



msletb

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

Bord Oideachais agus Oiliúna Mhaigh Eo, Shligigh agus Liatroma

PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA UM SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ

MSLETB,
An Roinn Seirbhísí Corparáideacha,
An Baile Nua,
Caisleán an Bharraigh,
Co. Mhaigh Eo
F23 DV78

BILEOG RIALAITHE DOICIMÉID

| | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| An tAonad Gnó | Seirbhísí Corparáideacha, MSLETB |
| Catagóir Oibre | Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí |
| Teideal an Doiciméid | Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí |
| Uimh. an Doiciméid: | Lgn2 |

| Leasú (de réir an bhuntáisc) | Stádas | Úda(i)r | Athbhreithnithe Ag | Ceadaithe Ag | Oifig Tionscanta | Dáta Eisiúna |
|-------------------------------------|---------------|----------------|---------------------------|--|---|---------------------------|
| LGN1- D01 | D01 | JK | OR/JK | SMT An 6 Nollaig 2019 Léite ag an mBord An 10 Nollaig 2019 | An Cheanncheathrú, Caisleán an Bharraigh | An 10 Nollaig 2019 |
| LGN2 | D01 | JK | OR/PH | SMT An 10 Eanáir, 2022 Léite ag an mBord An 18 Feabhra, 2022 | An Cheanncheathrú, Caisleán an Bharraigh | An 18 Feabhra, 2022 |

1.0 Clár na nÁbhar

| | |
|--|-----------|
| <u>1. RÉAMHRÁ</u> | <u>4</u> |
| <u>2. PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA UM SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ</u> | <u>5</u> |
| <u>3. BUNLUACHANNA MSLETB</u> | <u>9</u> |
| <u>4. GEARÁIN</u> | <u>10</u> |

1. RÉAMHRÁ

Bunaíodh Bord Oideachais agus Oiliúna Mhaigh Eo, Shligigh agus Liatroma (MSLETB) ar an 1 Iúil 2013 faoi *Acht um Boird Oideachais agus Oiliúna, 2013*. Nuair a bunaíodh an eagraíocht nua nascadh Coiste Gairmoideachais Chontae Mhaigh Eo, Coiste Gairmoideachais Chontae Shligigh agus Coiste Gairmoideachais Chontae Liatroma chun Bord Oideachais agus Oiliúna (BOO) nua a bhunú. In 2014, ionchorpraíodh na hIonaid Oiliúna i Sligeach agus i mBéal an Átha, a raibh FÁS / SOLAS freagrach astu, in MSLETB. Tá MSLETB tiomanta do dheiseanna don saol agus deiseanna maireachtáil sa réigiún a sholáthar.

Leanfaidh MSLETB ar aghaidh ag obair le comhpháirtithe agus le páirtithe leasmhara chun soláthar seirbhísí oideachais agus oiliúna a fheabhsú, treoir a thabhairt agus freagairt go héifeachtach do riachtanais shíorathraitheacha áitiúla, náisiúnta agus idirnáisiúnta. Déanann MSLETB tréaniarracht a chuid oibre a dhéanamh ag leibhéal ard agus tá sé tiomanta don leibhéal seirbhísí do chustaiméirí a fheabhsú chun freastal ar riachtanais daoine aonair, gnóthaí agus an phobail.

| ÁR GCUSTAIMÉIRÍ | |
|---|---|
| CUSTAIMÉIRÍ INMHEÁNACHA | CUSTAIMÉIRÍ SEACHTRACHA |
| Foireann Riaracháin & Foireann Teagaisc | Mic léinn agus / nó a dtuismitheoirí / a gcaomhnóirí |
| Foireann Ghlantacháin & Foireann Chothabhála | Foghlaimoirí aosaigh |
| Comhaltaí Boird | Pobail ar fud an réigiúin |
| Gach ball foirne eile atá fostaithe ag MSLETB | Daoine óga agus oibríthe don aos óg |
| | Ranna Rialtais & Gníomhaireachtaí agus Boird eile a ndéanann MSLETB cumarsáid leo |

Tá MSLETB tiomanta d’oscailteacht agus trédhearcacht i ngach gné dá chuid oibre. Cuimsítear anseo conas a fhorbraítear beartas, rannpháirtíocht le daoine aonair, gnóthaí, an pobal, an Roinn Oideachais agus Breisoideachais agus Ardoideachais, Taighde, Nuálaíochta agus Eolaíochta.

2. PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA UM SHEIRBHÍS DO CHUSTAIMÉIRÍ

Feidhmíocht a Thomhas agus a Mheas

Déantar ár bhfeidhmíocht seirbhísí do chustaiméirí a mhonatóiriú agus a thomhas de réir 12 Phrionsabal do Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí do chustaiméirí agus cliaint na Seirbhíse Poiblí, ár ngealltanas atá sonraithe inár gCairt Custaiméirí agus an líon gearán a fhaighimid. Anseo thíos tá eolas maidir le gach ceann den 12 Phrionsabal do Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí mar aon lenár ngníomhartha.

| Príomhoide | Achoimre agus Gníomhaíochtaí MSLETB |
|--|---|
| Caighdeáin Seirbhíse Ardcháilíochta | <p>Achoimre: Foilsigh ráiteas ina ndéantar cur síos ar nádúr agus ar cháilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus é a thaispeáint go soiléir san áit a bhfuil an tseirbhís á cur ar fáil.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tá cáilíocht sainaitheanta mar cheann de Bhunluachanna MSLETB. Tá léargas le fáil inár gCairt Custaiméirí ar ár ngealltanas an caighdeán seirbhíse is fearr agus is féidir a sholáthar i ndáil le gach gníomhaíocht MSLETB. Tá ár gCairt foilsithe ar ár suíomh gréasáin www.msletb.ie agus ar fáil ag ár limistéir fáiltithe / bealaí isteach chuig gach foirgneamh. |
| Comhionannas/Éagsúlacht | <p>Na cearta chun cóir chomhionann, mar atá bunaithe sa reachtaíocht chomhionannais a chinntiú, agus freastal ar éagsúlacht, chun cur le comhionannas do ghrúpaí atá cumhdaithe faoin reachtaíocht chomhionannais [ar na forais seo a leanas - inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus toisc gur den Lucht Siúil an duine.]</p> |

| | |
|----------------------------|--|
| | <p>Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá ag déileáil le bochtaineacht agus eisiámh sóisialta, agus do dhaoine atá ag déileáil le bacainní geografacha ar sheirbhísí, a shainaitheint agus iarracht a dhéanamh deireadh a chur leis na bacainní seo.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Táimid tiomanta do fhreastal ar gach custaiméir go comhionann, gan idirdhealú. Táimid ag cloí leis na prionsabail atá sainmhínithe sa Reachtaíocht um Chomhionannas Fostaíochta agus Stádas Comhionann. • Soláthraímid timpeallacht chomhoideachais, il-sainchreidmheach do gach mac léinn agus foghlaimeoir. |
| Rochtain Fhisiciúil | <p>Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar a chinnteoidh príobháideacht, a chomhlíonfaidh caighdeáin ghairme agus sábháilteachta, agus mar chuid dó seo, rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu a éascú.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leanfaimid ar aghaidh lena chinntiú go bhfuil riachtanais rochtana fisiciúla ár gcustaiméirí ar fad á gcomhlíonadh ag ár gcuid oifigí agus táimid ag obair i gcónaí chun ár bhfoirgnimh a fheabhsú. • Tá Oifigeach Rochtana MSLETB ar fáil chun aon cheisteanna a fhreagairt nó chun cabhrú le daoine faoi mhíchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu maidir le cúrsaí rochtana. |
| Eolas | <p>Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh lena chinntiú go bhfuil faisnéis á soláthar atá soiléir, tráthúil agus beacht, ag gach pointe teagmhála agus go bhfuil riachtanais daoine ag a bhfuil riachtanais shonracha á gcomhlíonadh.</p> <p>A chinntiú go mbaintear lántairbhe as an bpoitéinseal a bhaineann le teicneolaíocht faisnéise, agus go bhfuil an fhaisnéis atá á cur ar fáil ar shuíomhanna gréasáin MSLETB ag teacht leis na treoirlínte a bhaineann le foilseachán gréasáin.</p> |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <p>Leanúint leis na hiarrachtaí chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oibrímid ar bhonn réamhghníomhach chun eolas a sholáthar go soiléir, go tráthúil, go beacht agus go hinrochtana dár gcliaint ar fad. • Foilsímid an t-eolas ábhartha ar fad ar ár suíomh gréasáin, agus bainimid neart úsáide as na meáin shóisialta d’fhonn a chinntiú go bhfuil ár dteachtaireacht á scaipeadh. |
| <p>Amlínte agus Cúirtéis</p> | <p>Seirbhísí ardcháilíochta a sholáthar le teann cúirtéise, íogaireachta agus lena laghad moille agus is féidir, ar bhonn cóimheasa idir an soláthraí agus an custaiméir.</p> <p>Ainmneacha teagmhála a sholáthar ar gach píosa cumarsáide lena chinntiú go ndéileáiltear go héifeachtach le hidirbhearta leanúnacha.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cinntímid go gcaitear go cúirtéiseach le gach custaiméir agus go ndéileáiltear le gach fiosrúchán a luaithe agus is féidir. • Cinnteoimid go mbeidh na sonraí teagmhála ábhartha luaite i ngach ríomhphost. |
| <p>Gearáin</p> | <p>Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a fhorbairt chun déileáil le gearáin a bhaineann le cáilíocht na seirbhíse a cuireadh ar fáil.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Déileálfar le haon ghearáin a chuirtear faoi bhráid MSLETB ar bhealach neamhchlaonta agus go pras. |
| <p>Achomhairc</p> | <p>Ar an gcuma chéanna, córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid achomhairc/athbhreithnithe a sholáthar d’fhoghlaimoírí/do chustaiméirí atá míshásta le cinní a rinneadh maidir le seirbhísí.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> |

| | | |
|--|-------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Cuirfear gach achomharc faoi bhráid an bhainisteora chuí d’fhonn a chinntiú go bhfuil gach custaiméir sásta le próiseas cinnteoireachta na heagraíochta. |
| Comhairliúchán Measúnú | agus | <p>Cur chuige struchtúrtha a sholáthar i ndáil le comhairliúchán lánbhrí lenár gcustaiméirí, agus rannpháirtíocht an fhoghlaiméora/an chustaiméara i bhforbairt, soláthar agus athbhreithniú ar sheirbhísí.</p> <p>A chinntiú go ndéantar measúnú fiúntach ar sholáthar seirbhísí.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Leanfaimid ar aghaidh ag dul i gcomhairle le páirtithe leasmhara chun foghlaim faoinár seirbhísí agus iad a fheabhsú. |
| Rogha | | <p>Rogha a thabhairt, más féidir, chomh fada is a bhaineann le soláthar seirbhísí lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna soláthair.</p> <p>Úsáid a bhaint as teicneolaíocht atá ar fáil agus as teicneolaíochtaí nua chun rochtain uasta a chinntiú mar aon le rogha agus caighdeán soláthair.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bunaithe ar nádúr ár struchtúir, glacaimid le cur chuige solúbtha i ndáil le seirbhísí a sholáthar. Tá cúrsaí deartha chun freastal ar riachtanais foghlaiméoirí, agus tá ranganna lánaimseartha, páirtaimseartha agus tráthnóna á dtairiscint againn. |
| Comhionannas dTeangacha Oifigiúla | na | <p>Seirbhísí ardcháilíochta a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoin gceart atá acu rogha a dhéanamh a ngnó a dhéanamh trí cheann amháin de na teangacha oifigiúla.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Leanfaimid ar aghaidh ag obair ar Scéim na dTeangacha Oifigiúla. |

| | |
|------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Foilsítear Tuarascálacha Bliantúla, Pleananna Seirbhíse agus Ráiteas Straitéise MSLETB i mBéarla agus i nGaeilge. • Tá baill foirne ag obair linn atá in ann déileáil le glaoiteoirí ar mian leo a ngnó linn a dhéanamh trí Ghaeilge. |
| Comhordú Níos Fearr | <p>Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a ghlacadh i ndáil le seirbhísí poiblí a sholáthar.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leanfaimid ar aghaidh ag obair lenár bpáirtithe leasmhara ar fad, lena n-áirítear ár bhfoghlaimoirí, chun ár gcur chuige maidir le soláthar seirbhísí a neartú. |
| Custaiméir Inmheánach | <p>A chinntiú go nglactar le baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfuil tacaíocht chuí ar fáil dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir leis na seirbhísí atá á soláthar acu.</p> <p><u>Gníomhaíocht MSLETB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tá ardmheas againn ar fhoireann MSLETB agus leanfaimid ar aghaidh ag comhoibriú agus ag dul i gcomhairle leo d'fhonn a chinntiú go bhfuilimid ag tacú leo i gceart agus go bhfuilimid ag dul i gcomhairle leo i gceart chomh fada is a bhaineann lenár bpleananna soláthar seirbhíse. |

3. BUNLUACHANNA MSLETB

Tacaíonn ár mbunluachanna linn ár ngealltanais a chomhlíonadh maidir le cáilíocht na n-eispéireas foghlama a fheabhsú do gach foghlaimeoir. Feabhsaíonn siad ár gcumas ár gcuid oibre le custaiméirí inmheánacha agus seachtracha a chur i gcrích go héifeachtach.

MSLETB Core Values



Quality

We will:

- ▶ Strive for excellence in all that we do
- ▶ Actively seek and recognise new standards and ways to improve our service
- ▶ Evaluate the suitability of our systems, structures and programmes to identify and implement opportunities for improvement



Professional

We will:

- ▶ Treat everyone with respect and in a professional manner in accordance to our governance principles
- ▶ Promote a positive image both inside and outside of the organisation
- ▶ Encourage and engage in continuous development
- ▶ Reflect on our work and revise our work practices



Collaboration

We will:

- ▶ Empower all those in MSLETB to work in a collaborative manner to maximise the value of the service we provide our learners
- ▶ Trust all those in MSLETB to act with integrity and behave ethically
- ▶ Seek out opportunities to enhance communication with our learners and colleagues



Proactive

We will:

- ▶ Look to be solution focused, flexible and open to new ideas
- ▶ Endeavour to respond who everybody who contacts the ETB
- ▶ Use relevant data and endeavour to make our service responsive in meeting the needs of our people

4. GEARÁIN

Tá an ceart ag custaiméirí atá míshásta lenár seirbhísí gearán a dhéanamh. Glacann MSLETB leis gur féidir cúrsaí a fheabhsú i gcónaí agus fáiltímid roimh aiseolas.

Conas gearán a dhéanamh?

1. Is féidir gearáin a dhéanamh i scríbhinn agus seolfar admháil laistigh de 5 lá ag cur in iúl go bhfuil gearán faighte.
Déanfaimid iarracht do ghearán a fhreagairt laistigh de 15 lá i ndiaidh gearán a fháil. Seol do ghearán chuig customerservice@msletb.ie nó tríd an bpost chuig Seirbhísí do Chustaiméirí, Rannóg na nGearán, MSLETB, An Baile Nua, Caisleán an Bharraigh, Co. Mhaigh Eo, F23 DV78.
2. Soláthrófar ainm teagmhálaí, uimhir theileafóin agus seoladh ríomhphoist sa fhreagra.

An Próiseas Achomhairc

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra ar do ghearán, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le Ceannasaí na Seirbhísí Corparáideacha, MSLETB, An Cheannoifig, An Baile Nua, Caisleán an Bharraigh, Co. Mhaigh Eo, F23 DV78, a dhéanfaidh an gearán a fhiosrú ar do shon.

Mura réitítear an cheist, is féidir leat an freagra a achomharc chuig an Ombudsman.

Achomharc chuig an Ombudsman

Scrúdaíonn Oifig an Ombudsman gearáin a fhaightear ó dhaoine a mheasann gur chaith soláthraí seirbhíse poiblí go héagórach leo. Ní dhéileálfaidh an tOmbudsman ach le gearán ar déileáladh leis ar dtús trí chóras gearán inmheánach MSLETB. Seo a leanas sonraí teagmhála Oifig an Ombudsman:

Seoladh Poist:

Oifig an Ombudsman,
6 Ardán Phort an Iarla
Baile Átha Cliath 2
D02 W773

Teileafón: 01 – 6395600

Glaó Áitiúil: 1890 22 30 30

Facs: 01 – 6395674

Ríomhphost:

complaints@ombudsman.ie

Suíomh Gréasáin: www.ombudsman.ie