Cairt do Chustaiméirí Chomhairle Cathrach Chorcaí

Léiríonn an Chairt seo a thábhachtaí atá sé do Chomhairle Cathrach Chorcaí seirbhís agus cúram ar ardchaighdeán a chur ar fáil do chustaiméirí. Tá Comhairle Cathrach Chorcaí meáite i gcónaí ar sheirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir ar bhealach éifeachtach, cothrom, measúil, rúnda agus neamhchlaonta.

Leagtar amach sa Chairt do Chustaiméirí prionsabail na seirbhíse ar ardchaighdeán do chustaiméirí a bhféadfá a bheith ag súil léi ó Chomhairle Cathrach Chorcaí.

Caighdeáin Seirbhíse den Scoth

Cinnteoimid go ndéanfar de réir caighdeán seirbhíse den scoth.

Comhionannas, éagsúlacht agus cearta an duine

Cinnteoimid go gcaithfear go cothrom le gach duine agus go gcothóimid éagsúlacht na Cathrach agus agus go ndéanfaimid ár ndícheall torthaí comhionanna a bhaint amach do gach grúpa, de réir ár nDualgais Earnála Poiblí um chaighdeán agus um chearta an duine. Féachfaimid le teacht ar sheirbhísí a fheabhsú do dhaoine atá ag fulaingt na bochtaineachta agus an eisiaimh shóisialta.

Seirbhísí i dTeangacha Eile

Déanfaimid iarracht freastal ar ár gcustaiméirí ar mian leo a ngnó a phlé as Gaeilge nó i dteanga chomharthaíochta na hÉireann agus i dteangacha eile.

Oscailteacht agus neamhchlaontacht

Déileálfaimid leat ar bhealach cothrom agus oscailte. Pléifimid aon ghné den déileáil a bheidh agat linn, agus míneoimid conas a thángthas ar chinneadh.

Teacht Fhisiciúil

Cuirfimid oifigí poiblí ar fáil a bheidh glan, a mbeidh teacht ag daoine orthu, oifigí a cloífidh le caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus a déanfaimid áisitheoireacht do dhaoine atá faoi mhíchumas agus ag a bhfuil riachtanais speisialta.

Comhordú Níos Fearr

Cothóimid cur chuige níos comhtháite maidir le seirbhísí a sheachadadh ar ár gcustaiméirí.

Rogha

Cuirfimid roghanna ar fáil maidir le:

- modhanna íoca
- teacht ar sheirbhísí
- seirbhís a sheachadadh

Bainfimid úsáid as teicneolaíocht a oiread agus is féidir linn chun feabhas a chur ar an tslí a chuirimid seirbhísí ar fáil agus chun teacht ar sheirbhísí ar líne a chur ar fáil.

Faisnéis

Cuirfimid faisnéis shoiléir, chabhrach, chruinn agus chothrom le dáta ar fáil, faisnéis is féidir a thuiscint go héasca.

Úsáidfimid teanga shimplí. Ní úsáidfimid téarmaí teicniúla agus dlíthiúla ach amháin nuair is gá sin. Míneoimid na téarmaí seo nuair a chaithfimid iad a úsáid.

Déanfaimid cinnte go gcoimeádfar ár suíomh idirlín agus na meáin shóisialta cothrom le dáta.

Déanfaimid do chuid faisnéise a chosaint.

Do thuairimí a lorg

Lorgóimid do thuairimí agus iarrfaimid ort agus cabhróimid leat páirt a ghlacadh sa tslí a dhéanaimid ár seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a mheas.

Déanfaimid monatóireacht agus meastóireacht ar ár seirbhísí agus ar ár bhfeidhmíocht i gcoinne na ngealltanas sa chairt seo. Leanfaimid orainn dár seirbhísí do chustaiméirí a athbhreithniú.

Iarrfaimid ar ár gcustaiméirí aiseolas a thabhairt faoi chaighdeán na seirbhíse a gheobhaidh siad uainn.

Cuntasacht

De mheon macánta agus ionraic a chuirfimid ár seirbhísí ar fáil de réir na gcaighdeán gairmiúil is airde. Déanfaimid deimhin de go ndéanfaimid cinntí ar mhaithe le leas an phobail.

Déanfaimid monatóireacht ar a mhéad a chloífimid leis na caighdeáin ach athbhreithithe bliantúla a dhéanamh ar ár gcaighdeáin agus ar ár bhfeidhmíocht. Foilseoimid sonraí faoin bhfeidhmíocht a bhainfear amach.

Fostaithe na Comhairle

Déanfaimid deimhin de go bhféachfaimid ar ár gcomhghleacaithe go léir sa chomhairle mar chustaiméirí chomh maith. Cuirfimid oiliúint agus tacaíocht ar fáil dóibh. Fiafróimid díobh faoi na nithe sin a dhéanfaidh a gcuid oibre níos éifeachtaí chun seirbhísí a sholáthar.

Amlínte agus Béasa

Caithfimid lenár gcustaiméirí go léir go tráthúil, go béasach, agus go híogair.

Déanfaimid a bpríobháideacht agus a rúndacht a chosaint a oiread agus is féidir linn.

Beimid proifisiúnta agus cabhrach.

Cuirfimid sonraí teagmhála na foirne ar fáil chun a chinntiú gurb fhusa do chustaiméirí teagmháil a dhéanamh leis an bhfoireann más gá dóibh.

Gearáin agus Achomhairc

Cuirfimid nós imeachta gearáin agus achomhairc ar fáil do chustaiméirí, nós imeachta a mbeidh teacht go furasta air, a bheidh trédhearcach agus a bheidh éasca a úsáid. Is do dhaoine atá míshásta le caighdeán ár seirbhíse é seo.

Is féidir leat mionsonraí faoi ghearán a dhéanamh a fháil ag:

Sonraí Teagmhála:

Comhairle Cathrach Chorcaí, Halla na Cathrach, Sráid Anglesea, Corcaigh, T12 T997

+353 21 4924000

www.corkcity.ie

Is é seo Eisint ár gCorcaíochais.

Comhairle Cathrach Chorcaí
Cork City Council

We are Cork.