CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ CHOMHAIRLE CONTAE CHIARRAÍ

ÁR gCUSTAIMÉIRÍ

Leagtar amach sa Chairt Custaiméirí seo an caighdeán seirbhíse ar féidir lenár gcustaiméirí, lenár n-ionadaithe tofa agus leis an bpobal a bheith ag súil leis agus iad ag plé le Comhairle Contae Chiarraí.

Is soláthraí seirbhísí í Comhairle Contae Chiarraí. Is é sin le rá, is é ár gcúram freastal go héifeachtach agus go fónta ar ár gcustaiméirí. Táimid ag iarraidh feabhas a chur ar cháilíocht beatha agus ar an timpeallacht ina maireann daoine, gan damáiste a dhéanamh do leas na nglún atá le teacht.

Is iad ár gcustaiméirí na daoine aonair, na gnólachtaí agus na pobail a gcuireann Comhairle Contae Chiarraí seirbhís ar fáil dóibh.

Má bhíonn tionchar (maith nó olc) ag aon ní a dhéanaimid, nó má bhíonn ort dul i dteagmháil linn ar chúis ar bith, is custaiméir dár gcuid thú.

ÁR nGEALLTANAS DUIT

Táimid tiomanta do sheirbhís den chéad scoth a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar bhealach éifeachtach, tuisceanach, cothrom, rúnda agus neamhidirdhealaitheach.

CÚIRTÉIS AGUS TUISCINT

Tá sé de cheart ag ár gcustaiméirí, i gcónaí, go bhfreastalófaí orthu:

- go pras agus go béasach
- le meas cuí ar phríobháideachas agus ar rúndacht
- go cabhrach agus go cairdiúil

OSCÁILTEACHT AGUS COTHROIME

Geallaimid:

- go gcaithfimid lenár gcustaiméirí go cothrom agus go hoscailte
- go bpléifimid leat aon ghné de do chuid gnó linn
- go dtabharfaimid duit an t-eolas a bheidh uait ar bhealach soiléir, sothuigthe
- go míneoimid an chaoi ar thángthas ar chinneadh
- go gcoiméadfaimid do shonraí pearsanta slán sábháilte, de réir ár ndualgas i leith cosaint sonraí agus i gcomhréir leis an GDPR
- go gcuirfimid ainm teagmhála agus uimhir theileafóin ar fáil i ngach cumarsáid chun an comhfhreagras a dhéanamh níos fusa.

ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Geallaimid:

• go ndéanfaimid monatóireacht rialta ar ár bhfeidhmíocht agus go ndéanfar í a mheas.
• go scrúdóimid forbairt agus seachadadh ár seirbhísí chun freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí agus ár bhfoirne.
• go gcuirfimid oiliúint ar ár bhfoireann go leanúnach chun freastal ar na riachtanais sin.
• go ndéanfaimid ár modhanna seachadta seirbhíse a chur in oiriúint nuair is gá.

ROCHTAIN AGUS CUMARSÁID

Déanfaimid an méid seo a leanas:

• Teanga shimplí, shoiléir a úsáid i bhfoirmeacha iarratais agus i mbileoga eolais.
• A mhiniú go cruinn cén t-eolas atá ag teastáil.
• Déileáil le glaonna teileafóin, ríomhphoist agus comhfhreagras eile chomh tapaidh agus is féidir. Muna bhfuilimid in ann freagra pras a thabhairt ar d'iarratas, tabharfar freagra duit laistigh de thréimhse shonraithe ama. Más gá d'iarratas a chur ar aghaidh chuig rannóg eile, cuirfear sin in iúl duit.
• Socruithe oiriúnacha a dhéanamh chun bualadh leat go pearsanta chun ceisteanna a phlé, más gá.
• Rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais speisialta acu

SEIRBHÍSÍ TRÍ GHAEILGE

Cuirimid fáilte roimh úsáid na Gaeilge agus, de réir Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, déanfaimid ár ndícheall freastal, chomh maith agus is féidir linn, ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh linn trí Ghaeilge.

IS FÉIDIR LEAT CABHRÚ LINN

Tá sé mar aidhm againn seirbhís ar ardchaighdeáin a chur ar fáil i dtimpeallacht shábháilte agus shlán. Chun cabhrú linn an sprioc seo a bhaint amach, iarraimid ort caitheamh lenár bhfoireann ar an dóigh ar mhaith leat go gcaithfí leat féin. Ní ghlacfar leis an méid seo a leanas:

• teanga mhaslach ná teanga mhíchuí a úsáid i leith baill foirne ná i leith baill den phobal.
• foréigean ná bagairt foréigin a úsáid i leith baill foirne ná i leith baill den phobal.

Más mian leat gearán a dhéanamh, tá cóip chlóite den fhoirm ghearáin ar fáil ó Sheirbhísí Corparáideacha. Is féidir freisin do thuairim a chur isteach tríd an bhfoirm ar líne nó trí ríomhphost customerservices@kerrycoco.ie

---

COMHAIRLE CONTAE CHIARRAÍ, AG OBAIR LEAT