



Cork City Council
Comhairle Cathrach Chorcaí

| Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí |

customer action plan

2004 - 2009

CORK CITY HA.

RÉAMHRÁ

Fáilte chuig Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí de chuid Comhairle Cathrach Chorcaí 2004-2009. Seo é an dara Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí againn agus leanann sé leis an ngeallúint a thugaimid seirbhís den scoth a sholáthar d'ár gcustaiméirí.

Dúirt an tUas. Dick Roche, Aire Chomhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil gurb é seo ceann de príomhaidhmeanna dá chuid "Dea-sheirbhís chliant - An custaiméir, an cliant, an cathróir chun tosaigh".

Cad é Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí?

Leagann Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí amach an clár seirbhísí d'eagraíocht. Cuireann sé síos ar ghníomhartha atá beartaithe ag an eagraíocht chun cur le caighdeán na seirbhísí a sholáthraítear.

Cén fáth go n-ullmhaítear Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí?

Tá breis agus 1400 ar fhoireann Chomhairle Cathrach Chorcaí, a chuireann seirbhísí ar fáil do dhaoine de 123,000 i gceantar a chlúdaíonn 3731 heicteár. Chomh maith leo siúd atá ina gcónaí sa chathair, baineann cuairteoirí ó bhailte agus cathracha eile in Éirinn agus tíortha eile úsáid as ár seirbhísí. De bharr réimse agus éagsúlacht na seirbhísí, maraon leis an dtionchar atá ag na seirbhísí seo ar dhaoine, agus iarrachtaí luach is fearr a fháil ar ár gcuid airgid, aithníodh gur chóir cur chuige a ghlacadh atá dírithe ar an gcustaiméir. Tá an cur chuige seo mar bhonn taca ag na 4 príomhphrionsabail san athchóiriú de rialtas áitiúil - Rialtas Áitiúil Feabhsaithe - riachtanais an chustaiméara a shásamh níos fearr.

Tá an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí seo mar chuid de thiomantacht Chomhairle Cathrach Chorcaí a seirbhísí a sholáthar ar bhonn atá dírithe ar an gcustaiméir.

Cé hiad ár gCustaiméirí?

Tá 2 phríomhchatagóir de Chustaiméirí ann

1. Is ionann Custaiméir Seachtrach agus aon duine, grúpa nó eagraíocht a fhaigheann nó a bhaineann úsáid as seirbhís nó eolas ón gComhairle, cuma an foictar as an seirbhís seo nó nach n-foictar.
2. Is ionann Custaiméir Inmheánach agus ball foirne ar bith nó ball ar bith den Chomhairle a thoghtar go daonlathach.

Mar is léir ón méid thuas is féidir do roinnt dhaoine a bheith ina gcustaiméirí inmheánacha agus seachtracha araon.

Ag teacht as na gníomhartha a leagadh amach sa Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2001-2004 cuireadh na feabhsuithe seo a leanas i gcúram an chustaiméara ar bun;

- Córas Bainistíochta Teagmhála a chur isteach i 2002 chun comhfhreagras a fhaightear san eagraíocht a rianú.
- Oscailt Dheasc Fáiltithe i Halla na Cathrach i Feabhra 2003 - pléitear le hiarratais ar sheirbhísí agus tugtar seirbhís comhairle agus eolais ar ár seirbhísí ar fad.
- Oscailt Oifigí Áitiúla Tithíochta in Oirthuaisceart agus Iarthuaisceart na cathrach i 2003
- Oifigí uilig na Comhairle ar oscailt ag am lóin ó Bhealtaine 2004
- Cártaí Tuairime - ar fáil sna hoifigí poiblí ar fad agus ar an láithreán, www.corkcity.ie
- Cairt an Chustaiméara agus Cód Iompair in Iúil 2004.
- Córas Gearáin agus Achomhairc - bunaithe ar Chairt an Chustaiméara
- Leathnú ar roghanna íocaíochtaí - Íocaíochtaí ar líne do Tháillí Dramhaíola agus Fíneálacha Páirceála agus seirbhís fóin uathoibreach 24-uair chun fíneálacha páirceála a íoc le cárta creidmheasa.

Is féidir tuilleadh eolais a fháil ar sheirbhís ar bith ach dul i dteagmháil linn:

Ríomhphostas: corporateaffairs@corkcity.ie

Fón: 021 4924000

Go pearsanta: Deasca Fáiltithe, Halla na Cathrach, Corcaigh

Ar ár láithreán: www.corkcity.ie



CONAS A CUIREADH AN PLEAN LE CHÉILE

Bunaíodh rannóg do Chúram an Chustaiméara ag deireadh 2001, ag feidhmiú laistigh de Stiúrthóireacht Ghnóthaí Corporáideacha de Chomhairle Cathrach Chorcaí.

Is é príomhdhualgas na rannóige seo ná:

- na haidhmeanna atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí a chur i bhfeidhm, monatóireacht a dhéanamh orthu agus iad a athbhreithniú agus tograí a fhorbairt do Chúram an Chustaiméara mar fhreagra ar riachtanais na foirne agus custaiméirí.

Chun cuidiú leis an rannóg an dualgas a chomhlíonadh, bunaíodh Coiste Fócais don Chustaiméir. Bíonn baill foirne ó na stiúrthóireachtaí ar fad laistigh den Chomhairle ar an gcoiste seo agus cruinniú in aghaidh na míosa.

Go luath sa bhliain 2004 d'aontaigh an coiste ar na céimeanna seo a leanas chun a chinntiú do gcruthófaí plean fócasaithe agus cuimsitheach;

1. Coiste do Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí a bhunú
2. Suirbhé ar Chustaiméirí a dhéanamh
3. Comhairle a dhéanamh leis an bhFoireann

Coiste do Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí Aontaíodh go luath i 2004 go mbunófaí fo-choiste den Choiste Fócais don Chustaiméir chun plé le forbairt an Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2004-2009. Bhí cruinnithe ag an gcoiste seo de chúigear i rith na bliana. Scrúdaigh an coiste na réimsí de dheachleachtas agus conas an plean a leagan amach sa chaoi is go mbeadh an sásamh is fearr ar riachtanais ár gcustaiméirí ar fad, idir inmheánach agus seachtrach.

Suirbhé ar Chustaiméirí

Le linn Lúnasa agus Meán Fómhair 2004 rinne comhlucht seachtrach neamhspleách taighde ar ár son. Scríobhadh ceistneoir chun aithne agus meas ar Chomhairle Cathrach Chorcaí a thomhas maraon le heolas ar shain-riachtanais agus mianta, Dóchas don todhchaí, Rátaí sástachta agus míshástachta le seirbhísí agus cúiseanna leo. Cuireadh agallamh ar 513 duine san iomlán. Deineadh na hagallaimh ar fad go pearsanta i dtithe na ndaoine. Cónaitheoir de chuid na cathrach ab ea gach duine acu, agus iad ar fad os cionn 18. Bhí an t-eolas a fuarthas mar bhunús le hullmhú agus forbairt an phleain seo.

Comhairle leis an bhFoireann

Mar aitheantas ar stádas na foirne mar chustaiméirí inmheánacha eisíodh ceistneoir ar an bhfoireann ar fad le linn Mhí Dheireadh Fómhair 2004. Bhí na ceisteanna bunaithe ar Chúram an Chustaiméara agus phléigh siad le nithe ar nós cén áit agus conas is féidir feabhsuithe i gCúram an Chustaiméara a dhéanamh agus riachtanais na foirne chun seirbhís níos fearr a sholáthar. Baineadh

úsáid as aiseolas ón gcomhairle seo freisin chun an próiseas a chur ar aghaidh.

Ag eascirt ón eolas seo cuireadh an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2004-2009 ar fáil. Tá sé bunaithe ar an 12 Phrionsabal de Sheirbhís den Scoth don Chustaiméir atá geallta ag Comhairle Cathrach Chorcaí.

Is iad seo a leanas an 12 Phrionsabal:

Caighdeán Seirbhíse den Scoth,
Comhionannas/Ilghnéitheacht,
Rochtain Fhisiciúil,
Eolas,
Poncúlacht agus Cúirtéis,
Gearáin,
Achomhairc,
Comhairle agus Athbhreithniú,
Rogha,
Comhionannas do Theangacha Oifigiúla,
Comhordú Feabhsaithe,
Custaiméir Inmheánach

Chun tacú leis na gníomhartha a leagtar amach sa phlean seo, cruthófar Plean Oibre Bliantúil, ina mbeidh gníomhartha níos sainiúla chun cur i bhfeidhm an Phleain seo a chinntiú. Déanfaidh an Coiste Fócais don Chustaiméir agus fócasghrúpa atá molta monatóireacht ar an dul chun cinn. Toisc gur cuid lárnach den Phlean Corporáideach é an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí, déanfar é a athbhreithniú in aghaidh na bliana agus tuairisc air sa Tuarascáil Bhliantúil.

Tá súil againn go mbeidh na rudaí seo a leanas déanta againn ag deireadh an phleain seo:

- Caighdeán níos fearr de sheirbhísí ó fheidhmeanna uilig na Chomhairle.
- Leanúint le tiomantas Chomhairle Cathrach Chorcaí dá custaiméirí agus foireann
- Cultúr de Chúram an Chustaiméara a chruthú i measc na foirne ar fad i gComhairle Cathrach Chorcaí.

Prionsabail

1. Caighdeán Seirbhíse den Scoth

Ráiteas a fhoilsiú a chuireann síos ar nádúr agus caighdeán na seirbhíse is féidir do chustaiméirí a bheith ag súil leo, agus é a thaispeáint ag an áit a gcuirtear an tseirbhís ar fáil.

Cad a dhéanfaimid:

Cuireadh Cairt an Chustaiméara agus Cód Iompair ar fáil i Meitheamh 2004. Tá an Chairt agus an Cód Iompair ar thaispeáint san hoifigí poiblí ar fad.

Tá sé mar aidhm againn:

- A chinntiú go bhfuil an fhoireann agus custaiméirí uilig ar an eolas faoi Chairt an Chustaiméara agus an Cód Iompair
- A chinntiú go gcloítear le Cairt an Chustaiméara agus an Cód Iompair.
- Cairt an Chustaiméara agus an Cód Iompair a athbhreithniú agus a leasú mar is gá, mar fhreagra ar aiseolas, riachtanais agus athruithe eile.
- Caighdeán seirbhíse a ardú i ngach réimse seirbhíse.

Cad is féidir leatsa a dhéanamh:

- Ba chóir d'ár gcustaiméirí ar fad Cairt an Chustaiméara agus an Cód Iompair a léamh.
- Ba chóir d'ár gcustaiméirí ar fad cloí leis an gCód Iompair.
- Má cheapann tú nár pléadh leat de réir Chairt an Chustaiméara is gá dúinn sin a chloisteáil. Ba mhaith linn go líonfá isteach na foirmeacha gearáin atá ar fáil in oifigí uilig de chuid Chomhairle na Cathrach.
- Má cheapann tú gur chóir Cairt an Chustaiméara nó an Cód Iompair a athrú nó a leasú abair linn, led' thoil.

2. Comhionannas / Ilghnéitheacht

A chinntiú go gcuirtear cearta chomhionannais ar fáil de réir reachtaíochta chomhionannais agus cuidiú le h-ilghnéitheacht, sa chaoi is go mbeidh cothromaíocht ann dos na grúpaí atá clúdaithe ag an reachtaíocht (ar bhonn gnéis, stádas pósta, stádas clainne, creideamh, cine agus ballraíocht de Lucht Siúil). Bacanna a aithint agus a chosc ar rochtain sheirbhísí do dhaoine i mbochtanas agus eisiamh sóisialta agus dóibh siúd a bhfuil bacanna tíreolaíochta os a gcomhair.

Cad a dhéanfaimid:

- Cloífidimid le reachtaíocht chomhionannais, an tAcht um Chomhionannas Fostaíochta 1998, a chothaíonn comhionannas san ionad oibre agus an tAcht um Stádas Comhionann 2001 a dhíríonn ar na 9 gcúis le leatrom atá thuasluaite.
- Na gníomhartha a chur chun cinn a luaitear sa Phlean Gníomhaíochta do Chuimsitheacht Shóisialta, a ghlac an Chomhairle i Nollaig 2003.

- Leanúint de bheith ag obair agus ag cuidiú le grúpaí agus eagraíochtaí a bhíonn ag plé le comhionannas agus ilghnéitheacht.
- Ár seirbhísí a sholáthar ar bhealach atá cuimsitheach go sóisialta.

Cad is féidir leatsa a dhéanamh:

- Má cheapann tú nár pléadh leat i gceart de réir reachtaíocht chomhionannais is gá dúinn sin a chloisteáil. Ba mhaith linn go líonfá isteach na foirmeacha gearáin atá ar fáil in oifigí uilig de chuid Chomhairle na Cathrach.

3. Rochtain Fhísiciúil

Oifigí poiblí a sholáthar atá glan agus inrochtana, a chinntiú príobháideachas, a chloíonn le caighdeán oibre agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine ar mhíchumas agus daoine eile le riachtanais ar leith.

Cad a dhéanfaimid:

- Déanfaimid iarracht a chinntiú go mbeidh rochtain ann do dhaoine ar mhíchumas (i.e. rochtain, bealach amach, ardaitheoirí, leithris) sna foirgnimh atá againn cheana féin.
- Déanfaimid deimhin de go bhfuil áiseanna cuí ann chun do ghnó a dhéanamh ar bhealach príobháideach agus rúnda.
- Tabharfar aird ar leith ar na riachtanais seo i bhfoirgneamh nua na cathrach, atá á thógáil faoi láthair agus atá le críochnú i 2006.

4. Eolas

Cur chuige gníomhach a ghlacadh i soláthar eolais atá soiléir, in am agus cruinn, ar fáil ag na pointí teagmhála ar fad, agus a shásaíonn riachtanais dhaoine le riachtanais ar leith. Cinntigh go mbaintear leas iomlán as an dTeicneolaíocht Faisnéise agus go gcloíonn an t-eolas ar láithreáin ghréasáin le treoirlínte ar fhoilsiú idirlín.

Cad a dhéanfaimid:

- Simpliú ar fhoirmeacha, bileoga eolais agus gnásanna.
- Déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil na foirmeacha againn;
 - Ag úsáid teanga simplí - Gaeilge agus Béarla
 - Soiléir agus soléite
 - Ag lorg an eolais agus cáipéisí atá riachtanach agus sin amháin
 - In éineacht le bileoga mínithe
- Cloí le treoirlínte idirlín
- Ábhar an láithreáin www.corkcity.ie a chothabháil chun cúrsaí reatha a léiriú.
- Cloí le reachtaíocht faoi Shaoráil Faisnéise.
- Straitéis cumarsáide a fhorbairt do chustaiméirí

inmheánacha agus seachtracha.

- Leanúint de úsáid na hidirlíne mar uirlis le heolas a scaipeadh ar an bhfoireann.

Cad is féidir leatsa a dhéanamh:

- Léigh foirmeacha agus bileoga eolais sula líonann tú isteach iad.
- Déan cinnte go bhfuil foirmeacha líonta go hiomlán, soláite agus go bhfuil gach doiciméad atá de dhíth curtha isteach agat chun moill a sheachaint.
- Agus eolas á lorg agat bíodh nádúr cruinn na ceiste agat. Déanfaidh seo cinnte go gcuirtear i dteagmháil leis an mball foirne ceart a bheidh in ann an t-eolas a thabhairt.
- Bain úsáid as an idirlíon ag an leabharlann áitiúil muna bhfuil rochtain agat sa bhaile nó ag obair. Tá foirmeacha iarratais, eolas agus modh chun íocaíochtaí a dhéanamh ar líne ar fáil.

5. Poncúlacht & Cúirtéis

Seirbhísí den scoth a sholáthar le cúirtéis, comhbhá agus a laghad moille agus is féidir, chun atmasféar de mheas a chruthú idir soláthróir agus custaiméir.

Tabhair ainm teagmhála i ngach cumarsáid chun gnó leanúnach a éascú.

Cad a dhéanfaimid:

- Chun atmasféar de mheas a chruthú idir Comhairle Cathrach Chorcaí agus ár gcustaiméirí cuireadh Cairt an Chustaiméara agus Cód Iompair ar fáil i Meitheamh 2004. Tá Cairt an Chustaiméara agus an Cód Iompair ar thaispeáint san hoifigí poiblí ar fad.
- Cinnteoidimid go gcloífidh an fhoireann ar fad le Cairt an Chustaiméara
- Polasaithe i gcleachtais oibre a ghlacadh chun soláthar níos fearr de sheirbhísí a chinntiú.

Cad is féidir leatsa a dhéanamh:

- Cloí leis an gCód Iompair atá i bhfeidhm agus ar thaispeáint.
- Muna dtugtar ainm nó uimhir teagmhála ba chóir duit ceann a lorg.
- Lorg uimhir fóin dhíreach i gcónaí.

6 & 7. Gearáin & Achomhairc

Córas Ghearáin a chothabháil atá poiblithe go maith, inrochtana, agus éasca le húsáid chun deileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse agus athbhreithniú/

achomharc do chustaiméirí atá míshásta le cinní maidir le seirbhísí.

Cad a dhéanfaimid:

- Leanúint leis an gCóras Ghearáin a chur i bhfeidhm maidir le caighdeán na seirbhísí, a leagtar amach i gCairt an Chustaiméara.
- Tá foirmeacha Gearáin agus Achomhairc agus bileoga mínithe ar fáil san hoifigí poiblí ar fad
- Aird a dhíriú ag gach áit ina gcuirtear seirbhís ar fáil ar an gcóras do ghearáin agus achomhairc
- Leanúint leis an gCóras Bainistiú Teagmhála chun gearáin agus achomhairc a thaifeadadh agus monatóireachta a dhéanamh orthu.

Cad is féidir leatsa a dhéanamh:

- Má tá tú míshásta líon isteach foirm ghearáin, led' thoil.



8. Comhairle & Luacháil

Cur chuige struchtúrtha a bheith ann do chomhairle fhiúntach le, agus rannpháirtíocht ag, an gcustaiméir maidir le forbairt, soláthar agus athbhreithniú ar sheirbhísí. Athbhreithniú fiúntach agus soláthar seirbhíse a chinntiú.

Cad a dhéanfaimid:

- Leanfaimid leis na modhanna a úsáidtear

chun comhairle agus athbhreithniú a lorg;

- Cátaí Tuairime - ar fáil ag oifigí poiblí agus ar líne
- Córas Gearáin agus Achomhairc
- Suirbhéanna ar Chustaiméirí Inmheánacha agus Seachtracha.

- Forbróimid bealaí nua le comhairle agus measúnú a fháil a bhainfidh leas as foireann, custaiméirí agus teicneolaíocht faisnéise.

Cad is féidir leatsa a dhéanamh:

- Aiseolas fíor agus cruthaitheach a thabhairt dúinn.

9. Rogha

Tabhair rogha, nuair is féidir, i soláthar seirbhísí, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, áiteanna teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Bain úsáid as an dteicneolaíocht chun rochtain agus rogha den scoth a sholáthar.

Cad a dhéanfaimid:

- Réimse de bhealaí rochtana don eagraíocht a oifráil;

- go pearsanta, ar ghuthán, ríomhphostas, comhfhreagras scríofa agus ar bhealaí eile.
- Roghanna a leathnú le híocaíochtaí a dhéanamh.
- Leanúint le forbairt na nOifigí Áitiúla Tithíochta agus an Siopa Aon Staid ag Halla na Cathrach.
- Comhoibriú le haon tograí nua e-Rialtais.
- Athbhreithniú ar uaireanta oscailte agus modhanna teagmhála d’amanna eile.

Cad is féidir leatsa a dhéanamh:

- Bain úsáid as na modhanna teagmhála ar fad.
- Íoc in am as seirbhísí a fuair tú chun cuidiú linn feabhas leanúnach a chur ar na seirbhísí
- Bain úsáid as háiseanna íocaíochta arlíne más féidir
- Déan iarracht gan ach gnó práinneach a dhéanamh taobh amuigh de ghnáthuaireanta oibre.

10. Comhionannas do Theangacha Oifigiúla
Seirbhísí den scoth a sholáthar tré mheán na Gaeilge agus/nó go dátheangach agus cuir custaiméirí ar an eolas maidir lena gceart gnó a dhéanamh tré cheachtar den dá theanga oifigiúil.

Cad a dhéanfaimid:

- Riachtanais an Achta na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chomhlíonadh.
- Oifigeach Gaeilge a cheapadh chun ár seirbhísí a chur ar fáil as Gaeilge.
- Meastachán a dhéanamh ar an riachtanas le seirbhísí a sholáthar i dteangacha eile.

11. Comhordú Feabhsaithe

Cur chuige níos comhordaithe agus comhtháite a chothú i soláthar seirbhísí don phobal.

Cad a dhéanfaimid:

- Roinnt an eolais a chothú, maraon le comhoibriú feabhsaithe idir ranna.
- Páirt a ghlacadh i dtograí idir-eagraíochtaí chun seirbhísí níos fearr a sholáthar don phobal.

12. Custaiméir Inmheánach

Déan cinnte go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht dóibh agus go ndéantar comhairle leo maidir le cúrsaí soláthar seirbhísí.

Cad a dhéanfaimid:

- A chinntiú go bhfuil an fhoireann ar fad páirteach i bhforbairt agus soláthar seirbhíse den scoth don phobal.

- Cur le hinfheistíocht san fhoireann tré oiliúint a chuidíonn le forbairt phearsanta agus oibre.
- Coinnigh an fhoireann ar an eolas tré úsáid nuatheicneolaíochta, foilseacháin agus seimineáir.

Cad is féidir leatsa a dhéanamh:

Léigh Cairt an Chustaiméara agus cloígh leis an gCód Iompair atá i bhfeidhm.

CÓD IOMPAIR

Tá sé d’aidhm ag Comhairle Cathrach Chorcaí seirbhís den scoth a sholáthar, i dtimpeallacht slán sábháilte. Chun é sin a bhaint amach, iarraidimid ar ár gcustaiméirí a thabhairt faoi deara nach nglacfar le hiompraíocht atá luaite thíos i gconláiste ar bith d’ár gcuid. Tá an Cód Iompair seo ann do bhaill an phobail a bhaineann úsáid as conláistí agus seirbhísí a chuireann Comhairle Cathrach Chorcaí ar fáil.

Tabhair faoi deara nach nglacfar leo seo a leanas -

1. Iompraíocht atá suaiteach agus a chuireann isteach ar úsáid agus taitneamh an chonláiste ag daoine eile.
2. Ciapadh na foirne nó baill den phobal tré theanga mhaslach nó mhíchuí a úsáid.
3. Foréigean nó bagairt ar an bhfoireann agus/nó baill den phobal.
4. Damáiste mailíseach do agus/nó goid ó mhaoín Chomhairle Cathrach Chorcaí.
5. Úsáid alcóil agus drugaí mídhleathacha agus áiseanna Chomhairle Cathrach Chorcaí in úsáid.
6. Maoín phearsanta a fhágáil gan chúram agus áiseanna Chomhairle Cathrach Chorcaí in úsáid.

Tá cosc ar thobac i bhfoirgnimh Chomhairle Cathrach Chorcaí. Ná húsáid fón póca, led’ thoil, agus gnó na Comhairle idir lámha agat.

Cuidigh linn, led’ thoil, úsáid fhreagrach agus tuisceanach d’áiseanna Chomhairle Cathrach Chorcaí a chothú tré chloí leis an gCód Iompair.

CAIRT AN CHUSTAIMÉARA

Ár ngeallúint duitse:

Seirbhísí den scoth a sholáthar duit ar bhealach éifeachtach agus tuisceanach.

Cúirtéis agus Tuiscint

Tá tú i dteideal i gcónaí seirbhís a fháil:

- Go tapa agus ar bhealach cúirtéiseach.
- Le meas do phríobháideacht agus rúndacht.
- Ó fhoireann chabhrach.

Oscailteacht agus Cothromas

Geallaimid:

- Plé leat ar bhealach cóir agus oscailte.
- Aon ghné ded' ghnó linn a phlé.
- A mhíniú conas a thangthas ar chinneadh.
- Próiseas ghearáin a bhunú do chustaiméirí atá míshásta le caighdeán na seirbhíse a fuarthas.

Rochtain

Déanaimid iarracht:

- Oifigí poiblí a sholáthar atá glan agus inrochtana.
- Cuidiú le custaiméirí ar mian leo gnó a dhéanamh tré mheán na Gaeilge, teanga chomharthaí nó teanga eile nuair is féidir.

Athbhreithniú

Beidh athbhreithniú leanúnach ar ár gcuid seirbhísí agus feabhas orthu nuair is gá.

Is féidir leatsa cuidiú linne cuidiú leatsa:

- Trí léirmheas, gearán nó moltaí a dhéanamh faoin seirbhís a fhaigheann tú.
- Trína rá linn nuair a dhéanaimid rud éigin go maith.
- Trí eolas iomlán agus cruinn a thabhairt dúinn.