

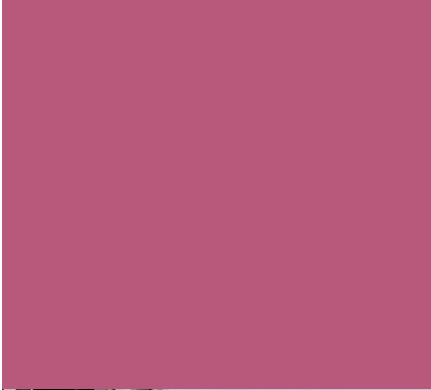


**Comhairle Cathrach  
na Gaillimhe**  
Galway City Council

**Plean Gníomhaíochta  
maidir le Seirbhís do  
Chustaiméirí  
2025 – 2029**

**Plean Gníomhaíochta maidir le  
Seirbhís do Chustaiméirí 2025 -  
2029**





# Clár

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| <b>Réamhrá</b>                                | 1 |
| <b>Caighdeán Cáilíochta Seirbhíse</b>         | 4 |
| <b>Rannpháirtíocht Custaiméirí</b>            | 8 |
| <b>Monatóireacht ar ár gcuid Feidhmíochta</b> | 8 |
| <b>Déan teagmháil linn</b>                    | 9 |

---

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Aguisín 1: Cairt Custaiméirí</b>                                                                             | 10 |
| <b>Aguisín 2: Comhionannas &amp; Cearta an Duine</b>                                                            | 12 |
| <b>Aguisín 3: Cód Iompair do Chustaiméirí</b>                                                                   | 13 |
| <b>Aguisín 4: Nósanna Imeachta Gearáin &amp; Achomhairc Custaiméirí</b>                                         | 15 |
| <b>Aguisín 5: Polasaí maidir le Custaiméirí agus Gearáin, atá Maslach, Leanúnach, Cráiteach agus Míreasúnta</b> | 19 |
| <b>Aguisín 6: Saoráil Faisnéise</b>                                                                             | 25 |
| <b>Aguisín 7: Cosaint Sonraí</b>                                                                                | 26 |

---





## Réamhrá

Rinneadh an Plean Gníomhaíochta maidir le Seirbhís do Chustaiméirí seo a fhorbairt tar éis glacadh le Plean Corparáideach Chomhairle Cathrach na Gaillimhe 2024 – 2029. Leagtar amach sa Phlean Corparáideach luachanna croílár, príomhchuspóirí agus straitéisí na Comhairle leis na cuspóirí seo a bhaint amach thar shaolré an phlean.

### Ráiteas Misin:

“Leanúint de Ghailimh a fhorbairt ina cathair de scoth an domhain maidir le láthair cónaithe, oibre, léinn agus infheistíochta trí sheirbhísí a chur ar fáil ar bhealach cóir, lánchuimsitheach, inbhuanaithe.”

### Ráiteas Físe:

“Déanfaidh Comhairle Cathrach na Gaillimhe cathair chultúrtha agus chruthaitheach a stiúradh, trí chomhoibriú le pobail agus gnólachtaí éagsúla na Gaillimhe agus níos faide ó bhaile, chun ár dtréithe uathúla, inbhuanaitheacht, ionchuimsitheacht, sábháilteacht agus nuálaíocht a neartú agus a fheabhsú.”

Tá ról lárnach ag an bPlean Gníomhaíochta maidir le Seirbhís do Chustaiméirí i mbaint amach na Ráiteas Misin agus Físe trí na straitéisí tacaíochta seo a leanas:

- A chinntiú go bhfreastalaíonn ár seirbhísí ar riachtanais chustaiméirí, go mbíonn siad inrochtana dó chách agus go mbíonn siad ar aon dul lenár nDualgas Earnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine.
- Straitéis cumarsáide inmheánach agus sheachtrach atá soiléir a chur i bhfeidhm a chuireann an méid is fearr is féidir le hacmhainneacht na teicneolaíochta ICT nua-

aimseartha chun teachtaireachtaí agus eolas tábhachtach a chur ar fáil do chustaiméirí agus do pháirtithe leasmhara.

- Freagra a chur ar fáil do chustaiméirí atá ag tuairisciú fadhbanna ar bhealach tráthúil.



Cuirfimid na straitéisí tacaíochta thuas i bhfeidhm:

- Tríd an leibhéal seirbhíse ar chóir duit a bheith ag súil leis ó Chomhairle Cathrach na Gaillimhe agus ón bhfoireann a dhéanamh soiléir dár gcustaiméirí agus dár bpáirtithe leasmhara.
- Trí úsáid a bhaint as na hacmhainní atá againn go héifeachtach agus go héifeachtúil, d'fhonn na caighdeáin seirbhísí is fearr is féidir a chur ar fáil.
- Trí fhoghlaím ó chásanna nuair nach bhfuil an tseirbhís seasmhach nó nuair nach gcuirtear an tseirbhís ar an gcaighdeán ba mhaith linn ar fáil.
- Trí mhonatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar fheidhmíocht i gcoinne caighdeáin aitheanta agus ar aiseolas custaiméirí a fhaightear ón mbonn éagsúil custaiméirí atá againn.
- Trí leanúint lenár luachanna comhionannais agus cearta an duine maidir le dínit, neamhspleáchas, rannpháirtíocht, ionchuimsitheacht agus ceartas sóisialta inár seirbhís do chustaiméirí de réir ár Ráitis um Luachanna Comhionannais agus Cearta an Duine agus ar aon dul le Ráiteas Próisis do gach aon luach atá anseo.
- Trí chaighdeáin inrochtana mionsonraithe a bhunú do gach láthair seirbhíse, agus trí iniúchtaí agus tuarascálacha bliantúla ar chaighdeáin inrochtana atá cruthaithe do gach láthair soláthair seirbhíse a chur i gcrích mar aon le tuarascálacha bliantúla ar an gcás faoi láthair agus ar na feabhsúcháin atá déanta.
- Trí chéimeanna a ghlacadh chun gach cineál idirdhealaithe agus ciaptha nó gnéaschiaptha ó thaobh seirbhísí a rochtain a d'fhéadfadh a bheith á bhrath ag éagsúlacht ár gcustaiméir a aithint agus fáil réidh leo, fáil réidh le bacainní agus iad a chur in oiriúint ar mhaithe le rochtain a chinntiú agus freagairt do riachtanais shonracha éagsúlacht na gcustaiméirí seo, fáil réidh le steiréitíopáil in idirghníomhaíocht agus in ábhar poiblí, ag cinntiú go leantar treoirlínte theanga na hionchuimsitheachta i ngach ábhar poiblí.
- Oiliúint don fhoireann maidir le: Neamhidirdhealú agus ceanglais na reachtaíochta comhionannais; fáil réidh le steiréitíopáil in idirghníomhaíocht agus i gcumarsáid; agus éagsúlacht agus freagairt do riachtanais shonracha a eascraíonn ón éagsúlacht, ar mhaithe le cur ar a gcumas éifeacht iomlán a thabhairt dár dtiomantas i leith an chomhionannais agus chearta an duine d'éagsúlacht ár gcustaiméirí.

Tá Comhairle Cathrach na Gaillimhe tiomanta fáil réidh le gach cineál idirdhealaithe, do chur chun cinn an chomhionannais agus cearta an duine a chosaint d'éagsúlacht a cuid custaiméirí, de réir Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine, agus an Phlean Gníomhaíochta maidir le Seirbhís do Chustaiméirí á ullmhú agus á chur i bhfeidhm.

Cuimsítear san fhócas seo ar éagsúlacht custaiméirí na grúpaí atá aitheanta don Dualgas:

- Iad siúd atá cuimsithe ag na naoi bhforas faoin reachtaíocht comhionannais inscne (lena n-áirítear léiriú inscne, féiniúlacht inscne agus tréithe gnéis),
- Stádas sibhialta,
- Stádas teaghlaigh (lena n-áirítear tuismitheoirí aonair agus cúramóirí),
- Aois,
- Míchumas (sainmhínithe go leathan chun gach grúpa lagaithe agus riochtaí leighis áirithe a thabhairt san áireamh),
- Gnéaschlaonadh,
- Cine (lena n-áirítear imircigh agus iarratasóirí ar chosaint idirnáisiúnta),
- Creideamh,
- Daoine ó phobal an Lucht Siúil;
- Iadsan atá cuimsithe ag an bhforas maidir le stádas socheacnamaíochta (go sonrach iadsan atá i mbaol bochtaineachta agus eisiaimh nó a bhfuil bochtaineacht agus nó eisiaimh á mbrath acu).
- Iad siúd atá ag trasnacha na ndeich bhforas thuas,
- Sealbhóirí aonair cearta faoi na hionstraimí éagsúla maidir le cearta an duine atá ábhartha d'fheidhmeanna an chomhlachta poiblí.

---

Áirítear príomhpholasaithe agus nósanna imeachta sa doiciméad seo freisin maidir le príomhréimsí seirbhíse agus cumarsáid custaiméirí, lena n-áirítear:

- An Chairt Custaiméirí (Aguisín 1)
- Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine (Aguisín 2)
- An Cód Iompair do Chustaiméirí (Aguisín 3)
- Nósanna Imeachta Gearáin agus Achomhairc do Chustaiméirí (Aguisín 4)
- Polasaí maidir le Custaiméirí agus Gearáin atá Maslach, Leanúnach, Cráiteach agus Mírreasúnta (Aguisín 5)



- Saoráil Faisnéise (Aguisín 6)
- Cosaint Sonraí (Aguisín 7)

## Caighdeán Cáilíochta Seirbhíse

Cad is féidir leat a bheith ag súil leis agus tú i dteagmháil le Comhairle Cathrach na Gaillimhe

### Cuairt ar na hOifigí:

- Cinnteoidimid go mbeidh foireann leordhóthanach ag na cuntair phoiblí le linn uaireanta oscailte.
- Beimid béasach, cúirtéiseach agus cóir inár gcuid déileála leat.
- Tabharfaimid aghaidh ar do cheist agus cuirfimid an t-eolas cuí ar fáil chomh tapa agus is féidir.
- Cuirfimid oifigí poiblí ar fáil atá inrochtana agus fáilteach i leith na héagsúlachta trí úsáid a bhaint as íomhánna agus comharthaíocht ilteangach.
- Cinnteoidimid go mbeidh oifigí poiblí glan agus sábháilte lena chinntiú go bhfuiltear ag comhlíonadh caighdeán cheirde agus sábháilteachta.
- Déanfaimid iarracht amanna feithimh a choinneáil chomh híseal agus is féidir. Mura mbíonn aon choinne déanta roimh do chuairt, d'fhéadfadh sé nach mbeadh an duine a dteastódh uait labhairt leis/léi ar fáil, sa chás sin, déanfaidh duine éigin eile iarracht cabhrú leat. Mura mbíonn aon duine eile in ann an t-eolas a theastaíonn uait a chur ar fáil, déanfar do chuid mionsonraí a chlárú agus a thabhairt don duine cuí agus déanfaidh siadsan teagmháil leat chomh luath agus is féidir.
- Má tá coinne agat casfaimid leat go pointeáilte.
- Tá meas againn ar do cheart chun rúndachta agus déanfaimid iarracht áiseanna príobháideacha a chur ar fáil ach iad a iarraidh, faraor, d'fhéadfadh sé nach mbeadh sé seo indéanta i gcónaí gan coinne a bheith déanta roimh ré.

Tabhair ar Aird: Moltar, d'ábhar as an ngnáth, nó má theastaíonn uait casadh le duine sonrach, coinne a dhéanamh roimh ré.

---

### Cumarsáid Scríofa agus Leictreonach:

- Deimhneoidimid go bhfuil ríomhphoist a sheoltar chuig seoltaí ríomhphoist Rannóige faighte againn laistigh de 2 lá oibre.
- Deimhneoidimid go bhfuil comhfhreagras scríofa agus leictreonach eile faighte againn laistigh de 5 lá oibre (seachas mura luaitear a mhalairt sa reachtaíocht).

- Tabharfaimid freagra cuimsitheach ar chomhfhreagras scríofa agus leictreonach eile laistigh de 20 lá oibre (seachas mura luaitear a mhalairt sa reachtaíocht). Má theastaíonn tuilleadh ama, míneoimid na cúiseanna leis an mhoill agus cuirfimid an t-eolas is deireanaí ar fáil duit.
- Déileálfar le freagraí ar iarratais maidir le himeachtaí comhairliúcháin phoiblí neamhreachtúla ar bhonn tionscadal le tionscadal.
- Cinnteoidimid go mbeidh ainm teagmhála, uimhir theileafóin, seoladh ríomhphoist agus uimhir thagartha más infheidhme sna freagraí go léir.
- Bainfimid úsáid as teanga atá soiléir agus simplí agus ní bhainfear úsáid as téarmaí teicniúla/dlí ach amháin nuair is gá.
- Má bhaineann do chomhfhreagras le hábhar a thagann faoi théarmaí tagartha comhlachta phoiblí eile, seolfaimid an comhfhreagras chuig an gcomhlacht poiblí sin agus cuirfimid ar an eolas tú dá réir sin.
- Bainfimid úsáid as freagraí uathoibríocha taobh amuigh de ghnáthuaireanta oibre i ndáil leis na ríomhphoist go léir chun tú a chur ar an eolas faoi dhátaí fillte na foirne nó mionsonraí malartacha teagmhála, sa chás comhalta foirne a bheith as láthair níos mó na 3 lá.

---

### **Glaoch Gutháin a chur ar na hOifigí:**

- Freagróimid do ghlaoch ar an bpointe boise agus déileálfaimid le do cheist ar bhealach atá béasach agus cúirtéiseach.
- Beimid cabhrach agus cuirfimid an méid eolais agus is féidir ar fáil.
- Déanfaimid iarracht déileáil le do cheist an chéad uair a ghlaofaidh tú, ach, má bhíonn orainn do ghlaoch a aistriú, inseoidimid an rannóg ábhartha agus an duine teagmhála atá ag teastáil uait, más féidir.
- Mura mbíonn ar ár gcumas déileáil le do cheist ar an bpointe boise, cuirfimid glaoch ar ais ort chomh luath agus is féidir.
- Cuirfimid saoráid glórphoist ar fáil ar na folínte go léir chun deis a thabhairt duit teachtaireacht a fhágáil taobh amuigh de ghnáthuaireanta oibre nó sa chás go mbíonn comhaltaí foirne as láthair. Freagrófar teachtaireachtaí ar an bpointe boise.
- Cuirfimid seirbhís teagmhála taobh amuigh de ghnáthuaireanta oibre ar fáil do cheisteanna éigeandála / práinneacha.

- Beidh meas againn ar phríobháideachas agus ar rúndacht inár gcumarsáid.
- 

## Seirbhísí ar Líne

- Tabharfaimid freagra ort sa bhformáid is fearr leat (m.sh go leictreonach, trí litir, ríomhphost nó ar an teileafón).
  - Cinnteoidimid go bhfuil an oiread is fearr is féidir dár seirbhísí ar fáil ar líne ionas go mbeidh ar do chumas na seirbhísí sin a fháil ag am agus ag áit atá áisiúil duit.
  - Soláthróimid treoracha a bhfuil sé éasca teacht orthu maidir lenár seirbhísí ar líne a úsáid i bhformáid atá soiléir agus gonta.
  - Cinnteoidimid go bhfuiltear ag cloí leis na réamhbhearta cosanta go léir.
  - Cuirfimid Ceisteanna a Chuirtear go Minic ar fáil nuair is cuí.
  - Cinnteoidimid go bhfuil cothabháil á dhéanamh ar naisc chuig leathanaigh eile gréasáin.
    - Glacfaimid neamhionannas digiteach san áireamh trí bhealach rochtana malartach a chinntiú dóibh siúd nach bhfuil sé ar a gcumas seirbhísí digiteacha a úsáid, lena n-áirítear, roghanna duine le duine, ar an teileafón nó ar pháipéar.
    - Bunóimid pointí saor-rochtana (m.sh. i leabharlanna, ionaid phobail) le ríomhairí agus Wi-Fi dóibh siúd nach bhfuil an bonneagar acu do rochtain dhigiteach.
    - Déanfaimid inrochtaineacht dhigiteach a chumasú trí theicneolaíocht oiriúnaitheach a chur ar fáil (léitheoirí scáileáin, nascleanúint méarchlár, srl.) agus freastalóimid ar chaighdeán inrochtaineachta inár mbonneagar digiteach de réir an Ghnímh Eorpaigh um Inrochtaineacht (EAA).
    - Déanfaidh gach Rannóg i gComhairle Cathrach na Gaillimhe a dícheall gach seirbhís infheidhme a chur ar fáil go digiteach ar aon dul leis an Straitéis Náisiúnta Dhigiteach agus TFC 2024-2030 agus le Cónascadh Rialtais 2030.
- 

## Foirmeacha Iarratais:

- Ní bheidh á lorg againn ach an t-eolas atá riachtanach, atá ríthábhachtach do mheasúnú pras d'iarratais, agus míneoimid an méid atá ag teastáil go beacht.
- Déanfaimid cinneadh chomh tapa agus is féidir ar iarratas bailí a bheith faighte againn (m.sh. iarratas atá comhlánaithe go hiomlán agus na doiciméid atá riachtanach leo)



agus laistigh de na spriocdhátaí reachtúla.

- Déileálfaimid le gach iarratas go cóir agus go seasta de réir na rialacha agus na rialachán ábhartha agus tabharfaimid cúiseanna lenár gcinneadh.
  - Cuirfimid ar an eolas tú faoin gceart atá agat achomharc a dhéanamh agus faoin mbealach le cinneadh a achomharc.
  - Cinnteoidimid nach n-úsáidfear na sonraí pearsanta a thugtar dúinn ach amháin don chuspóir ar lorgaíodh agus ar cuireadh na sonraí pearsanta ar fáil.
- 

### **Soláthar Eolais:**

- Cinnteoidimid go bhfuil an t-eolas atá á chur ar fáil ábhartha, cothrom le dáta, sothuigthe, inrochtana agus ar fáil go héasca ag na pointí teagmhála go léir, lena n-áirítear ar líne.
  - Déanfaimid soláthar do thacaíochtaí comhairleacha nó seirbhísí teorach chun cuidiú le daoine cinntí eolacha a dhéanamh faoi sheirbhísí na Comhairle, le haird faoi leith ar ghrúpaí a bhfuil neamhionannas á bhrath acu.
- 

### **Iarratais ar Sheirbhísí:**

- Déileálfaimid leis na hiarratais go léir ar bhealach cóir agus comhsheasmhach.
- Déileálfaimid leis na hiarratais go léir ar an bpointe boise agus cuirfimid in iúl duit cén uair is féidir leat a bheith ag súil le freagra.
- Tabharfaimid míniú faoin mbunús atá leis na cinntí a dhéantar.

### **Gearáin / Achomhairc:**

- Cuirfimid ár nósanna imeachta maidir le gearáin agus achomhairc in iúl duit sa chás go bhfuil tú míshásta leis an tseirbhís a fuair tú.
  - Cuirfimid ar an eolas tú faoin gceart atá agat achomharc a dhéanamh.
- 

### **Seirbhís trí Theangacha:**

- Mar chathair dháttheangach agus mar Bhaile Seirbhíse Gaeltachta, tá Comhairle Cathrach na Gaillimhe tiomanta do sheirbhís trí Ghaeilge, de réir na Scéime Gaeilge. Beimid sásta freastal ar an rogha atá déanta agat do ghnó a dhéanamh i nGaeilge nó i dTeanga Chomharthaíochta na hÉireann.

- Tá Comhairle Cathrach na Gaillimhe tiomanta don líon foirne ar féidir leo seirbhísí a chur ar fáil trí Ghaeilge a mhéadú - go háirithe i ról a bhíonn ag déileáil le custaiméirí. Tá sé seo ag teacht le hAcht na dTeangacha Oifigiúla, ina sonraítear gur gá go mbeidh inniúlacht sa Ghaeilge ag 20% dár bhfoireann faoi 2030.
- Cinnteoidimid go mbeidh na comharthaí poiblí go léir in oifigí/saoráidí na Comhairle i mBéarla agus i nGaeilge.
- Má dhéanann tú teagmháil linn i nGaeilge go leictreonach nó i scríbhinn, tabharfaimid freagra ort i nGaeilge.
- Cinnteoidimid go mbeidh Foirmeacha Iarratais agus Bileoga agus Bróisiúir Eolais ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla.
- Cuirfimid seirbhísí léirmhínithe ar fáil ar iarratas, chomh maith agus is féidir.
- Cuirfimid doiciméid phoiblí ar fáil i leaganacha a bheidh éasca le léamh agus i dteanga shimplí shothuigthe agus breithneoidimid iarratais ar dhoiciméid a aistriú chun freastal ar na teangacha is mó a labhraítear i nGaillimh.

---

#### **Rogha, Fáilte agus Inoiriúnaitheacht:**

- Beimid solúbtha inár seirbhís do chustaiméirí lena chinntiú nach dtagann bacainní chun cinn agus go mbíonn na tacaíochtaí riachtanacha ar fáil do chustaiméirí i ngrúpaí a bhfuil neamhionannas á bhrath acu.
- Cuirfimid raon roghanna ar fáil chun seirbhísí a rochtain, a chinntíonn gur féidir le daoine atá éagsúil roghanna atá bunaithe ar a riachtanais a dhéanamh.

## Rannpháirtíocht Custaiméirí

Tá rannpháirtíocht custaiméirí sna seirbhísí pleanála agus seachadta ríthábhachtach chun go n-éireoidh leo.

Tá líon bealaí inar féidir leat a bheith rannpháirteach agus tionchar a bheith agat ar sheachadadh seirbhísí trí:

- Teagmháil a dhéanamh le rannóg Seirbhísí do Chustaiméirí Chomhairle Cathrach na Gaillimhe
- Teagmháil a dhéanamh le d'Ionadaí Tofa áitiúil
- Freastal ar chruinnithe comhairliúcháin phoiblí
- Mar chomhalta d'eagraíocht, grúpa deonach nó grúpa pobail ar Líonra Pobail do Chathair na Gaillimhe, lena n-áirítear trí ionadaíocht na n-eagraíochtaí siúd ar ghrúpaí a bhfuil neamhionannas á bhrath acu
- Mar chomhalta d'eagraíocht ar Choistí um Beartais Straitéiseacha nó Comhchoistí Póilíneachta
- Rannpháirtíocht i Suirbhéanna ar Shástacht Custaiméirí atá déanta ag Comhairle Cathrach na Gaillimhe
- Spreagaimid custaiméirí le haiseolas a chur ar fáil dúinn trí ríomhphost a sheoladh chuig [customerservice@galwaycity.ie](mailto:customerservice@galwaycity.ie) nó trí litir a chur chuig Seirbhís do Chustaiméirí, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Bóthar an Choláiste, Comhairle Chathrach na Gaillimhe

Ba mhór againn cloisteáil ach go háirithe ó chustaiméirí agus ó ghrúpaí a bhfuil neamhionannas á bhrath acu, trí theagmháil dhíreach nó trína gcumann ionadaíochta agus glacfaimid céimeanna mar is gá chun a nguth a chumasú agus a chumhachtú.

---

## Monatóireacht ar ár gcuid Feidhmíochta

Beidh athbhreithnithe inmheánacha rialta ar siúl ar fud shaolré an Phlean Gníomhaíochta maidir le Seirbhís do Chustaiméirí chun measúnú a dhéanamh ar Chaighdeán Cáilíochta Seirbhíse agus Gníomhartha atá leagtha amach sa Phlean.

Soláthrófar tuarascálacha ar dhul chun cinn ar na Gníomhartha atá leagtha amach sa Phlean sna Pleananna Seachadta Seirbhísí Bliantúla.

Tabharfaimid faoi athbhreithnithe comhionannais agus cearta an duine maidir le seachadadh seirbhísí áirithe, sa chás údar imní a bheith ann go bhféadfadh idirdhealú córasach a bheith ann nó aon aiseolas ó ghrúpaí a bhfuil neamhionannas á bhrath acu chun na críche sin.

## Próisis Aiseolais Custaiméirí

- Grúpaí fócais agus fóraim phoiblí a chur i bhfeidhm go sonrach do phobail agus d'fhostaithe atá ar an imeall
- Meicníochtaí aiseolais foirne a thabhairt isteach chun anaithnideacht a chosaint chun deis a thabhairt do dhíospóireacht oscailte ar ionchuimsitheacht agus ar eispéireas san áit oibre, ag rianú rannpháirtíochta ó na grúpaí a bhfuil neamhionannas á bhrath acu, lena chinntiú go dtugtar aghaidh ar a ndearcadh
- Tabhairt faoi shuirbhéanna sástachta custaiméirí mar mhodh le haiseolas a bhailiú, le hionchur custaiméirí ó ghrúpaí a bhfuil neamhionannas á bhrath acu a rianú, lena chinntiú go dtugtar aghaidh ar a ndearcadh

---

## Teagmháil a Dhéanamh Linn

Tá an Fhoireann Seirbhís do Chustaiméirí ar fáil chun glacadh le do ghlaoch ar 091-536400 ó 9am go 5pm, Luan go hAoine.

Taobh amuigh de na huaireanta seo, lena n-áirítear Laethanta Saoire Bainc agus an deireadh seachtaine, rachaidh glaonna chuig 091-536400 tríd go huathoibríoch chuig seirbhís an lárionaid glaonna éigeandála taobh amuigh de ghnáthuaireanta oibre. Seoltar glaonna éigeandála chuig an bhfoireann atá ar ghlaodhualgas ar an bpointe boise.

Seoladh Poist: Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an

Choláiste, Gaillimh, H91 X4K8 Láithreán gréasáin: [www.galwaycity.ie](http://www.galwaycity.ie)

Ríomhphost: [customerservice@galwaycity.ie](mailto:customerservice@galwaycity.ie) and [seirbhisdochustaimairi@galwaycity.ie](mailto:seirbhisdochustaimairi@galwaycity.ie)







## Aguisín 1 Cairt Custaiméirí

Tá soláthar Seirbhíse agus Cúraim do Chustaiméirí ar ardchaighdeán ina phríomhthosaíocht ag Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.

Tá Comhairle Cathrach na Gaillimhe tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán den scoth a sholáthar dár gcustaiméirí go léir ar bhealach atá éifeachtach, cóir, measúil, inrochtana, rúnda agus neamh-idirdhealaitheach agus aird á tabhairt ar riachtanais shonracha a eascraíonn as éagsúlacht ár gcustaiméirí.

Leagtar amach sa chairt custaiméirí seo prionsabail na seirbhíse ardchaighdeáin do chustaiméirí mar a bheifeá ag súil leis ó Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Caighdeáin Cáilíochta Seirbhíse</b> Cinnteoidimid comhlíonadh caighdeáin cáilíochta seirbhíse atá leagtha amach inár bPlean Gníomhaíochta maidir le Seirbhís do Chustaiméirí 2025 - 2029                                                                    | <br><b>Amlínte agus Cúirtéis</b><br>Déileálfaimid le custaiméirí ar an bpointe boise, le cúirtéis agus le hógaitheacht agus aird chuí á tabhairt ar rúndacht agus ar phríobháideacht. Beimid gairmiúil agus cabhrach agus cuirfimid ainmneacha teagmhála foirne ar fáil chun idirbheartaíocht leanúnach a éascú. |
| <br><b>Oscailteacht agus Neamhchlaontacht</b><br>Déileálaimid leat ar bhealach atá cóir agus oscailte.                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <br>Déanfaimid plé ar aon ghné den déileáil atá agat linn agus tabharfaimid míniú ar an mbealach ar thángthas ar chinneadh.                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <br><b>Rochtain Fhisiciúil</b><br>Cuirfimid oifigí poiblí ar fáil atá glan agus inrochtana agus atá ag comhlíonadh caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus éascóimid rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais speisialta acu. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## **Comhionannas, Éagsúlacht & Cearta an Duine**

Cinnteoimid go gcaithfear go cothrom agus go neamh-idirdhealaitheach le gach uile dhuine agus glacfaimid agus cothóimid éagsúlacht na cathrach agus déanfaimid iarracht torthaí atá cothrom a bhaint amach do na grúpaí go léir, ar aon dul le Dualgas na hEarnála Poiblí maidir le comhionannas agus cearta an duine.

Oibreoidimid le bacainní a aithint agus fáil réidh leo ó thaobh rochtain chuig seirbhísí do dhaoine a bhfuil neamhionannas, bochtaineacht agus eisiámh sóisialta á bhrath acu.

Cinnteoimid timpeallachtaí soláthair seirbhíse atá fáilteach i leith éagsúlacht ár gcustaiméirí agus saor ó chiapadh de chineál ar bith.

## **Eolas**

Soláthróimid eolas atá soiléir, cabhrach, cruinn, inrochtana agus cothrom le dáta agus atá sothuigte go héasca.

Bainfimid úsáid as teanga atá soiléir agus simplí agus ní bhainfear úsáid as téarmaí teicniúla/dlí ach amháin nuair is gá.

Cinnteoimid go gcoinnítear ár suíomh gréasáin agus ardáin meán sóisialta

cothrom le dáta, agus go bhfuil ár suíomh gréasáin ag sásamh caighdeáin inrochtaineachta.

Cosnóimid do chuid faisnéise de réir na Rialachán Cosanta Sonraí.



## Rogha

Déanfaimid iarracht rogha a sholáthar, sa chás é a bheith indéanta, ó thaobh modhanna íocaíochta, rochtain ar seirbhísí agus i gcur ar fáil seirbhísí.

Cuirfimid an oiread agus is féidir le húsáid na teicneolaíochta chun feabhas a chur ar sheachadadh seirbhísí agus chun rochtain ar líne ar sheirbhís a chur ar fáil cibé áit a bhféadfaimis.

dia  
dh  
uit  
hell  
o

## Seirbhísí i dTeangacha eile

Freastalóimid ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge nó i dTeanga Chomharthaíochta na hÉireann nó i dteanga eile más féidir é.

Cuirfimid doiciméid phoiblí ar fáil i leaganacha a bheidh éasca le léamh agus i dteanga shimplí



shothuigthe agus breithneoidimid iarratais ar dhoiciméid a aistriú chun freastal ar na teangacha is mó a labhraítear i nGaillimh.

## Cuntasacht

Tabharfaimid faoinár gcuid oibre le hionracas agus le macántacht go dtí na caighdeáin ghairmiúla is airde agus is féidir i ngach seirbhís a chuirimid ar fáil lena chinntiú go ndéantar cinntí ar mhaithe le leas an phobail.

Déanfaimid monatóireacht ar chomhlíonadh, cuirfimid

athbhreithnithe bliantúla ar chaighdeáin agus ar fheidhmíocht i gcrích agus foilseoidimid mionsonraí na feidhmíochta a baineadh amach i gcoinne táscairí seirbhíse ar fud raon seirbhísí na Comhairle inár dTuarascáil Bhliantúil.

## Comhairliúchán & Meastóireacht



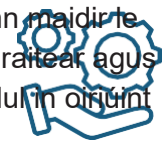
t

Cuirfimid cur chuige struchtúrtha ar fáil i leith comhairliúchán stuama lenár gcustaiméirí, agus rannpháirtíocht ár gcustaiméirí, maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí.

Déanfaimid monatóireacht agus meastóireacht ar sheirbhísí agus ar fheidhmíocht i gcoinne na ngealltanais atá sa Chairt seo agus leanfaimid d'athbhreithniú a dhéanamh ar Sheirbhísí dár gCustaiméirí.

Déanfaimid custaiméirí a spreagadh le haiseolas a chur ar fáil (dearfach nó diúltach) maidir le caighdeáin na seirbhíse a fuair siad.

Beidh aiseolas á mholadh againn maidir le haon chineál idirdhealaithe a bhráitear agus aon saincheisteanna ó thaobh dul in oiriúint do riachtanais speisialta.



## Comhordú Níos Fearr

Beidh cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite á



spreagadh againn ó thaobh seirbhísí a chur ar fáil dár gcustaiméirí

## Custaiméir Inmheánach

Cinnteoimid go dtugtar aitheantas don fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go mbíonn an oiliúint agus an tacaíocht agus comhairle cheart á fáil acu maidir leis na seirbhísí atá a gcur ar fáil acu.

Bainfimid úsáid as bealaí cumarsáide chun tacú le agus freagairt do ról macasamhlacha, rialachas corparáideach agus ceannaireacht phobail thábhachtach na gComhaltaí Tofa.



Cuirfimid nósanna imeachta gearáin agus achomhairc atá inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid ar fáil do chustaiméirí ó thaobh daoine atá míshásta le caighdeán ár seirbhísí, nó a bhféadfadh aon chineál idirdhealaithe a bheith á bhrath acu nó gur cliseadh aghaidh a thabhairt ar riachtanais shonracha a d'eascair as éagsúlacht - is féidir mionsonraí a fháil maidir leis an méid seo ag <https://www.galwaycity.ie/services/your-council/complaints-and-appeals>

## Aguisín 2 Dualgas na hEarnála Poiblí maidir le Comhionannas agus Cearta an Duine

De réir Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, an Acht um Mhíchumais 2005, na hAchtanna um Stádas Comhionann 2000-2018, agus Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine, tá Comhairle Cathrach na Gaillimhe tiomanta deireadh a chur le hidirdhealú, comhionannas a chur chun cinn agus cearta an duine a chosaint do na grúpaí atá aitheanta sa Dualgas. De réir ár bPlean Feidhmithe don Dualgas, thug Comhairle Cathrach na Gaillimhe faoi mheasúnacht tionchair comhionannais agus cearta an duine mar ullmhúchán don Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus don Chairt Custaiméirí seo.

Leis sin, chinntigh Comhairle Cathrach na Gaillimhe freagra cuí agus leordhóthanach sa phlean agus sa chairt ar na saincheisteanna seo a leanas ar chomhionannas agus ar chearta an duine:

- Leibhéil arda idirdhealaithe maidir le rochtain agus rannpháirtíocht i seirbhísí
- Idirdhealú córasach
- Ciapadh agus gnéaschiapadh
- Steiréitíopáil, bacainní ó thaobh dearcaidh, mífhaisnéis agus tuairimí bréagacha
- Easpa tionscnaimh chun aghaidh a thabhairt ar idirdhealú agus cúiteamh éifeachtach a chinntiú
- Easpa tacaíochtaí chun roghanna eolasacha a dhéanamh
- Easpa gutha agus meicníochtaí chun cluas éisteachta a thabhairt d'úsáideoirí seirbhísí agus d'fhostaithe ar fud na ngrúpaí sainaitheanta.
- Timpeallachtaí neamh-inrochtana lena n-áirítear áiteanna chun seirbhísí a rochtain
- Dolúbthacht maidir le seirbhísí agus seirbhísí neamh-oiriúnaitheacha
- Cumarsáid neamh-inrochtana agus cliseadh cumarsáid a chur in oiriúint
- Dofheictheacht ó thaobh na héagsúlachta
- Easpa tuisceana ar an éagsúlacht, agus easpa acmhainneachta d'fhonn freagairt don éagsúlacht agus an tionchar a bhíonn aige sin go praiticiúil
- Míbhuntáiste digiteach

Agus an plan gníomhaíochta maidir le seirbhís do chustaiméirí seo á chur i bhfeidhm agus in aon mhonatóireacht nó athbhreithniú ar an bplan, cinnteoidh Comhairle Cathrach na Gaillimhe go ndéanfar iarracht seasmhach agus leanúnach chun aghaidh a thabhairt ar na saincheisteanna seo a mbíonn ar éagsúlacht ár gcustaiméirí aghaidh a thabhairt orthu, mar chuid dár seirbhís do chustaiméirí.



## Aguisín 3 Cód Iompair do Chustaiméirí

Tá sé mar aidhm ag Comhairle Cathrach na Gaillimhe seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil i dtimpeallacht atá sábháilte agus slán. Is do chustaiméirí, do chomhaltaí tofa agus do dhaoine den phobal a bhaineann úsáid as na hoifigí / saoráidí agus a bhíonn ag déileáil le Comhairle Cathrach na Gaillimhe an cód iompair seo.

De réir Pholasaí um Dhínit ag an Obair na Comhairle, tá sé de fhreagracht orainn caitheamh lenár gcustaiméirí agus lenár bhfoireann ar bhealach atá gairmiúil, cúirtéiseach agus sibhialta i gcónaí. Ar an mbealach céanna, tá sé de fhreagracht ortsa mar chustaiméir de chuid Chomhairle Cathrach na Gaillimhe caitheamh le fostaithe na Comhairle ar bhealach atá gairmiúil, cúirtéiseach agus sibhialta i gcónaí. Iarraimid ort meas a léiriú ar an bhfoireann agus ar na hoifigí / saoráidí.

Ar mhaithe leis an méid seo a bhaint amach, iarraidimid ar na custaiméirí a thabhairt ar aird nach nglacfar leis an iompar seo a leanas in aon oifig / saoráid nó in aon idirghníomhaíocht le foireann na Comhairle.

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 1. Iompar a chuireann isteach ar dhaoine nó atá contúirteach agus a chuireann as d'úsáid daoine eile agus/nó taitneamh a bhaint as an tsaoráid nó a chuireann as don fhoireann ó thaobh ghnó na Comhairle a dhéanamh agus/nó do dhaoine atá ag tabhairt faoi obair thar ceann |   |
|                                                                                     | 2. Ciapadh nó gnéaschiapadh na foirne nó daoine den phobal ar bhunús a n-éagsúlachta, a bhaineann an bonn dá ndínit agus a chruthaíonn timpeallacht dóibh atá naimhdeach, maslach, náireach nó gránna, mar a dtugtar aghaidh orthu faoin reachtaíocht comhionannais.          |  |
|                                                                                     | 3. Úsáid foreigin nó foreigean a bhagairt nó imeaglú na foirne agus / nó daoine den phobal.                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |
|  | 4. Aon damáiste d'aon turas do mhaoin Chomhairle Cathrach na Gaillimhe nó aon mhaoin de chuid na Comhairle a ghoid nó bagairtí a dhéanamh a leithéid                                                                                                                          |                                                                                       |
|                                                                                     | 5. Iompar imeaglaithe, lena n-áirítear tabhairt faoi chomhaltaí den fhoireann lasmuigh dá n-oifig nó áit oibre ábhartha agus tabhairt ar an bhfoireann ar bhealach ar bith.                                                                                                   |                                                                                       |
|                                                                                     | 6. Úsáid alcóil agus drugaí aindleathacha.                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                                                                                     | 7. Caitheamh bruscair                                                                                                                                                                                                                                                         |  |



7. Caitheamh tobac agus vápáil,  
seachas in áiteanna  
ainmnithe.

9. Ag glacadh páirt i  
ngníomhaíocht  
neamhdhleathach.

**STOP**



|                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>10. Ag fágáil maoin phearsanta gan aon duine ina bun le linn a bheith ag úsáid saoráidí Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.</p>                    | <p>11. Úsáid físeáin agus/nó taifeadadh fuaime nó ag glacadh grianghraf agus/nó postáil mhíchuí an ábhair chéanna ar na meáin shóisialta,</p>                                                                                                                                                                     |
|  <p>12. Leanaí a fhágáil gan aon duine ina bhfeighil agus iad a bheith ag cur as do dhaoine in oifigí/saoráidí Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.</p> | <p>13. Go ginearálta, ní cheadaítear peataí nó ainmhithe (seachas Madraí Treorach / Madraí Cuidithe) a thabhairt isteach in áitribh Chomhairle Cathrach na Gaillimhe. Eisceachtaí ina leith seo is ea páirceanna nó saoráidí caitheamh aimsire eile ar chóir do mhadraí a bheith ar éill agus faoi smacht an</p>  |

Ní liosta iomlán é an liosta thuas d'iompar nach nglacfar leis, ní ghlacfar le haon iompar míchúirtéiseach nó míghairmiúil ná le droch-chaint agus d'fhéadfadh comhaltaí fhoirne deireadh a chur le glao gutháin nó le cruinniú, nó seirbhís a tharraingt siar ar an bpointe boise nó iarraidh ort na hoifigí / saoráidí a fhágáil mura gcloíonn tú leis an gCód Iompair seo, agus cé gur cúis aiféala a bheadh ansin, d'fhéadfadh sé nach mbeadh aon rogha eile againn ach sin a dhéanamh. D'fhéadfaí custaiméirí a dhiúltaíonn ár n-oifigí / saoráidí a fhágáil nuair a iarrtar orthu sin a dhéanamh, a thuairisciú don Gharda Síochána.

Cabhraigh linn, le do thoil, úsáid fhreagrach agus thuisceanach as saoráidí Chomhairle Cathrach na Gaillimhe a spreagadh trí chloí leis an gCód Iompair do Chustaiméirí seo.



## Aguisín 4 Nósanna Imeachta Gearáin agus Achomhairc do Chustaiméirí

Tá Comhairle Cathrach na Gaillimhe tiomanta seirbhís ar ardchaighdeán a sholáthar dár gcustaiméirí agus do na húsáideoirí seirbhíse go léir. Déanann an fhoireann gach iarracht lena chinntiú go ndéantar seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil ar bhealach atá cóir, oscailte, éifeachtúil agus cúirtéiseach. Mar sin féin, d'fhéadfadh ócáidí a bheith ann nuair a mhothaíonn tú nár bhaineamar an aidhm seo amach agus d'fhéadfadh sé nach mbeifeá sásta leis an gcaighdeán seirbhíse a cuireadh ar fáil.

Tá córas gearáin agus achomhairc ag Comhairle Cathrach na Gaillimhe chun cuidiú le custaiméirí atá den tuairim gur caitheadh go héagórach leo agus nach raibh an tseirbhís a fuair siad de réir na gcaighdeán Cúraim Custaiméirí a bhfuil breac-chuntas tugtha ina leith inár gCairt Custaiméirí.

Leagtar amach sa doiciméad seo na nósanna imeachta chun déileáil le gearáin maidir leis an tSeirbhís do Chustaiméirí.

---

### Cad is gearán maidir le Seirbhís do Chustaiméirí ann?

Sainmhínítear gearán mar “Léiriú míshástachta ó dhuine amháin nó níos mó den phobal faoi ghníomhaíocht nó easpa gníomhaíochta eagraíochta, nó faoi chaighdeán na seirbhísí nó cumarsáide atá curtha ar fáil ag an eagraíocht nó thar cheann na heagraíochta.

Tá córas gearáin ann nuair atá duine den tuairim nár chaith Comhairle Cathrach na Gaillimhe leo ar bhealach a bhí ag teacht le dea-chleachtais riaracháin agus/nó de réir na gcaighdeán Cúraim Custaiméirí a bhfuil breac-chuntas tugtha ina leith inár gCairt Custaiméirí.

---

### Cé leis is féidir gearán a dhéanamh maidir le Seirbhís do Chustaiméirí?

Ba cheart gach ceist / gearán a dhéanamh ag leibhéal rannóige ar an gcéad dul síos. Tá oiliúint ar an bhfoireann chun do chuid ceisteanna / gearáin a fhreagairt agus déanfar gach iarracht lena réiteach go héifeachtúil agus ar an bpointe boise.

Mar sin féin, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh maidir le Seirbhís do Chustaiméirí sa chás go gcreideann tú:

- Gur chaith Comhairle Cathrach na Gaillimhe go héagórach leat,
- Go gceapann tú nach bhfuil seirbhís a chreideann tú a bheith ina teideal á cur ar fáil nó nach bhfuil an tseirbhís leordhóthanach,
- Go bhfuil tionchar díobhálach ag gníomh nó ag cinneadh a rinne an Chomhairle ort, nó nár tógadh san áireamh na fíricí go léir,

- Go ndearnadh neamhaird d'iarratas ar sheirbhís / eolas,
- Duine ar bith atá den tuairim gur mhothaigh siad idirdhealú de chineál ar bith nó ciapadh nó gnéaschiapadh de chineál ar bith nó aon chliseadh comhréiteach réasúnach a chur ar fáil mar a fhoráiltear dó inár reachtaíocht comhionannais.

Chun inrochtaineacht a fheabhsú agus cóir a dhéanamh do chustaiméirí, is féidir gearáin a dhéanamh ar bhealaí éagsúla amhail go pearsanta, ar ríomhphost, ar an bhfón, nó ar aon bhealach ábhartha eile.

Tá oifigeach rochtana ar fáil do ghearánaithe a bhféadfadh riachtanais shonracha a bheith acu nó a bhféadfadh cúnamh breise a bheith uathu.

Ní ghlacfar le gearán foirmiúil mura mbíonn fiosrúchán déanta ina leith i dtús báire ag an rannóg ábhartha.

Chun tacú le comhsheasmhacht maidir le gearáin a chur isteach agus a chinntiú go bhfaightear an t-eolas ábhartha ar fad, ní mór foirm gearán fhoirmiúil a líonadh amach.

Is féidir tuilleadh eolais a fháil maidir lenár nós imeachta chun gearáin a láimhseáil a fháil ag:

<https://www.galwaycity.ie/sites/default/files/2026-02/Complaint%20Handling%20Procedure%202026.docx>





## **Cé na Gearáin atá clúdaithe?**

- Gearáin maidir le moill, droch-sheirbhís do chustaiméirí - cásanna nuair nach bhfuair tú, i do thuairim, an caighdeán seirbhíse atá ag dul duit
  - Gearáin faoi Alt 39 den Acht um Mhíchumas 2005 maidir le rochtain ar ár gcuid seirbhísí, foirgneamh nó eolas
  - Gearáin maidir le hidirdhealú faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann 2000 - 2018
- 

## **Cé na gearáin nach bhfuil clúdaithe?**

Tá nósanna imeachta ar leith ann maidir leis na saincheisteanna / lochtanna / gearáin seo a leanas:

- Sa chás go mbíonn nós imeachta reachtúil nó an ceart chun achomhairc ann cheana féin, m.sh. Pleanáil, Fógraí maidir le Muirir Sheasta Thrácht, iarratas faoi Shaoráil Faisnéise, GDPR, Rochtain chuig Faisnéis ar an gComhshaol, Eitic
  - Dumpáil Mhídhleathach / Bruscar / Truailliú
  - Feithiclí Tréigthe
  - Sclaigeanna / Cothabháil Bóithre
  - Soilse Sráide atá Lochtach
  - Cothabháil Tithíochta
  - Meaisín Ticéad Íoc & Taispeáin atá Lochtach
- 

## **Cad atá i gCeist le Nós Imeachta Gearáin & Achomhairc Chomhairle**

### **Cathrach na Gaillimhe?**

#### **Gearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí**

Caithfear go hionraic leis na gearáin go léir agus déileálfar leo i gceart, go cóir agus go neamhchlaonta. Freagrófar gearáin laistigh de 30 lá oibre.

Nuair a fhaightear gearán, is féidir soiléiriú a lorg, nuair is gá, ón mball foirne ainmnithe de chuid Chomhairle Cathrach na Gaillimhe atá freagrach as an ngearán a bhainistiú.

#### **Céimeanna chun Déileáil le Gearáin**

Réiteach fadhbanna túslíne - réiteach fadhbanna neamhfhoirmiúil ón rannóg ábhartha.

Fiosrúchán - athbhreithniú foirmiúil déanta ag bainisteoir sinsearach nach raibh baint aige leis an ábhar roimhe sin.

Ba cheart aon chinntí a bhfuil spriocanna géara acu a sheoladh go díreac ó chéim an túslíne chuig Oifig an Ombudsman.

Sa chás go bhfuil botún déanta ag Comhairle Cathrach na Gaillimhe, gabhfaimid leithscéal, déanfaimid iarracht míniú a thabhairt ar an méid a tharla agus an gearán a réiteach, sa chás sin a bheith indéanta.

Sa chás gur cuí, déanfaimid athbhreithniú ar na nósanna imeachta agus déanfaimid na hathruithe atá riachtanach ionas nach dtarlóidh an fhadhb arís.

Glacfar céimeanna áirithe sa chás go mbaineann na gearáin le hidirdhealú, ciapadh, gnéaschiapadh agus easpa comhréiteach réasúnach chun luas a chur faoin bhfreagra, le haghaidh a thabhairt ar aon údair imní maidir le híospairt, agus chun pointí teagmhála oilte a chur ar fáil sa bhfoireann Seirbhís do Chustaiméirí dóibh siúd atá ag déanamh gearán den sórt seo.

Déanfaidh an Rannóg Seirbhísí Corparáideacha monatóireacht ar an Nós Imeachta Gearáin. Sa chás an custaiméir a bheith fós míshásta leis an mbealach ar dhéileáil an tOifigeach i gceannas an réimse lena mbaineann an gearán leis an ngearán, is féidir achomharc a dhéanamh ar an gcinneadh.

---

### **Achomhairc maidir le Seirbhís do Chustaiméirí**

Ní mór Achomharc maidir le Seirbhís do Chustaiméirí a dhéanamh i scríbhinn, ina luaitear na forais leis an achomharc agus é a sheoladh ar aghaidh chuig Rannóg Seirbhísí Corparáideacha, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh.

Ansin, ainmneoidh Stiúrthóir Seirbhísí na nGnóthaí Corparáideacha an tOifigeach cuí chun déileáil leis an achomharc.

Tabharfar achar measta ama, chun déileáil leis an achomharc, sa deimhniú go bhfuarthas d'achomharc maidir le seirbhís do chustaiméirí.

---

### **Cén chaoi a ndéanfaidh mé achomharc ar chinneadh de chuid Chomhairle Cathrach na Gaillimhe?**

Ní mór achomhairc a dhéanamh i scríbhinn chuig oifigeach atá níos sinsearaí ná an cinnteoir, agus ba cheart breac-chuntas a thabhairt freisin maidir leis na forais is cúis leis an achomharc.

Tabharfar achar measta ama chun déileáil leis an achomharc seirbhíse, ar a dheimhniú go bhfuarthas d'achomharc maidir le seirbhís. Cuirfear toradh an achomhairc in iúl duit i scríbhinn.

Ba cheart achomhairc a dhéanamh i scríbhinn agus iad a sheoladh chuig Seirbhísí Corparáideacha, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh.

Ní mór duit a lua san achomharc a chuireann tú ar aghaidh go bhfuil achomharc foirmiúil á chur faoi bhráid agat.

---

### **Achomhairc Reachtúla:**

Tá súil againn go raibh sé ar ár gcumas do ghearán a réiteach go sásúil. Mar sin féin, má tá tú míshásta leis an bhfreagra atá tugtha againn ort is féidir leat do ghearán a chur ar

aghaidh chuig Oifig an Ombudsman. Tá an tOmbudsman neamhchlaonta agus saor in aisce.

Nuair atá achomharc á chur faoi bhráid an Ombudsman, iarrfar ort mionsonraí do ghearáin a chur ar fáil mar aon le cóip den fhreagra deiridh uainne. Is é an bealach is éasca leis an méid sin a dhéanamh ná úsáid a bhaint as ceann de na modhanna seo a leanas:

- Gearán a dhéanamh: **[www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)**
- Fón: **01 636 5600**
- Seoladh Poist: **Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla,  
Baile Átha Cliath 2. D02 W773**

Má bhaineann d'achomharc le haon chineál idirdhealaithe, ciaptha nó gnéaschiaptha, nó gur teipeadh comhréiteach réasúnach a dhéanamh, beidh ar do chumas teagmháil a dhéanamh leis an gCoimisiún um Chaidreamh san

Áit Oibre chun gearán a thaisceadh, agus le Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas agus leis an gCoimisiún um Chomhionannas chun cúnamh a fháil an ngearán a dhéanamh.

Is iad sonraí teagmhála Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas:

- **Seoladh Ríomhphoist:** [customerservice@workplacerelations.ie](mailto:customerservice@workplacerelations.ie)
- **Fón:** 0818 80 80 90
- **Seoladh Poist:** Eolas agus Seirbhís do Chustaiméirí (ICS),  
An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre, Bóthar Uí  
Bhriain, Ceatharlach. R93 E920

---

Is iad sonraí teagmhála Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas:

- **Seoladh ríomhphoist:** [info@ihrec.ie](mailto:info@ihrec.ie)
- **Fón:** 01 858 9601
- **Seoladh Poist:** Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas,  
16-22 Sráid na Faiche, Baile Átha Cliath 7. D07 CR20

---

### Cén t-eolas ba cheart dom a chur ar fáil agus gearán á dhéanamh agam?

- Ainm, seoladh, seoladh ríomhphoist agus/nó uimhir theileafóin
- Uimhir thagartha Chomhairle Cathrach na Gaillimhe, más infheidhme
- An chúis le do ghearán agus sainmhíniú ar an údar / ar an gcaoi a gceapann tú nár shásaigh Comhairle Cathrach na Gaillimhe an caighdeán a theastaigh sa chás seo – aguisín 5 / polasaí maidir le custaiméirí agus gearáin atá maslach, leanúnach,

tabhair an méid eolais agus is féidir lena n-áirítear dátaí agus doiciméid tacaíochta, más gá

- Ainm na rannóige, agus más cuí, ainm an chomhalta foirne, lena raibh tú ag déileáil
- Cén toradh ba mhaith leat a bhaint amach tríd an ngearán seo
- An bhfuil teagmháil déanta agat cheana féin leis an rannóg atá i gceist chun do ghearán a réiteach, cuir mionsonraí ina leith sin ar fáil le do thoil





## Aguisín 5 Polasaí maidir le Custaiméirí agus Gearáin atá Maslach, Leanúnach, Cráiteach agus Míréasúnta |

Níl Comhairle Cathrach na Gaillimhe ag súil go nglacfaidh nó go gcuirfidh comhaltaí foirne nó Comhairleoirí suas le hiompar atá maslach, gránna, bagrach nó mar gheall ar mhinicíocht na dteagmhálacha, a bheidh mar chúis le húsáid go leor ama agus acmhainní atá díréireach.

Tá sé mar aidhm leis an bpolasaí seo cásanna a aithint ina bhféadfadh sé go mbreithneofaí teagmháil custaiméirí, iarratais ar sheirbhís agus/nó gearáin a bheith maslach, leanúnach, cráiteach nó míréasúnta. Tá sé i gceist go dtacóidh an polasaí le nósanna imeachta Gearáin agus Achomhairc Custaiméirí Chomhairle Cathrach na Gaillimhe ina leagtar amach próiseas do chustaiméirí chun gearáin oifigiúla a dhéanamh faoin tseirbhís a chuir an Chomhairle ar fáil.

Níor cheart go measfaí duine ina ghearánaí cráiteach nó ina ghearánaí leanúnach míréasúnta mar gheall ar cheisteanna dlisteanacha, iarrataí ar sheirbhís, gearáin nó cáineadh nós imeachta gearáin a ardú. Ar an gcaoi chéanna, má tá an custaiméir míshásta leis an tseirbhís a fuair sé nó leis an toradh ar an ngearán agus go dteastaíonn uaidh dúshlán a thabhairt, níor cheart go measfaí é ina ghearánaí cráiteach ná ina ghearánaí míréasúnta go leanúnach.

Chun críocha an pholasaí seo, is ionann custaiméirí agus gearáin leanúnach, chráiteacha agus/nó míréasúnta agus iad siúd, mar gheall ar chineál nó ar mhinicíocht theagmháil an chustaiméara, agus custaiméirí agus gearáin a chuireann as do bhreithniú na Comhairle ar a ngearáin / iarratais seirbhísí na gcustaiméirí féin nó custaiméirí eile nó seachas sin a mbíonn tionchar díréireach acu ar inniúlacht oibríochta na Comhairle. D'fhéadfadh go mbeadh eachtraí aonair do-ghlactha astu féin, ach is minic gurbh iompar leanúnach míréasúnta a bhíonn de chúis leis an deacracht, rud a chiallaíonn go mbíonn sé fadálach le bainistiú agus go gcuirtear isteach ar bhreithniú cuí an iarratais / an ghearáin.

---

### Iompar Do-Ghlactha

Áirítear ar iompar do-ghlactha, iompar atá maslach, gránna nó bagrach agus d'fhéadfadh sé go n-áireodh sé:

- Bagairt a dhéanamh nó foréigean fisiciúil a úsáid i gcoinne comhalta foirne nó daoine den phobal
- Ag úsáid teanga atá maslach, bagrach agus/nó droch-chaint ar an teileafón
- Ag úsáid teanga atá maslach, bagrach agus/nó droch-chaint ag cuntair phoiblí nó ag cruinnithe duine le duine
- Ag úsáid teanga atá maslach, bagrach agus/nó droch-chaint i gcomhfhreagras i

scríbhinn, lena n-áirítear litreacha, ríomhphoist, foirmeacha iarratais, ar na meáin shóisialta agus ar líne

- Ag seoladh líon mór ríomhphost chuig an rannóg / comhalta foirne céanna nó chuig líon mór rannóg / comhaltaí foirne faoin gceist chéanna
  - Ag taifeadadh comhalta foirne gan cead, go pearsanta nó ar an teileafón araon
  - Ag fágáil líon mór teachtaireachtaí glórphoist faoin gceist chéanna
  - Ciapadh nó gnéaschiapadh na foirne ar bhunús a n-éagsúlachta, a bhaineann an bonn dá ndínit agus a chruthaíonn timpeallacht dóibh atá naimhdeach, imeaglach, maslach, náireach nó gránna, mar a dtugtar aghaidh air faoin reachtaíocht comhionannais

---

### **Custaiméirí agus Gearáin atá Cráiteach, Leanúnach agus/nó Míréasúnta:**

D'fhéadfadh sé go mbeadh feidhm leis an gcur síos ar “cráiteach, leanúnach nó míréasúnta” as féin nó i gcomhpháirt le custaiméir nó le gearán. Is samplaí iad seo a leanas, ach ní liosta iomlán é, ar a atá i gceist le custaiméirí nó gearáin atá cráiteach, leanúnach agus/nó míréasúnta:

- Ag déanamh teagmháil iomarcach mhíréasúnta leis an gComhairle, trí bhealach ar bith, faoi cheist / gearán / iarratas ar sheirbhís shonrach (nó atá cosúil le chéile)
- Ag déanamh éilimh iomarcacha ar am agus ar acmhainní na foirne le glaonna gutháin atá fadálach, ag seoladh ríomhphost chuig líon mór d'fhoireann na Comhairle, ag seoladh isteach méideanna móra doiciméad nach bhfuil gá leo, ag seoladh isteach litreacha/ríomhphoist mionsonraithe go minic agus ag súil le freagra ar an bpointe boise.
- Gan forais leordhóthanacha nó forais ar bith a bheith lena ngearán
- Ag diúltú na forais leis an ngearán a shonrú, in ainneoin tairiscintí ar chúnamh
- Diúltú a bheith rannpháirteach nó comhoibriú le comhalta foirne atá ag cur cúnamh ar fáil agus ag éileamh go gcuirfí an gearán ar aghaidh ag oifigeach níos sinsearaí
- Ag déanamh an ghearáin chéanna arís agus arís eile, b'fhéidir le difríochtaí beaga déanta orthu agus ag éileamh caitheadh leo mar ghearáin nua
- Ag tabhairt isteach eolas nua atá suarach agus/nó nach mbaineann le hábhar
- Ag diúltú comhoibriú le próiseas imscrúdaithe an ghearáin
- Ag diúltú glacadh leis nach bhfuil ceisteanna áirithe laistigh de raon feidhme nós imeachta Gearáin agus Achomhairc Custaiméirí
- Ag glacadh cur chuige ‘scaipthe’: líon gearánaithe ag déanamh gearán ag an am céanna faoin gceist chéanna nó gearánach amháin ag déanamh gearáin ag an am céanna le líon eagraíochtaí faoin gceist chéanna.

- Ag déanamh teagmháil leis an gComhairle ar bhonn leanúnach, ag úsáid bealaí difriúla, faoin gceist chéanna
- Cruinnithe agus comhráite a thaifeadadh go leictreonach, trí bhealaí físeáin, fuaimne nó fótagrafacha, gan cead a bheith faighte roimh ré ón duine/na ndaoine eile atá i gceist

- Ag diúltú glacadh leis nach bhfuil a n-iarratas, iarratas seirbhíse nó gearán laistigh de théarmaí tagartha na Comhairle
- Ag ardú líon mór ceisteanna agus ceisteanna mionsonraithe agus ag cur faoi deara go bhfreagrófaí na ceisteanna go léir
- Ag cur argóintí nach mbaineann le hábhar agus/nó atá míréasúnta i láthair, ag cur faoi deara go nglacfaí mar fhíric lena leagan d'imeachtaí gan aon fhianaise chun tacú lena n-argóint, ag diúltú glacadh le hargóintí eile, ag diúltú glacadh le fianaise doiciméid a bheith fíor
- Ag leanúint ar aghaidh ag cur na gceisteanna céanna, ceisteanna atá curtha nó a freagraíodh roimhe seo nó nach bhfuil laistigh de chumhacht na Comhairle iad a fhreagairt.
  - Ag déanamh gearáin gan bhunús maidir le hiompar comhaltaí foirne
  - Ag diúltú comhoibriú nó ag cur as d'fhoireann na Comhairle ó thaobh tabhairt faoi dhualgais
  - Mí-úsáid uimhreacha teileafóin na Comhairle, m.sh. ag glaoch ar líne thalún nó ar uimhreacha fón póca na foirne arís agus arís eile lena n-áirítear taobh amuigh de ghnáthuaireanta oibre

## **An bealach a ndéanfaidh an Chomhairle an tIompar seo a bhainistiú**

Cinnteoimid go ndéanfar gach iarratas bailí a fhiosrú nó gur fiosraíodh cheana féin iad de réir nósanna imeachta Gearáin agus Achomhairc na Comhairle.

Nuair a mheasaimid nach féidir glacadh le hiompar custaiméara, cuirfimid an chúis nach bhfuil a n-iompar inghlactha nó go bhfuil a n-iompar míréasúnta in iúl dóibh agus iarrfaimid orthu a n-iompar a athrú. Má leantar leis an iompar sin, áfach, glacfaimid gníomh le teagmháil an chustaiméara leis an gComhairle a shrianadh.

De ghnáth, glactar leis an gcinneadh rochtain chun na Comhairle a shrianadh tar éis dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís/seirbhísí a cuireadh ar fáil don chustaiméir. Glacfar an cinneadh ag leibhéal Cinn Rannóige agus sa chás go bhfuiltear ag déanamh teagmháil le níos mó ná rannóg amháin, comhaontófar cur chuige tras-rannach agus ainmneofar oifigeach ceannais le freagra na Comhairle a chomhordú. Beidh aon srianta a fhorchuirtear bunaithe ar fhianaise, beidh siad cuí agus comhréireach.

Seo a leanas sonraí ar na srianta a d'fhéadfaí a fhorchur:

- Ag éileamh teagmhála i leagan áirithe (comhfhreagras scríofa amháin)
- Ag iarraidh teagmháil a dhéanamh le comhalta foirne ainmnithe amháin
- Cosc a chur ar an gcustaiméir ríomhphoist a sheoladh chuig comhaltaí foirne sonracha
- Ag srianadh glaonna gutháin go laethanta agus/nó amanna sonracha

aguisín 5 / polasaí maidir le custaiméirí agus gearáin atá maslach, leanúnach,

- Rochtain chuig oifigí agus/nó chuig saoráidí na Comhairle a dhiúltú nó rochtain a shrianadh chuig oifigí agus/nó chuig saoráidí na Comhairle ach amháin trí choinne
- Éileamh a dhéanamh go mbeadh teagmhálacha duine le duine ar siúl i láthair finné agus i láthair oiriúnach
- Éileamh a dhéanamh ar an gcustaiméir comhaontú a dhéanamh i scríbhinn maidir lena n-iompar amach anseo

- Diúltú glacadh le haon ghlaonna/gearáin eile ón gcustaiméir, ar feadh tréimhse sonrach ama
- A chur in iúl don chustaiméir/gearánach nach nglacfaimid nó nach n-admhóimid aon teagmháil eile uathu ar an ábhar sonrach sin

I ngach cás ina bhfuil mionsonraí teagmhála an chustaiméara againn, scríobhfaimid chuig an gcustaiméir chun míniú a thabhairt ar an gcúis atá againn lena mheas go bhfuil a n-iompar do-ghlactha/míréasúnta agus cuirfear an gníomh atá beartaithe againn a ghlacadh in iúl dóibh chomh maith le hachar beartaithe an ghnímh agus conas achomharc a dhéanamh maidir leis an gcinneadh. Cuirfimid isteach cóip den pholasaí seo agus cóip dár gCód Iompair do Chustaiméirí.

Sa chás go mbíonn teagmháil / gearáin á bhfáil go hanaithnid ar an teileafón, éileoimid sonraí teagmhála ón gcustaiméir, agus

- Má chuireann an custaiméir a n-ainm agus sonraí teagmhála ar fáil, cuirfear ar an eolas iad, i scríbhinn, mar atá thuas faoin ngníomh atá beartaithe againn a ghlacadh.
- Má dhiúltaíonn an custaiméir a n-ainm nó a sonraí teagmhála a chur ar fáil, cuirfear in iúl dóibh le linn an ghlaó gutháin nach bhfuil siad ag cloí le Cód Iompair na Comhairle, agus an gníomh atá beartaithe againn a ghlacadh, achar beartaithe an ghnímh agus an bealach a mbeidh sé ar a gcumas achomharc a dhéanamh faoin gcinneadh. Cuirfimid ar an eolas iad faoin áit is féidir leo teacht ar chóip den pholasaí seo agus ar an gCód Iompair do Chustaiméirí.

Sa chás an t-iompar a bheith ina bhagairt do shábháilteacht nó leas láithreach fhoireann na Comhairle, breithneoidimid roghanna eile agus d'fhéadfadh sé go n-áireodh sé sin an cás a thuairisciú don Gharda Síochána nó go ndéanfaí cás dlí a thionscain.

---

### **Taifeadadh nó Athbhreithniú Cásanna lena mbaineann Iompar Míréasúnta**

Déanfar gach cás maidir le hiompar míréasúnta, i gcás fhorálacha an pholasaí seo a bheith curtha i bhfeidhm, a thaifeadadh ar fhoirm tuairiscithe ar eachtra. Déanfaidh an Ceann Feidhme cuí an fhoirm tuairiscithe ar eachtra a shíniú agus a chóipeáil, lena tabhairt ar aird an Chinn Seirbhísí agus Rialachais Chorporáidigh lena coinneáil.

Déanfaidh an Ceann Rannóige aon srianta a fhorchuirtear a athbhreithniú ar bhonn rialta. Cuirfear an custaiméir/gearánach ar an eolas faoi thoradh an athbhreithnithe seo sa chás athrú a bheith á dhéanamh nó síneadh a bheith á chur ar théarmaí an chinnte maidir leis an bpolasaí seo a chur i bhfeidhm orthu.

## Aguisín 6 Saoráil Faisnéise

Faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014 tá duine den phobal i dteideal iarratas a dhéanamh ar eolas atá á choinneáil ag comhlachtaí poiblí. Tugann sé an ceart dlíthiúil do dhuine aonair:

- Taifid atá á gcoinneáil ag comhlachtaí poiblí a rochtain,
- Eolas pearsanta a bhaineann leo a cheartú nó eolas den sórt sin a thabhairt cothrom le dáta sa chás go bhfuil an t-eolas easnamhach, mícheart nó míthreorach,
- Cúis a fháil maidir le cinntí atá déanta ag an gcomhlacht poiblí a bhfuil tionchar acu orthu. Is féidir leat na taifid seo a leanas atá á gcoinneáil ag Comhairle Cathrach na Gaillimhe a iarraidh:
- Aon taifid a bhaineann leat go pearsanta, beag beann ar an uair a cruthaíodh iad,
- Gach taifead eile a cruthaíodh tar éis an 21 Deireadh Fómhair 1998.

Leagtar eisceachtaí áirithe amach san Acht a chuireann teorainn le taifid a scaoileadh.

Chun iarratas a chur faoi bhráid seol ríomhphost le do thoil chuig [foi@galwaycity.ie](mailto:foi@galwaycity.ie) agus tabhair ar aird in ábhar an ríomhphoist go bhfuil iarratas á dhéanamh agat faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014. Beidh sé ar do chumas freisin d'iarratas a sheoladh chuig an Oifigeach um Shaoráil Faisnéise, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh, H91 X4K8.

---

### Rochtain ar Fhaisnéis Chomhshaoil.

Tagann an ceart seo ar Fhaisnéis Chomhshaoil a rochtain ó Threoir 2003/4/CE Pharlaimint na hEorpa agus na Rialacháin 2007 go 2011 i leith Rochtain ar Fhaisnéis Chomhshaoil

Chun iarratas a chur faoi bhráid ar eolas faoin Rochtain ar Fhaisnéis Chomhshaoil:

Cuir d'iarratas faoi bhráid i scríbhinn le do thoil ar ríomhphost nó ar an bpost

Ríomhphost: [foi@GalwayCity.ie](mailto:foi@GalwayCity.ie) le hlarratas AIE i dteideal an ábhair

Sa Phost: Oifigeach AIE, an Rannóg Seirbhísí Corparáideacha, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh,

Tabhair le fios sa chumarsáid go bhfuil iarratas á dhéanamh agat ar eolas faoi 'Rialacháin 2007 - 2011 i leith Rochtain ar Fhaisnéis Chomhshaoil'

Tabhair le fios, chomh cruinn agus is féidir, an cineál faisnéise maidir leis an gcomhshaoil is mian leat a iarraidh agus cuir do chuid mionsonraí teagmhála ar fáil.

Chun tuilleadh eolais a fháil, tabhair cuairt le do thoil

ar <https://www.galwaycity.ie/services/your-council/your-council-services/freedom-of-information-foi-act-2014>





## Aguisín 7 Cosaint Sonraí

Déanfaidh Comhairle Cathrach na Gaillimhe an fhaisnéis go léir maidir le custaiméirí a phróiseáil de réir an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí agus na hAchtanna um Chosaint Sonraí, 1988 go 2018, arna leasú.

Faoi GDPR agus faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí, tá an ceart chun príobháideachais agat. Ní ceart iomlán atá i gceist anseo. Nuair atá tú ag próiseáil do chuid iarratas, éileoimid ort sonraí pearsanta a chur ar fáil agus sa chás gur cuí catagóirí speisialta sonraí pearsanta a sholáthar. Nuair a bhailíonn Comhairle Cathrach na Gaillimhe sonraí pearsanta agus catagóirí speisialta sonraí pearsanta, ní bheidh á iarraidh againn ach na sonraí atá riachtanach le d'iarratas a phróiseáil nó déileáil le do cheist.

Ní ghlacfar le haighneachtaí ach amháin ar fhoirm toilithe atá comhlánaithe agus sínithe a bheith faighte againn, de réir prótacail eagraíochta.

Ní choinneoidh Comhairle Cathrach na Gaillimhe sonraí pearsanta agus catagóirí speisialta sonraí pearsanta, ach amháin chomh fada agus a theastaíonn siad uainn le d'iarratas a phróiseáil nó déileáil le d'iarratas. Cloíonn Comhairle Cathrach na Gaillimhe le prionsabail íoslaghdaithe sonraí laistigh den GDPR.

Mar chustaiméir tá tú i dteideal iarratas ar chearta GDPR a chur faoi bhráid na Comhairle. Áiríonn do chearta GDPR an méid seo a leanas:

- (a) An ceart a bheith curtha ar an eolas faoin bhfáth a dteastaíonn do chuid sonraí pearsanta agus catagóirí speisialta sonraí pearsanta ó Chomhairle Cathrach na Gaillimhe.
- (b) An ceart cóip de do shonraí pearsanta a éileamh
- (c) An ceart chun aon sonraí pearsanta nach bhfuil cruinn a cheartú
- (d) An ceart do chuid sonraí pearsanta a scriosadh
- (e) An ceart chun iniomparthacht sonraí
- (f) An ceart chun cur i gcoinne na próiseála
- (g) An ceart chun próiseáil a shrianadh
- (h) An ceart gan bheith faoi réir ag cinnteoireacht uathoibrithe

Más mian leat do chearta GDPR a fheidhmiú is féidir leat é sin a dhéanamh trí ríomhphost a sheoladh chuig an Oifigeach Cosanta Sonraí ag **dpo@galwaycity.ie**, scríobh chugainn agus cuir an litir faoi bhráid an Oifigigh Cosanta Sonraí, déan teagmháil le Comhairle Cathrach na Gaillimhe ar an teileafón nó déan teagmháil linn ar na hardáin meán sóisialta nó labhair le comhalta foirne. Má tá tú ag scríobh chuig Comhairle Cathrach na Gaillimhe, is é an seoladh, Comhairle Cathrach na Gaillimhe, Halla na Cathrach, Bóthar an Choláiste, Gaillimh, H91 X4K8

Le tuilleadh eolais a fháil, féach ar <https://www.galwaycity.ie/privacy-policy>.





## Teagmháil

Comhairle Cathrach na  
Gaillimhe, Halla na  
Cathrach, Bóthar an  
Choláiste, Gaillimh,  
H91 X4K8.

Ar an bhfón: +353 91 536400  
[www.galwaycity.ie](http://www.galwaycity.ie)



Comhairle Cathrach  
na Gaillimhe  
Galway City Council

