



Cad é a bheidh romhat nuair a théann tú i dteagmháil le Comhairle Contae an Chláir:

- ▶ Rachaimid i dteagmháil leat ar bhealach béasach, dea-mhúinte agus cóir.
- ▶ Tá sé mar aidhm againn déileáil le d'fhiosrú agus eolas cuí a thabhairt duit go pras.
- ▶ Cinnteoidimid go mbeidh fáil iomlán ag ár gcustaiméirí go léir ar ár n-oifigí poiblí agus go gcloífidh na hoifigí le caighdeáin Sláinte agus Sábháilteachta.
- ▶ Cuirfimid eolas soiléir, cruinn agus cuimsitheach ar fáil maidir lenár scéimeanna agus seirbhísí go léir.
- ▶ Úsáidfimid teanga shoiléir shimplí agus ní úsáidfimid téarmaí teicniúla ach nuair is gá leo.
- ▶ Tá sé mar aidhm againn comhfhreagras a fhreagairt taobh istigh de 5 lá oibre (ach amháin sa chás go ndéanann reachtaíocht a mhalairt a shonrú) agus freagairt chríochnúil a thabhairt taobh istigh de 21 lá oibre ar a mhéad. Má tá moill ann, seolfaimid freagairt eatramhach ina ndéanfar cur síos ar an gcúis.
- ▶ Má scríobhann tú chugainn as Gaeilge, freagróimid i nGaeilge.



COMHAIRLE CONTAE AN CHLÁIR
CLARE COUNTY COUNCIL

Tá meas againn ar do thuairim

Chun go mbeimid ábalta feabhas a chur ar chaighdeán ár seirbhísí, táimid ag iarraidh cloisteáil uait. Abair linn conas a d'éirigh linn – cuirimid fáilte roimh gach tuairim/aiseolas.

Déan teagmháil linn

Féadfaidh tú dul i dteagmháil linn go pearsanta, tríd an bpost, ar an bhfón, ar ríomhphost nó ar líne.

**Foireann Seirbhísí do Chustaiméirí,
Comhairle Contae an Chláir,
Áras Chontae an Chláir,
An Bóthar Nua, Inis, Co. an Chláir, V95 DXP2**

Teileafón: 065 682 1616

Ríomhphost: customerservices@clarecoco.ie
Foirm fiosraithe/ghearáin ó chustaiméir ar líne:
www.clarecoco.ie

Cabhraigh linn chun cabhrú leat...

I ngach comhfhreagras, luaigh aon uimhir iarratais nó tagartha fiosraithe reatha agus déan cinnte de go gcuireann tú uimhir theileafóin lae/seoladh ríomhphoist ar fáil.



COMHAIRLE CONTAE AN CHLÁIR
CLARE COUNTY COUNCIL

Cairt Custaiméirí



Tá Cairt Custaiméirí Chomhairle Contae an Chláir curtha ar bun chun feabhas a chur ar thaithí na gcustaiméirí trínár ngealltanas dár gcustaiméirí ó thaobh ár leibhéil seirbhíse de a leagan amach. Leagtar amach sa Chairt freisin na hoibleagáidí agus freagrachtaí atá ar gcustaiméirí nuair a bhaineann siad leas as seirbhísí agus áiseanna Chomhairle Contae an Chláir.



FOILSITHE IN 2019



Gealltanas Chomhairle Contae an Chláir duit

Is é a dhéanfaimid...

- Caitheamh leat go cothrom, go béasach agus go hómósach.
- Thú a chur ar an eolas maidir le do chearta, teidlíochtaí agus freagrachtaí.
- D'fhaisnéis a chosaint i gcomhréir leis na Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí - GDPR.
- Aird a thabhairt ar do cheart chun príobháideachais.
- A chinntiú go bhfuil rochtain iomlán ar ár seirbhísí.
- Gnó a dhéanamh trí Ghaeilge, má iarrtar air sin.
- Rudaí a chur ina gceart má tá gearán agat.



Cód Iompair dár gcustaiméirí

Tá an cód iompair sin do dhaoine den phobal a úsáideann oifigí agus áiseanna na Comhairle agus a bhíonn ag plé le Comhairle Contae an Chláir. Tá sé mar aidhm ag Comhairle Contae an Chláir seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil i dtimpeallacht shlán shábháilte. D'fhonn é sin a bhaint amach, iarraidimid ar ár gcustaiméirí tabhairt faoi deara nach gcuirfear suas le hiompar den chineál seo a leanas in aon cheann dár n-oifigí/áiseanna.

1. Iompar dainséarach nó iompar a chuireann isteach ar dhaoine eile a úsáideann an áis agus a bhaineann tairbhe aisti, nó a chuireann isteach ar an bhfoireann atá i mbun ghnó na Comhairle.
2. Ciapadh ar fhoireann agus daoine den phobal den chineál seo a leanas:
 - caint mhaslach, ghnéasaíoch, chiníoch, gháirsiúil, dhímheasúil nó bhagrach
 - postálacha míchuí a chur in airde ar aon ardán meáin (na meáin shóisialta san áireamh)
 - cumarsáid dhianseasmhach gan údar
3. Foréigean nó bagairt foréigin nó imeaglú ar fhoireann agus/nó daoine den phobal.
4. Aon damáiste do mhaoín Chomhairle Contae an Chláir nó aon mhaoín na Comhairle a ghoideadh nó bagairt do ndéanfar amhlaidh

5. Iompar bagrach, lena n-áirítear tabhairt faoi bhaill foirne taobh amuigh dá n-oifig agus aon iarracht a chur ar fhoireann ar bhealach ar bith.
6. Úsáid a bhaint as áiseanna Chomhairle Contae an Chláir fad atáthar faoi thionchar alcóil nó drugaí mídhleathacha.
7. Caitheamh tobac, ól nó úsáid substaintí mídhleathacha.
8. Maoín phearsanta a fhágáil gan faire fad a úsáidtear áiseanna Chomhairle Contae an Chláir.
9. Taifead físe agus/nó fuaime a dhéanamh nó grianghraif a thógáil gan cead sonracha i scríbhinn a fháil agus amhail a phostáil go míchuí ar na meáin shóisialta.
10. Páistí a fhágáil gan duine ina bhfeighil agus ligean dóibh cur isteach ar dhaoine eile in áiseanna Chomhairle Contae an Chláir.
11. Ní cheadaítear peataí ná ainmhithe (nach Madraí Treorach) a thabhairt isteach in áitreabh Chomhairle Contae an Chláir, de ghnáth. I measc na n-eisceachtaí air sin, tá páirceanna agus áiseanna fóillíochta, áit ar cheart peataí a chur ar éill agus a bheith faoi stiúir an úinéara i gcónaí.
12. Ní cheadaítear clogaid ghluaisrothair ná clogaid eile a chaitheamh in áitreabh Chomhairle Contae an Chláir.

Tacaigh linn úsáid fhreagrach a spreagadh in áiseanna Chomhairle Contae an Chláir ach cloí leis an gCód Iompair seo. I gcásanna áirithe, iarraidimid orthu siúd nach gcloíonn leis an gCód seo an áis a fhágáil. Mura ndéanann siad, féadfaimid iarraidh ar an nGarda Síochána teacht.