



COMHAIRLE CONTAE AN CHLÁIR
CLARE COUNTY COUNCIL

Seirbhís do Chustaiméirí Foirm Ghearáin

RAS CONTAE AN CHLÁIR



Comhairle Contae an C
Clare County Coun



Tá Comhairle Contae an Chláir tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a sholáthardár gcustaiméirí agus úsáideoirí seirbhíse go léir. Déanann ár bhfoireann gach iarracht a chinntiú go soláthraítear seirbhísí ardchaighdeán ar bhealach cothrom, oscailte, éifeachtúil agus béasach. Ach féadfar go gceapfaidh tú i gcásanna áirithe nach bhfuil an aidhm sin bainte amach agus nach mbeidh tú sásta le caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Tá nós imeachta achomharc agus gearán ag Comhairle Contae an Chláir a bhfuil sé mar aidhm aige toradh dearfach ar gach gearán a chinntiú. Leagtar béim ar réiteach pras

Cad is gearán ann?

Is ann do ghearán nuair a cheapann duine nár chaith Comhairle Contae an Chláir leo ar bhealach atá i gcomhréir le deachleachtas riaracháin.

Do phríobháideachtas

Ba cheart do dhaoine atá ag déanamh gearáin cur in iúl más mian leo go gcaithfear leis an ngearán faoi rún. Déanfar socrúithe cuí d'aon duine ar mian leo labhairt go pearsanta leis an gComhordaitheoir Cúraim Custaiméirí. Tá ár ráiteas príobháideachais ar fáil ar [http://www.clarecoco.ie/\[info\]/privacy-statement/](http://www.clarecoco.ie/[info]/privacy-statement/)



Mura bhfuil tú sásta le seirbhís a chuireann Comhairle Contae an Chláir ar fáil nó má cheapann tú gur féidir feabhsúcháin a dhéanamh, ba cheart duit dul i dteagmháil leis an bhfoireann ábhartha agus déanfaidh siad iarracht an cás a réiteach ar bhonn áitiúil.

Conas is féidir gearán a dhéanamh

Seol do ghearán i scríbhinn nó comhlánaigh an fhoirm ghearáin faoi iamh agus seol í ar ais chuig an gComhordaitheoir Cúraim Custaiméirí ach é a fhágáil ag an bhfálaitíú nó tríd an bpost chuig:

Comhordaitheoir Cúraim Custaiméirí

Áras Contae an Chláir, An Bóthar Nua, Inis, Contae an Chláir, V95 DXP2.

Féadann tú do ghearán a sheoladh freisin ar:

Ríomhphost: CustomerCareCoordinator@clarecoco.ie

Aithneoidh an Comhordaitheoir Cúraim Custaiméirí do chomhfhreagras laistigh de chúig lá agus eagróidh an Comhordaitheoir go ndéanfar imscrúdú grinn ar do ghearán. Ba cheart go bhfaighidh tú freagairt laistigh d'aon lá oibre is fiche. Féadfar go dtógfaidh sé níos mó ama ná sin leis an gcás a réiteach, ach tabharfar an t-eolas is déanaí duit faoin dul chun cinn.

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagairt ón gComhordaitheoir Cúraim Custaiméirí, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh i gcoinne an chinnidh ach gearán a dhéanamh chuig:

Oifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach, Seirbhísí Corparáideacha,
Comhairle Contae an Chláir, Áras Contae an Chláir, An Bóthar Nua, Inis,
Contae an Chláir, V95 DXP2.

Déanfaidh an tOifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach athbhreithniú ar an ngearán.

Mura bhfuil tú sásta lenár bhfreagairt deiridh, féadfaidh tú dul i

dteagmháil le: Oifig an Ombudsman,

6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773

Teileafón: +353 1 639 5600 nó Íosghlao: 1890 22 30 30 (féadfaidh táillí

éagsúla a bheith i gceist) Ríomhphost: complaints@ombudsman.ie

Twitter: [@OfficeOmbudsman](https://twitter.com/OfficeOmbudsman)

CUID 1: Eolas maidir leat

Más mian leat gearán a dhéanamh faoi aon ghné de na seirbhísí a chuireann Comhairle Contae an Chláir ar fáil, comhlánaigh an fhoirm seo le do thoil.

A: Do shonraí	
Teideal: An tUas./Bn/Iníon / Eile, luaigh le do thoil:	Uimhir PSP (más ábhartha):
Céadainm:	Sloinne:
Uimhir Fóin:	Ríomhphost:
Seoladh:	
Eircode:	

Toiliú

Toilím leis sin go bpróiseálfar mo shonraí pearsanta i dtaca le déileáil leis an ngearán seo.

Signature:	Date:
------------	-------

Conas is féidir do ghearán a tharraingt siar.

Seol ríomhphost chuig CustomerCareCoordinator@clarecoco.ie más mian leat an gearán seo a tharraingt siar tráth ar bith.

B: Má tá tú ag déanamh gearáin thar ceann duine eile, tabhair sonraí an duine	
Teideal: An tUas./Bn/Iníon / Eile, luaigh le do thoil:	Uimhir PSP (más ábhartha):
Céadainm:	Sloinne:
Uimhir Fóin:	Ríomhphost:
Seoladh:	
Eircode:	

Éilimid go síníonn an duine a mbaineann an gearán leis/léi an toiliú thíos le húdarás a thabhairt duit an gearán a chur isteach thar a c(h)eann.

Mura mbíonn sé ábalta é sin a dhéanamh ar aon chúis, abair linn cén fáth le do thoil.

Toiliú

Tugaim údarás don duine ainmnithe i gCuid A gearán a dhéanamh thar mo cheann chuig Comhairle Contae an Chláir. Tuigim go bhféadfaidh Comhairle Contae an Chláir faisnéis phearsanta fúm agus faoi mo chás a thabhairt don duine ainmnithe sin.

Signature:

Date:

CUID 2: Maidir le do ghearán

1. Sonraigh le do thoil cén tseirbhís de chuid Chomhairle Contae an Chláir a mbaineann do ghearán léi:

2. Luaigh an suíomh/an rannóg lena mbaineann do ghearán:

3. Cathain a tharla an eachtra a bhaineann le do ghearán?

Dáta __/__/_____

4. Cén ghné den tseirbhís ar mian leat gearán a dhéanamh fúithi?

Cuir príomhphointí do ghearáin in iúl dúinn.

Cuir in iúl dúinn cén fáth a gceapann tú nár chomhlíon Comhairle Contae an Chláir an caighdeán feidhmíochta riachtanach sa chás seo, nó cén bhealach nár chomhlíon an Chomhairle an caighdeán.

Déan cur síos ar na tionchair a bhí ort dá bharr...

Sonraigh an toradh is mian leat...

Má tá níos mó spáis ag teastáil uait, ceangail bileog ar leith.



COMHAIRLE CONTAE AN CHLÁIR
CLARE COUNTY COUNCIL

Áras Contae an Chláir,
An Bóthar Nua, Inis, Co. an Chláir, V95 DXP2

Teileafón: 065 682 1616

Ríomhphost: CustomerCareCoordinator@clarecoco.ie

Lean muid ar:     

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.

