



Comhairle Chontae Liatroma Leitrim County Council

Áras an Chontae, Cora Droma Rúisc, Co. Liatroma
Teileafón: 071-9620005 Fólíne 104
Faics: 071-9621982
Ríomhphost: customerservice@leitrimcoco.ie

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 Ghearán Seirbhíse Custaiméirí ar fáil freisin ag ár n-oifigí go léir agus ar ár láithreán gréasáin.

AINM cTEILEAFÓN

SEOLADH

_____	BAILE	_____
_____	OBAIR	_____
_____	Fón Póca	_____

SONRAÍ AN GHEARÁIN: (Cuir dáta, ionad, an roinn chúig agus aon eolas cúig eile san áireamh)

SÍNITHE:

DÁTA:

Tá Comhairle Chontae Liatroma tiomanta seirbhíse 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 Ghearán Seirbhíse Chustaiméirí a chomhlánú agus an fhoirm chomhlánaithe a sheoladh chuig:

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

Gearáin 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 ndéileálfar 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.

Nós Imeachta Gearán ó Chustaiméirí

Caithfear gearáin a chur isteach i scríbhinn, via ríomhphost, 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 ghearán 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, Seirbhísí Corparáideacha, Comhairle Chontae Liatroma, Áras an Chontae, Cora Droma Rúisc, Co. Liatroma.

Oifig an Ombudsman

Má fhanann tú míshásta lenár bhfreagra ansin is féidir leat do ghearán a tharchur chuig Oifig an Ombudsman. Tá an tOmbudsman cothrom, neamhspleách, agus saor le húsáid.

Iarrfaidh an tOmbudsman ort sonraí faoi do ghearán agus cóip den litir / ríomhphost seo (ár bhfreagra deiridh ar do ghearán). Is é an bealach is fearr le teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ná:

- Cliceáil ar an nasc 'Make A Complaint' ag www.ombudsman.ie
- Scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Earlsfort, Baile Átha Cliath 2, D02 W773 nó
- Ag glaoch ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má theastaíonn cabhair uait chun do ghearán a dhéanamh.