 - Oideachas ionchuimsitheach agus cothrom cáilíochta a chinntiú agus deiseanna foghlama ar feadh an tsaoil a chur chun cinn do chách

Sprioc 5 - Comhionannas inscne a bhaint amach agus gach bean agus cailín a chumhachtú

Sprioc 6 - Infhaighteacht agus bainistíocht inbhuanaithe uisce agus sláintíocht do chách a chinntiú

Sprioc 7 - Rochtain ar fhuinneamh inacmhainne, iontaofa, inbhuanaithe agus nua-aimseartha a chinntiú do chách Plean Corparáideach Chomhairle Chontae na Gaillimhe 2025-2029 36

Sprioc 8 - Fás eacnamaíoch marthanach, cuimsitheach agus inbhuanaithe, fostaíocht iomlán agus táirgiúil agus obair mhaith do chách a chur chun cinn

Sprioc 9 - Bonneagar athléimneach a thógáil, tionsclaíocht ionchuimsitheach agus inbhuanaithe a chur chun cinn agus nuálaíocht a chothú

Sprioc 10 - Éagothroime a laghdú laistigh de thíortha agus ina measc

Sprioc 11 - Cathracha agus lonnaíochtaí daonna a dhéanamh ionchuimsitheach, sábháilte, athléimneach agus inbhuanaithe

Sprioc 12 - Patrúin tomhaltais agus táirgthe inbhuanaithe a chinntiú

Sprioc 13 - Gníomh práinneach a ghlacadh chun dul i ngleic leis an athrú aeráide agus an tionchar a bhaineann leis

Sprioc 14 - Na haigéin, na farraigí agus acmhainní muirí a chaomhnú agus a úsáid go hinbhuanaithe ar mhaithe le forbairt inbhuanaithe

Sprioc 15 - Úsáid inbhuanaithe éiceachóras talún a chosaint, a athbhunú agus a chur chun cinn, foraoisí a bhainistiú go hinbhuanaithe, dul i ngleic le fásachú agus díghrádú talún a stopadh agus a aisiompú agus stop a chur le cailliúint bithéagsúlachta

Sprioc 16 - Sochaithe síochánta agus ionchuimsitheacha don fhorbairt inbhuanaithe a chur chun cinn, rochtain ar cheartas a sholáthar do chách agus institiúidí éifeachtacha, cuntasacha agus cuimsitheacha a thógáil ar gach leibhéal

Sprioc 17 - Na modhanna cur chun feidhme a neartú agus an chomhpháirtíocht dhomhanda um fhorbairt inbhuanaithe a athbheochan.

Aguisíní 2: Ár bhFoirm Ghearáin

Seribhísí Custaiméara
Foirm Ghearáin



Customer Service
Complaint Form

Tá an fhoirm seo le fáil i gcló mór chomh maith

This form is also available in large print

Tá míle fáilte an fhoirm seo a líonadh i nGaeilge



Sonraí an Ghearáin		Complainant Details
Ainm	Name	
Seoladh	Address	
Fón	Telephone	
R-phost	Email	
Dáta	Date	
Luaigh le do thoil cé acu de na modhanna thuas ar mhaith leat go ndéanfadh muid teagmháil leat.		
Please state by which of the above methods you would like us to contact you.		

Má bhíonn aon deacracht agat leis <u>an</u> bhfoirm seo nó le do ghearán a dhéanamh, inis dúinn le do thoil ionas gur féidir linn plé a dhéanamh ar an gcaoi a bhféadfadh muid cabhrú leat. De ghnáth, ba chóir don duine a raibh an fhadhb acu an fhoirm seo a líonadh. Má tá tú á líonadh seo thar ceann duine eile, líon isteach cuid B le do thoil. Tabhair faoi deara, sula gcuirfidh muid an gearán ar aghaidh, go gcaithfidh muid a chinntiú go bhfuil an t-údarás agat gníomhú thar ceann an duine lena mbaineann an gearán.		If you have any difficulty with this form or making your complaint, please tell us so that we can discuss how we might help you. The person who experienced the problem should normally fill in this form. If you are filling this in on behalf of someone else, please fill in section B. Please note that before taking forward the complaint we will need to satisfy ourselves that you have the authority to act on behalf of the person concerned.
Cuid B	Section B	
Ainm	Name	
Seoladh	Address	
<u>An</u> gaol atá leis an duine atá ag déanamh an gearáin	Relationship to the person making the complaint	

Seribhísí Custaiméara Chomhairle Chontae na Gaillimhe – Cultúr barr feabhais a chothú i ndóil le soláthar Seribhísí Custaiméara
Galway County Council Customer Services – To foster a culture of excellence in delivering Customer Services

GCC-CS-06(B)-02

1/3

Cén fáth a bhfuil gearán á dhéanamh agat thar a gceann?	Why are you making a complaint on their behalf?	
---	---	--

Maidir le do ghearán (Lean ar aghaidh le do chuid freagraí ar na ceisteanna seo a leanas ar bhileog(anna) ar leith más gá) Céard faoi ar mhaith leat gearán a dhéanamh? Déan cur síos ar an gcaoi ar fhulaing an duine nó ar an gcaoi ar cuireadh isteach ar an duine Cad a cheapann tú gur chóir a dhéanamh chun rudaí a chur ina gceart? Ar léirigh tú d'ímní cheana féin don fhoireann atá freagrach as <u>an</u> tseirbhís a sholáthar? Más ea, tabhair sonraí gearra faoi conas agus cén uair a rinne tú amhlaigh. Má tá aon doiciméid agat chun tacú le d'ímní/gearán, ceangail iad leis <u>an</u> bhfoirm seo le do thoil.	About your complaint (Please continue your answers to the following questions on a separate sheet(s) if necessary) What do you wish to complain about? Describe how the person affected suffered or has been affected What do you think should be done to put things right? Have you already put your concern to the staff responsible for delivering the service? If so, please give brief details of how and when you did so. If you have any documents to support your concern/complaint, please attach them with this form.
--	--

Síniú:	Signed:	
Dáta:	Date:	

Seirbhísí Custaiméara Chomhairle Chontae na Gaillimhe – Cultúr barr feabhais a chothú i ndóil le soláthar Seirbhísí Custaiméara
Galway County Council Customer Services – To foster a culture of excellence in delivering Customer Services

GCC-CS-06(B)-02

2/3

--	--	--

<u>Gearáin agus Réiteach</u> Léiríonn gearán fúinn nach bhfuil tú sásta leis an mbealach atá muid ag plé leat. Pléifidh muid le gearán áit a ndearna muid cinneadh nó gníomhaíocht bainteach le soláthar seirbhíse nó cur i gcrích feidhme nach bhfuil, a ndeirtear, ag cloí le rialacha, cleachtas nó polasaí nó prionsabail ghinearálta ghlaclach cothromais agus cleachtas maith riaracháin agus a chuirfeadh as don duine i gceist. Cuirfear freagra chugat laistigh de 15 lá oibre. Is féidir aiseolas a chur ar fáil faoin seirbhís a bhfuair tú trí foirm thuairime ar chúram custaiméara ar líne agus tá seo ar fáil ar www.gaillimh.ie.	<u>Complaints and Redress</u> A complaint against us indicates your dissatisfaction with the <u>manner in which</u> we have dealt with you. We will address a complaint where a decision or action is taken by us which relates to the provision of a service or the performance of a function which, it is claimed, is not in accordance with our rules, practice or policy or the generally accepted principles of equity and good administrative practice and which adversely affects the person concerned. You will receive a response within 15 working days. It is also possible to provide feedback on the service you received using our on-line customer care comment form located on www.galway.ie
---	---

Úsáid oifigiúil amháin	Official Use Only	
Dáta a fuairíodh an gearán	Date complaint received	
Dáta admhála	Date acknowledged	
Dáta a éisíodh an cinneadh	Date Decision issued	
Uimhir thagartha	Reference Number	

Cuir ar ais agus seol do ghearán chuig an Rannóg nó Aonad ábhartha sa gComhairle nó seol é chuig:	Please return and address your complaint to the most relevant Section or Unit of the Council or alternatively address it to:
---	--

eol an fhoirm ar ais chuig: Gearáin Custaiméara Seirbhísí Corparáideacha Comhairle Chontae na Gaillimhe Áras an Chontae Cnoc na Radharc Gaillimh	Return to: Customer Services Corporate Services Unit Galway County Council Áras an Chontae Prospect Hill Galway	Tel. (091) 509225 Fax (091) 509010 customerservices@galwaycoco.ie www.gaillimh.ie www.galway.ie
--	---	---

Tá Polasaí Cosanta Sonraí Chomhairle Chontae na Gaillimhe le fáil ar www.gaillimh.ie
Galway County Council's Data Protection Policy is available on www.galway.ie

Seirbhísí Custaiméara Chomhairle Chontae na Gaillimhe – Cultúr barr feabhais a chothú i ndóil le soláthar Seirbhísí Custaiméara
Galway County Council Customer Services – To foster a culture of excellence in delivering Customer Services

Aguisíní 3: Iarratas ar Fhaisnéis agus / nó ar Chúnamh i bhFormáid Mhalartach

Iarratas ar Eolas agus Cabhair i bhFormáid Malartach	 Comhairle Chontae na Gaillimhe Galway County Council	Request for Information and Assistance in an Alternative Format
Tá an fhoirm seo le fáil i gcló mór chomh maith		This form is also available in large print
Tá míle fáilte an fhoirm seo a líonadh i nGaeilge		

Sonraí Custaiméara		Customer Details
Ainm	Name	
Seoladh	Address	
Fón	Telephone	
R-phost	Email	
Dáta an Iarratais	Date of Request	

Iarratas ar Eolas i bhFormáid Malartach		Request for Information in an Alternative Format
Doiciméad agus dáta atá ag teastáil	Document and date required	

Formáid (cuir tic sa bhosca cuí ✓)	Format (please tick ✓)
Formáid Leictreonach	Electronic Format
Leagan le Cló Mór	Large Print Version
Braille	Braille
Leagan Fuaime	Audio Version
Formáidí Malartacha Eile	Other Alternative Formats

Iarratas ar Sheirbhís Ateangaireachta Teanga Comh- arthaíochta (Fógra 10 lá le tabhairt roimh an ócáid)	Request for Sign language Interpreting Service (10 days notice required prior to event)

Dáta / am atá ag teastáil	Date/Time Required	
Ócáid Láthair	Event/Location	

Seol an fhoirm ar ais chuig: Oifigeach Rochtana Seirbhísí Corparáideacha Comhairle Chontae na Gaillimhe Áras an Chontae Cnoc na Radharc Gaillimh	Return to: Access Officers Corporate Services Galway County Council Áras an Chontae Prospect Hill Galway	Tel. (091) 509225 Fax (091) 509010 accessofficer@galwaycoco.ie www.gaillimh.ie www.galway.ie
---	--	---