



## 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](http://www.leitrimcoco.ie). Tá an Fhoirm Ghearáin 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 chuí agus aon eolas cuí eile san áireamh)

---

---

---

---

---

---

---

---

SÍNITHE: \_\_\_\_\_ DÁTA: \_\_\_\_\_

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

*Ní bheidh aon tionchar ag ghearán 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 ndéileálar 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 bpoísis 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 bhíonn tú fós míshásta lenár bhfreagra ar do ghearán, féadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Is gníomhaireacht neamhspleách í oifig an Ombudsman a bunaíodh chun déileáil le cásanna drochriaracháin le comhlachtaí poiblí áirithe. Is féidir gearán a chur isteach chuig Oifig an Ombudsman ag am ar bith. Sea a leanas seoladh Oifig an Ombudsman -

Oifig an Ombudsman  
18 Sráid Líosain Íochtarach,  
Baile Átha Cliath 2

Teil. 01 6395600 / Uimhir Faics. 01 6395674  
Lo-call 1890 22 30 30  
Ríomhphost: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)  
Láithreán Gréasáin: <http://www.ombudsman.ie>