

Plean Gníonmhaíochta um Sheirbhís do Chustaminéirí



*Leagtar amach ráiteas soiléir agus cuimsitheach sa **Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo** ar an tseirbhís gur féidir le custaiméirí bheith ag súil leis ó Chomhairle Chontae na Mí, chomh maith leis na bealaí chun teagmháil níos éifeachtaí a bheith acu leis an gcomhairle. Tugtar achoimre ann ar na caighdeáin atá leagtha síos ag an eagraíocht maidir le seirbhís do chustaiméirí agus conas mar a bhainfidh an eagraíocht na caighdeáin seo amach, chomh maith le, na cearta atá ag custaiméirí ó thaobh rochtain a fháil ar fhaisnéis agus sonraí ón gComhairle a leagadh amach.*

Clár

1. Réamhrá	1
2. Ár gCustaiméirí agus Seirbhísí	3
3. Deich bPrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	4
4. Ár gCairt Chustaiméirí.	9
5. Ról an Chustaiméara agus Cód Iompair an Chustaiméara	13
6. Ár Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí	14
7. Ár bPolasaí maidir le Custaiméirí Cráiteacha	17
8. Rochtain ar Fhaisnéis agus an tAcht um Chosaint Sonraí	19
9. Scéim na Gaeilge	21
10. Dualgas na hEarnála Poiblí	22
11. Cur i bhFeidhm agus Athbhreithniú	23

Dualgas na hEarnála Poiblí

I bhforbairt an Plean Gníomhaíochta seo, bhíomar ag féachaint dár n-oibleagáidí faoi dhualgas na hearnála poiblí um chomhionannas agus cearta an duine, ag baint úsáide as an measúnú ar chomhionannas agus saincheisteanna a bhaineann le cearta an duine agus an ráiteas luachanna maidir le comhionannas agus cearta an duine atá forbartha ag Comhairle Contae na Mí chuige sin.

Réamhrá

Cuireann Comhairle Chontae na Mí réimse leathan seirbhísí ar fáil do shaoránaigh Chontae na Mí agus déanann sí caidreamh ar bhonn laethúil le raon leathan custaiméirí. Leagtar amach fíis i bPlean Corporáideach Chomhairle Chontae na Mí 2019-2024 de Chontae na Mí mar

“an Contae is fearr don rath eacnamaíochta, don fhorbairt shóisialta agus do chosaint an chomhshaoil, le seirbhísí éifeachtúla a bhfuil luach airgid ag baint leo agus Comhairle ag déanamh ionadaíochta do mhuintir agus do phobail Chontae na Mí ar bhealach éifeachtach agus freagrach”

De réir le bunluachanna an Chomhairle, déanaimid ár ndícheall barr feabhais a bhaint amach inár múnla séirbhíse do chustaiméirí agus déanfaimid gach iarracht seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil de réir na gcaighdeán is airde maidir le éifeachtacht, éifeachtúlacht agus ionracas.

Leagtar amach sa **Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí (PGSC)** seo na príomhghnéithe dár gcur chuige reatha maidir le seirbhís custaiméirí. Rinneamar ár ndícheall chun go léireodh an plean na caighdeáin a bhféadfadh leatsa, an custaiméir, a bheith ag súil leis, ó Chomhairle Chontae na Mí agus leagtar amach tionscnaimh nua chun freastal ar an ngá a bheidh ann sa toadhchaí agus chun caighdeán agus éifeachtacht ár seirbhís do chustaiméirí a fheabhsú.

Léiríonn an PSGC an tiomantas atá againn don chomhionannas agus d'éagsúlacht ár gcustaiméirí ó na grúpaí atá bunaithe ar inscne, stádas sibhialta, stádas teaghlaigh, aois, míchumas, gnéaschlaonadh, cine, reiligiún, ballraíocht i bpobal an Lucht Siúil, agus stádas socheacnamaíoch. De réir an tiomantais seo, déanaimid ár ndícheall cóir chomhionann agus meas a chinntiú, éagsúlacht na gcustaiméirí a aithint agus a bheith solúbtha agus aghaidh á tabhairt againn leis agus na riachtanais ar leith a eascraíonn as an éagsúlacht sin, agus a chinntiú go gcloisfear guth éagsúlacht na gcustaiméirí sin agus go mbeidh siad rannphairteach i ndéanamh cinntí.

I bhforbairt an PSGC, bhíomar ag cuimhneamh ar ár n-oibleagáidí faoi dhualgas na hearnála poiblí um chomhionannas agus cearta an duine, ag baint úsáide as: (a) an Measúnú ar Chomhionannas agus Saincheisteanna a bhaineann le Cearta an Duine; agus (b) an Ráiteas Luachanna maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine atá forbartha ag Comhairle Contae na Mí chuige sin.

Bhí tionchar ag go leor gnéithe seachtracha agus imheánacha ar an PSGC, lena n-áirítear:

- Timpeallacht cumarsáide a bhíonn de shíor ag athrú.
- Borradh faoi bhealaí na meáin nua
- Forbairt leanúnach nuatheicneolaíochtaí
- Tús áite do rannphartaíocht gníomhach, rialta na bpáirtithe leasmhara
- Ról níos mó i bhforbairt eacnamaíoch agus pobail
- An riachtanas chun bearta éifeachtúlachta a bhaint amach agus seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár bpáirtithe leasmhara go léir

Leagtar amach gníomhartha, nósanna imeachta agus protacáil a bhaineann le réimsí táb hachtacha den rannpháirtíocht custaiméirí sa PSGC freisin, a bhfuil tionchar ag na deich bprionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí orthu. Áirítear leo seo:

- Cairt Chustaiméirí na Comhairle
- Nós Imeachta Oifigiúil do Ghearáin na Comhairle
- Polasaí na Comhairle maidir le Custaiméirí Achrannanacha

Téann an PSGC i ngleic leis an mbealach a chloímid lenár n-oibleagáidí do chustaiméirí faoi:

- Saoráil Faisnéise
- Cosaint Sonraí
- Rochtain ar Fhaisnéis ar an gComhshaol. (RFC)
- Scéim na Gaeilge
- Dualgas na hEarnála Poiblí

Cé go gabhann Comhairle Chontae na Mí uirthi féin an plean seo a chur i bhfeidhm, caithfear a aithint go mbíonn amanna ann nach féidir leis na hacmhainní freastal ar an éileamh agus caithfear tosaíochtaí a athrú.

Aithinimid díograis agus dúthracht leanúnach ár bhfoirne a mbeidh ról an-tábhachtach acu leis an bplean seo a sholáthar agus is ar a ndíograis agus a ndúthracht siúd a bheidh rath an phlean bunaithe.

2. Ár gCustaiméirí agus Seirbhísí

Cuireann Comhairle Chontae na Mí seirbhísí ar fáil do dhaonra níos mó ná 195,000 duine, daonra a bhfuil ardú 85,000 tagtha air le fiche bliain anuas. Cuireann Comhairle Chontae na Mí réimse leathan seirbhísí ar fáil do raon leathan custaiméirí lena n-áirítear iad seo a leanas

- Pobal na Mí
- Daonra neamhchónaitheach an chontae
- Custaiméirí inmheánacha agus Comhairleoirí
- Comhairlí Contae eile
- Comhlachtaí Reachtúla
- Eagraíochtaí Pobail agus Eagraíochtaí san Earnáil Dheonach
- Custaiméirí Ar Líne
- An Lucht Gnó



Tá go leor de na seirbhísí a sholáthraímid pleanáilte agus curtha ar fáil trí chur chuige compháirtíochta le Ranna Rialtais, Gníomhaireachtaí Reachtúla, Comhairlí Contae eile, Eagraíochtaí forbartha áitiúla agus pobail, agus leasanna gnó.

Tá an earnáil rialtais áitiúil faoi réir maoirseachta an Coimisiún Náisiúnta Maoirseachta agus Iniúcháireachta (CNMI) agus is féidir rochtain a fháil ar fheidhmíocht Chomhairle Chontae na Mí thar réimse seirbhísí trí na Tuarascálacha foilsithe ag CNMI atá le fáil anseo: <https://noac.ie/>

Tá tascáirí feidhmíochta áitiúla forbartha thar na reimsí seirbhíse éagsúla chun cuir leis na tascáirí seirbhíse náisiúnta. Déanann Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta Chomhairle Chontae na Mí (PMDS) monatóireacht ar fheidhmíocht foirne in aghaidh cuspóirí atá aontaithe, mar atá leagtha síos i bPlean Corporáideach agus Pleananna Bliantúla Soláthair Seirbhísí na Comhairle.

3. Deich bPrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Déanann na Deich bPrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí eolas do chur chuige Chomhairle Chontae na Mí i leith seirbhíse do chustaiméirí. Déanann an Chomhairle a dícheall an chaoi a chuireann sí seirbhísí ar fáil agus an chaoi a théann sí i gcomhairle lena custaiméirí a fheabhsú go leanúnach. Tá na deich bprionsabal agus ngníomhartha atá á nglacadh ag an gComhairle chun na prionsabail sin a chur i bhfeidhm.

Spriocanna Seirbhíse Ardchaighdeáin

Cairt a fhoilsiú ina leagtar amach an cineál agus caighdeán seirbhíse lena bhféadfadh custaiméirí a bheith ag súil agus é a chur ar taispeánt in áit áit fheiceálach ag an bpointe soláthar seirbhíse.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Foilsímid ár gCairt Chustaiméirí agus cuirimid é ar taispeánt sna hoifigí poiblí go léir;
- Cuirimid feacht níos fearr ar an gCairt chun cinn i measc na foirne agus an phobail;
- Leanaimid le barr feabhais i seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a spreagadh agus a chur chun cinn.
- Tuairiscímid gach bliain ar ár gcomhlíontacht leis an gCairt agus déanann Foireann Bhainistíochta na Comhairle athbhreithniú ar fheidhmíocht go ráithiúil.

Comhionannas/Éagsúlacht

Ceartha maidir le cóir comhionann a chinntiú agus freastal ar éagsúlacht, ionas go gcuirfidh sé leis an gcomhionannas do na grúpaí a luaiter sa reachtaíocht comhionannais (atá bunaithe ar inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine agus ballraíocht i bpobal an Lucht Siúil, chomh maith leis an mbonn stádas socheacnamaíoch.

Constaicí ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine i mbochtaineacht nó a bhfuil eisiámh sóisialta á fhulaingt acu i a aithint agus obair a dhéanamh chun deireadh a chur leo, agus dóibh siúd a bhfuil constaicí tíreolaíochta ar sheirbhísí ag cur isteach orthu.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Déanaimid eolas agus feacht foirne níos fearr a chur chun cinn agus a chumasú faoi na hoibleagáidí ata orainn faoi reachtaíocht Comhionannais, agus na ceangail atá orainn faoi dhualgas na hearnála poiblí um chomhionannas agus ceartha an duine;
- Cuirimid le tuscint ár bhfoirne ar éagsúlacht ár gcustaiméirí sna ngrúpaí a aithnítear, trí hoiliúint saincheaptha agus seimineár eolais;
- Cur i bhfeidhm tionscnamh a leathadh amach, ar nós an Just A Minute (JAM), chun solúbthacht i soláthar ár seirbhísí a chumasú agus a chinntiú chun freastal ar na riachtanais ar leith a thagann chun cinn ó éagsúlacht ár gcustaiméirí.
- Timpeallacht fáiltiúil a chinntiú d'éagsúlacht ár gcustaiméirí inár n-oifigí poiblí, chun feiceálacht dhearfach a chinntiú don éagsúlacht seo.

- Leanfaimid orainn ag iarraidh feabhsuithe chun tacú leis an bprionsabal seo trí rannpháirtíocht leanúnach lenár n-oibleagáidí faoi dhualgas na hearnála poiblí um chomhionannas agus cearta an duine.

Rochtain Fhisiúil

Chun oifigí poiblí inrochtana a chur ar fáil a chinntíonn príobháideachtas, a chomhlíonann na caighdeáin ghairme agus sábháilteachta agus, rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais ar leith eile acu.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Cinnteoidimid go dtabharfaí tús áite don rochtain i ngach oifig agus le hathchóiriú na n-oifigí atá ann faoi láthair.
- Cinnteoidimid go gcloífidh láithreacha go léir de chuid Chomhairle Chontae na Mí le reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta;
- Cinnteoidimid go ndéanfar ráitis sábháilteachta a uasdátú agus a chur i bhfeidhm i ngach láthair.

Faisnéis

Glacfaimid le cur chuige réamhghníomhach le faisnéis a chur ar fáil atá soiléir, ar fáil go pras agus cruinn, atá le fáil ag pointí teagmhála cuí/feiliúnach, agus a fhreastlaíonn ar na riachtanais ar leith a eascraíonn as éagsúlacht ár gcustaiméirí. Cinnteoidimid go mbainfear leas iomlán as an gcumas atá ag an teicneolaíocht faisnéise agus go gcloíonn an fhaisnéis atá le fáil ar shuíomhanna gréasáin sheirbhíse poiblí le treoirlínte maidir le foilsíú idirlíne. Leanfaimid orainn leis an bhfeachtas i gcomhair simpliú ar rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Leanaimid orainn ag iarraidh feabhsuithe ionas go mbeidh an fhaisnéis a chuirimid ar fáil don phobail easca a thuiscint, inrochtana agus cothrom le dáta;
- Cuirimid Straitéis Chumarsáide na Comhairle i bhfeidhm de réir an phrionsabail seo.
- Trí húsáid a bhaint as ardáin na meán sóisialta chun níos mó cumarsáid a dhéanamh, plé lenár gcustaiméirí agus faisnéis faoinár seirbhísí a chur ar fáil.
- Cuirimid oiliúint ar an bhfoireann chun a chinntiú go bhfuil an t-eolas teicniúil, na scileanna agus na buanna acu chun seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil.
- Leanaimid orainn ag déanamh ár ndíchill chun faisnéis a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas i bhformáidí malartacha atá inrochtana agus oiriúnach.
- Leanfaimid orainn ag déanamh ár ndíchill chun faisnéis a chur ar fáil agus meáin cumarsáide a úsáid ar bhealach atá inrochtana d'éagsúlacht ár gcustaiméirí, lena n-áirítear úsáid a bhaint as formáidí malartacha atá inrochtana agus oiriúnach do dhaoine faoi mhíchumas, seirbhís ateangaireachta a sholáthar nuair is gá, agus formáidí le Béarla simplí.
- Cinnteoidimid príobháideachtas agus rúndacht dár gcustaiméirí go léir sna déileálacha a bhíonn acu linn agus cloímid le reachtaíocht um chosaint sonraí agus cearta an duine is ábhar do na sonraí.

Tapúlacht agus Cúirtéis

Déanfaimid ár ndícheall seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil le cúirtéis, tuiscint agus leis an moill is lú is féidir, ag cothú atmaisféir ina bhfuil meas ag an soláthróir agus an custaiméir ar a chéile.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Déanaimid iarracht i gcónaí cloí leis na prótacail maidir le tapúlacht agus cúirtéis sonraithe sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo;
- Molaimid don fhoireann go léir glórphost pearsantaithe agus ríomhphost as an oifig a chur ar siúl;
- Cuirimid uimhir thagartha ar fáil ar an gcomhfhreagras go léir chun imeachtaí leanúnacha a éascú.
- Úsáidimid córas CRM chun taifead a choimeád ar an gcomhfhreagras go léir agus an plé a bhíonn againn le custaiméirí agus chun iad a rianú agus a thuairisciú;
- Tabharfaimid uirlisí breise isteach le go mbeidh ár gcustaiméirí in ann teagmháil a dheanamh linn ar líne;
- Cuirimid oiliúint i seirbhís do chustaiméirí ar fáil dár bhfoireann túsline.;
- Déanfaimid monatóireacht ar cheist an chomhionannais dhigitigh agus na constaicí a bhíonn rompu maidir leis seo.

Gearáin agus Achomhairc

Coimeádaimid córas atá foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Cuirimid nósanna imeachta maidir le gearáin custaiméirí cruthaithe agus achomhairc i bhfeidhm agus cuirimid gearánaigh ar an eolas faoin gceart atá acu ceist a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman mura bhfuil siad sásta lenár bhfreagra;
- Déanaimid athbhreithniú leanúnach ar ár bpróisis faoin Nós Imeachta Gearán Oifigiúil chun cuidiú sa bhreis a thabhairt do chustaiméirí;
- Tugaimid aird faoi leith ar ghearáin maidir le leithcheal, ciapadh, agus ciapadh gnéis agus muid ag dul i ngleic leo ar bhealach a chinntíonn nach mbíonn cos ar bolg á dhéanamh d'aon chustaiméir nó finné agus nach gcuireann bac ar an ngearánach rochtain a fháil ar an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann.

Comhairliúchán agus Measúnú

Cuirimid cur chuige struchtúrtha ar fáil do chomharliúchain fiúntach leis an gcustaiméir agus rannpháirtíocht an chustaiméara maidir leis an bhforbairt, soláthar agus athbhreithniú ar sheirbhísí le béim ar leith ar éagsúlacht ár gcustaiméirí.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Tá tairseach comharliúcháin bunaithe againn chun cur ar chumas custaiméirí a bheith rannpháirteach i ngnáthchomharliúcháin;
- Cuirfidimid feabhas ar an mbealach a dhéanaimid caidreamh lenár gcustaiméirí trí húsáid níos mó a bhaint as suirbhéanna custaiméirí chun meonta ár gcustaiméirí a chur in iúl;
- Cuirimid fáilte roimh aiseolas trínár suíomh gréasáin agus Córas CRM (Córas Bainistíochta Caidreamh Custaiméirí);

Rogha

Tugaimid rogha, nuair is féidir, i soláthar seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, láithreacha pointí teagmhála, uaireanta oscailte, amanna seachadta agus solúbthacht chun dul in oiriúint do na riachtanais ar leith a eascraíonn as éagsúlacht ár gcustaiméirí.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Reáchtálaimid roinnt cuntair phoiblí inár n-oifigí ar fud an chontae;
- Cuirimid seirbhísí ar fáil trí réimse bealaí eile;
- Tugaimid rogha i modhanna íocaíochta;
- Déanaimid ár ndícheall modhanna nua agus malartacha a úsáid chun uasmhéid rochtana agus rogha de sheirbhís a chinntiú;
- Tá foireann um sheirbhís do chustaiméirí againn a bhfuil sé mar chuid dá ról tacú lenár gcustaiméirí rogha fheasach a dhéanamh.

Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Cuirimid seirbhísí ar ardchaighdeán ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus cuirimid custaiméirí ar an eolas faoin gceart atá acu go ndéileálfaí leo trí cheann amháin de na teangacha oifigiúla. Leagtar amach na gníomhartha aontaithe i Scéim Teanga Chomhaile Chontae na Mí 2021-2024.

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Foilsímid Scéim na Gaeilge atá againn ar líne;
- Cuirfidimid na gníomhartha a leagtar amach sa Scéim i gcomhair 2021-2024 i bhfeidhm.

Custaiméir Inmheánach

Cinnteoimid go dtugfar tacaíocht don fhoireann agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le saincheistanna a bhaineann le soláthar seirbhíse chun seirbhísí ar ardchaighdeán agus áisiúil a chinntiú do bhaill tofa agus custaiméirí

Conas a chuirimid an prionsabal seo agus na cuspóirí a bhaineann leis i bhfeidhm:

- Sceidealaímid cruinnithe foirne rialta le haonaid ghnó roinne;
- Déanfaimid Ceisteanna Coitianta roinne a fhorbairt chun tacú lenár bhFoireann um Sheirbhís do Chustaiméirí;
- Cuirimid oiliúint ar fáil don fhoireann ar bhainistíocht ar chaidreamh le custaiméirí

4. Ár gCairt Chustaiméirí

Déanann Comhairle Chontae na Mí a dícheall chun:

An tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil duit ar bhealach éifeachtach, comhbhách agus measúil.

Cúirtéis agus Tuiscint

Tá tú i dteideal i gcónaí seirbhís a fháil;



- Ar bhealach éifeachtach cuirtéiseach
- Le haird chuí ar phríobháideachas agus rúndacht.
- Ar bhealach a thugann aird agus a léiríonn meas don éagsúlacht.
- Ó fhoireann chairdiúil chuiditheach.
- Le Comhionannas, Oscailteacht agus Neamhchlaontacht.

Glacann Comhairle Chontae na Mí uirthi féin:

- An ceart um chóir chomhionann, saor ó aon chineál leithcheala, ciaptha agus ciaptha gnéis a chinntiú, faoi mar a fhoráiltear sa reachtaíocht comhionannais, lena n-áirítear an bonn stádas socheacnámaíoch.
- Caitheamh leat ar bhealach cothrom agus oscailte, a bhfuil measúil ar gach cineál éagsúlachta
- A bheith solúbtha agus oiriúnú á dhéanamh chun dul i ngleic le riachtanais ar leith a eascraíonn as éagsúlacht ár gcustaiméirí.
- Timpeallacht fáiltiúil a chinntiú inár n-oifigí poiblí d'éagsúlacht ár gcustaiméirí.
- Aon ghné den chaidreamh atá agat linn a phlé agus tacú lenár gcustaiméirí rogha fheasach a dhéanamh.
- A mhíniú conas a thángthas ar chinneadh.

Ár bhFeidhmíocht

Glacann Comhairle Chontae na Mí uirthi féin:



- Monatóireacht agus measúnú a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht.
- Iniúchadh a dhéanamh ar fhorbairt agus ar sholáthar ár gcuid seirbhísí d'fhonn freastal ar na riachtanais atá agat.
- Monatóireacht a dhéanamh i gcomhair saincheistanna a bhaineann le rochtain dhigiteach d'éagsúlacht ár gcustaiméirí agus iad a fhreagairt.
- Éisteacht go fóinteach le meonta agus guth ár gcustaiméirí, agus mar a bhaineann siad le héagsúlacht ár gcustaiméirí a chur in iúl agus sin á dhéanamh againn.
- Oiliúint a chur ar ár bhfoireann chun freastal ar na riachtanais atá agat ar bhonn leanúnach, ár n-oibleagáidí dlíthiúla a chomhlíonadh faoin reachtaíocht comhionannais, chun éagsúlacht ár gcustaiméirí a aithint agus chun na riachtanais ar leith a eascraíonn as sin a fhreagairt.

Rochtain

Déanfaidh Comhairle Contae na Mí a dícheall chun;



- Oifigí poiblí inrochtana a chur ar fáil a chinntíonn príobháideacht, a chomhlíonann na caighdeáin ghairme agus sábháilteachta agus a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais ar leith eile acu;
- Faisnéis a chur ar fáil agus meáin cumarsáide a úsáid ar bhealach atá inrochtana d'éagsúlacht ár gcustaiméirí

Is féidir leatsa cuidiú linne cuidiú leatsa mar a leanas

- Trí bharúlacha a nochtadh nó trí ghearáin nó moltaí a dhéanamh maidir leis na seirbhísí a fhaigheann tú gan imní a bheith ort go gcaithfí leat go héagórach dá bharr.
- Trína chur in iúl dúinn nuair a dhéanaimid rud éigin go héifeachtach.
- Trí fhaisnéis iomlán chruinn a sholáthar.
- Trí uimhreacha tagartha a lua más eol.
- Trí gach foirm iarratais a chomhlánú go cúramach soléite
- Trí aon athruithe ar imthosca/ar fhaisnéis a chur in iúl dúinn.

Soláthar Faisnéise

Geallaimid:



- Faisnéis soiléir, úsáideach, cruinn agus ábhartha a chur ar fáil.
- A chinntiú, nuair is féidir, go bhfuil bileoga eolais agus foirmeacha, le fáil i bhformáidí clóite, leictreonach agus dátheangach.
- Athbhreithniú agus simpliú a dhéanamh ar an gcaint a úsáidtear i mbileoga agus i bhfoirmeacha chomh maith le treoracha agus treoir shoiléir a chur ar fáil.
- Athbhreithniú agus feabhsú a dhéanamh ar ár suíomh greasáin lena chinntiú go bhfuil faisnéis cothrom le dáta agus inrochtana go héasca.
- Na meáin shóisialta a úsáid chun faisnéis a chur ar fáil agus chun ceisteanna ó na custaiméirí a fhreagairt.
- A chinntiú go bhfuil curtha ar fáil i bhformáidí inrochtana agus trí bhealaí cumarsáide cuí chun éagsúlacht ár gcustaiméirí a shroiceadh.

Fón

Nuair a théann tú i dteagmháil linn ar an bhfón, geallaimid:



- Go bhfreagróimid go tapa agus go béasach, agus cuirfimid ainm teagmhála agus rannóg ar fáil duit.
- A bheith chomh cuidiúil agus eolasach agus is féidir- mura mbeimid in ann do cheist a fhreagairt ar an toirt, tógfaimid do chuid sonraí teagmhála agus déanfaimid teagmháil leat laistigh de thréimhse shonraithe.

- Ainmneacha teagmhála agus uimhreacha tagartha a thabhairt i ngach cumarsáid gutháin chun imeachtaí leanúnacha a éascú.
- Teachtaireachtaí glórphoist a fhreagairt go pras.
- A mhíniú más gá dúinn do ghlaoch a aistriú go dtí comhghleacaí eile nó rannóg eile, ag tabhairt ainm agus uimhir an duine sin duit agus a chinntiú go n-aistreofar an glaoch nó an cheist.

Cuairt a thabhairt ar ár n-Oifigí



Má thugann tú cuairt ar ár n-oifigí, geallaimid:

- A chinntiú go bhfuil ár ndóthain foirne againn i láithreacha poiblí do sheirbhís do chustaiméirí i rith uaireanta oscailte oifige.
- A chinntiú gur féidir leis an bhfoireann túsline déileáil leis an gcuid is mó de ghnáthcheisteanna.
- Meas a bheith againn ar do phríobháideachas agus a chinntiú go ndéilealtar le gach ceist i modh rúin, ag cur seomraí cruinnithe príobháideacha ar fáil, nuair is féidir.
- Deileáil le d'fhiosrú a luaithe is féidir agus ar bhealach chomh críochnúil agus is féidir linn.
- Poncúlacht maidir le coinní agus cruinnithe a chinntiú.

Comhfhreagras i Scríbhinn agus Leictreonach



Inár gcomhfhreagras leat, geallaimid:

- Do chomhfhreagras a admháil laistigh de thrí lá oibre agus freagra a thabhairt laistigh de chúig lá oibre dhéag, seachas i gcásanna ina bhfuil nósanna imeachta reachtúla i bhfeidhm.
- Teanga shoiléir shímplí a úsáid agus téarmaí teicniúla a úsáid ach a mhéid is atá sé fíor-riachtanach.
- Ainm teagmhála, uimhir ghutháin, uimhir folíne, seoladh ríomhphoist agus uimhir thagartha a thabhairt duit, más cuí.
- A chur in iúl duit mura bhfuil an fhaisnéis atá ag teastáil uait againn agus, nuair is féidir, foinsí eile a mholadh duit chun fhaisnéis sin a fháil.

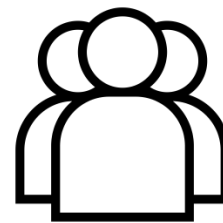
Iarratais agus Éilimh



Geallaimid:

- Nach n-iarrfaimid ort ach amháin an fhaisnéis atá riachtanach agus treoracha soiléire a chur ar fáil.
- Cinneadh a dhéanamh maidir le d'iarratas nó d'éileamh a luaithe is féidir nuair a bheidh an fhaisnéis riachtanach curtha ar fáil agus laistigh de na spriocdhátaí reachtúla.
- Go gcaithfear le gach iarratas go seasmhach agus go cothrom.
- Cúiseanna lenár gcinntí a thabhairt.
- Go gcuirfimid ar an eolas tú faoi cheart achomhairc agus conas achomharc a dhéanamh in aghaidh cinnidh.

Beidh ár gCairt Um Sheirbhís Do Chustaiméirí ar taispeáint sna hoifigí poiblí agus saoráidí go léir agus faoi réir athbhreithniú rialta.



5. Ról an Chustaiméara agus Cód Iompair an Chustaiméara

Bíonn ról ag custaiméirí ag cuidiú linn seirbhís phoiblí ar ardchaighdeán a chur ar fáil. Is féidir leat cuidiú linn trí:

- Uimhreacha tagartha a tugadh duit a lua, i ngach comhfhreagras linn.
- Eolas a chur ar thearmaí agus coinníolacha roimh duit foirmeacha iarratais a chomhlánú.
- Sheiceáil go bhfuil gach foirm comhlánaithe go hiomlán, go hinléite agus go cruinn agus sínithe roimh iad a chur isteach.
- Na cáipéisí tacaíochta go léir a bhí iarrtha a chur ar fáil.
- Chinntiú go bhfuil iarratais curtha isteach in am.
- Muid a chur ar an eolas faoi aon athrú ar chúinsí a bhféadfadh tionchar a imirt ar iarratas.
- Aon iarratas le haghaidh tuilleadh eolais a fhreagairt go pras.
- Coinne a dhéanamh roimh ré i gcomhair cúrsaí neamhchoitianta, nó más mian leat bualadh le ball foirne ar leith. Cinntíonn seo go mbíonn an duine cuí i láthair agus ar fáil.
- Aiseolas a thabhairt dúinn maidir lenár seirbhísí, nuair a cheapann tú go ndéanaimid rud éigin go héifeachtach san áireamh.
- Bímid ag súil gur ar bhonn cóimheasa a bheidh do dhéileálacha go léir leis an bhfoireann.

Cód Iompair an Chustaiméara

Déanann Comhairle Chontae na Mí a dícheall chun seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil, i dtimpeallacht slán sábháilte. D'fhonn é seo a bhaint amach, iarraidimid ar ár gcustaiméirí a thabhairt faoi deara nach nglacfar leis an iompar a leanas in aon cheann dár n-ionaid seirbhíse:

1. Iompar suaiteach agus iompar a chuireann isteach ar úsáid na saoráide agus ar shásamh daoine eile a bhíonn ag úsáid na saoráide nó na seirbhísí.
2. Ciapadh, bunaithe ar fhéiniú, agus ciapadh gnéis a dhéanamh ar bhall foirne nó ar dhuine den phobal
3. Foréigean nó bagairt foiréigin a úsáid i dtreo na foirne agus/nó baill den phobal.
4. Damáiste mailíseach ar áitribh Chomhairle Chontae na Mí agus/nó maoin de chuid na Comhairle a ghoid.
5. Alcól agus drugaí neamhcheadaithe a úsáid.
6. Ag caitheamh tobac i limistéir phoiblí laistigh d'áitribh Chomhairle Chontae na Mí
7. Maoin phearsanta fágtha gan aon duine ina fheighil agus tú ag úsáid saoráidí Chomhairle Chontae na Mí.

Cabhraigh linn, le do thoil, chun úsáid fhreagrach tuisceanach a bhaint as saoráidí Chomhairle Chontae na Mí trí ghéilleadh don Chód Iompair.

6. Ár Nós Imeachta maidir le Gearáin o Chustaiméirí

Déanann Comhairle Chontae na Mí gach uile iarracht an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Mar chuid dár n-iarracht chun a chinntiú go bhfuil tábhacht i gcónaí le seirbhís do chustaiméirí agus go bhfuil sé ar an gcaighdeán a mbíonn an pobail ag súil leis, is minic go n-iarrfaimid ar chustaiméirí tuairim a nochtadh faoinár seirbhísí trí úsáid a bhaint as súirbheanna, trí cártaí ráitis agus trí aiseolas a thabhairt ar ár suíomh greasáin agus ar na meáin shóisialta.



Fiú sna heagraíochtaí dea-eagraithe is féidir le rudaí dul amú ó am go chéile, rud a fhágann go mbíonn tú míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú.

Is mór againn do ghearáin mar go gcuidíonn siad linn na seirbhísí a chuirimid ar fáil dár gcustaiméirí go léir agus déanaimid gach rud atá ar ár gcumas a dhéanamh chun aon ghearáin a fhiosrú go héifeachtúil agus ar bhealach cothrom. Trí ghearán a dhéanamh, ní chuirfidh sé sin isteach ar aon phlé a bheidh agat linn sa todhchaí, ar aon slí. Go sonrach, beimid dairíre faoi aon líomhaint gur caitheadh go diúltach leat tar éis gearán maidir le leithcheal, ciapadh gnéis nó ciapadh a fháil. Déanfaimid monatóireacht ar líon na ngearán a gheofar agus na cineál gearán atá i gceist agus bainfimid úsáid as an bhfaisnéis sin chun ár soláthar seirbhíse a fheabhsú go leanúnach.

Mura bhfuil tú sásta le haon ghné den tseirbhís a chuirimid ar fáil duit, cloí Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí a leagtar amach thíos.

Nós Imeachta maidir le Gearáin ó Chustaiméirí

Tá Comhairle Chontae na Mí tiomanta an cúram is fearr agus is féidir a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Thar aon rud eile, bíonn daoine ag súil le cothrom na Féinne, meas agus tá cúirtéis, tuiscint, freagra uathúil ar a gcuid riachtanais agus an mhoill is lú agus is féidir nuair a théann siad i dteagmháil leis an gComhairle Chontae tuillte acu. Aithnítear, áfach, go bhféadfadh cúis ghearáin a bheith ann, ó am go chéile.

Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh má cheapann tú:

- Nach bhfuair tú cothrom na Féinne ó Chomhairle Chontae na Mí;
- Go ndearnadh leithcheal ort nó gur fhulaing tú ciapadh nó ciapadh gnéis;
- Nach bhfuil seirbhís atá toillte agat á cur ar fáil;
- Nach bhfuil seirbhís atá ar fáil imleor;
- Go bhfuil cinneadh a rinneadh maidir leat mícheart, nó nár tógadh na fíricí go léir san áireamh;
- Go dtugadh neamhaird ar d'iarratas ar sheirbhís nó ar fasinéis.

Tá sé mar aidhm ag an Nós Imeachta seo maidir le Déileáil le Gearán a chinntiú go ndéileáiltear le gach gearán, de chineál ar bith, ar bhealach seasmhach, cothrom, agus trédhearcach.

1. Ba chóir do chustaiméir atá míshásta le seirbhís ó Chomhairle Chontae na Mí teagmháil a dhéanamh leis an rannóg chúil. A oiread agus is féidir, déanaimid iarracht aon cheist a réiteach ag an bpointe seo.
2. Mura bhfuil an cheist réitithe ag Céim 1, is féidir le custaiméir gearán foirmiúil a chur isteach. Ba cheart gearán a chur faoi bhráid an Oifigigh um Ghearáin, Comhairle Chontae na Mí, Teach Buvinda, An Uaimh, Co. na Mí.
3. Admhófar gearáin a bheith faighte laistigh de sheachtain amháin tar éis é a fháil.
4. Déanfaidh an t-Oifigeach um Ghearáin gearáin ó chustaiméirí a imscrúdú.
5. Mura bhfuil tú sásta leis a bhfreagra a fhaigheann tú ar do ghearáin, is féidir leat do ghearán a chur faoi bhráid an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman gearáin maidir le haon cheann dár ngníomhaíochtaí nó nósanna imeachta riaracháin a imscrúdú mar aon le moill nó easpa gníomh a bhaineann linn. Cuireann an tOmbudsman seirbhís réitigh díospóide atá saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách ar fáil.

Déanfaidh an t-Oifigeach um Ghearáin gearáin ó chustaiméirí a imscrúdú. Caithfear gearáin i scríbhinn a chur chuig:

an t-Oifigeach um Ghearáin,
Comhairle Chontae na Mí,
Teach Buvinda,
Bóthar Átha Cliath,
An Uaimh, Co. na Mí, C15 Y291
ríomhphost: customerservice@meathcoco.ie

- Eiseofar freagra don ghearánaí laistigh de cheithre seachtaine ón uair a fuarthas an ghearán. Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, eiseofar freagra eatramhach ina míneofar an chúis leis an moill.
- Sa chás go mbaineann gearán le ball foirne ar leith, rachfar i gcomhairle leis an mball foirne sin maidir leis an ngearán.
- Sa chás go bhfuil botún déanta, gabhfaimid leithscéal leat agus tugfaimid mínú duit agus déanfaimid gach uile iarracht an cheist a réiteach.
- Sa chás go mbeadh gearán ann a tharraingeodh aird ar na heasnaimh inár bpróisis nó nósanna imeachta, déanfar gach uile iarracht an scéal a leigheas a luaithe is féidir.

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi ar déileáladh le do ghearán, is féidir leat is féidir leat teagmháil a dhéanamh leo seo a leanas, de réir mar is cuí:

Oifig an Ombudsman

6 Ardán Phort an Iarla,
Baile Átha Cliath 2, D02 W773
Fón: 01 639 5600
Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Suíomh Gréasáin: <https://www.ombudsman.ie/>

An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre

Bóthar Uí Bhriain, Ceatharlach
R93 E920
Fón: 059 9178990, 1890 220 226
Suíomh Gréasáin: workplacerelations.ie

Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas

16-22 Sráid na Faiche
Baile Átha Cliath 7
D07 CR20
Fón: 01 8589601
Suíomh Gréasáin: <https://www.ihrec.ie/ga/home>

7. Polasaí maidir le Custaiméirí Cráiteacha

Nós Imeachta a bhaineann le gearáin agus le gearánaigh atá maslach nó cráiteach



Ó am go chéile, féadfar a mheas go bhfuil gearán nó gearánach maslach nó cráiteach. Céim eisceachtúil a bheidh sa chinneadh gearánach a mheas a bheith ina ghearánach maslach nó cráiteach, agus ba cheart Stiúrthóir Seirbhísí nach bhfuil aon bhaint dhíreach aige/aici leis an ngearán ná leis an ngearánach an cinneadh sin a dhéanamh. Níor cheart é a dhéanamh ach amháin sa chás go bhfuil taifead soiléir ar an ngearán agus go léirítear ar an taifead sin patrún iompair nach bhfuil inghlactha. Ar na cineálacha iompair agus gníomhartha a bhféadfadh cinneadh mar seo a bheith mar thoradh orthu, tá:

- Diúltú déanamh de réir nósanna imeachta gearán na Comhairle;
- Ciapadh a dhéanamh ar an bhfoireann trí ríomhphoist nó litreacha a chur, nó glaonna fóin etc. a dhéanamh, atá iomarcach agus nach bhfuil aon ghá leo;
- An gearán a athdhéanamh arís agus arís eile trí chainéil éagsúla sa Chomhairle
- Caint mhíchuí agus/nó caint mhaslach a úsáid leis an bhfoireann;

Agus gearán á chur ar aghaidh chuig Stiúrthóir Seirbhísí féachaint an bhfuil sé maslach nó cráiteach, caithfear na céimeanna seo a leanas a ghlacadh:

- Cinnteoidh an Chomhairle go bhfuil an gearán á scrúdú i gceart, nó gur scrúdaíodh i gceart é, de réir nós imeachta gearán na Comhairle;
- Cé gur gearán ann féin gach gearán, déileálfadh an Chomhairle leis an ngearán de réir mar a dhéileáil sí le gearáin eile den chineál céanna d'fhonn an cur chuige céanna a chur i bhfeidhm i ngach cás
- Déanfaidh an Chomhairle teagmháil leis an ngearánach chun a chuid/cuid iompair a phlé leis/léi agus míniú a thabhairt dó/di ar na bearta a d'fhéadfadh an Chomhairle a dhéanamh mura dtiocfaidh aon athrú ar a (h)iompar.
- Mura bhfuil an gearánach tar éis cruinniú a bheith aige/aici le ball foirne nó le baill foirne, cuimhneoidh an Chomhairle ar chruinniú le ball foirne sinsearach a thairiscint don ghearánach chun teacht ar bhealach chun réitigh.

Ba cheart a chur in iúl don ghearánach i scríbhinn:

- Cén fáth a gceapaimid go mbaineann a c(h)uid iompair le máslacht/cráiteacht;
- Éirí as aon iompar maslach nó cráiteach chun gur féidir cás an ghearáin athabhairt chun deiridh;
- Na gníomhartha a d'fhéadfadh an Chomhairle a dhéanamh;
- Conas is féidir leis an ngearánach dúshlán an chinnidh a thabhairt mura n-aontaíonn sé/sí leis (i.e.: Oifig an Ombudsman)

Gníomhú

Seo a leanas liosta roghanna a bhféadfadh an Chomhairle leas a bhaint astu:

- Teorainn ama a chur ar chomhráite teileafóin agus ar theagmháil phearsanta;
- Srian a chur ar an líon glaonna teileafóin a ghlacfar leo;
- Gan ach meán teagmhála amháin a bheith ag an ngearánach (, litir, ríomhphost etc.) agus/nó iarraidh ar an ngearánach gan cumarsáid a dhéanamh ach le baill foirne ainmnithe amháin;
- Aon teagmháil phearsanta a dhéantar a dhéanamh os comhair finné;
- Diúltú gearáin sa bhreis a bhaineann leis an gceist chéanna a chlárú agus a phróiseáil;
- Sa chás go ndéantar cinneadh faoi ghearán, a chur in iúl don ghearánaí,
- Go léifear comhfhreagras a bheidh ann amach anseo agus go gcuirfear ar comhad é ach nach bhfreagrófar é.
- Ba cheart oifigeach ainmnithe a aithint léifidh comhfhreagras a bheidh ann amach anseo;
- Sa chás go ndúntar cás gearáin agus go leanann an gearánach i mbun cumarsáide mar gheall ar an tsaincheist cheannann chéanna, féadfar cinneadh a dhéanamh gan aon teagmháil a dhéanamh leis an ngearánach sin feasta.

Níl na roghanna seo uileghabhálach agus d'fhéadfadh cúinsí eile a bheith i gceist a mbeidh tionchar acu ar an méid is cóir a dhéanamh.

8. Rochtain ar Fhaisnéis



Tá réimse leathan faisnéise ag Comhairle Chontae na Mí i gcló agus ar líne, le fáil ar shuíomh gréasáin agus tuarascálacha na Comhairle, bileoga eolais agus foilseacháin eile a bhaineann le gníomhaíochtaí agus seirbhísí na heagraíochta. Beidh an fhaisnéis seo ar fáil i gcónaí agus ní gá duit na creat reachtaíochta, a bhfuil tagairt déanta dóibh thíos, a úsáid.

8.1 Saoráil Faisnéise

Faoin Acht um Shaoráil Faisnéise (FOI) 2014, tá Scéim Foilsitheoireachta foilsithe ag Comhairle Chontae na Mí a chuireann ceangal orainn faisnéis a chur ar fáil don phobal mar chuid dár ngnáthghníomhaíochtaí gnó, agus aird chuí á tabhairt ar phrionsabail na hosacailteachta, na trédhearcachta, agus na cuntasachta.

Is é an aidhm atá leis an scéim soláthar faisnéise a éascú a mhéid is féidir, seachas faisnéis atá díolmhaithe faoin Acht agus Agus Scéim Foilseacháin á hullmhú, á hathbhreithniú nó á leasú, tabharfaimid aird ar leas an phobail maidir le:

- (a) rochtain an phobail ar fhaisnéis a cheadú;
- (b) cúiseanna le cinntí a déanadh a fhoilsiú;
- (c) faisnéis is ábhartha nó is ábhar spéise don phobal i gcoitinne maidir lenár ngníomhaíochtaí agus lenár bhfeidhmeanna go ginearálta, a fhoilsiú.

Is cuid dhílis dár seirbhís do chustaiméirí í an saoráil faisnéise agus leanfaimid orainn ár n-oibleagáidí faoin Acht a chomhlíonadh. Chun ceisteanna ginearálta a bhaineann le Saoráil Faisnéise a chur nó chun iarratas Saorála Faisnéise a dhéanamh is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Saorála Faisnéise trí ríomhphost a chur chuig: foi@meathcoco.ie nó trí ghlaoch a chur ar 046 9097000.

Tá faisnéis maidir leis An Scéim Foilsitheoireachta Saorála Faisnéise le fáil ag: www.meath.ie/council/your-council/your-data-and-access-to-information/freedom-of-information-publication-scheme

8.2 Rochtain ar Fhaisnéis maidir leis an gComhshaol

Faoi réir ag eisceachtaí áirithe, ní mór faisnéis maidir leis an gcomhshaol a shealbhaíonn údarás poiblí nó a shealbhaítear thar a cheann, a chur ar fáil d'aon duine ach é a iarraidh. Cuireann na rialacháin RFC oibleagáid orainn a bheith réamhghníomhach i leith faisnéis maidir leis an gComhshaol a chur ar fáil don phobal. Sna Rialacháin RFC, tugtar sainmhíniú ar fhaisnéis maidir leis an gcomhshaol; leagtar amach an bhealach chun iarratais ar fhaisnéis a chur faoi bhráid údarás poiblí; agus an bealach a bhfuil sé de cheangal ar údarás poiblí déileáil le hiarratais, mar shampla. tréimhsí ama a bhíonn ann chun freagra a fháil. Foráiltear leis na rialacháin freisin do nós imeachta foirmiúil achomairc i gcás go bhfuil duine míshásta le cinneadh ar a iarraidh.

Chun ceisteanna ginearálta a bhaineann le RFC a chur nó chun iarratas RFC a dhéanamh is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach RFC trí ríomhphost a chur chuig aie@meathcoco.ie nó trí ghlaoch a chur ar 046 9097000.

Tá tuilleadh eolais le fáil ag an nasc seo a leanas: : www.meath.ie/council/your-council/your-data-and-access-to-information/access-to-information-on-the-environment.

8.3 An tAcht um Chosaint Sonraí



Is é cosaint sonraí an chaoi ina ndéantar cearta príobháideachais an duine aonair a chosaint maidir le próiseáil a sonraí pearsanta.

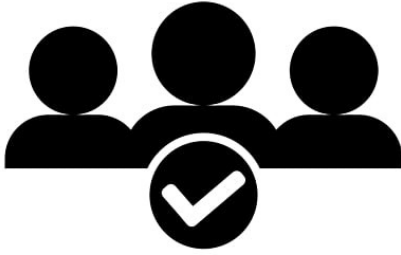
D'fhéadfadh 'sonraí pearsanta' mar a shainmhínítear sna hAchtanna um Chosaint Sonraí agus sa Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (GDPR) a bheith i gceist le faisnéis a bheifí a lorg. D'fhéadfadh baint a bheith aici le húsáideoirí, iarúsáideoirí nó úsáideoirí seirbhíse amach anseo; iarfhostaithe, fostaithe reatha nó fostaithe amach anseo; soláthróirí; agus daoine sa phobal a d'fhéadfadh dul i mbun cumarsáide leis an bhfoireann.

Agus sonraí pearsanta á bpróiseáil, tá ceanglas orainn soláthróirí agus daoine sa phobal a chur ar an eolas faoi na sonraí pearsanta a bheidh á mbailiú againn, cén fáth go bhfuil sé ag teastáil, agus cá fhad a choinneoidimid é. Tá tuilleadh eolais le fáil ag an nasc a leanas: www.meath.ie/council/your-council/your-data-and-access-to-information/data-protection

Tá ceanglas ar Chomhairle Chontae na Mí cloí le hoibleagáidí agus prionsabail maidir le cosaint sonraí. Tá cearta ag daoine aonair faoin reachtaíocht, mar shampla, le rochtain a fháil ar do shonraí pearsanta féin agus iad a cheartú, agus cuireann sí freagrachtaí ar an gComhairle mar rialaitheoir sonraí.

Féadfar iarratas maidir leis na cearta seo a dhéanamh i scríbhinn chuig an t-Oifigeach Cosanta Sonraí trí ríomhphost chuig to dataprotection@meathcoco.ie nó i scríbhinn chuig an t-Oifigeach Cosanta Sonraí, Comhairle Chontae na Mí, Teach Buvinda, Bóthar Átha Cliath, An Uaimh, Co. na Mí, C15 Y291. Tá tuilleadh eolais le fáil ag an nasc a leanas: www.meath.ie/council/your-council/your-data-and-access-to-information/data-protection

9. Scéim na Gaeilge



Foráiltear le hAcht na dTeangacha Oifigiúla 2003 go n-ullmhóidh comhlachtaí poiblí scéim teanga ina sonrúfar na seirbhísí a sholáthróidh siad trí mheán na Gaeilge. I scéim na Comhairle leagtar amach na gníomhartha chun a chinntiú go ndéantar dul chun cinn réasúnta maith i leibhéal na seirbhíse a chur ar fáil trí Ghaeilge, agus aird á tábhairt ar leibheál an éilimh ar sheirbhísí ar leith agus na hacmhainní atá ar fáil don Chomhairle.

Tá tuilleadh eolais le fáil ag an nasc a leanas: www.meath.ie/council/your-council/customer-service-and-communications/irish-language-scheme

10. Dualgas na hEarnála Poiblí

Reachtaíocht Chomhionannais agus Chearta an Duine



Toirmeascann na hAchtanna um Stádas Comhionann 2000–2015 idirdhealú, ciapadh agus gnéaschiapadh ar naoi bhforas i rochtain ar earraí agus seirbhísí. Éilítear freastal réasúnta ó soláthraithe seirbhísí ar dhaoine atá faoi mhíchumas. Ligeann na hAchtanna do chóir fhabhrach. Toirmeascann siad íospairt a dhéanamh ar dhuine no caitheamh go diúltach le duine a bhfuil gearán déanta acu faoi na hAchtanna. Is iad na naoi bhforas chosanta: inscne, stádas sibhialta, stádas teaghlaigh, aois, míchumas, gnéaschlaonadh, cine, reiligiún agus ballraíocht duine den Lucht Siúil.

Faoin Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, tá oibleagáid ar gach comhlacht poiblí féachaint le deireadh a chur le gach cineál idirdhealaithe, comhionannas a chur chun cinn, agus cearta daonna úsáideoirí seirbhíse, na foirne agus gach uile dhuine dá ndéanamh a gcuid polasaithe difear i gcur i bhfeidhm a gcuid feidhmeanna go léir. Ní mór do chomhlachtaí poiblí na saincheisteanna maidir le comhionannas agus cearta an duine a bhaineann lena gcuid feidhmeanna a mheasúnú, gníomhartha atá á ndéanamh a shainaithint nó gníomhartha a chur ar bun chun aghaidh a thabhairt ar na saincheisteanna sin agus tuairisciú bliantúil a dhéanamh ar an dul chun cinn atá a dhéanamh maidir leis seo.

11. Cur i bhFeidhm agus Athbhreithniú



Tá freagracht ar gach réimse seirbhíse ar fud na heagraíochta an plean seo a sholáthar agus a chur i bhfeidhm agus déanfar athbhreithnithe rialta air i gcomhar leis an bhfoireann agus le custaiméirí.

Tá ceangal ar Chomhairle Chontae na Mí feidhmíocht a thomhas, thar réimse seirbhísí, in aghaidh táscairí seirbhíse náisiúnta agus tuarascáil bhliantúil a chur i láthair don Choimisiún Náisiúnta um Mhaoirseacht agus Iniúchadh (NOAC). Cuirtear Táscairí Seirbhíse Áitiúla isteach i bpleananna seirbhíse chomh maith agus foilsítear iad go bliantúil.

Leagtar amach i dTuarascáil Bhliantúil Chomhairle Contae na Mí feidhmíocht na heagraíochta i dtaca leis na cuspóirí sa Phlean Corparáideach agus déantar tuairisciú ann ar bhunghníomhaíochtaí maidir le seirbhísí a chuirtear ar fáil. Tá ár dTuarascáil Bhliantúil le fáil ag: www.meath.ie/council/your-council/plans-reports-and-by-laws/annual-report

Le haghaidh tuilleadh eolais, téigh i
dteagmháil le:

Gnóthaí Corparáideacha agus Rialachas,
Comhairle Chontae na Mí,
Teach Buvinda,
Bóthar Átha Cliath,
An Uaimh,
Co. na Mí,
C15 Y291

Fón: 046-9097000

Ríomhphost: customerservice@meathcoco.ie

Suíomh Gréasáin: www.meath.ie

