



BORD OIDEACHAIS AGUS OILIÚNA
CHILL DARAGUS CHILL MHANTÁIN
KILDARE AND WICKLOW
EDUCATION AND TRAINING BOARD

Foirm Ghearáin BOOCDM do Chustaiméirí

Tá Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin tiomanta an caighdeán is airde seirbhíse a chur ar fáil do chustaiméirí. É sin ráite, aithnítear go mb'fhéidir go mbeidh cúis ghearáin ann ó am go ham. Tá sé mar aidhm ag an bpróiseas atá againn bainistíocht a dhéanamh ar ghearáin ó chustaiméirí agus ar aiseolas, chun a chinntiú go bpléitear le gearáin ar bhealach seasmhach, cothrom agus trédhearcach. Is deis iad gearáin agus aiseolas dúinne chun feabhas a chur ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil don phobal. Tá sé de cheart ag gach custaiméir gearán a dhéanamh faoi dhroch-sheirbhís nó teipeanna a thagann as gníomh riaracháin nó oibríoch. Clúdaíonn an Próiseas Gearáin seo gearáin faoi rudaí ar nós moilleanna, botúin agus seirbhís do chustaiméirí nach bhfuil thar moladh beirte, ó Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin.

“Is léiriú míshástachta é gearán ó bhall amháin, nó níos mó ná ball amháin, den phobal, faoin méid atá ar siúl, nó nach bhfuil ar siúl, ag eagraíocht, nó faoi chaighdeán na seirbhíse a chuireann eagraíocht ar fáil, nó a chuirtear ar fáil ar son na heagraíochta.”. Oifig Fhear/Bhean an Phobail, Éire.

Sna Boird Oideachais agus Oiliúna ní chlúdaíonn an Próiseas Gearáin:

- Ábhar a bhaineann le Polasaí
- Ábhar a bhaineann le dlíthíocht
- Ábhar atá curtha ar aghaidh chuig oifig Fhear/Bhean an Phobail
- Gearáin a bhaineann le Cosaint Leanaí, nó Ombudsman na Leanaí
- Gearáin ó Thuismitheoirí/Mhic Léinn i leith Bhaill Foirne (Nasc le Polasaí ANSEO)
- Gearáin ó Bhaill Foirne (Nasc le Níos Imeachta Aontaithe go Náisiúnta ANSEO)
- Diúltiú glacadh le mic léinn, nó mic léinn á ndíbirt, faoi Roinn 29 den Acht Oideachais 1998
- Gearáin a thagann ó ábhar a bhaineann le RGCS (An tAcht um Chosaint Sonraí 2018).
- Gearáin a thagann ó ábhar a bhaineann leis an Acht um Shaoráil Faisnéise 2014.

Conas gearán a dhéanamh:

Má bhaineann do ghearán le scoil/ionad nó seirbhís molaimid dul i dteagmháil leis an mbainistíocht áitiúil ar dtús, chun oibriú le chéile ar aiseolas, nó chun do ghearán faoin seirbhís do chustaiméirí a réiteach. Mura réitítear cúrsaí chun do shástachta, go háitiúil, líon isteach, le do thoil, an fhoirm cheangailte agus cuir isteach chuig customercare@KWETB.ie. é. Pléifidh an tOifigeach atá freagrach as Cúram Custaiméirí le do ghearán, de ghnáth an Príomhoifigeach Cúnta (nó duine ainmnithe) um Sheirbhísí Corporáideacha.

Teorainn Ama

Moltar do chustaiméirí gur chóir an Bord Oideachais agus Oiliúna a chur ar an eolas faoi aon ghearán chomh luath agus is féidir é, ach amháin más cásanna eisceachtúla atá i gceist. Tá sé réasúnta nach ndéanfaí gearáin níos déanaí ná 4-6 seachtain ón uair go dtarlaíonn an eachtra. Má chuirtear gearáin isteach, a bhfuil moill ag baint leo, tá seans ann nach mbeadh ar chumas an Bhoird Oideachais agus Oiliúna scrúdú ceart a dhéanamh ar an gcás.

Próiseas Gearáin

Cuirfidh an tOifigeach um Chúram Custaiméirí an Fhoirm Ghearáin díreach ar aghaidh chuig an Roinn nó chuig an tSeirbhís a raibh tú ag plé leis, agus cuirfear freagra chugat ón Roinn sin, tríd an tOifigeach um Ghearáin ó Chustaiméirí. Sa chuid is mó de na cásanna déanfaidh ár bhfoireann a ndícheall do ghearán a réiteach go tapaidh agus go neamhfhoirmeálta, agus gan gá agat aon rud eile a dhéanamh. D'fhéadfaí go mbeadh gá dul i dteagmháil go díreach leat chun soiléiriú a fháil, agus chun an fhadhb a réiteach, sula n-eisítear freagra foirmeálta.

Mura bhfuil an freagra sin chun do shástachta is féidir leat dul níos faide leis an scéal, i scríbhinn, trí customercare@KWETB.ie, agus cuirfidh an tOifigeach um Chúram Custaiméirí an gearán ar aghaidh chuig an Stiúrthóir Sinsearach a bhfuil freagracht aige/aici as cúrsaí. Ba chóir duit a mhíniú go soiléir, i ríomhphost, cén fáth nach bhfuil tú fós sásta, agus cad leis a bhfuil tú ag súil ó athbhreithniú eile. Déanfaidh an Stiúrthóir athbhreithniú ar do ghearán agus tabharfaidh sé/sí freagra, de ghnáth laistigh de 28 lá, ar an ngearán.

Oifig Fhear/Bhean an Phobail

Is féidir leat gearán a dhéanamh le Fear/Bean an Phobail ag aon am. É sin ráite, de ghnáth cuirfidh Fear/Bean an Phobail an gearán ar ais chuig an Bord Oideachais agus Oiliúna má tharlaíonn sé nach ndeachaigh sé trí phróiseas gearáin an Bhoird, go háirithe mura ndearna

Stiúrthóir nó ball den Ardbhainistíocht athbhreithniú ar an ngearán. Is é an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh le Fear/Bean an Phobail ná:

- Cliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ar ombudsman.ie **nó**
- Scríobh chuig: Oifig Fhear/Bhean an Phobail, 6 Ardán Phort an Iarla, BAC 2, D02W773 **nó**
- Glaoigh ar Fhear/Bhean an Phobail ag **01 639 5600** má tá aon cheist agat nó má theastaíonn cabhair uait le do ghearán.

Ainm an duine a chuir isteach é

Dáta

Don oifig amháin

Dáta a bhfuarthas an gearán:

Ainm an duine a phléigh leis:

Freagra curtha (Sea nó Ní hea) / Dáta:

Ar cuireadh ar aghaidh chuig Stiúrthóir é:

Dáta a bhfuarthas é:

Dáta ar tugadh freagra air: