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

Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin
Cairt Chustaiméirí

Tá sé mar aidhm againne, Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin, seirbhís do chustaiméirí den chéad scoth a chur ar fáil do gach duine agus do gach eagraíocht a dhéanann idirghníomhú lenár ngnóthaí.

Déanaimid ár ndícheall seirbhísí a chur ar fáil atá inrochtana, freagrúil agus den chaighdeán is airde. Tá sé mar aidhm againn a bheith chomh maith is a bhfuil súil agat leis agus níos fearr ná sin, ag freastal ort le gairmiúlacht agus le macántacht. Tuigimid ár ndualgas san Earnáil Phoiblí de réir Roinn 42 d'Acht Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas 2014. Deir sé nach mór do chomhlacht poiblí, agus é ag comhlíonadh a fheidhmeanna, aird a thabhairt ar an riachtanas: deireadh a chur le leithcheal, cothromaíocht deiseanna a chur chun cinn, agus an chaoi a ndéileálann sé leis an bhfoireann agus leis na daoine a gcuireann sé seirbhísí ar fáil dóibh.

Is ráiteas poiblí Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin an Cairt Custaiméirí seo faoin leibhéal seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leis agus tú ag plé lenár mBord Oideachais agus Oiliúna. Leagann sé amach ár dtiomantas i do leith-se, an custaiméir, agus déanann sé cur síos ar:

1. An leibhéal seirbhíse lenar féidir leat a bheith ag súil nuair a dhéanann tú teagmháil le, nó nuair a thugann tú cuairt ar Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin.
2. An leibhéal seirbhíse lenar féidir leat a bheith ag súil nuair a bhaineann tú úsáid as seirbhísí ár mBoird Oideachais agus Oiliúna.
3. An chaoi ar féidir le d'ionchur cabhrú le feabhas a chur ar ár seirbhísí.

Ár nGealltanas duitse:

An leibhéal seirbhíse lenar féidir leat a bheith ag súil nuair a dhéanann tú teagmháil le, nó nuair a thugann tú cuairt ar Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin.

Pé acu an scríobhann tú chugainn, an gcuireann tú glaoch gutháin orainn, an gcuireann tú ríomh-phost chugainn, nó an mbuaileann tú isteach ar Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin go pearsanta, pléifimid le do cheist go héifeachtach, go héifeachtúil agus beimid cúirtéiseach agus measúil leat.

1. Conradh Scríofa

Cuirfidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin admháil ar chomhfhreagras laistigh de chúig lá oibre.

Tabharfaidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin freagra laistigh de 20 lá oibre. Murar féidir freagra mar seo a chur laistigh den dtréimhse ama seo cuirfear freagra eatramhach, ag cur in iúl duit go bhfuil an cheist fós idir lámha. Cinnteoidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin go mbeidh sonraí an duine teagmhála agus an uimhir teagmhála sa fhreagra. Cinnteoidh Bord Oideachais Chill Dara agus Chill Mhantáin go mbeidh freagraí i dteanga shimplí shoiléir, saor ó bhéarlagair agus ó théarmaí teicniúla chomh fada agus is féidir é.

2. Teagmháil trí Ríomh-phost

Cinnteoidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin go dtabharfar admháil ar gach ríomhphost, agus go bpléifear leo go pras. Cuirfear in iúl don chustaiméir i gcónaí cé atá freagrach as a ríomhphost a láimhseáil, agus conas a réiteofar a c(h)eist.

3. Glaonna Gutháin

Cuirfidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin seirbhís freagartha ar fáil atá cúirtéiseach, cabhrach, cairdiúil agus pras. Tá foireann fáiltithe Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin ar fáil chun glaonna gutháin a fhreagairt le linn uaireanta oifige. Feidhmeoidh seirbhís freagartha lasmuigh d'uaireanta oifige.

4. Eolas agus Eolas Pearsanta

Cuirfimid eolas faoi na seirbhísí, na himeachtaí, agus na cláir go léir atá againn ar fáil dár gcustaiméirí seachtracha agus inmheánacha. Cuirfimid eolas ar fáil atá soiléir, tráthúil, simplí agus cruinn, agus a shásaíonn daoine le riachtanais ar leith.

De réir Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 beidh an t-eolas atá againn ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla.

Pléifear le gach eolas pearsanta faoi rún, agus ní bhainfidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin úsáid as eolas a thugtar ach ar an gcúis a tugadh é amháin; tá sé seo de réir an Pholasaí um Chosaint Sonraí atá againn agus na srianta a bhaineann leis.

5. **Cuairt ar an Oifig**

Cuirfidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin oifigí poiblí ar fáil atá glan, inrochtana, a chloíonn le caighdeáin ghairme agus shábháltachta, agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas, agus daoine eile le riachtanais ar leith, chomh fada agus is féidir é go praiticiúil.

An leibhéal seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leis nuair a bhaineann tú úsáid as seirbhísí Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin

Aithnímid go mbeidh tosaíochtaí éagsúla ag grúpaí difriúla custaiméirí agus iad ag úsáid na seirbhísí atá againn, agus mar sin go mbeidh tiomantais ar leith ag teastáil maidir le leibhéil seirbhísí.

1. Custaiméirí faoi Mhíchumas

Cinnteoidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin go n-aithneófar na riachtanais atá ag daoine faoi mhíchumas agus go ndéanfar freastal orthu. Déanfaidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin gach iarracht a chinntiú go gcoimeádfar caoi ar gach bealach rochtana isteach agus ar fud na bhfoirgneamh againn, agus chuig na seirbhísí atá againn, do dhaoine faoi mhíchumas, agus do dhaoine eile le riachtanais ar leith.

2. Soláthróirí

Cinnteoimid go n-íocfar soláthróirí de réir na reachtaíochta agus na rialacha ábhartha a bhaineann le hÍocaíochtaí Pras.

3. Seirbhís trí mheán na Gaeilge

Freagróidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin, i nGaeilge, gach comhfhreagras a thagann i nGaeilge. Freagróidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin glaonna gutháin i nGaeilge trí bhall foirne le cumas sa Ghaeilge, laistigh de lá oibre amháin de ghnáth. Táimid tiomanta ár ndualgais ó thaobh Acht na dTeangacha Oifigiúla de a chomhlíonadh.

4. Suíomhanna Gréasáin/ Foilseacháin

Tá Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantain tiomanta cothabháil agus forbairt leanúnach a dhéanamh ar ár suíomh gréasáin , chun a chinntiú go bhfuil sé inrochtana, eolasach agus suas chun dáta. Beimid ag obair linn chun ár

gcomhlíontacht le reachtaíochta a phléann le cothromaíocht, le míchumas agus le rochtain a chinntiú.

Leanfaidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin leis an bhfeachtas chun rialacha, rialúcháin, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú. Beidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin réamhghníomhach in eolas a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a fhreastalaíonn ar dhaoine le riachtanais ar leith.

5. Comhionannas/ Éagsúlacht

Tá sé mar aidhm ag Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin ár seirbhísí a chur ar fáil ar bhealach neamhchlaonta, de réir na reachtaíochta um chomhionannas (ó thaobh inscne, stádas pósta, stádas clainne, claonadh gnéis, creideamh, aois, míchumas, ballraíocht sa Lucht Siúil agus lóistín de).

Pléifidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin le gach duine le meas, dínit, agus cúirtéis. Moltar dár mbaill foirne éisteacht go cúramach, cumarsáid éifeachtach a dhéanamh, agus eolas cruinn cabhrach a chur ar fáil. Tuigimid fiúntas na héagsúlachta agus glacaimid leis an tsochaí ilchultúrtha a ndéanaimid freastal air. Aithneoidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin constaicí a chuireann cosc le rochtain seirbhísí agus oibreoidh sé chun deireadh a chur leo. Sampla de seo ná cúinsí sóisialta agus eacnamaíoch, agus baic gheografacha maidir le seirbhísí.

6. Comheagar níos fearr

Cuirfidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite chun cinn maidir le seirbhísí poiblí a sholáthar, laistigh den mBord Oideachais agus Oiliúna, agus le comhlachtaí poiblí eile sa cheantar againn agus go náisiúnta.

7. Custaiméir Inmheánach

Cinnteoidh Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin go n-aithneófar gach ball foirne mar chustaiméirí inmheánacha, agus go dtabharfar tacaíocht dóibh, agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le ceisteanna a bhaineann le soláthar seirbhísí, de réir mar is cuí. Tabharfar an meas céanna do Chustaiméirí Inmheánacha is a thugtar do chustaiméirí seachtracha, agus cuirfear an leibhéal seirbhíse céanna i bhfeidhm.

An chaoi ar féidir le d'ionchur feabhas a chur ar ár seirbhísí.

Aiseolas ó Chustaiméirí

Tá Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin tiomanta feabhas a chur ar ár seirbhísí. Má tá tuairimí agat maidir le bealaí chun feabhas a chur ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil féach ar 'an Fhoirm um Aiseolas ó Chustaiméirí' le do thoil. Is féidir an fhoirm seo a fháil ar ár suíomh gréasáin trí chliceáil anseo.

Gearáin ó Chustaiméirí

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr ar féidir linn a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir. Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a thugaimid molaimid go ndéanfá teagmháil le ball foirne san Oifig, sa Scoil nó san Ionad a bhaineann le hábhar, féachaint an féidir leo déileáil le do cheist.

Tá Bord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin tiomanta córas inrochtana, trédhearcach agus simplí, chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil, a chothú, agus chun a chinntiú go bpléitear le gearáin mar seo ar bhealach seasmhach, cothrom agus trédhearcach.

Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a fuair tú, agus murar féidir an cheist a réiteach chun do shástachta le ball foirne, nó leis an roinn lena raibh tú i dteagmháil, is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh leis an Ionadaí um Sheirbhís do Chustaiméirí ag customercare@kwetb.ie (féach ar na sonraí teagmhála thíos). **Féach ANSEO an Próiseas um Ghearáin a dhéanamh.**

Conas a dhéanann tú gearán?

Is féidir gearán a dhéanamh i scríbhinn. Líon isteach, le do thoil, an fhoirm 'Gearán ó Chustaiméir'. **Is féidir an fhoirm a fháil ar ár suíomh gréasáin trí chliceáil anseo.**

De ghnáth, ní mór gearáin a chur isteach laistigh de 4-6 seachtain ón dáta ar tharla an eachtra. Má chuirtear gearáin, a bhfuil moill ag baint leo, isteach, tá seans ann nach mbeadh ar chumas an Bhoird Oideachais agus Oiliúna scrúdú ceart a dhéanamh orthu. Tabharfar admháil duit ar do ghearán laistigh de 5 lá oibre, agus freagra iomlán laistigh de 28 lá oibre, go hídéalach, ón dáta ar cuireadh an gearán isteach (mura gcuirtear moill réasúnta air). Tá sé mar aidhm againn i gcónaí a bheith dírithe ar cheisteanna a réiteach.

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú ar do ghearán, is féidir leat achomharc a dhéanamh, i scríbhinn, leis an Stiúrthóir atá freagrach as, ag baint úsáid as an seoladh ríomhphoist customercare@kwetb.ie . Déanfar athbhreithniú inmheánach ar an ngearán, agus tabharfar cinneadh ina leith, laistigh de 28 lá oibre de ghnáth.

Le tabhairt faoi deara: sa chás go ndéileáltar le do ghearán faoi pholasaí/nós imeachta eile, ní bheidh fáil agat ar an nós imeachta seo. Mar shampla, tá na ceisteanna seo a leanas lasmuigh den phróiseas seo:

- Ábhar a bhaineann le Polasaí
- Ábhar a bhaineann le dlithíocht
- 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 Nós Imeachta Aontaithe go Náisiúnta ANSEO)
- Diúltú 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.

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

Cód Iompair do Dhaoine a bhaineann úsáid as Seirbhísí agu Oibríochtaí Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin

Tá sé de cheart go hiomlán ag custaiméirí de chuid Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin a bheith ag súil le caighdeán ard seirbhíse, agus tá sé mar aidhm againn seirbhís mar seo a chur ar fáil, i dtimpeallacht atá sábháilte agus seasmhach. Bíonn custaiméirí ag súil le seirbhís béasach cúirtéiseach a fháil ón bhfoireann. Tá sé réasúnta go mbeadh foireann an Bhoird Oideachais agus Oiliúna ag súil leatsa a bheith béasach agus cúirtéiseach agus tú ag plé linn.

Ba chóir do chustaiméirí a bheith ar an airdeall maidir leis an mbealach ar féidir leis an gcaoi a iompraíonn siad iad féin, agus a mhinice is a théann siad i dteagmháil linn, drochthionchar a bheith aige ar chumas na foirne againn seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil, agus go bhfuil dualgas ar an mBord Oideachais agus Oiliúna go ginearálta a chinntiú go gcuireann sé caighdeán ard seirbhíse ar fáil *dá chustaiméirí go léir*.

Tugann an t-eolas seo a leanas suimiú ar an gCód agus an t-eolas a bhaineann le hábhar.

Iompar do-ghlactha

Chun timpeallacht shábháilte mheasúil a chinntiú do gach duine, iarraimid ar ár gcustaiméirí iad féin a iompar go measúil. Nílimid ag súil go mbeidh ar ár bhfoireann cur suas le hiompar do-ghlactha, ina measc na hiompair ar an liosta seo, nach liosta iomlán é, a leanas, :

- Iompar atá trioblóideach agus a chuireann isteach ar an úsáid a bhaineann daoine eile as na háiseanna atá againn, agus ar an bpléisiúr a bhaineann siad as na háiseanna sin, nó a chuireann isteach ar chumas an Bhoird Oideachais agus Oiliúna seirbhísí a chur ar fáil do chustaiméirí eile.
- Ciapadh ar bhaill foirne nó ar bhaill den phobail trí úsáid a bhaint as teanga nó iompar atá maslach, ciníoch, gnéasaíoch, homafóbach, aoisíoch, gáirsiúil nó bagarthach, nó aon rud atá i gcoinne na bhforas atá leagtha síos san Acht um Stádas Comhionann (leasaithe).

- Bullaíocht agus ciapadh, iompar trodach ina measc, a úsáideann foréigean nó bagairt go mbeidh foréigean ann, i leith na foirne agus/nó i leith an phobail, nó an bhagairt féindochar a dhéanamh.
- Ag baint úsáid as droch-chaint i gcumarsáid leis an mBord Oideachais agus Oiliúna.
- Úsáid neamhoiriúnach as gléasanna taifeadta nó as na meáin shóisialta, i gcaidreamh le foireann an Bhoird Oideachais agus Oiliúna, gan aird a thabhairt ar chearta príobháideachais na foirne nó an tríú páirtí.
- Tuairimí doghlactha nó ábhar gránna a chur ar ardáin na meán sóisialta nó ar shuíomhanna idirlín, faoi fhoireann an Bhoird Oideachais agus Oiliúna, a thagraíonn dá ról sa Bhord Oideachais agus Oiliúna.
- Goid agus/nó dochar mailíseach a dhéanamh do réadmhaoin.
- Úsáid a bhaint as alcól nó as drugaí mídhleathacha fhad is atá úsáid á bhaint as áiseanna Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin.
- Toitíní a chaitheamh laistigh d'oifigí poiblí agus foirgnimh Bhord Oideachais agus Oiliúna Chill Dara agus Chill Mhantáin.
- Síor-iompar míréasúnta agus trioblóideach, mar shampla, iompar trioblóideach ar nós iliomad ríomhphoist, litreacha, glaonna gutháin a chur, nó teacht chun na hoifige arís is arís eile, maidir le ceisteanna ar tugadh freagra orthu, ar cuireadh críoch leo, nó atá lasmuigh de chúraim an Bhoird Oideachais agus Oiliúna.
- Éilimh mhíréasúnta: ag síor-éileamh torthaí nach féidir a bhaint amach.
- Ag baint mí-úsáid as an bpróiseas gearáin ar chúiseanna cráiteacha, go háirithe sa chás go mbíonn na próisis achomhairc ídithe, agus go bhfuil an custaiméir ag iarraidh an próiseas gearáin a úsáid chun na torthaí a bhí ar na próisis achomhairc a athrú.

Cad a tharlaíonn má iompraíonn tú tú féin ar an gcuma seo

Má cheapaimid go bhfuil d'iompar doghlactha, déarfaimid leat cén fáth agus iarraimid ort é a athrú. Má cheaptar go mbeadh sé úsáideach, déanfaimid machnamh ar an gcaoi a labhraimid leat agus a ndéanaimid cumarsáid leat, má chabhraíonn sé seo leat iompar doghlactha a sheachaint.
Má leanann an t-iompar doghlactha seo, cuirfimid teorann leis an dteagmháil a dhéanann tú lenár n-áiseanna agus lenár seirbhísí. Ní dhéanfar an cinneadh seo, de ghnáth, go dtí go ndéanann lucht sinsearach bainistíochta áitiúla athbhreithniú ar an gcás. Beidh srianta oiriúnach, agus ag teacht leis an gcineál iompair, agus tabharfaidh sé leas na foirne agus an phobail san áireamh. Is iad na píonóis is mó a mbainfimid úsáid astu más gá ná:

- Iarraidh ort aon chumarsáid ina bhfuil caint mhaslach nó ghránna, a tharraing siar, agus do cheist a chur isteach arís ar bhealach measúil
- Iarraidh ort teagmháil a dhéanamh linn i bhfoirm litreach amháin
- Iarraidh ort gan teagmháil a dhéanamh ach le ball foirne ainmnithe amháin
- Iaraidh or glaoch gutháin a chur ar laethanta áirithe agus ag amanna áirithe amháin
- Srian a chur leis an rochtain atá agat ar áiseanna agus ar sheirbhísí
- Iarraidh ort comhaontú a dhéanamh maidir le do chuid iompair sa todhchaí
- Iarraidh ort imeacht ónár n-áiseanna, agus/nó deireadh a chur leis an úsáid atá á bhaint agat as ár seirbhísí, más bagairt é d'iompar i leith sábháilteacht agus/nó leas na foirne nó an phobail.
- Mar rogha dheireanach, deireadh a chur le gach teagmháil leat más léir nach bhfuil aon deireadh ag teacht leis an iompar seo.
- Má bhíonn an iompar chomh tromchúiseach go ndéanann sé bagairt ar shábháilteacht láithreach agus leas na foirne nó daoine eile, smaoineoimid ar roghanna eile. Ina measc seo bheadh, tuairisc a chur chuig An Garda Síochána, nó tús a chur le cás dlí. I gcásanna mar seo, ar braith ar na cúinsí, tá seans ann nach ndéarfar leat go bhfuil sé seo ag tarlú.

Ag brath ar chúinsí do chuid iompair, nuair a dhéantar tuairisc ar tharlúintí, scríobhfaimid chugat ag insint duit cén fáth a bhfuil do chuid iompair doghlactha agus cad atá i gceist againn a dhéanamh. Má theipeann ort cloí leis an gCód Iompair tá seans go mbeidh orainn seirbhísí a tharraingt siar, agus cé gur trua linn sin, beidh sé riachtanach.

Tar éis do chuid iompair, má cheapann tú nach bhfuil an méid atá déanta ag an mBord Oideachais agus Oiliúna cuí, is féidir leat achomharc a dhéanamh i scríbhinn chuig: