

Cairt chliaint COGG

Geallann COGG ardchaighdeán seirbhíse ar bhealach éifeachtach, proifisiúnta, cúirtéiseach a chur ar fáil dár gcliaint. Leagtar amach sa chairt seo na caighdeáin seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leo ó COGG. Caighdeáin iad seo a réitíonn leis na Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí mar a leag an Rialtas amach sa bhliain 2000. Seo thíos eolas faoi na caighdeáin seirbhíse a bhféadfaí a bheith ag súil leo ó COGG.

Déileáil le Cliaint

Déileálfaimid le fiosrúcháin go tapa agus go héifeachtach. Cuirfimid cliaint i dteagmháil leis na baill foirne cuí gan mhoill. Mura féidir é seo a dhéanamh ar an bpointe cuirfimid é sin in iúl don chliant agus socrófar go ndéileálfar go héifeachtach le riachtanais an chliant.

Eolas

Cuirfimid eolas ar fáil ar bhealach soiléir, tráthúil, caoithiúil faoinár bpolasaithe, scéimeanna agus seirbhísí (agus ar bhealach a fhreastalaíonn ar dhaoine atá faoi mhíchumas) ar ár láithreán gréasáin www.cogg.ie agus i bhfoirm chlóite agus beidh an t-eolas seo cothrom le dáta, cruinn agus éasca le tuiscint.

Teangacha Oifigiúla

De réir Acht na dTeangacha Oifigiúla, cinnteoidh COGG go ndéanfar freastal ar chliaint i nGaeilge nó i mBéarla agus cuirfear in iúl dóibh go bhfuil sé de cheart acu aon cheann de na teangacha sin a roghnú chun a ngnó a dhéanamh. Ar ndóigh cuireann COGG fáilte ar leith roimh ghnó i nGaeilge agus tá sé mar dhuilgias reachtúil air a chinntiú gurb í an Ghaeilge a úsáidtear a mhéid is féidir nuair a bhíonn a feidhmeanna á gcomhlíonadh aici agus thar a ceann.

Rúndacht

Coinneoimid faoi rún aon eolas a thabharfar dúinn faoi rún, faoi réir na ndualgas a chuireann na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise orainn.

Seirbhís Teileafóin

Freagróimid glaonna teileafóin go pras, cúirtéiseach taobh istigh de 20 soicind. Cuirfimid sinn féin in iúl do ghlaoteoirí, tabharfaimid oiread eolais agus is féidir dóibh agus pléifimid leo i mbealach tapa agus cabhrach. Mura féidir ceist a fhreagairt láithreach tógfar na sonraí cuí agus tiocfaimid ar ais chuig na glaoiteoirí taobh istigh d'am a bheidh socraithe. Déanfaimid gach iarracht freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí guthphoist chomh luath agus is féidir.

Comhfhreagras/Ríomhphost/Facs

Freagróimid litir chomh luath agus is féidir linn. Tabharfaimid freagra iomlán ar 80% den chomhfhreagras taobh istigh de 20 lá oibre. Sa chás nach mbeimid in ann sin a dhéanamh eiseoidimid freagra gairid agus tabharfaimid le fios cathain a bheimid in ann freagra iomlán a thabhairt.

Cruinnithe

Is é ár n-aidhm cruinnithe a réachtáiltear le cliaint a bheith éifeachtach agus éifeachtúil.

Riachtanais Speisialta

Déileálfaimid go tuisceanach le cuairteoirí le riachtanais speisialta agus déanfaimid ár ndícheall áiseanna a chur ar fáil a chuirfidh ar a gcumas a ngnó a dhéanamh go héifeachtach.

Fiosrúcháin agus Iarratais ar Dheontais/Chúnamh Eile

Déanfaimid ár riachtanais maidir le hiarratais ar chúnamh chomh soiléir agus is féidir d'fhonn tograí/iarratais a phróiseáil go héifeachtach agus go pras. Lorgófar eolas breise tacaíochta d'iarratais i scríbhinn ach amháin sa chás gur soiléiriú é a bheadh ar fáil go saoráideach ó bhéal.

Éagsúlacht agus Cothroime

Caithfimid lenár gcliaint le meas agus cinnteoidimid nach gcaithfear go héagothrom leo agus nach ndéanfar aon idirdhealú mar gheall ar inscne, stádas pósta, stádas clainne, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine ná mar gheall gur duine de chuid an Lucht Síúil ná a mhacasamhail de ghrúpa mionlaigh aitheanta iad.

Slándáil agus Sábháilteacht

De réir an Achta um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair, 2005, tá ráiteas sábháilteachta idir lámha ag COGG agus táthar ag feidhmiú na socruithe cuí go leanúnach chun cosaint a thabhairt do shábháilteacht agus do shláinte na bhfostaithe agus na gcuariteoirí ar fad atá taobh istigh dá ionaid ghnó.

Feabhas ar ár Seirbhís Don phobal

Cuirfimid fáilte roimh a bhfuil le rá ag an bpobal maidir leis an gCairt seo agus a moltaí ina taobh, nó i dtaobh aon cheann de na seirbhísí a sholáthraímid agus an bealach a gceapann an pobal ar féidir feabhas a chur orthu.

Chun ár gcaighdeán seirbhíse a bhaint amach beimid ag súil go gcaithfear lenár bhfoireann go cúirtéiseach agus le meas, agus go gcuirfear eolas cuí ar fáil chun gur féidir lenár bhfoireann seirbhís de chaighdeán den scoth a chur ar fáil. Ónár dtaobh déanfaimid gach iarracht an tseirbhís sin a chur ar fáil.

Má bhíonn an pobal míshásta leis an tseirbhís

Mura bhfuil an pobal sásta lenár seirbhís, is féidir leo sin a chur in iúl dúinn. Molaimid don phobal labhairt ar dtús lenár bhfoireann go háitiúil féachaint an mbeidís sin in ann cabhrú leo.

Déanfaimid gach iarracht déileáil le gearáin agus iad a réiteach go tapa agus go múinte. Má fhaightear amach go mbeidh botún déanta gabhfaimid ár leithscéal agus déanfar gach iarracht an scéal a réiteach. Tabharfaimid admháil maidir le gach gearán taobh istigh de chúig lá oibre agus próiseálfar iad taobh istigh de 20 lá oibre.

Achomharc/Athbhreithniú

Tá córas againn chun déileáil le gearáin fhoirmiúla faoi chaighdeán seirbhísí COGG. Tá eolas ar fáil ó oifig an Fheidhmeannais, nó i gcás gearáin in aghaidh na hoifige sin ó oifig Phríomhfheidhmeannaigh COGG.

Cuntasacht

Déanfaimid meastóireacht ar ár dtiomantais seirbhíse sa Chairt seo lena chinntiú go gcuirfear an tseirbhís is fearr ar fáil agus foilsímid ráiteas ina leith inár dTuarascáil Bhliantúil.

Sonraí Teagmhála

Is féidir cóip chlóbhuailte a fháil ach teagmháil a dhéanamh le COGG ag eolas@cogg.ie

Uaireanta Oscailte

9:00 r.n. go 1:00 i.n. agus 2:00 i.n. go 5:30 i.n. Luan go Déardaoin, 9:30 r.n. go 1:00 i.n. agus 2:00 i.n. go 5:00 i.n. Dé hAoine. Bíonn seirbhís ghuthphoist ar ár gcóras teileafóin lasmuigh de na huaireanta sin.

Meán Fómhair 2018