

# Ábhar Cairt Custaiméirí



**wwetb**

Bord Oideachais agus Oiliúna  
Phort Láirge agus Loch Garman  
Waterford and Wexford  
Education and Training Board

**Réamhrá:** Tá WWETB tiomanta seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a sholáthar dár gcustaiméirí go léir de réir phrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí. Táimid tiomanta freisin monatóireacht agus feabhsú a dhéanamh ar cháilíocht ár seirbhíse dár gcustaiméirí. Tugann an Chairt Chustaiméirí seo breac-chuntas ar na caighdeáin atá leagtha síos againn dár n-eagraíocht.



## Cuairteoirí ar ár nOifigí Poiblí, Scoileanna agus Ionaid

- Cinnteoidimid go ndéileálfar go pras agus go héifeachtúil le gach fiosrúchán
- Cinnteoidimid go bhfeicfear go poncúil tú áit a bhfuil coinne déanta
- Caithfidimid le gach custaiméir ar bhealach dea-bhéasach, cúirtéiseach agus cothrom
- Cuirfidimid áiseanna ar fáil atá sábháilte, inrochtana agus arna gcothabháil as arardchaighdeán
- Beidh meas againn ar do phríobháideacht agus ar rúndacht



## Glaonna Teileafóin

- Freagróimid fóin go pras agus go cúirtéiseach
- Freagróimid do cheist go héifeachtúil agus go gairmiúil agus déanfaimid ár ndícheall a bheith chomh cabhrach agus is féidir
- Cuirfidimid do ghlaao ar aghaidh chuig an duine is oiriúnaí chomh tapa agus is féidir agus tabharfaimid ainm agus sonraí teagmhála an duine a fhreagróidh do cheist duit
- Mura féidir linn freagra a thabhairt duit láithreach, tógfaimid do chuid sonraí agus glaofaimid ar ais ort ag am atá oiriúnach duit féin nó tabharfaimid ainm an chomhalta foirne duit a chuirfidh glaoh ar ais ort



## Litir

- Tá sé mar aidhm againn admháil a thabhairt go bhfuarthas comhfhreagras den sórt sin laistigh de 5 lá oibre tar éis é a fháil, agus freagra substainteach ar cheist a eisiúint laistigh de 20 lá oibre
- Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, cuirfidimid ar an eolas tú faoi na cúiseanna leis an moill. Go háirithe, bíonn frámaí ama níos faide ag teastáil ó ábhair chasta agus ábhair dlí
- Cuirfidimid ainm teagmhála, seoladh agus uimhir Teileafóin agus seoltaí ríomhphoist ar fáil i ngach comhfhreagras a eiseofar
- Scríobhfaimid chomh soiléir agus chomh simplí agus is féidir, ag coinneáil téarmaí teicniúla go dtí an t-íosmhéid. Má úsáidimid téarmaí teicniúla nó acrainmneacha, míneoidimid iad



## R-phost

- Admhóimid gach comhfhreagras laistigh de 3 lá oibre agus déanfaimid ár ndícheall freagra a thabhairt laistigh de 5 lá oibre nó níos lú
- Cinnteoidimid go mbeidh ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus seoladh r-phoist inár gcomhfhreagras ríomhphoist go léir
- Nuair a bhaineann d'fhiosrúchán le roinn laistigh de WWETB cuirfidimid do cheist ar aghaidh agus cuirfidimid ar an eolas tú go ndearna muid amhlaidh agus inseoidimid duit cé chuige ar cuireadh ar aghaidh é
- Scríobhfaimid chomh soiléir agus chomh simplí agus is féidir, ag coinneáil téarmaí teicniúla go dtí an t-íosmhéid. Má úsáidimid téarmaí teicniúla agus acrainmneacha, míneoidimid iad
- Beidh síniú ag gach comhalta foirne ina mbeidh faisnéis teagmhála ar a r-phost
- Tabharfaimid fógra duit trí fhreagra ríomhphoist "as oifig" má bhíonn comhalta foirne as láthair ar feadh níos mó ná 3 lá oibre agus soláthroidimid teagmháil mhalartach duit



## Láithreán Gréasáin (www.wwetb.ie)

- Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis ar ár láithreán gréasáin soiléir agus cruinn, agus míneofar téarmaí agus acrainmneacha teicniúla de réir mar is cuí
- Déanfaimid éasca é faisnéis, foirmeacha agus foilseacháin a fháil ar ár láithreán gréasáin/inlíon
- Déanfaimid éasca é trácht, gearán nó aighneacht a chur isteach ar ár láithreán gréasáin/inlíon más infheidhme
- Cinnteoidimid go gcomhlíonann ár láithreán gréasáin/inlíon caighdeáin inrochtaineachta
- Leanfaimid orainn ag leathnú ár raon seirbhísí ar líne ionas gur féidir leat rochtain a fháil ar ár seirbhísí ag am agus áit atá oiriúnach duit



## Cuidigh Linn le Cuidiú Leat:

- Déan cinnte go gcuirtear d'ainm, do sheoladh agus uimhir theileafóin i rith an lae nó seoladh ríomhphoist i do chomhfhreagras
- Bí chomh soiléir agus is féidir faoi d'fhiosrúchán nó do ghearán agus tabhair an oiread sonraí agus is féidir dúinn
- Caith lenár bhfoireann go béasach agus le meas
- Tabhair aiseolas dúinn trí thagairtí, gearáin nó moltaí a dhéanamh faoin tseirbhís a fhaigheann tú agus cuir in iúl dúinn nuair a dhéanaimid rud éigin go maith



## Teanga Oifigiúil:

- Déanfaimid gach iarracht chun freastal ar chustaiméirí ar mian leo a ngnó a dhéanamh i nGaeilge
- Cuirfidimid ár seirbhísí ar fáil do chustaiméirí trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach
- Foilseoidimid gach foilseachán Oifige go dátheangach
- Leanfaimid orainn ag cothabháil ár láithreán gréasáin i nGaeilge agus i mBéarla
- Cabhróimid leat do ghnó a dhéanamh trí Ghaeilge



## Conas Gearán a dhéanamh:

- Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a chuirtear ar fáil duit, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh. Creidimid gurb é an bealach is éifeachtaí agus is gasta chun gearán a réiteach agus réiteach sásúil a bhaint amach ná déileáil leis an gceist ag an bpointe inar soláthraíodh an tseirbhís. Tá sé mar aidhm againn mar sin:
- Déileáil le gach gearán ar bhealach oscailte, oibiachtúil agus cothrom
- A chinntiú go n-adhmaítear gach gearán foirmiúil laistigh de 5 lá oibre agus go dtabharfar freagra dóibh laistigh de 20 lá oibre
- Sa chás go n-ardaíonn ábhar do ghearáin saincheisteanna casta, coinneoidimid ar an eolas thú faoin bhfráma ama sínte atá riachtanach
- Ní dhéanfar dochar do do chearta ceisteanna a ardú leis an Ombudsman má bhaintear leas as nós imeachta gearán, laistigh den tréimhse reachtúil.
- Tá tuilleadh faisnéise faoinár Nós Imeachta Gearán ar fáil ar ár láithreán gréasáin ag an nasc seo a leanas - <http://www.wwetb.ie/customer-charter/>