Comhairle Contae
Fhine Gall
Fingal County
Council

CAIRT DO SHAORÁNAIGH FHINE GALL

Comhairle Contae Fhine Gall

Fingal County Council

RÉAMHRÁ

Is soláthróir seirbhíse poiblí é Comhairle Contae Fhine Gall. Ciallaíonn sé sin gurb é ár ról fíorsheirbhís a thabhairt dár saoránaigh. Táimid ag iarraidh do chaighdeán saoil agus do thimpeallacht fhisiceach a fheabhsú ar bhealach nach mbainfidh an bonn den cháilíocht beatha a bheidh ag glúnta amach anseo.

Má táimid chun é sin a dhéanamh caithfimid oibriú i gcomhpháirtíocht leatsa an Saoránach. Is iomaí rud is féidir leat a dhéanamh. Tá go leor de chistí na Comhairle á n-úsáid le fadhbanna a réiteach a d'fhéadfaí a chosc le dea-shaoránacht. Féach an t-airgead a chaithimid ag glanadh bruscair gach bliain? Samhlaigh dá ndéanfadh saoránaigh cinneadh gan bruscar a chaitheamh ar na sráideanna anseo? Dá mbeadh an áit glan ó bhruscar, d'fhéadfaimis an t-airgead sin a úsáid ar rudaí a bhfuil fíor-ghá leo ar nós maoiniú méadaithe do Scéimeanna Deontas do Dhaoine faoi Mhíchumas, bheimis in ann tuilleadh leabhar a cheannach don leabharlann agus bheimis in ann saoráidí Pobail agus Caitheamh Aimsire a fhorbairt a bhfuil géarghá leo.

Tá an Chairt Saoránach seo dréachtaithe againn ionas gur féidir leatsa, an Saoránach, a bheith cinnte faoin gcaighdeán seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leis uainn i gComhairle Contae Fhine Gall mar atá luaite inár bPlean Corparáideach. Is mian linn insint go soiléir duit freisin conas is féidir leatsa, mar Shaoránach, do chúram a chur i gcrích chun cáilíocht beatha gach duine i bhFine Gall a fheabhsú.

IS FÉIDIR LEAT A BHEITH AG SÚIL LEIS NA RUDAÍ SEO UAINNE

I gComhairle Contae Fhine Gall táimid ag iarraidh seirbhís den scoth a thabhairt dár saoránaigh go léir. Tuigimid go bhféadfadh ár saoránaigh a bheith difriúil ag brath ar aois, inscne, creideamh, cine, ballraíocht den Lucht Siúil, míchumas, claonadh gnéis, stádas pósta agus stádas teaghlaigh. Déanfaimid cinnte go seasfaimid le reachtaíocht chomhionannais (cosúil leis an Acht um Stádas Comhionann, arna leasú, 2004) agus

oibreoimid chun fáil réidh le haon srianta a chuireann cosc ar ghrúpaí nó ar dhaoine aonair ár seirbhísí a rochtain. Cuirfear an fhoireann faoi oiliúint ionas gur féidir linn na riachtanais éagsúla sin a thuiscint agus freagra níos fearr a thabhairt orthu.

Rochtain Fhisiceach

Coinneoimid ár n-oifigí glan, inrochtana, báúil do dhaoine faoi mhíchumas agus cuimseofar leis "Ag Tógáil do Chách, Treoirlínte ó Leabhrán an Údaráis Náisiúnta Míchumais" a mhéid is féidir. Beidh ómós againn dod' cheart chun príobháideachais agus éascóimid é chomh fada agus is féidir linn.

Faisnéis

Tabharfaimid faisnéis atá soiléir agus cruinn agus tabharfaimid duit in am é. Déanfaimid forbairt bhreise ar ár suíomh gréasáin. Tabharfaimid faisnéis ar bhealach atá "báúil don úsáideoir" agus beidh ár bhfoirmeacha iarratais chomh héasca a léamh, agus a thuiscint agus is féidir agus tá foinsí eolais ar fáil i mBraille agus i bhfoirm Closamhairc.

Caoithiúlacht agus Cúirtéis

Caithfimid lenár saoránaigh ar fad go múinte agus tabharfaimid freagra orthu chomh tapa agus is féidir linn. Ba mhaith lenár bhfoireann go mbeadh tusa an saoránach múinte leo féin freisin fad is a bheidh tú i mbun gnó linn. Tabharfaimid ainmneacha teagmhála duit i ngach cumarsáid. Tabharfaimid admháil ar gach litir a dteastaíonn freagra uathu taobh istigh de thrí lá oibre ó fhaightear iad. Eiseoimid freagraí iomlána taobh istigh de 15 lá oibre. Má theastaíonn tuilleadh ama míneoimid na cúiseanna go raibh moill orainn ag scríobh ar ais. (Mar shampla, tarlaíonn sé uaireanta go leagtar síos teorainneacha ama sa reacht agus ní bhíonn aon smacht againn orthu sin i.e. Iarratais Phleanála, Saoráil Faisnéise etc.) Tabharfaimid freagra ar do ghlaonna teileafóin laistigh de 20 soicind ó ghlaonn tú agus inseofar ainmneacha na rannóige duit agus an té atá ag freagairt an ghlao. Tabharfaimid tuairisc ar mar atáimid ag cloí leis na spriocanna sin inár dTuarascáil Bhliantúil.

Saoráidí Fáilte

Caithfimid le d'fhiosrú chomh tapa agus is féidir. Má chaitheann tú fanacht, míneoimid duit cén fáth. Déanfaimid cinnte go bhfuil comharthaí crochta inár limistéir fháilte, agus go bhfuil siad glan, néata agus compordach. Tá meas againn ar do cheart chun príobháideachais

agus déanfaimid iarracht saoráidí agallaimh príobháideacha a chur ar fáil duit má bhíonn siad uait. Gheobhaidh tú raon bileoga faisnéise ag ár ndeasca fáilte. Úsáidfimid na limistéir sin freisin nuair is féidir chun faisnéis reachtúil a thaispeáint. Cinnteoimid go mbeidh inrochtaineacht ann do chathaoireacha rothaí agus do dhaoine atá dall.

Gearáin

Feidhmeoimid nós imeachta gearán a bheidh trédhearcach agus éasca a úsáid ag cinntiú comhordú éifeachtúil le comhlachtaí reachtúla (i.e. An tOmbudsman, An Coimisinéir Faisnéise, etc.)

Rogha

Cuirimid raon roghanna ar fáil i dtaca le modhanna íocaíochta agus uaireanta oscailte.

Teangacha Oifigiúla

Éascóimid an dátheangachas (Béarla/Gaeilge) a mhéid is féidir linn agus aithneoimid teangacha eile freisin de réir mar is cuí.

Comhairliúchán

Toisc gur féidir leatsa an saoránach, cuidiú linn ár ngnó a dhéanamh ar bhealach níos fearr gheobhaidh tú “Tuairimí faoin Seirbhís/Foirmeacha Gearán” ag ár bpointí teagmhála poiblí. Ina theannta sin, déanfaimid Suirbhéanna Saoránach go rialta maidir le raon leathan dár gcuid seirbhísí.

TÁ AN POBAL AG SÚIL LEIS SEO UAITSE

Do thimpeallacht a chosaint

Bruscar

- Coinnigh ár sráideanna glan. Cuir bruscar isteach i mboscaí bruscair ar an tsráid nó tabhair abhaile é agus cuir i do bhosca bruscair mór é.
- Glac cúram as an gcosán poiblí agus as ciumhais féir ar aghaidh do thí nó d’áitreabh gnó, toisc gurb ortsa atá an fhreagracht as. Scuab agus bearr an féar go rialta.

Diúscairt Mhídhleathach:

- Coinnigh ár dtaobh tíre glan agus gleoite agus ná húsáid ach cuideachtaí bruscair atá cláraithe chun fáil réidh le brablach tógálaithe, seanchuisneoirí, earraí geala agus troscán. Ar tháille bheag, gheobhaidh tú réidh le fearais nach bhfuil uait ag ár n-ionaid Athchúrsála Sibhialta. Má tá seancharr agat nach bhfuil uait níos mó, glaoigh orainn agus tabharfaimid linn é ar tháille bheag agus gheofar réidh leis i gceart.

Athchúrsáil:

- Laghdaigh, athúsáid, athchúrsáil – Úsáid do bhoscaí bruscair glasa agus/nó ár nIonaid Athchúrsála Sibhialta.

Araidí Rothaí:

- Ná fág d’araid rothaí folamh ar an gcosán go buan. Tabhair ar ais chuig do theach/áitreabh féin é

Soláthar Uisce:

- Stop ag cur uisce amú. Bí spárálach leis an uisce i do theach nó gnó agus deisigh sceitheadh gan mhoill.

Aibhneacha agus Srutháin:

- Glac cúram (le do chomharsana nó comhghleacaithe oibre) as stráice abhann nó srutháin a théann tríd d'eastát nó tailte gnó. Coinnigh glan é agus glan an bruscar agus an smionagar go rialta.
- Coinnigh ár n-aibhneacha agus srutháin úr agus glan. Ná caith seanábhar tí nó tralaithe siopadóireachta isteach in aibhneacha nó srutháin.

Madraí agus peataí eile:

- Coinnigh smacht ar do pheata i gcónaí. Ná lig dod' mhadra nó peata a bheith ar seachrán nó ar strae i limistéir phoiblí. Má shalaíonn sé an Pháirc Phoiblí, spás oscailte nó an cosán úsáid do scúp chun é a phiocadh suas agus tabhair abhaile é le caitheamh amach go sábháilte. Soláthraímid scúip saor in aisce ag ár n-oifigí poiblí.

Páirceanna & Spásanna Poiblí:

- Bain sult le chéile as ár bpáirceanna poiblí agus spásanna oscailte. Ná cuir isteach ar dhaoine eile atá ag baint sult as na háiseanna, ná bí ionsaitheach, ná seinn ceol ard, ná hól alcól nó ná déan aon ghníomhaíocht a chuirfidh cantal agus a chuirfidh isteach ar dhaoine eile a bheidh ag úsáid ár spásanna poiblí agus oscailte.

Crainn & Cur Poiblí:

- Ómós dár scéimeanna curadóireachta poiblí. Tá siad ann ar mhaithe le gach duine. Ná déan damáiste agus ná scrios plandaí sráide, crainn nó ceapaí bláthanna.

Tiomáin go cúramach

Luas:

- Tabhair ómós do na teorainneacha luais agus tiomáin go cúramach go háirithe i limistéir thógtha, cosúil le do limistéar cónaithe féin, gar do scoileanna, limistéir súgartha, séipéil nó ionaid siopadóireachta.

Tiomáint ar meisce:

- Bíodh ómós agat don bheatha, ná bí ag ól agus ag tiomáint.

Páirceáil:

- Ná páirceáil ar spásanna oscailte/ciumhaiseanna féir, nó ar chosáin. Is do choisithe iad sin agus ní d'fheithiclí.

Bí i do chomharsa maith

Comharsana:

- Bí i do chomharsa maith. Caith le do chomharsa, díreach mar ba mhaith leat go gcaithfí leat féin.
- Bíodh a fhios agat cá bhfuil do chuid leanaí i gcónaí agus déan cinnte go dtuigeann siad an gá le hómós a thabhairt do dhaoine eile agus dá maoin.

- Bíodh d'áit chónaithe ina áit níos fearr mar gheall ortsa. Bí páirteach agus déan do chion i saol do phobail.

Tithíocht Shóisialta:

- Bí fírinneach faoi chúinsí do theaghlaigh agus cúinsí tithíochta nuair atá iarratas á dhéanamh agat ar thithíocht shóisialta.
- Inis dúinn faoi aon athruithe a tharlaíonn i do theaghlach nó i gcúrsaí tithíochta.
- Íoc do chíos in am agus má bhíonn aon deacrachtaí agat inis dúinn é agus ná fág é go mbíonn sé ródhéanach ionas gur féidir linn rud éigin a dhéanamh duit.
- Bíodh aird agat ar théarmaí do chomhaontaithe tionóntachta.

CAD A DHÉANFAIDH TÚ MURA BHFUIL TÚ SÁSTA LENÁR SEIRBHÍS DUIT

<u>Nós imeachta maidir le Gearáin</u>

Is maith linn rudaí a dhéanamh ceart den chéadiarracht. Mar sin féin, ní bhíonn gach duine ceart an t-am ar fad. Má tá tú míshásta ar aon bhealach faoin gcaighdeán seirbhíse atá á chur ar fáil againn duit nó mura bhfuil tú sásta le cinntí maidir le seirbhís, táimid ag iarraidh go mbeifeá compordach faoi dhúshlán a thabhairt faoinar tharla. Mura féidir linn rudaí a chur ina gceart go tapa duit, ansin is fút féin gearán foirmiúil a dhéanamh.

Tá treoirlínte soiléire againn chun déileáil le gearáin:

- Tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh faoinár gcuid seirbhísí agus réiteach a lorg
- Déanfaimid imscrúdú ar gach gearán ar bhealach cóir agus neamhchlaonta
- Caithfimid go rúnda le do ghearán a mhéid is féidir agus ní phléifimid é ach amháin leis an bhfoireann ábhartha más gá dóibh fios a bheith acu air
- Má dhéanann tú gearán ní bheimid gránna leat nó cosantach faoi. Tuigimid gur féidir le gearáin plé dearfach agus cabhrach a spreagadh.

<u>Treoirphrionsabail maidir leis na Nósanna Imeachta Gearán</u>

Táimid ag iarraidh d'fhadhb a réiteach chomh maith agus is féidir linn agus chun do shástachta. Tá fonn orainn foghlaim ónár gcuid botúin. Tugann an córas gearán seo aiseolas luachmhar agus cuidíonn sé linn seirbhís níos fearr a chur ar fáil sa todhchaí.

Láimhseáil Gearán – Céim ar Chéim

Tá difear idir gearán foirmiúil a dhéanamh agus tuairisc a thabhairt ar fhabht. Cuir i gcás má ghlaonn tú ar an Rannóg Oibríochtaí chun poll sa bhóthar nó fabht a thuairisciú. Ní gearán é ach amháin nuair nach nglactar an gníomh ceartaitheach a gealladh.

Dá bhrí sin, is é an sainmhíniú atá againn ar "gearán" ná nuair nach dtéitear i ngleic le do mhíshástacht. Is féidir le duine a bheith míshásta leis an mbealach a soláthraímid seirbhísí nó le seirbhísí nach gcuirtear ar fáil duit a gcreideann tú go raibh tú ina dteideal.

Conas gearán foirmiúil a dhéanamh

Má thug tú tuairisc ar fhabht nó ar fhadhb do Rannóg ar leith agus má tá tú míshásta leis an bhfreagra, ba cheart duit labhairt leis an gComhordaitheoir Gearán, An Rannóg Gnóthaí Corparáideacha agus Rialachais, Comhairle Contae Fhine Gall, Halla an Chontae, Sord, Fine Gall, Co. Bhaile Átha Cliath. Tá foirm Tuairime/Ghearáin Seirbhíse ar fáil ag oifigí poiblí agus ar shuíomh gréasáin Chomhairle Contae Fhine Gall.

Admhóidh an Comhordaitheoir go bhfuair sé do ghearán laistigh de thrí lá oibre agus míneoidh sé na chéad chéimeanna eile a ghlacfar agus tabharfaidh sé ainm an bhaill foirne agus na Rannóige ábhartha den Chomhairle atá freagrach as an bhfadhb a imscrúdú. Déanfaidh an ball foirne sin staidéar ar na cáipéisí agus na comhaid go léir agus go hiondúil tabharfar fógra duit maidir leis an gcinneadh faoi do ghearán laistigh de 15 lá oibre. Mura féidir cinneadh a dhéanamh taobh istigh de 15 lá oibre, inseofar an dáta duit a bhfuiltear ag súil leis an gcinneadh deiridh.

Áireofar i litir an chinnidh freisin sonraí maidir leis an bpróiseas achomhairc atá ar fáil duit má tá tú míshásta leis an gcinneadh deiridh. Inseoimid duit freisin má rinneadh aon athrú ar ár gcleachtais agus nósanna imeachta mar gheall ar do ghearán.

Ceart chun achomhairc

Féadfaidh tú achomharc a dhéanamh ar ár bhfreagra ar do ghearán ar na cúiseanna seo a leanas:

1. Mura bhfaigheann tú freagra laistigh den tréimhse ama sonraithe (15 lá oibre) nó
2. Má tá tú míshásta leis an gcinneadh a rinneadh.

Ba cheart achomhairc a chur i scríbhinn chuig:

An tOifigeach
Feidhmiúcháin Sinsearach,
An Rannóg Gnóthaí
Corparáideacha agus
Rialachais
Halla an Chontae,
Comhairle Contae Fhine
Gall
Sord, Fine
Gall, Contae
Bhaile Átha
Cliath
Teil: 01 8905164 Ríomhphost: complaintsofficer@fingal.ie

Ba cheart duit d’achomharc a dhéanamh laistigh de ceithre seachtaine ó dhéantar cinneadh nó laistigh de ceithre seachtaine ón dáta éaga (i gcás nach bhfuair tú fógra maidir le cinneadh). Déanfaidh Oifigeach Achomharc imscrúdú ar gach achomharc. Gheobhaidh tú

freagra foirmiúil, scríofa ina míneofar an toradh agus aon ghníomh a ghlacfar. Tá Oifigeach Achomharc freagrach go hiomlán as breithiúnas a thabhairt ar achomhairc. Tá an t-údarás aige an cinneadh roimhe sin a athrú nó a chur ar neamhní. Cuirfidh sé a athbhreithniú i gcrích laistigh de 15 lá oibre ó fhaightear d'achomharc agus tabharfaidh sé fógra scríofa duit. Míneofar sa litir sin na cúiseanna atá le cinneadh an Oifigigh Achomharc agus tabharfar tuilleadh sonraí duit faoi achomharc a dhéanamh leis an Ombudsman má tá tú fós míshásta.

Sásamh

Tá saoránaigh i dteideal go gcaithfeadh Comhairle Contae Fhine Gall go cóir, go neamhchlaonta agus go pras leo. Mura gcoinnítear na caighdeáin sin agus gurb orainn atá an locht tá tú i dteideal a bheith ag súil le leasuithe uainn.