# COMHAIRLE CHONTAE LIATROMA
# LEITRIM COUNTY COUNCIL

## Foirm Ghearán Seirbhíse Custaiméirí

*Tá "Plean Gnímh Seirbhíse Custaiméirí" reatha Chomhairle Chontae Liatroma ar fáil ag gach Oifig de chuid Chomhairle Chontae Liatroma agus tá sé ar fáil freisin ar ár Láithreán Gréasáin ag www.leitrimcoco.ie. Tá an Fhoirm Ghearáin Seirbhíse Custaiméirí ar fáil freisin ag ár n-oifigí go léir agus ar ár láitreán gréasáin.*

**AINM** _____

**SEOLADH** _____

_____

_____

**TEILEAFÓN:** Baile:_____ Obair:_____ Fón Póca:_____

**SONRAÍ AN GHEARÁIN: (Cuir dáta, ionad, an roinn chuí agus aon eolas cuí eile san áireamh)**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

**SÍNITHE:** _____ **DÁTA:** _____

Tá Comhairle Chontae Liatroma tiomanta seirbhís éifeachtúil agus chúirtéiseach a sholáthar dár gCustaiméirí ar fad.

Ba chóir d'aon duine ar mian leo gearán a dhéanamh i ndáil le **caighdeán aon seirbhísí nó** gníomhaíochtaí de chuid Chomhairle Chontae Liatroma an Fhoirm Ghearáin Seirbhíse Chustaiméirí a chomhlánú agus an fhoirm chomhlánaithe a sheoladh chuig:


An tOifigeach Liaison Custaiméirí
Comhairle Chontae Liatroma
Áras an Chontae
Cora Droma Rúisc, Co. Liatroma

Teileafón: 071-9620005 Folíne 135
Faics: 071-9621982
Ríomhphost: mailto: customerservice@leitrimcoco.ie
Láitreán Gréasáin: http://www.leitrimcoco.ie/


**Ní bheidh aon tionchar ag ghearán a dhéanamh ar aon déileáil a bheadh agat le Comhairle Chontae Liatroma sa todhchaí ar aon slí.**

# Nós Imeachta Gearán ó Chustaiméirí:

**Tá fhios ag Comhairle Chontae Liatroma go n-eiríonn gearáin uaireanta i ndáil leis an tslí a mhothann tusa ar caitheadh le do cheist. Chuireamar nós imeachta gearán ó chustaiméirí i bhfeidhm chun é sin a bhaint amach arb é an aidhm atá leis a chinntiú go ndéileáltar le gearáin mar sin ar shlí chomhsheasmhach, chothrom agus thrédhearcach. Déanfaidh Oifigeach Liaison Seirbhísí Custaiméirí scrúdú ar ghearáin ó chustaiméirí agus beidh sé/sí freagrach as ár nós imeachta Gearán ó Chustaiméirí a fheidhmiú.**

**Is é seo ár nós imeachta gearán ó chustaiméirí:**

- **Caithfear gearáin a chur isteach i scríbhinn, via ríomhphost (chuig customerservice@leitrimcoco.ie), nó i nduine – Beidh foirm Ghearán ó Chustaiméirí, chun gearán a dhéanamh, ar fáil i ngach ceann dár n-oifigí poiblí, leabharlanna agus ar an láithreán gréasáin.**

- **Eiseofar litir aitheantais, ag deimhniú go bhfuil an gearán faighte, laistigh de 1 seachtain tar éis í a fháil. Cuirfidh an litir sin leagan amach na gcéimeanna éagsúla a rachfar tríd ó thaobh phróiseáil an ghearáin ar fáil.**

- **Athbhreithneoidh an tOifigeach Liaison Seirbhísí Custaiméirí gach comhad ar an ní agus eiseoidh sé/sí cinneadh laistigh de 4 seachtainí tar éis an gearán a fháil. Nuair nach mbeidh sé sin indéanta, eiseofar freagra eatramhach ag leagan amach na gcúiseanna a bheidh leis an moill a bheidh i gceist.**

- **Nuair a bhainfidh Gearán ó Chustaiméirí le duine ar leith den fhoireann, rachfar i gcomhairle leis an duine sin i ndáil leis an ngearán.**

- **Má dhéantar botún cuirfear leithsceál agus míniúchán ar fail agus déanfar gach iarracht an ní a chur ina cheart.**

- **Má léiríonn gearán go mbíonn ár bpoóisis nó ár nósanna imeachta lochtach, déanfar gach iarracht chun réiteach a fháil air sin chomh tapa agus is féidir.**

- **Mura mbeidh tú sásta leis an bhfreagra a gheobhaidh tú ón Oifigeach Liaison Seirbhísí Custaiméirí, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh leis an bPríomhOifigeach Sinsearach, An tAonad um Bainistiú an Athraithe, Comhairle Chontae Liatroma, Áras an Chontae, Cora Droma Rúisc, Co. Liatroma – fón: 071-9650462 nó ríomhphost seochangemanagementunit@leitrimcoco.ie**

- **Má bhíonn tú fós míshásta lenár bhfreagra ar do ghearán, féadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Is gníomhaireacht neamhspleách í oifig an Ombudsman a bunaíodh chun déileáil le cásanna drochriaracháin le comhlachtaí poiblí áirithe. Is féidir gearán a chur isteach chuig Oifig an Ombudsman ag am ar bith. Sea a leanas seoladh Oifig an Ombudsman -**

| | |
|---|---|
| Oifig an Ombudsman | Teil. 01 6395600 / Uimhir Faics. 01 6395674 |
| 18 Sráid Líosain Íochtarach, | Lo-call 1890 22 30 30 |
| Baile Átha Cliath. | Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie |
| | Láitreán Gréasáin: http://www.ombudsman.ie |