SUIRBHÉANNA CUSTAIMÉARA

- Ó am go h-am déanfaidh muid suirbhéireacht ar ár gcustaiméirí faoi ghnéithe dár seirbhísí agus foilseoidh muid tuarascáil na suirbhéanna seo.
- Cuirfidh muid fáilte roimh aiseolas ón ár gcustaiméirí trí úsáid a bhaint as foirmeacha tuairime custaiméara.

RÓL AN CHUSTAIMÉARA

Chun an t-seirbhís is fearr a fháil uainn iarrtar ort aird a thabhairt ar na nithe seo a leanas:

- Ba chóir duit uimhreacha tagartha a lua, más ann dóibh, i do chomhfhreagras leis an gcomhairle.
- Ba chóir duit cinntiú go seoltar isteach foirmeacha iarratais in am.
- Ba chóir duit seiceáil go bhfuil gach foirm comhlánaithe go hiomlán agus go cruinn agus go bhfuil na doiciméid cuí istigh leo.
- Ba chóir duit muid a chur ar an eolas faoi aon athrú toscaí, a d'fhéadfadh dul i bhfeidhm ar ár gcinneadh.

Tá sé mar aidhm againn seirbhís d'ard-chaighdeán a chur ar fáil i dtimpeallacht shlán sábháilte. Chuige seo, fiafraíonn muid ar ár gcustaiméirí tabhairt faoi deara nach nglacfar leis an iompar seo a leanas:

- Iompraíocht atá toirmeascach agus a chuireann isteach ar dhaoine eile atá ag baint úsáide agus sásamh as an áis.
- Ciapadh foirne nó baill den pobal trí theanga mhaslach, chiníoch, gháirsiúil nó bhagrach a úsáid.
- Úsáid foréigin agus/nó bagairt foréigin in aghaidh na foirne agus/nó baill den phobal.
- Damáiste mailíseach do agus/nó goid maoine de chuid Chomhairle Contae Chorcaí.
- Maoin phearsanta fágtha thart nuair atá áiseanna Chomhairle Contae Chorcaí á n-úsáid.

Tá sonraí iomlán faoi conas gearán nó moladh a dhéanamh faoi ár seirbhísí leagtha amach inár bhFoirmeacha Gearáin/Moltaí atá ar fáil inár n-oifigí, ar an suíomh gréasáin, nó trí ríomhphost a sheoladh chuig: customercare@corkcoco.ie

CONAS TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LINN:

COMHAIRLE CONTAE CHORCAÍ
CEANNCHEATHRÚ
HALLA AN CHONTAE, CORCAIGH.

Fón. 021 4276891
Facs 021 4276321

COMHAIRLE CONTAE CHORCAÍ
CORCAIGH THUAIDH
ANNABELLA
MALA, CO. CHORCAÍ

Fón. 022 21123

COMHAIRLE CONTAE CHORCAÍ
CORCAIGH THEAS
HALLA AN CHONTAE, CORCAIGH.

Fón. 021 4276891

COMHAIRLE CONTAE CHORCAÍ
IARTHAR CHORCAÍ
SRÁID AN CHEANTAIGH
CLOICH NA COILLTE, CO. CHORCAÍ

Fón. 023 33328

www.corkcoco.ie
R-phost: customercare@corkcoco.ie

FOILSITHE I GCOMHAR LE
PLEAN CORPARÁIDEACH CHOMHAIRLE
CONTAE CHORCAÍ
2005-2009

COMHAIRLE CONTAE CHORCAÍ

Cork
County Council

CAIRT CHUSTAIMÉARA

CAIRT CHUSTAIMÉARA

CHUSTAIMEARA

ÁR GCUSTAIMÉIRÍ

Is Custaiméirí dár gcuid iad aon duine, gnó nó pobal a gcuireann Comhairle Contae Chorcaí seirbhís ar fáil dóibh. Áiríonn ár gcustaiméirí freisin an Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil, eagrais reachtúla agus grúpaí eile a mbíonn muid ag déileáil leo mar údarás áitiúil.

Má chuireann aon rud a dhéanann muid isteach ort nó má tá fáth agat teagmháil a dhéanamh linn, is duine dár gcustaiméirí tú.

ÁR nGEALLTANAS DUITSE

An tseirbhís is fearr a sholáthar, a fheileann do chuid riachtanais agus ionchais.

TEILEAFÓN

- Freagróidh ár bhfoireann do chuid fiosrúcháin teileafóin go pras agus go múinte.
- Tabharfaidh muid ainm na roinne a ghlaoigh tú air.
- Tabharfaidh muid ár n-ainm agus muid ag freagairt do ghlaoch.
- Beidh muid cabhrach agus cuirfidh muid an t-eolas a theastaíonn ar fáil.
- Tógfaidh muid do chuid sonraí teagmhála muna féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán láithreach agus inseoidh muid duit cén uair gur chóir duit cloisteáil uainn arís.
- Cinnteoidh muid go bhfuil ár dteachtaireachtaí gutha nuashonraithe go rialta chun tú a chur ar an eolas faoi infhaighteacht na mball foirne agus freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí glórphoist go pras.
- Déanann muid iarracht labhairt "as Gaeilge" le custaiméirí a bhfuil suim acu a ngnó a phlé trí Ghaeilge.

COMHFHREAGRAS SCRÍOFA AGUS LEICTREONACH

- Freagróidh muid comhfhreagras taobh istigh de 3 lá oibre.
- Tá súil againn freagra a thabhairt duit taobh istigh de 15 lá oibre – muna féidir linn é seo a dhéanamh scríofaidh muid chugat le míniú cén fáth agus inseoidh muid duit cén uair gur féidir leat a bheith ag súil le freagra.
- Cinnteoidh muid go bhfuil ainm teagmhála agus uimhir theagmhála theileafóin ar gach comhfhreagras.
- Bainfidh muid úsáid as freagraí ríomhphoist uathoibríoch na foirne nuair nach bhfuil siad san oifig.
- Má bhaineann do chomhfhreagras le ceist a thagann faoi tharchur eagrais phoiblí eile seolfaidh muid an comhfhreagras ar aghaidh chuig an eagras sin agus cuirfidh muid ar an eolas tú dá réir.
- Freagróidh muid "as Gaeilge" nuair a fhaightear comhfhreagras trí Ghaeilge.

CUAIRTEOIRÍ PEARSANTA

- Déanfaidh muid iarracht cruinnithe a eagrú ag am a fheileann duit.
- Casfaidh muid leat go tráthúil má tá coinne agat.
- Déanfaidh muid iarracht casadh leat muna bhfuil coinne agat.
- Déileáilfaidh muid le do chuid fiosrúcháin chomh sciobtha agus is féidir.
- Beidh muid chomh cabhrach agus is féidir agus caithfidh muid leat le meas agus cúirtéis.

BEALACH ISTEACH

- Cinnteoidh muid go bhfuil ár n-oifigí de réir na gcaighdeán sláinte agus sábháilteachta ceirde.
- Tá sé mar aidhm againn cinntiú go bhfuil ár n-oifigí oiriúnach do dhaoine le míchumas agus riachtanais speisialta.

FOIRMEACHA AGUS BILEOGA

- Bainfidh muid úsáid as teanga shimplí shoiléir inár bhfoirmeacha agus bileoga.
- Míneoidh muid cad go díreach atá ag teastáil.

FOIRMEACHA IARRATAIS/ÉILIMH

- Déanfaidh muid iarracht an oiread cúnamh agus is féidir linn a thabhairt do chustaiméirí agus iad ag comhlánú foirmeacha.
- Déanfaidh muid cinneadh chomh luath agus is féidir nuair a fhaightear iarratas bailí.
- Déileáladh muid le hiarratais go seasta agus go cothrom.
- Tabharfaidh muid míniú faoi aon chinnidh.
- Tabharfaidh muid comhairle duit faoi do cheart achomhairc i leith cinnidh agus an gnáthamh le leanúint.

SEIRBHÍSÍ TRÍ GHAEILGE

- Fáiltíonn muid roimh ghnó i nGaeilge agus déanfaidh muid iarracht déileáil le gach custaiméir atá ag iarraidh a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

ROGHA

- Tá sé mar aidhm againn rogha an chustaiméara a fheabhsú ó thaobh seachadadh seirbhíse nuair is féidir i réimsí ar nós modhanna íocaíochta agus uaireanta oscailte.

GEARÁIN AGUS ACHOMHAIRC

- Feidhmeoidh an Chomhairle córas atá foilsithe go maith, insroichte, follasach chun déileáil le gearáin agus achomhairc faoin gcaighdeán seirbhíse a chuireann muid ar fáil agus an bealach a gcuirtear ar fáil é.

MEASTÓIREACHT & ATHBHREITHNIÚ

- Déanfaidh muid measúnú agus monatóireacht ar chaighdeán na seirbhísí a chuirtear ar fáil ar bhonn leanúnach.