



msletb

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

CAIRT CHUSTAIMÉIRÍ BOOMESL – PÓSTAER 2022-2025

Tá BOOMESL tiomanta do na caighdeán is airde de Sheirbhís do Chustaiméirí, faoi mar a thugtar le fios inár gCairt Seirbhíse do Chustaiméirí, a sholáthar. Tá seo ar aon dul le 12 Phrionsabal Treorach na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, chun seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus ardchaighdeáin a sholáthar dá gcliaint agus dá gcustaiméirí go léir (idir custaiméirí inmheánacha agus seachtracha) trí na ghealltanais seo a leanas.

Chun teacht ar bhreis eolais, féach, le do thoil ár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí atá ar fáil ar ár láithreán gréasáin.

Ár dTiomantas do Chustaiméirí

Nuair a dhéanann tú teagmháil le nó cuairt a thabhairt ar BOOMESL, déanfaimid an méid seo a leanas:

- ▶ Caitheamh leat le meas agus cúirtéis i dtimpeallacht chothrom agus ionchuimsitheach.
- ▶ Caitheamh le d'fhaisnéis leis an leibhéal is airde de rúndacht.
- ▶ Thú a atreorú chuig an tseirbhís a theastaíonn uait.
- ▶ Bheith meáite ar shármhaitheas a bhaint amach i ngach rud a dhéanaimid.
- ▶ Na sonraí ábhartha a úsáid agus iarracht a dhéanamh chun seirbhís fhreagrúil a dhéanamh dár seirbhís chun freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí.
- ▶ Ár n-oibleagáidí a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003.
- ▶ A chinntiú go ndéantar riachtanais daoine faoi mhíchumas a shainathint agus go bhfreastalaítear orthu.
- ▶ A chinntiú go gcoimeádtar rochtain ar ár bhfoirgnimh agus ár seirbhísí do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu.

Monatóireacht agus Meastóireacht

Chun feabhas a chur ar ár leibhéal Seirbhíse do Chustaiméirí, déanfaimid measúnú leanúnach ar ár bhfeidhmíocht tríd an méid seo a leanas a dhéanamh:

- ▶ Machnamh a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht agus ár gcleachtais oibre a leasú dá réir.
- ▶ Monatóireacht a dhéanamh agus dul i gcomhairle le páirtithe leasmhara mar iarracht chun foghlaim agus ár seirbhísí a fheabhsú.
- ▶ Aiseolas a athbhreithniú agus dul i mbun gníomh ceartaitheach.

Freagrachtaí Custaiméirí

Chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr a sholáthar, iarraidimid go ndéanann tú an méid seo a leanas:

- ▶ Faisnéis iomlán agus chruinn a sholáthar
- ▶ Gach foirm a chomhlánú go cúramach.
- ▶ Coinne a dhéanamh, más mian leat casadh le ball foirne ar leith.
- ▶ Caitheamh lenár bhfoireann le cúirtéis agus meas.

Tráchtanna agus Gearáin

Más mian leat aiseolas a thabhairt:

- ▶ Cuirfear fáilte roimh tráchtanna custaiméirí maidir le gné ar bith dár seirbhís.
- ▶ Tá an ceart ag custaiméirí nach bhfuil sásta lenár seirbhís chun gearán a dhéanamh.
- ▶ Caithfear le haon ghearán a dhéantar le BOOMESL le neamhchlaonadh agus déileálfar leo go pras.
- ▶ Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagairt a thugtar ar do ghearán, déan teagmháil le Ceann Seirbhísí Corparáideacha chun ceartú breise a lorg. Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagairt a thugann Ceann Seirbhísí Corparáideacha, is féidir leat an fhreagairt a achomharc leis an Ombudsman.

Conas Tráchtanna agus Gearáin a sheoladh ar aghaidh

- ▶ Caithfidh na tráchtanna / na gearáin go léir a bheith i scríbhinn agus caithfear iad a sheoladh sa phost, ar ríomhphost nó trínár láithreán gréasáin.
- ▶ Is féidir leat teagmháil a dhéanamh le Seirbhís do Chustaiméirí ag:
 - ▶ BOOMESL, an Cheannoífig, an Baile Nua, Caisleán an Bharraigh
Contae Mhaigh Eo, F23 DV78
 - ▶ www.msletb.ie
 - ▶ customerservice@msletb.ie
 - ▶ 094 90 24188

An Méid ar féidir leat Súil a bheith leis nuair a dhéanann tú Teagmháil linn



Ár bhFaisnéis

- ▶ Faisnéis shoiléir, chruinn agus chuimsitheach ar ár scéimeanna agus seirbhísí go léir.
- ▶ Friotal soiléir simplí inár bhfoirmeacha iarratais, bileoga faisnéise agus cumarsáid.
- ▶ Ábhar cothrom le dáta inrochtana ar ár láithreán gréasáin www.msletb.ie



Nuair a dhéanann tú teagmháil linn trí litir nó ar ríomhphost

- ▶ Freagróimid ar do chomhfhreagras mar seo a leanas:
 - Aithneoidimid comhfhreagras laistigh de 5 lá oibre.
 - Freagróimid do chomhfhreagras laistigh de 15 lá oibre, sa chás gurb indéanta.
- ▶ Cuirfimid ainm teagmhála, uimhir ghutháin agus seoladh ríomhphoist ar fáil inár gcomhfhreagras go léir a dhéanaimid leat.



Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an nGuthán

- ▶ Freagróimid na glaonna go léir go pras i rith uaireanta oifige.
- ▶ Cuirfimid ainm an duine a fhreagraíonn an glao agus a roinn ar fáil.
- ▶ Agus déileálfar le gach glao ar bhealach cúirtéiseach agus déanfaimid dícheall chun thú a atreorú chuig do ghlaio i gceart.
- ▶ Mura féidir linn an t-eolas a sholáthar a theastaíonn, glacfaimid do chuid sonraí teagmhála agus cuirfimid glao ar ais ort.



Nuair a thugann tú cuairt ar ár nOifigí

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