

CAIRT DO CHUSTAIMÉIRÍ 2026-2028



MSLETB
Bord Oideachais agus Oiliúna
Mhaigh Eo, Shligigh agus Liatroma
Mayo, Sligo and Leitrim
Education and Training Board

Tá Bord Oideachais agus Oiliúna Mhaigh Eo, Shligigh agus Liatroma tiomanta don leibhéal is airde Seirbhíse do Chustaiméirí a sholáthar, mar atá leagtha amach inár gCairt Seirbhíse do Chustaiméirí. Tá sé seo ag teacht leis na 12 Phrionsabal Treorach maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, d'fhonn seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus ardchaighdeáin a chur ar fáil dá chliant agus dá chustaiméirí uile (idir inmheánach agus sheachtrach) trí na gealltanais seo a leanas.

Tiomantais Chustaiméirí

Agus muid ag teagmháil le Bord Oideachais agus Oiliúna Mhaigh Eo, Shligigh agus Liatroma nó ag tabhairt cuairte air, déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Caithfidh siad leat le meas agus le cúirtéis i dtimpeallacht chothrom agus chuimsitheach.
- Caith le do chuid faisnéise leis an leibhéal rúndachta is airde.
- Treorófar thú chuig an tseirbhís a theastaíonn uait.
- Déanaimis ár ndícheall ar son na sármhaitheasa i ngach ní a dhéanaimid.
- Bain úsáid as sonraí ábhartha agus déan iarracht ár seirbhís a dhéanamh freagrach do riachtanais ár gcustaiméirí.
- Cloí lenár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú) 2021.
- Cinntigh go sainaithnítear riachtanais daoine faoi mhíchumas agus go bhfreastalaítear orthu.
- Cinntigh go gcoimeádtar rochtain ar ár bhfoirgnimh agus ar ár seirbhísí do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

Monatóireacht agus Meastóireacht

Chun feabhas a chur ar ár leibhéal seirbhíse do chustaiméirí, déanfaimid measúnú leanúnach ar ár bhfeidhmíocht trí:

- Machnamh a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht agus ár gcleachtais oibre a athbhreithniú dá réir.
- Monatóireacht a dhéanamh ar pháirtithe leasmhara agus dul i gcomhairle leo d'fhonn foghlaim agus feabhas a chur ar ár seirbhísí.
- Déan athbhreithniú ar an aiseolas agus glac bearta ceartaitheacha.

Freagrachtaí Custaiméirí

Chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr a sholáthar, iarraidimid ort:

- Cuir faisnéis iomlán agus chruinn ar fáil.
- Comhlánaigh gach foirm go cúramach.
- Déan coinne más mian leat bualadh le ball foirne áirithe.
- Bí cúirtéiseach agus measúil agus tú i dteagmháil lenár bhfoireann.

Nótaí tráchta agus gearáin

Más mian leat aiseolas a thabhairt:

- Cuirfear fáilte roimh nótaí tráchta ó chustaiméirí maidir le haon ghné dár seirbhís.
- Cuirfear fáilte roimh nótaí tráchta ó chustaiméirí maidir le haon ghné dár seirbhís.
- Déanfar aon ghearán le Bord Oideachais agus Oiliúna Mhaigh Eo, Shligigh agus Liatroma a mheas go neamhchlaonta agus déileálfar leis go pras.
- IMura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra ar do ghearán, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh le Ceannaire na Seirbhísí Corparáideacha chun tuilleadh sásaimh a lorg. Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra ó Cheannaire na Seirbhísí Corparáideacha, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh chuig an Ombudsman maidir leis an bhfreagra sin.

Cad Ba Cheart A Bheith Ag Súil Leis Nuair A Dhéanann Tú Teagmháil Linn

Ár bhfaisnéis

- Faisnéis soiléir, chruinn agus chuimsitheach faoinár scéimeanna agus seirbhísí uile.

- Teanga shoiléir shimplí inár bhfoirmeacha iarratais, inár mbileoga eolais agus inár gcumarsáid.

- Teanga shoiléir shimplí inár bhfoirmeacha iarratais, inár mbileoga eolais agus inár gcumarsáid.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn trí litir nó ríomhphost, déanfaimid:

- Admhaigh do chomhfhreagras laistigh de 5 lá oibre.
- Freagair do chomhfhreagras laistigh de 15 lá oibre nuair is féidir.
- Tabhair ainm teagmhála, teileafón agus seoladh ríomhphoist inár gcomhfhreagras go léir leat.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an bhfón

- Freagróimid gach glao go pras le linn uaireanta oifige.

- Cuirfimid ar fáil ainm an duine a bheidh ag freagairt an ghlao agus a rannóg.

- Déanfar gach glao a láimhseáil ar bhealach béasach agus déanfaimid ár ndícheall do ghlao a threorú i gceart.

- Mura mbeidh muid in ann an fhaisnéis riachtanach a sholáthar, glacfaimid le do chuid sonraí teagmhála agus cuirfimid glaoch ar ais ort.

Nuair a thugann tú cuairt ar ár n-oi igí

- Caithfimid le gach duine le meas agus ar bhealach gairmiúil, i gcomhréir lenár bprionsabail rialachais.

Conas gearáin a chur isteach

1 . Déan iarracht é a réiteach go háitiúil.

Má tá tú míshásta le cáilíocht na seirbhíse a cuireadh ar fáil nó leis an gcaoi ar cuireadh ar fáil í ag Bord Oideachais agus Oiliúna Mhaigh Eo, Shligigh agus Liatroma, cuir do chuid imní in iúl ar leibhéal áitiúil ar dtús trí theagmháil a dhéanamh leis an mbainisteoir ábhartha san oifig, sa scoil nó sa ionad lena mbaineann.

Má tá tú fós míshásta agus más mian leat gearán foirmiúil a dhéanamh, is féidir leat é sin a dhéanamh mar seo a leanas:

2. Gearán Foirmiúil:

Ní mór gach nóta tráchta nó gearán a chur isteach i scríbhinn, agus is féidir iad a sheoladh trí:

- Phost chuig MSLETB, Príomhoifig, An Baile Nua, Caisleán an Bharraigh, Co. Mhaigh Eo, F23 DV78
- Nó trí ríomhphost chuig customerservice@msletb.ie
- Uimhir ghutháin 094 90 24188 (agus deimhniú i scríbhinn ina dhiaidh sin)

Tá foirm ghearán ar fáil ar ár suíomh gréasáin ar mhaithe le do chaoithiúlacht, más gá.