Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh
Plean Corparáideach 2004-2009

Clár

Focail Bhrollaigh
- Cathaoirleach
- Méara
- Bainisteoir Contae
Réamhrá
Próiséas Comhairleoireachta
Ráiteas Misin
Luacha Lárnacha
Téamaí Crosghearrtha
Timpeallacht Fheidhmiúcháin
Aidhmeanna Lárnacha & Straitéisí Tacaíochta
- Tithíocht
- Infrastruchtúr
- Iompar
- Seirbhísí Uisce
- Leathanbhanda
- Pleanáil & Forbairt
- Comhshaol
- Gnóthaí Cultúrtha agus Pobail & Fiontair
Comhairle Bhuirg Chill Chainnigh
Toilleadh Inmheánach & Acmhainní
Faireachán & Cur i bhFeidhm
Cairt Chustaiméara
Plean Gníomhaíochta Custaiméara

Aguisíní:

Struchtúr Eagrúcháin Údaráis Áitiúil
1. Struchtúr Chomhairle Chontae Chill Chainnigh
2. Struchtúr Bainistíochta Chomhairle Chontae Chill Chainnigh
3. Struchtúr Bhuirg Chill Chainnigh agus Struchtúr Bainistíochta Bhuirg Chill Chainnigh

FOCAIL BHROLLAIGH

CATHAOIRLEACH:

Fáiltím roimh fhoilsiú an Phlean Corparáideach seo, rud atá tar éis an deis a thabhairt dúinn le díriú ar conas is fearr is féidir linn freastal ar riachtanaisí phobal Chontae Chill Chainnigh tráth a bhfuil forbairtí agus athruithe ag tarlú go tapa. Feictear dom gurb é an dúshlán atá romhainn ná seirbhísí den chaighdeán is airde a fhorbairt agus a sheachadadh a fhreagróidh do na riachtanaisí agus na mianta aitheanta atá ag an réimse leathan de chustaiméirí a bhfreastalaíonn an Chomhairle seo orthu.

Tá mé bródúil go bhfuil an Chomhairle mar cheannródaí an phróiséis athraithe agus athbhreithnithe seo. Táimíd de shíor ar ár ndícheall le seirbhísí feabhsaithe sa chiall is leithne a sholáthar don chustaiméir agus creidimse go bhfuil ar chumas na Comhairle é seo a chur i gcrích go maith sna blianta dúshlánacha atá romhainn. Rianaíonn an Plean Corparáideach na treonna a mbeidh ár n-aghaidh dírithe agus sinn sa tóir ar na spriocanna uaillmhianacha atá leagtha amach sa Phlean.

Cuideoidh an plean seo leis na Comhaltaí Tofa, an Bhainistíocht agus an Fhoireann maraon le Bord Forbartha an Chontae agus na Coistí Polasaí Straitéiseacha oibriú i bpáirtnéireacht ar mhaithe le leas phobal Chontae Chill Chainnigh. Fáiltím roimh na dúshláin atá rianaithe sa Phlean Corparáideach agus tá mé ag tnúth le bheith ag obair leis an mbainistíocht le feabhas a chur ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil agus le leanacht den phróiséas le heagraíocht sár-phroifisiúnta, atá dílis do dhea-chleachtas a dhéanamh den Chomhairle.

Cuirim fáilte is fiche roimh an gcomhphlean corparáideach seo do Chomhairle Chontae Chill Chainnigh agus do Chomhairle Bhuirg Chill Chainnigh.

An Clr. MH Cavanagh
Cathaoirleach

Méara:

Mar Mhéara ar Chill Chainnigh fáiltím roimh fhoilsiú an Phlean Corparáideach seo thar ceann Chomhairle Bhuirg Chill Chainnigh. Is é atá mar fhócas ag an bPlean ná comh-aidhmeanna an dá Údarás Áitiúil a mhíniú go soiléir. Léiríonn sé freisin an leibhéal ard comhoibrithe atá idir Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh agus an meas atá acu ar a chéile. Cuireann an cur chuige seo ar chumas an dá údarás tairbhe a bhaint as buntáistí an chomhoibrithe seo ach ag an am céanna aitheantas a thabhairt d'fhéiniúlacht ar leithligh Chomhairle Chontae Chill Chainnigh agus Comhairle Bhuirg Chill Chainnigh.

Tá mórfhorbairtí ar bun faoi láthair i gCill Chainnigh agus is cosúil go leanfaidh an pátrún seo go ceann roinnt blianta fós. Is den riachtanas mar sin go mbeadh Comhairle Bhuirg Chill Chainnigh ceannródúil agus í ag freagairt dona leithéid de dhúshláin agus soláthraíonn an Plean Corparáideach seo creatlach leis an ról seo a chomhlíonadh.
Molaim iad siúd uile a raibh baint acu le hullmhú an phlean seo.

An Clr.Martin Brett
Méara

BAINISTEOIR AN CHONTAE

Leagann an Plean Corparáideach seo amach an mór-threo agus an bunús a bheidh le feidhmiú na nÚdarás Áitiúil i gCill Chainnigh sa tréimhse cúig bliana 2005-2009 atá romhainn amach. Chuathas i gcomhchomhairle go forleathan i measc Chomhairle Chontae Chill Chainnigh agus Comhairle Bhuirg Chill Chainnigh agus an plean seo á ullmhú. Tá struchtúr an phlean seo dírithe ar an bprionsabal lárnach go seachadfaí seirbhísí ar bhealach oscailte, cothrom, inmharthanach agus éifeachtach laistigh de na hacmhainní atá ar fáil do phobal Chill Chainnigh.

Beidh an Plean Corparáideach mar chúlra as a nglacfar pleananna feidhmithe bliantúla le linn tréimhse an phlean agus beidh tionchar aige freisin ar pholasaithe sa todhchaí.
Dá bhrí sin déanfaidh an dá Chomhairle athbhreithniú bhliantúil lena chinntiú go bhfanann sé suas chun dáta, leasmhar agus dírithe ó thaobh tionchar a bheith aige ar cheadú acmhainní do na réimsí agus na seirbhísí a mbeidh an phráinn is mó acu leo.

Tá tagartha agam don leibhéal an-ard comhchomhairle agus gabhaim mo bhuíochas ó chroí leis na comhaltaí tofa agus an fhoireann as an méid ama a chaitheadar leis an bpróiséas. Ba mhaith liom buíochas ar leith a ghabháil leo siúd a raibh baint acu leis an bpróiséas comhchomhairle a stiúrú. Tá dílseacht leanúnach d'eadarphlé chuimsitheach idir chomhaltaí tofa, an fhoireann agus an pobal mar chuid dílis den phlean sa phróiséas athbhreithnithe.

Michael Malone
Bainisteoir Contae

Réamhrá:

Aontaímidne, comhaltaí agus foireann na nÚdarás Áitiúil, Cill Chainnigh, an Plean Corparáideach seo a chur i bhfeidhm i spiorad páirtnéireachta a léiríonn meas ar chinneadh-ghlacadh seasmhach agus neamhspleách sa dá eagraíocht.

Próiséas Comhchomhairle

Ullmhaíodh an plean seo ar bhonn páirtnéireachta le rannpháirtíocht na bpáirtithe leasmara uile.

Go luath i 2003 chuaigh na hÚdaráis Áitiúla i gCill Chainnigh i mbun sraith cruinnithe comhchomhairle le baill fóirne ó Chomhairle Chontae agus Comhairle Bhuirg Chill Chainnigh. Bhí breis is 60 seisiún ceardlainne i gceist sa phróiséas seo, inar ghlac móriomlán de 481 ball fóirne páirt. Chuathas i gcomhairle le baill fóirne faoi na cinnteidil seo a leanas:

- Cumarsáid
- Seirbhísí Custaiméara
- Coinníollacha Oibre
- Cleachtais Oibre

Sholáthraigh tuairiscí ó na seisiúin sin eolas d'ullmhú an phlean corparáideach seo agus is iad an Comhordaitheoir Páirtnéireachta Láithreán Oibre agus na hOifigigh Fhorbartha Fiontair agus Pobail a chuir ar fáil iad.

Chuathas i mbun seisiúin eile comhchomhairle mar chuid den phróiséas a bhain leis an bplean seo a chur i dtoll a chéile. D'aontaigh an Fhoireann Bhainistíochta agus an Grúpa Polasaí Corparáideach go nglacfadh na comhaltaí tofa páirt i dhá cheardlann comhchomhairle. Chuir na ceardlanna an deis ar fáil do chomhaltaí tofa roinnt anailíse a dhéanamh ar an dtimpeallacht inmheánach agus seachtrach.
Bhí sé mar aidhm freisin ag na ceardlanna teacht ar chomhaontú maidir leis an mór-mhisean agus na haidhmeanna lárnacha don eagraíocht sna cúig bliana amach romhainn. D'aithin na comhaltaí a ról freisin sa phróiséas cur i bhfeidhm agus faireacháin. Eagraíodh an tríú sraith ceardlanna freisin leis an bhFoireann Bhainistíochta. D'aithin na ceardlanna:

- An próiséas leis an bplean a chur i dtoll a chéile
- Straitéisí tacaíochta
- Toilleadh agus acmhainní
- Anailís ar na timpeallachtaí inmheánacha agus seachtracha
- Próiséas le forbairt a dhéanamh ar phleananna feidhmithe

Leanfar le comhchomhairle mar chuid leanúnach den phróiséas pleanála corparáideach. Comhlánófar Suirbhé Sástacht Chustaiméara i mí Feabhra. Reachtáilfear seisiúin le fócas-ghrúpaí sainiúla, ina measc iad sin a fhulaingíonn eisiacht sóisialta, go luath i 2005. Beidh na seisiúin seo mar bhunús eolais do na pleananna feidhmithe bliantúla. Glacfaidh Bord Forbartha an Chontae agus na cúig Coistí Polasaí Straitéiseacha an Plean Corparáideach san áireamh i dtaca le pleananna agus polasaithe leasmhara.

Ráiteas Misin:

"Tá sé d'aidhm ag Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh oibriú i bpáirtnéireacht le pobal UILE Chill Chainnigh agus na háisíneachtaí bainteacha chun seirbhísí d'ard-chaighdeán a sheachadadh agus chun forbairt inmharthanach eacnamaíoch, sóisialta agus cultúrtha a chur chun cinn don ghlúin atá ann agus do na glúnta atá le teacht."

Prionsabail agus Luacha Lárnacha:

Ag tacú leis an bpróiséas daonlathach agus le húdarás na gComhaltaí Tofa agus ag aithint an ghá atá ann le timpeallacht tacúil, sláintiúil agus sábhálta a chruthú don fhoireann oibre, tacaíonn Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh leis na luacha lárnacha seo a leanas:-

- Rannpháirtíocht agus Cothromaíocht
- Caighdeán ard seachadadh seirbhíse
- Seirbhís a fheabhsaíonn go leanúnach (luach maith airgid agus úsáid á bhaint as méar ar eolas san áireamh)
- Caighdeáin arda iompair agus macántachta
- Oscailteacht agus freagracht
- Meas agus tacaíocht ar a chéile ag Comhaltaí, Foireann agus an pobal i gcoitinne
- Fócas ar dhaoine ar bhealach a bheadh éifeachtach agus cúramach
- Forbairt leanúnach don Fhoireann

Téamaí Crosghearrtha:

- **Cumarsáid Fheabhsaithe**

Déanfaidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh a ndícheall le feabhas a chur ar chumarsáid laistigh den dá údarás agus ar fud an dá údarás, le háisíneachtaí bainteacha agus leis an bpobal go ginearálta lena chinntiú go gcuirfear seirbhís níos fearr ar fáil.

- **Seirbís Chustaiméara**

Feictear gur cuid riachtanach donár ról é a bheith ag feabhsú ár gcuid seirbhisí custaiméara. Tá Cairt Chustaiméara agus Plean Gníomhaíochta curtha le chéile againn, a chaithfear a léamh i gcomhar leis an bPlean Corparáideach seo. Leagann an Plean Gníomhaíochta Custaiméara seo amach moltaí daingne a chabhródh le feabhas a chur ar sheirbhísí custaiméara ar fud an dá údarás áitiúil.

- **Fócas ar cuimsitheacht sóisialta**

Tá gealltanas ann go gcinnteofar go dtairbhíonn gach éinne a chónaíonn i gCill Chainnigh ó chaighdeán saoil feabhsaithe, trí chur chun cinn céimeanna le cuimsitheacht sóisialta a chur i bhfeidhm a neartóidh pleananna agus gníomhaíochtaí na nÚdarás Áitiúil i gCill Chainnigh.

- **Promhadh Polasaí**

Déanfar gach plean a phromhadh i leith ceisteanna bochtanais, eisiachta, éagothramaíocht agus pleanáil spásúil.

- **Forbairt inmharthanach**

Léireoidh gach plean agus gníomhaíocht an clár d'fhorbairt inmharthanach ag tagairt go sainiúil d'aidhmeanna Réigiúnacha, Náisiúnta agus an AE.

- **Cothromaíocht**

Gealltar go gcinnteofar cothromaíocht mar fhostóirí agus mar sholáithreoirí seirbhíse araon.

- **Páirtnéireacht**

Oibreoidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh i bpáirtnéireacht leis na pobail áitiúla agus le soláithreoirí seirbhíse eile lena chinntiú go seachadfar ár gcuid seirbhísí ar bhealach éifeachtach agus cumasach le freastal ar riachtanaisí an tsochaí agus iad ag síor-athrú.

- **An Úsáid is fearr á bhaint as acmhainní**

Déanfaidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh a ndícheall lena gcuid seirbhísí a sholáthar ar an mbealach is éifeachtaí agus is fearr ó thaobh luacha, trí athbhreithniú rialta agus leanúnach.

- **Bord Forbartha an Chontae**

Cuideoidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh le seachadadh seirbhísí níos comhordaithe ar fud na tíre trína rannpháirtíocht leanúnach i mBord Forbartha an Chontae agus trí chinntiú go dtacaíonn a bpleananna agus a bpolasaithe le mór-straitéis BFC agus go dtagann siad leo go hiomlán.

Ár dTimpeallacht Oibre

Ar scrúdú ár gcomhthéacs eagraíochta dúinn, glacaimid leis go bhfeidhmímid i dtimpeallacht ilghnéitheach. Tá tosca inmheánacha agus seachtracha ann a rialaíonn an bealach a gcuirfimid an plean seo i bhfeidhm agus mar a bhainfimid amach ár n-aidhmeanna lárnacha.

Teicneolaíoch
Eacnamaíoch
Polaitiúil
Cultúrtha
Sóisialta
Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh

Timpeallacht Sheachtrach:

Náisiúnta agus AE:

Is córas atá rialaithe go dian é an creatlach reachtúil a dhaingníonn ár ról agus ár bhfeidhmeanna. Bíonn tionchar ag an Oireachtas agus go háirithe ag an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil ar mhórán d'ár gcuid polasaithe agus gníomhaíochtaí. Trí pháirtnéireacht shóisialta agus an tuairimíocht a ghabhann le tagarmharcáil táthar tar éis a bheith ag cur brú le go gcuirfí bainistíocht fheidhmiúcháin agus córais bhainistíochta fheidhmiúcháin ar bun i seachadadh seirbhísí poiblí in Éirinn.

Tá go leor spriocanna agus gealltanaisí le fíoradh againn faoi ordaithe agus reachtaíocht an AE. Is dhá chreatlach polasaí lárnacha iad an Plean Forbartha Náisiúnta agus an Straitéis Náisiúnta in aghaidh na Bochtaineachta a mbíonn tionchar acu ar an mbealach a seachadtar ár gcuid seirbhísí.

Réigiúnach:

Déanann polasaithe agus pleananna réigiúnacha suas mórán d'ár gcomhobair le húdaráis áitiúla eile sa réigiún, ról an Údaráis Réigiúnach san áireamh. Bíonn ról suntasach i mbeartú polasaithe agus cleachtais don todhchaí ag ceisteanna tábhachtacha ar nós Bainistíocht Réigiúnach Dramhaíola agus Pleanáil Spásúil

Áitiúil:

Bíonn ról suntasach freisin i mbeartú conas a déantar ár ngnó ag toscaí ar nós deimeagrafaíocht, éilimh a bhíonn ag athrú agus eacnamaíocht i bhfad níos fuinniúla, maraon le teicneolaíocht eolais atá ag athrú i gcónaí. Is timpeallacht atá ag síor-athrú é an comhthéacs cultúrtha, polaitiúil agus eacnamaíoch ina bhfuilimid ag feidhmiú agus ní mór dúinn sinn féin a chur in oiriúint dó más mian linn go dtabharfaí i gcrích ár n-aidhmeanna i leith díriú ar dhaoine agus dílseacht d'fhorbairt inmharthanach.

Inár n-iarrachtaí le seachadadh seirbhísí a chomhordú ag teacht le Straitéis Bhord Forbartha an Chontae déantar mórchuid donár gcuid oibre áitiúil i gcomhar le agus i bpáirtnéireacht le háisíneachtaí lárnacha eile. Tá sraith pleananna agus straitéisí áitiúla ann a glacadh san áireamh freisin i bhforbairt an Phlean Corparáideach chun comhfhuinneamh a chruthú ar leibhéal áitiúil.

Timpeallacht Inmheánach:

Ag teacht leis na polasaithe atá leagtha amach i Rialtas Átiúil Níos Fearr tá Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh tar éis a bheith ag iarraidh na prionsabail a bhaineann le daonlathas áitiúil feabhsaithe a chur i bhfeidhm, freastal níos fearr a dhéanamh ar an gcustaiméir, ag forbairt na héifeachtúlachta agus ag teacht ar acmhainní cearta.

Tá an Grúpa Polasaí Corparáideach tar éis cruthú go maith mar fhóram dearfach le maoirseoireacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm tionscnaimh pholasaí mar atá glactha leo, agus ar ghnó Chomhairle Chontae Chill Chainnigh.

Tá póitéinseal ollmhór cruthaithe ag na Coistí Polasaí Straitéiseacha le feabhas a chur ar ról na gcomhaltaí tofa agus an pobal níos leithne maraon le deiseanna a chruthú d'fhorbairt polasaí.
Tá glactha ag an mBord Forbartha Contae leis an gcoincheap de bheith ag obair i bpáirtnéireacht chun go gcuirfí ar aghaidh an phleanáil straitéiseach maraon le seachadadh iomlánaithe na seirbhísí don Chontae.
Tá feabhas freisin tagtha ar ár gcur chuige a dhíríonn ar an duine leis an ról méadaithe atá ag na hOifigí Ceantair Áitiúla, an Deasc Seirbhísí Custaiméara nua, seachadadh seirbhísí ar-líne agus forbairt treoirlínte soiléire i dtaobh dul i gcomhairle leis an bpobal.

Tá athstruchtúrú fóirne ag dul ar aghaidh le cúig bliana anuas. Bunaíodh ceithre fhoghrúpa den Choiste Páirtnéireachta Láithreán Oibre mar thoradh ar an gcomhchomhairle fhorleathan a cuireadh ar bun leis an bhfoireann oibre. Tá pleananna eadar-rannóige ceaptha ag na foghrúpaí a phléann leis na ceithre réimsí seo a leanas:

- Cumarsáid,
- Seirbhísí Custaiméara,
- Cleachtais Oibre agus
- Coinníollacha Oibre.

Tá grúpa oibre á bhunú faoi láthair go speisialta do Chomhairle Bhuirg Chill Chainnigh.
Tá clár forbartha fóirne curtha le chéile freisin lena chinntiú go bhfuil na baill fóirne sciliúil, díograiseach agus éifeachtach ina gcuid rólanna.
De thoradh feabhsúcháin ghinearálta ar ár gcórais Teicneolaíocht Eolais tá feabhas anois ar chumarsáid inmheánach, tá na córais bhainistíochta airgeadais níos cuíchóirithe agus níos éifeachtaí maraon leis an gcóras le heolas a stóráil agus a aimsiú.

Aidhmeanna Lárnacha agus Straitéisí Tacaíochta

Corparáideach:

Aidhmeanna Lárnacha:

Tacú le húdarás na gcomhaltaí tofa, fócas ar dhaoine a choimeád agus timpeallacht níos fiúntaí a chinntiú do na baill fóirne uile. Is é croílár ghníomhaíochtaí Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh ná seirbhísí den scoth agus d'ardchaighdeán maraon le clár cuimsithe sóisialta a chur ar fáil don phobal.

Straitéisí Tacaíochta

- A chinntiú go leathann aitheantas soiléir agus tuiscint ghlan ar an bpolasaí agus ar rólanna ionadaíochta na gcomhaltaí tríd an dá údarás.

- Tacú agus cuidiú leis na struchtúir dhaonlathacha agus na fóraim a bhaineann leis an dá eagraíocht – a gcoistí uile san áireamh.

- Na struchtúir, na daoine agus na straitéisí cuí a chur ar fáil agus córais de réir mar a cheadaíonn acmhainní, lena chinntiú go seachadtar seirbhísí d'ardchaighdeán go tráthúil do phobal an Chontae thar an réimse iomlán seirbhísí.

- A chinntiú go dtacaítear leis an bhfoireann trí cheannródaíocht chuí, spreagadh, measúnú agus straitéisí bronnta cumhachta.

Tithíocht:
Aidhm Lárnach

Áisiú agus rochtain a chur ar fáil do sholáthar de thithíocht shóisialta inacmhainne cuimsithe agus bheith ag spreagadh spiorad pobail agus spiorad cuimsithe sóisialta.

Straitéisí Tacaíochta

- An líon is mó is féidir de na roghanna tithíochta sóisialta agus inacmhainne a bheith againn ar a leas siúd uile a bhfuil cóiríocht nó fothaint de dhíth orthu, agus aird againn ar mheasúnú na riachtanaisí sin agus ar na straitéisí tithíochta a bhfuil glactha leo.

- An stoc tithíochta a chaomhnú den chaighdeán is airde is féidir.

- Oibriú i bpáirtnéireacht lenár dtionóntaithe, chun spiorad pobail a spreagadh agus chun a gcuid rannpháirtíochta a spreagadh i mbainistiú na timpeallachta ina gcónaíonn siad.

- Athbhreithniú bliantúil a dhéanamh ar thacaíochtaí tithíochta lena chinntiú go leanann siad de bheith leasmhar agus dírithe ar riachtanaisí na ndaoine lena mbaineann siad.

Infrastruchtúr
Cúrsaí Iompair:
Aidhm Lárnach

Pleanáil agus cuidiú le riachtanaisí an phobail a chónaíonn agus a thaistealaíonn i gContae Chill Chainnigh trí infrastruchtúr a fhorbairt agus a fheabhsú, agus polasaí iompair poiblí don Chathair agus don Chontae a cheapadh mar chuid de seo.

Straitéisí Tacaíochta

- Eadarphlé ghníomhach a chur ar bun leis na húdaráis chuí i bpleanáil agus i gcur i gcrích aidhmeanna iompair an Phlean Forbartha Náisiúnta.

- Feabhas a chur ar chaighdeán ghréasán bóithre tánaisteacha le freastal ar na riachtanaisí reatha agus orthu siúd go bhfuil súil leo amach anseo.

- Polasaithe a cheapadh tríd an gCoiste Polasaí Straitéiseach a bheadh dírithe ar fhreastal ar riachtanaisí iompair éagsúla an chontae.

- Rannpháirtíocht an phobail a chur chun cinn i ndeisiú agus i bhfeabhsú na mbóithre treasacha áitiúla.

- Pleananna bainistithe tráchta a ullmhú do na príomh-bhailte sa Chontae agus socraithe a dhéanamh len a leithéid a chur i bhfeidhm.

- Dul ag plé leis na háisíneachtaí cuí i gcur chun cinn sábháilteacht tráchta, ag díriú go háirithe ar dhaoine óga i measc an phobail.

Seirbhísí uisce:

Aidhm Lárnach

Soláthar uisce de chaighdeán ard a bheartú agus a chur ar fáil donár gcustaiméirí go léir agus leasú agus feabhsú, mar is cuí, a dhéanamh ar na córais shéarachais sa Chontae chun go bhfeabhsódh caighdeán abhann agus talún.

Straitéisí Tacaíochta

- Acmhainní a chinntiú agus pleananna a chur i bhfeidhm faoi Chlár Infheistíochta na Seirbhísí Uisce agus aird á thabhairt againn ar mheasúnú riachtanaisí.

- Uisce óil a sholáthar a thagann leis an gCaighdeán Náisiúnta agus caighdeán an AE.

- Ionaid leasaithe fuíolluisce a chur ar fáil a chloíonn leis an Rialachán Leasaithe Fuíolluisce Cathrach.

- Cuidiú leis an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta & Rialtais Áitiúil lena Chlár Uisce Tuaithe a fhorbairt.

- An úsáid is mó is féidir a bhaint as an Scéim Fiontair Talún le Seirbhísí chun oibreacha a dhéanamh, go háirithe sna láithreáin daonra níos lú, nach bhfuil tús áite acu sa Chlár Infheistíochta Seirbhísí Uisce.

Leathanbhanda:
Aidhm Lárnach

Comhoibriú le gach fiontar Rialtais chun an póitéinseal is mó is féidir a bhaint as Ciorcal Snáithín Optach Chill Chainnigh agus leanacht ag iarraidh an córas leathanbhanda a chur ar fáil in ionaid eile ar fud an Chontae.

Straitéisí Tacaíochta

• Oibriú leis an bhfócas-ghrúpa leathanbhanda i gcomhar le lucht gnó Chill Chainnigh chun straitéis a fhorbairt do sheachadadh an leathanbhanda ar fud an Chontae.

• A chinntiú go bhfuil acmhainní a ndóthain ag ár n-infrastruchtúr agus ár bhfoireann chun an póitéinseal is mó is féidir a bhaint as an gcóras leathanbhanda agus teicneolaíochtaí nua eile ar mhaithe leis na hÚdaráis Áitiúla agus an Contae ina iomlán.

Pleanáil agus Forbairt:
Aidhm Lárnach

Pleanáil agus bainistiú a dhéanamh go hinmharthanach ar fhorbairt agus úsáid na n-acmhainní cuí ar mhaithe le dul chun cinn fadtéarmach eacnamaíoch, sóisialta agus cultúrtha chun tairbhe chách.

Straitéisí Tacaíochta

- Pleanáil straitéiseach a chur ar fáil do:
  Contae Chill Chainnigh
  Cill Chainnigh & máguaird
  Ceantair imeallacha Chathair Phort Láirge atá lonnaithe i gCill Chainnigh[1]
  i bpáirtnéireacht le príomhdhaoine leasmhara eile agus aon chláir agus pleananna a bheadh aontaithe a chur i bhfeidhm.
- Measúnú pleanála, cinneadh-ghlacadh agus próiséas cur i bhfeidhm éifeachtach agus cumasach a chur ar fáil.
- Oibriú i bpáirtnéireacht le príomhdhaoine leasmhara eile i gcur i bhfeidhm na dTreoirlínte agus Pleananna Réigiúnacha Náisiúnta.

[1] Ag tagairt do cheantair imeallacha Chathair Phort Láirge atá lonnaithe i gCo. Chill Chainnigh is iad na páirtnéirí ná Comhairle Chathair Phort Láirge agus Comhairle Chontae Phort Láirge.

An Comhshaol:
Aidhm Lárnach

An Comhshaol a chur chun cinn agus a chothú chun tairbhe na nglún atá ann faoi láthair agus na nglún atá le teacht.

Straitéisí Tacaíochta

- Rannpháirtíocht i gcur i bhfeidhm an Chomhphlean Réigiúnach do Bhainistíocht Bruscair
- Feasacht oideachas comhshaoil a chur chun cinn agus caighdeáin comhshaoil a chur chun cinn.
- Tacú le cur i bhfeidhm an Phlean Bainistíochta d'Abhantrach an Oirdheiscirt.
- Córas práinnfhreagartha éifeachtach a chur ar fáil i gcomhar leis na háisíneachtaí cuí.
- Áiseanna spóirt, fóillíochta, imeartha agus ionaid fóntas pobail a chur ar fáil ar mhaithe le húsáid thaitneamhach agus chruthaitheach a bhaint as am caitheamh aimsire i gcomhar le Páirtnéireacht Spóirt & Fóillíochta Chill Chainnigh.
- Comhoibriú le hÚdarás Sábháilteacht Bia na hÉireann i dtaca le céimeanna cosanta don tomhaltóir.

Cúrsaí Pobail & Fiontair agus Cultúrtha (Na hEalaíona, Cultúr, Oidhreacht, Oideachas agus Turasóireacht):

Aidhm Lárnach

Rannpháirtíocht ghníomhach i gcur i gcrích aidhmeanna Bhord Forbartha Chontae Chill Chainnigh agus timpeallacht bheoga cultúrtha, spórtúil agus fóillíochta a chruthú agus a chaomhnú do chách.

Straitéisí Tacaíochta

Pobal & Fiontar:

- Cuidiú le forbairt Straitéis in aghaidh na Bochtaineachta d'Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh ar aon dul leis an Straitéis Náisiúnta in aghaidh na Bochtaineachta
- Tacú le Bord Forbartha an Chontae agus athbhreithniú á dhéanamh aige ar a straitéis 10 mbliana agus athbhreithniú a dhéanamh ar na fo-struchtúir a fhreastlaíonn ar an mBord.
- Tacú leis an Earnáil Dheonach & Pobail i gCill Chainnigh a ról a chomhlíonadh mar Pháirtnéir Sóisialta ar leibhéal áitiúil.
- A chinntiú go gcloistear guth ghrúpaí sainiúla ar nós leanaí & ógánaigh, grúpaí ciníocha, aosaigh, srl.

Na hEalaíona:

- Straitéis Ealaíon don chontae a ullmhú agus a chur i bhfeidhm.

Spórt & Fóillíocht:

- A bheith chun tosaigh i bpleanáil agus i bhforbairt áiseanna spóirt, fóillíochta, imeartha agus ionaid fóntas pobail ar mhaithe le húsáid thaitneamhach agus chruthaitheach a bhaint as am caitheamh aimsire i gcomhar le Páirtnéireacht Spóirt & Fóillíochta Chill Chainnigh.
- Plean Imeartha a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm ag teacht leis an bPolasaí Náisiúnta.

Oidhreacht:

- Fóram Oidhreachta Contae a bhunú agus Plean Oidhreachta Cúig Bliana a chomhlánú agus a chur i bhfeidhm.

Seirbhís Leabharlainne:

- Leanacht de na haidhmeanna atá leagtha amach i bpolasaí an Rialtais i leith 'Leathnú Amach', trí fheabhas a chur ar an ngréasán brainse, maraon leis an aidhm le leabharlann nua a chur ar fáil do Chill Chainnigh.

Turasóireacht:

- Straitéis cúig bliana a ullmhú agus a chur i bhfeidhm i gcomhar le Turasóireacht Chill Chainnigh agus ionadaithe ó spéisghrúpaí éagsúla.

Comhairle Bhuirg Chill Chainnigh

Cúlra

Ní hamháin go bhfuil cathair Chill Chainnigh stairiúil ar bhealach atá sainiúil agus uathúil ach tá sí freisin ar cheann de na ceantair uirbeacha is beoga agus is fuinniúla sa tír. Is é a bheidh mar dhúshlán ag Comhairle Bhuirg Chill Chainnigh ná cur le gnéithe treise na cathrach agus seirbhís chuimsitheach, ghníomhach a chur ar fáil do phobal Chill Chainnigh i bpáirtnéireacht leis an gComhairle Chontae thar tréimhse an phlean seo.

Fís

Beidh na prionsabail a bhaineann le daonlathas, fócas ar dhaoine, éifeacht, cumasacht, inmharthanacht, cuimsitheacht sóisialta agus luach airgid lárnach d'fhís Chomhairle Bhuirg Chill Chainnigh do thréimhse an Phlean Corparáideach seo.

- Feabhas a chothú ar an gcumarsáid atá ann idir na Comhairlí Buirg agus Contae.

- Aitheantas a thabhairt don nasc láidir daonlathach atá ann idir an dá údarás ach fós caomhnófar an fhéiniúlacht uathúil a bhaineann le gach ceann acu.

- Cur chun cinn agus forbairt na cathrach ina gnéithe uile, ina measc an croílár tráchtála agus miondíola, pobal/sochaí, turasóireacht, áiseanna agus cultúr.

- Críochnófar agus cuirfear i bhfeidhm an plean ceantair áitiúil.

- Iomlánú rathúil na réimsí nua forbartha m.sh. an Plean Iomlánaithe Ceantair, Ceantar an Iarthair srl.

- Díriú ar an úsáid is mó is féidir a bhaint as acmhainní nuair atá seirbhísí lárnacha á gcur ar fáil, 'sé sin, tithíocht, infrastruchtúr sráide agus bóthair agus seirbhísí comhshaoil.

- Caomhnú agus cur chun cinn oidhreacht uathúil na Cathrach.

Toilleadh agus Acmhainní Inmheánacha

Chun go bhféadfaí na haidhmeanna agus na straitéisí atá sa phlean seo a fhíoradh, ní mór d'Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh na hacmhainní daonna, airgeadais agus cumarsáide is gá a aithint le cuidiú le seirbhísí éifeachtacha agus cumasacha d'ardchaighdeán a chur ar fáil do phobal Chontae agus Bhuirg Chill Chainnigh.
Bainfear amach é seo agus an leas is fearr is féidir á bhaint as acmhainní na comhairle trí:

- Plean traenála bunaithe ar riachtanaisí a fhorbairt do na comhaltaí agus don bhfoireann.
- Cumhachtaí agus cúraimí cuí a thabhairt don bhfoireann.
- Anailís ar luach airgid trí mheasúnú leanúnach ar mhodhana seachadta seirbhísí.
- Bainistíocht costais éifeachtach agus cumasach agus ag an am céanna ag caomhnú agus ag feabhsú seachadadh seirbhísí.
- Bailiúchán ioncaim éifeachtach agus cumasach.

Cur chun cinn freagracht feabhsaithe ar Bhainistíocht Airgeadais Eagraíochta trí bhéim a chur ar an ngá atá le:

- Pleanáil freagrach buiséid
- Cloí le buiséid
- Cloí le smachtanna agus nósanna imeachta airgeadais
- Oideachas airgeadais breise do réimsí na seirbhísí

Eolas leasmhar a chur ar fáil go tráthúil, a thacaíonn le seachadadh éifeachtach seirbhísí agus cinneadh-ghlacadh eolgaiseach i measc na mball, na bainistíochta agus na fóirne trí:

- Straitéis chumarsáide a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm a fheabhsóidh an sruth eolais idir chomhaltaí tofa, bainistíocht, foireann agus an pobal, atá ag teacht leis na gealltanaisí atá inár bPlean Gníomhaíochta Custaiméara.
- Infrastruchtúr Teicneolaíocht Eolais a fhorbairt agus a chaomhnú ónar féidir leis an bpobal go ginearálta, comhaltaí tofa agus foireann oibre údaráis áitiúil gach córas eolais inmheánach a rochtain go muiníneach agus a úsáid mar is cuí.
- Úsáid a bhaint, nuair is féidir, as aon fhorbairtí nua teicneolaíochta a d'fhéadfadh a theacht, ach freisin ag cinntiú go mbíonn leanúnachas agus feabhsaithe á gcur de shíor ar ár n-infrastruchtúr agus ár gcuid seirbhísí.

Cur i bhFeidhm agus Faireachán

Tá rún daingean ag Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh cloí le próiséas leanúnach de Bhainistíocht agus Pleanáil Straitéiseach. Tá cur i feidhm an phlean seo mar chuid den rún sin. Beidh go leor gnéithe i gceist sa chur i bhfeidhm sin agus ina gcroílár tá dílseacht na heagraíochta do bhainistiú comhshaoil atá ag síor-athrú, ár dtoilleadh inmheánach agus ár gcumas leis an gcuid is fearr a bhaint as na hacmhainní atá againn.
Léiríonn na comhchainteanna a bhí againn idir na comhaltaí tofa, bainistíocht agus baill fóirne mórán leibhéal de chur i bhfeidhm, athbhreithniú agus measúnú.

Beidh na gnéithe seo a leanas mar chuid den phróiséas faireacháin agus cur i bhfeidhm:

- Forbairt pleananna bliantúla feidhmiúcháin le príomh-spriocanna agus tosaíochtaí
- Ullmhú buiséadaí a bhaineann le pleananna bliantúla
- Comharthaí sóirt feidhmithe, ar bhonn náisiúnta agus áitiúil
- Próiséas athbhreithnithe bliantúil

Déanfar an próiséas pleanála feidhmiúcháin tosaigh a fhorbairt agus leas á bhaint as trí phríomh-eilimintí:

- foireann oibre laistigh de na rannóga ar leith agus tuairiscí ó na ceithre fho-ghrúpaí páirtnéireachta ionad oibre
- ceisteanna agus cúiseanna imní a d'ardaigh ár gcustaiméirí trí Shuirbhé Sástacht Custaiméara i dtús 2005.
- plé ag fócas-ghrúpaí le grúpaí ar leith laistigh den phobal, mar shampla iad sin a bhraitheann eisiacht sóisialta agus leibhéil arda díbhuntáiste.

Forbrófar treoirlínte caighdeánaithe chun cuidiú leis na rannóga éagsúla a bpleananna féin a chumadh. Cumfar an chéad bhabhta de phleananna go luath i 2005. Beidh na comhaltaí tofa, an Grúpa Polasaí Corparáideach, an bhainistíocht agus an fhoireann páirteach i measúnú, faireachán agus athbhreithniú a dhéanamh ar dhul chun cinn agus ar chur i bhfeidhm an phlean ar bhonn bliantúil. Tarlóidh sé seo i mí Deireadh Fómhair agus bainfear leas as an eolas a éireoidh as ar mhaithe le Plean Feidhmiúcháin na bliana dar gceann. Foilseofar é seo i dTuarascáil Bhliantúil na nÚdarás Áitiúil. Glacfaidh ár gcomhaltaí tofa páirt i gceardlann athbhreithnithe bhliantúil mar chuid den phróiséas seo.
Sna blianta atá romhainn is é an Buiséad Bliantúil a bheidh mar bhunús le hullmhú Plean Feidhmiúcháin Bliantúil nuair a ullmhófar an dá cheann ag an am céanna i rith mhí na Samhna agus mí na Nollag.

Beartóidh an Grúpa Polasaí Corparáideach modh le dul i mbun athbhreithniú meán-téarmach den Phlean Corparáideach. Glacfar céimeanna ceartaithe de réir mar a bheartaíonn an próiséas measúnaithe agus athbhreithnithe.

Comhaltaí Tofa
Bainistíocht
Foireann/Páirtnéireacht

PLEAN

ATHBHREITHNIÚ ⟶ **Comhaltaí**
Bainistíocht
Foireann/
Páirtnéireacht
Pobal

CUR I bhFEIDHM ⟶ **Bainistíocht**
Foireann

Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh
Comhairle Chontae Chill Chainnigh
Comhairle Bhuirg Chill Chainnigh

Carit Chustaiméara

Ár ngeallúint duitse

Seirbhísí d'ardchaighdeán a chur ar fáil duit ar bhealach éifeachtach a dhéanann cúram díot.

Cuirtéis & Tuiscint

Tá sé de cheart agat i gcónaí go bhfreastalófaí ort:

- Go pras agus go béasach
- Ar bhealach a chintíonn príobháideachas agus rúndacht phearsanta
- Le foireann chuiditheach

Oscailteacht & Neamhchlaontacht

Geallaimid:

- Go bpléifear leat ar bhealach cothrom agus oscailte
- Go bpléifimid leat aon ghné ded' ghnó linn
- Go míneofar mar a thángthas ar aon chinneadh ar leith

Rochtain

Déanfaimid ár ndícheall le:

- Oifigí poiblí a bheidh glan agus inrochtain a chur ar fáil
- Cuidiú le custaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Cuidiú le rochtain do dhaoine a bhfuil míchumais nó riachtanaisí speisialta acu.

Athbhreithniú

Beidh athbhreithniú agus feabhsú á dhéanamh go leanúnach ar ár gcuid seirbhísí nuair is gá.

Is féidir leat cuidiú linn cuidiú leat

- Má chuireann tú eolas iomlán, cruinn ar fáil dúinn.
- Má chuireann tú in iúl dúinn nuair atá rud éigin déanta go maith againn.
- Má dhéanann tú tagairtí, gearáin nó moltaí i dtaobh na seirbhísí a fhaigheann tú uainn.

Tá Córas Gearáin do Chustaiméirí ag Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh do dhaoine atá míshásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann siad uainn. Is féidir cóip de seo a fháil ónár nDeasc Seirbhísí Custaiméara nó más mian leat ríomhphost a chur chugainn ag info@kilkennycoco.ie

Plean Gníomhaíochta Custaiméara

Agus iad ag plé leis an bpobal geallann Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh go nglacfaidh siad céimeanna suntasacha sna blianta amach romhainn le feabhas a chur ar ár gcuid seirbhísí. Beidh feabhsaithe mar thoradh láithreach ar chuid acu seo ag pointí teagmhála ar nós feabhsaithe i dteicneolaíocht eolais, feabhsaithe ar oifigí poiblí agus feabhsaithe ar chaighdeán seirbhíse teileafóin.
Geallann Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh na rudaí seo a leanas:-

Sár-Sheirbhís d'Ardchaighdeán:
Cairt Chustaiméara a fhoilsiú a rianaíonn an cineál agus an caighdeán seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil léi, agus í a chur ar taispeáint go suntasach ag ionad seachadta na seirbhíse.

Cothromaíocht/Éagsúlacht:
Na cearta do chothrom na féinne atá bunaithe sa reachtaíocht cothromaíochta a chinntiú, dul in oiriúint d'éagsúlacht chun cur le cothrom na féinne do na grúpaí a mbaineann an reachtaíocht chothromaíochta leo (ar bhonn inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéis, creideamh, aois, míchumas, cine agus ballraíocht i bpobal an Lucht Siúil).
Bacanna ar sheirbhísí a aithint do dhaoine a fhulaingíonn bochtanas agus eisiacht sóisialta, agus dóibh sin a bhfuil bacanna ó sheirbhísí orthu de dheasca cúinsí tíreolaíochta, agus oibriú leis na bacanna sin a dhíbirt.

Rochtain Fhisiciúil:
Oifigí glana, inrochtain a chur ar fáil, a chintíonn príobháideachas, a chloíonn le caighdeáin oibre agus sábháilteachta agus mar chuid de seo, cuidiú le rochtain do dhaoine a mbaineann míchumais leo agus leo siúd a bhfuil riachtanaisí speisialta acu.

Eolas:
Cur chuige go gníomhach le heolas atá soiléir, tráthúil agus cruinn a chur ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a chinntiú go bhfreastalaíonn an t-eolas seo ar riachtanaisí áirithe dhaoine ar leithligh. A chinntiú go mbaintear lán-úsáid as an bpóitéinseal a bhaineann le Teicneolaíocht Eolais agus go leanann an t-eolas atá ar shuímh gréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte a bhaineann le foilseacháin idirlín. Leanúint leis an iarracht ar rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

Tráthúlacht agus Cuirtéis:
Seirbhísí d'ardchaighdeán a chur ar fáil go cúirtéiseach, go leochaileach agus leis an moill is lú, ag cothú caidrimh a léiríonn meas ar a chéile idir an soláithreoir agus an custaiméir. Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach teagmháil chun caidreamh leanúnach éasca a chinntiú.

Gearáin:
Córas a chaomhnú a bheadh foilsithe go maith, agus a bheadh inrochtaineach, trédhearcach agus éasca le húsáid, le plé le haon ghearáin a bheadh ag an bpobal i leith na seirbhíse a fhaigheann siad.

Achomharc:
Ar an gcaoi chéanna córas a chaomhnú a bheadh foilsithe go maith, agus a bheadh inrochtaineach, trédhearcach agus éasca le húsáid, le plé le hachomhairc/athbhreithniú do chustaiméirí atá míshásta le cinní a bhaineann le seirbhísí.

Comhchomhairle & Measúnú:
Cur chuige struchtúrtha a chur ar fáil do chomhchomhairleacht le agus rannpháirtíocht ag an gcustaiméir i leith fhorbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Measúnú fiúntach ar sheachadadh seirbhísí.

Rogha:
Réimse roghanna, nuair is féidir, a chur ar fáil inár gcuid seirbhísí. Teicneolaíochtaí reatha agus nua a úsáid leis an rochtaineacht agus an rogha is leithne a sholáthar maraon le caighdeán ard seirbhísí.

Cothromaíocht na dTeangacha Oifigiúla:
Seirbhísí d'ardchaighdeán a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus a chur in iúl do chustaiméirí go bhfuil sé de cheart acu roghnú go bpléifí leo i gceann nó eile de na teangacha oifigiúla.

Comhordú Feabhsaithe:
Cur chuige a bheadh níos comhordaithe agus níos iomlánaithe a chur i bhfeidhm agus seirbhísí á seachadadh don phobal.

Custaiméir Inmheánach:
A chinntiú go dtugtar aitheantas do bhaill fóirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht cheart dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le ceisteanna seachadta seirbhísí.

Tá Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh dílis don phrionsabail Seirbhís d'Ardchaighdeán don Chustaiméir, atá molta ag an rialtas agus tá an Plean Gníomhaíochta seo curtha i láthair acu, plean a leagann amach an bealach ina gcuirfimid na prionsabail seo i bhfeidhm agus ár spriocanna seirbhíse a bhaint amach sna ceithre bliana atá romhainn. Chomh maith leis seo áireoimid traenáil ar cheisteanna seirbhís chustaiméara sna cúrsaí traenála ginearálta agus i gcleachtais agus i nósanna imeachta na gcomhairlí. Táthar ag súil go dtiocfaidh feabhas ar sheachadadh seirbhísí de thoradh úsáid níos mó a bhaint as teicneolaíochtaí leictreonacha agus eolais. Orthu seo tá an córas nua bainistíochta airgeadais.

Cuirfear chun cinn meon dearfach seirbhís chustaiméara ar fud na heagraíochta agus spreagfar custaiméirí agus an fhoireann le trácht ar na cleachtais atá ann agus moltaí a dhéanamh len iad a fheabhsú.

Plean Gníomhaíochta Custaiméara:
Cad leis is féidir leat a bheith ag coinne uainn?
Geallann Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh go dtabharfaimid seirbhís chúirtéiseach agus éifeachtach d'ardchaighdeán donár gcustaiméirí. Pléifimid go cothrom lenár gcustaiméirí uile agus cinnteoimid nach ndéanfar aon idirdhealú ar bhonn ar bith. Beimid san airdeall ar riachtanaisí ár gcustaiméirí agus glacfar san áireamh a n-aois, a gcumas tuisceana ar mhodhanna imeachta agus rialacha a bhíonn casta go minic, agus aon mhíchumas a d'fhéadfadh a bheith acu.

Agus seirbhís theileafóin á tabhairt againn déanfaimid ár ndícheall le:
- Baill fóirne a bheith ar fáil le do ghlaoch a ghlacadh óna 9.00 r.n. go 5.00 i.n. ó Luan go hAoine.
- Bheith cuiditheach agus eolas soiléir agus cruinn a chur ar fáil duit.
- Ainm teagmhála agus uimhir fóin a thabhairt duit i gcónaí.
- Freagairt go ceart agus go béasach.
- Sonraí a ghlacadh agus glaoch ar ais ort munar féidir linn plé led' cheist láithreach. Más gá dúinn glaoch ar ais ort déarfaimid leat cathain is féidir leat a bheith ag coinne le glaoch.
- Córas teileafóin feabhsaithe a chur ar fáil donár gcustaiméirí.
- Eolairí teileafóin inmheánacha a choimeád suas chun dáta.

Má thugann tú cuairt ar ár n-oifigí déanfaimid ár ndícheall le:
- Bualadh leat in am má tá coinne agat
- Meas a léiriú ar phríobháideachas
- Plé leat ar bhealach atá dea-mhúinte, béasach, agus cothrom
- Plé led cheist agus aon eolas bainteach atá againn a chur ar fáil duit chomh tapaidh agus is féidir
- Ár gcuid oifigí a choimeád glan agus sábhálta
- Leanacht ag feabhsú inrochtaineacht donár gcustaiméirí uile, iad siúd a bhfuil míchumas orthu nó riachtanaisí speisialta acu san áireamh

Nóta: De dheasca ualach oibre, d'fhéadfadh go gcaithfí coinne a dhéanamh roimh ré le roinnt ball fóirne.

Inár gcomhfhreagras déanfaimid ár ndícheall le:

- Friotal glan simplí a úsáid agus gan téarmaí teicniúla a úsáid ach amháin nuair is gá.
- Ainm teagmhála, uimhir theileafóin maraon le fo-uimhir, seoladh ríomhphoist agus uimhir thagartha a chur ar gach comhfhreagras a sheolaimid amach.
- Socraithe a dhéanamh lena chinntiú go bhfreagraítear litreacha fiú nuair atá baill den bhfoireann as láthair.
- Maidir le roinnt comhfhreagrais ní mór taighde tathagach a dhéanamh sular féidir freagra iomlán a thabhairt agus nuair a tharlaíonn sé seo seolfaimid freagra sealadach chugat leis an scéal a mhíniú duit.
- A chinntiú go mbíonn seoladh ríomhphoist ag na rannóga seirbhíse.
- A chinntiú go ndéantar gach íocaíocht de réir fhorálacha an Acht um Phras Íocaíochtaí, 1997.

Agus sinn ag eisiúint bileoga agus foirmeacha déanfaimid ár ndícheall:

- A chinntiú go bhfuil saor-theacht ar bhileoga agus ar fhoirmeacha, i bhfoirm leictreonach freisin.
- Friotal glan simplí a úsáid.
- A mhíniú go díreach cén eolas a theastaíonn ar na foirmeacha iarratais.
- A chinntiú nach n-iarrtar ach eolas atá bainteach ar na foirmeacha iarratais.
- A chinntiú nach n-úsáidtear an t-eolas a thugtar ach don chúis dona dtugtar é.
- A chinntiú go gcuirtear na doiciméid uile ar fáil i réimse leaganacha éagsúla a bheidh in oiriúint do dhaoine le míchumais.

Gearáin:

- Muna mbíonn tú sásta leis an gcaighdeán seirbhíse a chuirimid ar fáil tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh le ceanasaí roinne na seirbhíse sin.
- Muna mbíonn tú sásta leis an bhfreagra a fhaigheann tú, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh le hOifigeach na nGearán, Gnóthaí Corparáideacha, i scríbhinn agus tabharfaidh an duine sin freagra ort i scríbhinn laistigh de 28 lá ón am a fhaightear do ghearán.
- D'fhéadfadh go mbeadh ceart reachtúil agat freisin gearán a dhéanamh le Fear an Phobail a bhfuil sé mar ról aige fiosrú a dhéanamh i leith gníomhaíochtaí riaracháin, moill nó easpa gnímh a mbeadh daoine nó eagraíochtaí a phléann leis an gComhairle Chontae nó an Chomhairle Bhuirg thíos leis dá dheasca sin.
- Pléifear le gach gearán go ceart, go cothrom agus go neamhspleách.

Teicneolaíocht Eolais agus Chumarsáide:

- Bainfear leas as teicneolaíocht nua an méid agus is féidir chun go mbeadh rochtain níos fearr ar sheirbhísí agus chun feabhas a chur ar sheachadadh seirbhísí.
- Thar thréimhse an phlean leanfar ag cur feabhais ar chórais teicneolaíocht eolais laistigh d'Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh, an córas teileafóin san áireamh.

Foireann:

- Cinnteoidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh go bhféachtar ar an bhfoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le ceisteanna a bhaineann le seachadadh seirbhísí.
- Cuirfear i bhfeidhm clár traenála cuimsitheach seirbhísí custaiméara donár bhfoireann i rith tréimhse an phlean.

Comhordú Seirbhísí:

- Spreagfaidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh cur chuige níos iomlánaithe agus níos comhordaithe i leith seachadadh seirbhísí.
- I rith tréimhse an phlean cuirfidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh áiseanna 'siopa aon-stop' ar fáil don phobal.

Cothromaíocht na dTeangacha Oifigiúla:

- Cuirfidh na hÚdaráis Áitiúla ar fáil, chomh maith agus is féidir leo seirbhísí d'ardchaighdeán trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus cuirfidh siad in iúl do chustaiméirí go bhfuil sé de cheart acu roghnú go bpléifí leo i gceann nó eile de na teangacha oifigiúla.

Rogha:

- Cuirfidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh ar fáil réimse roghanna, nuair is féidir sin, i seachadadh seirbhísí.
- Bainfidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh úsáid as na teicneolaíochtaí is déanaí a bheidh ar fáil acu lena chinntiú go mbeidh an rochtain agus an rogha is fearr is féidir ag daoine.

Comhchomhairle & Measúnú:

- Cuirfidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh cur chuige struchtúrtha ar fáil do chomhchomhairleacht fiúntach le agus rannpháirtíocht ag an gcustaiméir i leith fhorbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí.
- Úsáidfidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh na Coistí Polasaí Straitéiseacha mar cheann de na bealaigh le measúnú fiúntach a dhéanamh ar sheachadadh seirbhísí.
- Cuirfidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh bileog do mholtaí ar ár suíomh idirlín [www.kilkennycoco.ie] mar áis do chustaiméirí ar mhaith leo moltaí nó tagairtí a dhéanamh do na seirbhísí a chuirimid ar fáil.

Athbhreithniú ar Phlean Gníomhaíochta an Chustaiméara:

- Déanfaidh Údaráis Áitiúla Chill Chainnigh athbhreithniú ar an bplean gníomhaíochta custaiméara ar bhonn bliantúil agus glacfar san áireamh aon aischothú óna gcustaiméirí agus ó na coistí polasaí straitéiseacha.
- Beidh cruinnithe ag Grúpa Oibre Seirbhís Custaiméara Chomhairle Chontae Chill Chainnigh gach ráithe. Ar cheann de na príomhdhualgaisí ar an ngrúpa sin beidh faireachán ar an bPlean Gníomhaíochta Custaiméara.

Aguisíní

Struchtúir Údaráis Áitiúil agus Struchtúir Bhainistíochta

COMHAIRLE CHONTAE CHILL CHAINNIGH

- STRUCHTÚR BAINISTÍOCHTA -

BAINISTEOIR CONTAE

Stiúrthóir Seirbhísí Stiúrthóir Seirbhísí Stiúrthóir Seirbhísí Stiúrthóir Seirbhísí Stiúrthóir Airgeadais

TÁ GACH STIÚRTHÓIR FREAGRACH AS TOGHCHEANTAR AMHÁIN

TITHÍOCHT
Tithíocht Shóisialta
Tithíocht Inacmhainne
Tithíocht Dheonach
Cóiríocht don Lucht Siúil
Daoine gan Dídean
Lóistín
Iasachtaí Tithíochta
Míchumasach & Riachtanach
Deontaisí Deisiúcháin
Smacht ar Chíos Príobháideach
Bainistiú Eastát
PLEANÁIL
Forbairt Chontae
Plean/Pleananna Ceantair
Iarrataisí Pleanála
Smachtanna Forbartha & Cur i bhFeidhm
Caomhnú & Áiseanna
Deontais
Athnuachan Bailte & Sráidbhailte
Láithreáin Tréigthe [Údraithe do na Ceantair]
BÓITHRE
Dearadh Bóthair/
Tógáil/
Feabhsú/
Cothabháil
Soilsiú Poiblí
Sábháilteacht Bóthair
Rannpháirtíocht Pobail
i Scéim Oibreacha Bóthair
POBAL
Ag freastal ar Bhord Fiontair an Chontae agus fochoistí
Seirbhís Leabharlainne
Áiseanna Caitheamh Aimsire
Oidhreacht
Rannóg na nEalaíon
Clár RAPID
Ag tacú leis an Earnáil Phobail & Dheonach

AIRGEADAS
Cuntasaíocht Bainistíochta & Airgeadais

Párolla
Iniúchadh Inmheánach
Íocaíocht & Admháil ar gach Airgead

Luach Airgid
Bailiú Fiacha
Rátaí
Mótarcháin
Deontais Ard-Oideachais
CORPARÁIDEACH
Acmhainní Daonna

Forbairt & Traenáil Fóirne
Clár na dToghthóirí
Córais Eolais
Páirtnéireacht Láithreán Oibre
Saoráil Faisnéise
Riaradh Cruinnithe

Tacaíocht le Comhaltaí Tofa

Comhordú Foilseachán Comhairle
COMHSHAOL
Bainistiú Bruscair
Feasacht/Oideachas Comhshaoil

Faireachán & Smacht ar Thruailliú [Aer, Uisce & Fothram]
Bainistiú Bruscair
Glanadh Sráide
[Dualgas ar Cheantair]
Reiligí
Sábháilteacht Bia
Smacht ar ainmhithe
Páirceanna
Tionscnamh Woodstock
SEIRBHÍSÍ SLÁINTEACHAIS
Clár Uisce Tuaithe

Clár
Scéimeanna Beaga

Scéimeanna Uisce & Séarachais

Scéimeanna Caipitil
Caomhnú Uisce
Fiontar Talamh le Seirbhísí
Faireachán ar Ólachán

Uisce
Seirbhísí Éigeandála, Seirbhís Dóiteáin ina measc
FIONTAR
Nasc le Bord Fiontair an Chontae
Nasc le Turasóireacht Chill Chainnigh
Ceannach Talún & Seilbhe & Smacht orthu

COMHAIRLE CHONTAE CHILL CHAINNIGH
– STRUCHTÚR –

26 Comhalta Tofa
Coistí Toghcheantar Chomhairle Chontae Chill Chainnigh (5)
Grúpa Polasaí Corparáideach
Bord Forbartha an Chontae
Coistí Ceantar Méadaithe
CPS 1 CPS2 CPS3 CPS4 CPS5
Forbairt Eacnamúil
Iompar
Polasaí Comhshaoil
Polasaí Tithíochta
Polasaí Ealaíon, Cultúir
Polasaí Pleanála & Infrastruchtúir, Seirbhís Dóiteáin san Áireamh
Oidhreacht Shóisialta
Turasóireacht
Pleanáil Éigeandála
Oideachas

COMHAIRLE BHUIRG CHILL CHAINNIGH
- STRUCHTÚR -

Struchtúr Bainistíochta Chomhairle Bhuirg Chill Chainnigh

12 Comhairleoir Buirg
Grúpa Polasaí
Ionadaíocht ar fhochoistí na CPS
Ionadaíocht ar Bhord Forbartha an Chontae

Bainisteoir Contae
Innealtóir na Cathrach
Stiúrthóir Seirbhísí
Cléireach an Bhaile

Pleanáil
Páirceáil
Airgeadas
Cúrsaí Corparáideacha
Tithíocht
Bóithre
Seirbhísí Sláinteachais
Comhshaol
Páirceanna agus Fóillíocht