

Cairt Custaiméirí

2023-2025



Léim go dtí...

Réamhrá	4
Ár bPobal	5
Na Treoirphrionsabail maidir le Seirbhís do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán a Chur ar Fáil	10
Caighdeáin Seirbhíse	11
Oifigigh Rochtana	19
Saoráil Faisnéise	19
Cosaint Sonraí	20
Nasc le Foirm Aiseolais do Chustaiméirí	20
Nasc le Foirm Déanta Gearáin	20
Aguisín I Tuilleadh Eolais	22
Aguisín II Plean Gníomhaíochta na Cairte Custaiméirí, 2023-2025	23
Aguisín III Achoimre ar ár gCaighdeán agus ár dTiomantais	25



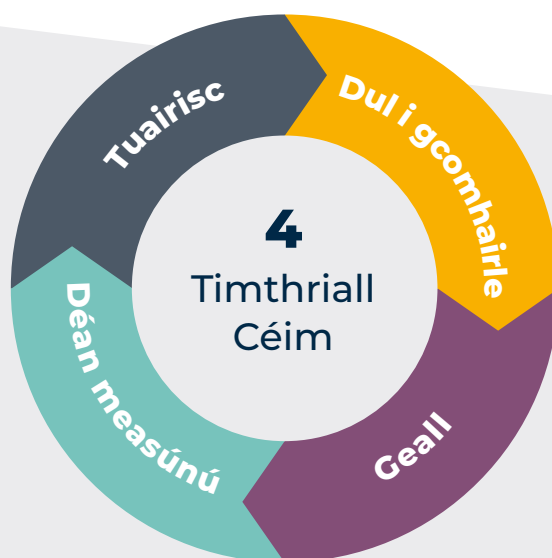
Réamhrá

Mar eagraíocht earnála poiblí, caitheann BOO Chiarraí dúthracht chun seirbhís ghairmiúil, éifeachtach, fhreagrúil a chur ar fáil dár gcuid custaiméirí go léir. Caithimid lenár gcustaiméirí go hómósach agus déanaimid gach iarracht a chinntiú go bhfreastalaíonn ár gcuid seirbhísí ar do riachtanais agus go bhfuil siad chomh maith agus a cheapann tú gur cheart dóibh a bheith.

Is é is cuspóir leis an gcairt custaiméirí seo ná na caighdeáin seirbhíse a leagan amach ar féidir leat a bheith ag súil leo agus tú ag plé lenár n-eagraíocht. Forbraíodh an chairt i gcomhréir le timthriall leanúnach ceithre chéim¹ na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (RCPA), áit a leagtar amach an méid seo a leanas d'eagraíochtaí ar fud na seirbhíse poiblí:

1. Comhairliúchán le custaiméirí/páirtithe leasmhara
2. Tiomantas do chaighdeáin seirbhíse
3. Measúnú feidhmíochta
4. Tuairisciú ar thorthaí

Mar eagraíocht earnála poiblí, caithimidne in BOO Chiarraí dúthracht chun seirbhís do chustaiméirí ar ardchaighdeán a sholáthar agus a chur ar fáil do gach custaiméir.



¹ RCPA. (2019) Tionscnamh agus Treoirínite um Chairteacha Custaiméirí.

Ár bPobal

Is príomhsholáthraí oideachais agus oiliúna é BOO Chiarraí i gContae Chiarraí, agus cuireann sé réimse cuimsitheach seirbhísí ar fáil chun freastal ar riachtanais éagsúla ár bpobail áitiúil atá ag fás. Mar cheann de na soláthraithe reachtúla is mó sa réigiún, cuirimid oideachas agus oiliúint ar ardchaighdeán ar fáil do dhaoine aonair de gach aois, beag beann ar a gcúlra ná a gcúinsí.

Tá líonra fairsing suíomhanna ar fud an chontae ag BOO Chiarraí, rud a chinntíonn fáil áisiúil ar dheiseanna oideachais agus oiliúna. Cuirimid raon leathan seirbhísí ar fáil, lena n-áirítear seirbhísí bunoidreachais, seirbhísí iar-bhunoideachais, agus seirbhísí breisoideachais agus oiliúna. Ina theannta sin, déanaimid maoirseacht dhíreach ar sheirbhísí áirithe a chuirimid ar fáil, amhail tacaíochtaí cuimsitheacha d'fhoghlaimoirí, seirbhísí óige agus cruthaitheacha, agus seirbhísí oideachais allamuigh, mar aon le seirbhísí a bhaineann leis an nGaeilge agus le tacaíocht chorparáideach.

Táimid ag iarraidh i gcónaí ár seirbhísí a fheabhsú chun freastal ar riachtanais athraitheacha ár gcuid custaiméirí. Cuireann an fhoireann a gcroí agus a n-anam san obair le timpeallacht foghlama atá idir ionchuimsitheach agus tacúil a chruthú, a chuireann fás pearsanta chun cinn chomh maith le gnóthachtáil acadúil.

Ár gCuid Custaiméirí

I measc ár gcuid custaiméirí tá na daoine siúd a fhaigheann seirbhísí uainn, cibé go díreach nó go hindíreach, chomh maith lenár bhfoireann agus ár gcuid bpáirtithe leasmhara (daoine aonair nó comhlachtaí).

Ráiteas Misin

Caitheann BOO Chiarraí dúthracht chun sochaí foghlama ar feadh an tsaoil agus ar fud an tsaoil a chur chun cinn i gCiarraí ionas go mbeidh an rochtain chéanna ag cách ar dheiseanna oideachais agus oiliúna.

Bunluachanna



Is iad Ionchuimsiú, Meas, Comhionannas, Cáilíocht agus Barr Feabhais san Fhoghlaim na bunluachanna atá againn, agus tá siad bunaithe ar an tuairim gur cheart go mbeadh sé de cheart ag cách rochtain a fháil ar dheiseanna oideachais agus oiliúna chun cabhrú leo lán a n-acmhainneachta a bhaint amach agus freastal a dhéanamh ar a riachtanais phearsanta, shóisialta, shibhialta, chultúrtha agus eacnamaíocha.

Tá na bunluachanna sin mar bhonn agus mar thaca ag ár ngníomhartha agus ár n-iompar agus muid ag obair chun ár misean a bhaint amach.



Spriocanna Straitéiseacha

Leagtar amach in Ráiteas Straitéise 2023-2027 – Cruth á Chur ar an Saol Amach Romhat ár dtreo straitéiseach as seo go ceann cúig bliana agus tugtar aghaidh freisin ar na cúig phríomhsprioc seo a leanas:



Na Treoirphrionsabail maidir le Seirbhís do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán a Chur ar Fáil



Caighdeán Seirbhíse

Mar bhonn agus mar thaca ag na caighdeán agus na gealltanais seirbhíse atá inár gcairt custaiméirí tá an **12 Threoirphrionsabal maidir le Seirbhís do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán a Chur ar Fáil, a leagtar amach sna Treoirlínte Ullmhaithe Pleananna Gníomhaíochta agus Cairteacha Custaiméirí ó RCPA.**² Mar a dhéanaimid inár gcuid oibre ar fad, tugadh aird chuí freisin agus an doiciméad seo á chur i dtoll a chéile againn ar an oibleagáid reachtúil a leagtar orainn le hAlt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014³ (Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine).



Caighdeán
Cáilíochta
Seirbhíse



Comhionannas
agus Éagsúlacht



Rochtain
Fhisiciúil



Eolas



Tráthúlacht
agus Cúirtéis



Gearáin



Achomhairc



Comhairliúchán
agus Measúnú



Roghanna



Comhionannas
idir na Teangacha
Oifigiúla



Comheagar
Níos Fearr



Custaiméir
Inmheánach

² RCPA. (2018) Customer Action Plans and Charters: Guidelines for Preparation.

³ Rialtas na hÉireann. (2014) An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014.



Caighdeán Cáilíochta Seirbhíse

Leagtar amach go sonrach sa chairt custaiméirí seo cineál agus caighdeán na seirbhíse lenar féidir le custaiméirí a bheith ag súil agus iad ag plé lenár n-eagraíocht.

Tá cóipeanna den doiciméad seo ar taispeáint go feiceálach sna háiteanna a gcuirtear seirbhísí ar fáil.



Comhionannas agus Éagsúlacht

Leanfaimid orainn ag urramú na gceart chun cóir comhionann a leagtar síos le reachtaíocht chomhionannais, agus ag déanamh freastal ar an éagsúlacht sa chaoi go gcuirfear leis an gcomhionannas ar mhaithe leis na grúpaí siúd a thagann faoi scáth na reachtaíochta comhionannais (faoi fhorais inscne, stádais pósta, stádais teaghlaigh, gnéaschlaonta, creidimh, aoise, míchumais, cine nó toisc gur den lucht siúil iad).

Mar eagraíocht, leanfaimid orainn ag déanamh sainaithint ar bhacainní agus ag iarraidh deireadh a chur leo, is iad sin bacainní roimh dhaoine atá thíos leis an mbochtaineacht agus leis an eisiámh sóisialta teacht ar sheirbhísí, agus rompu siúd atá ag dul i ngleic le bacainní teacht ar sheirbhísí mar gheall ar an áit a bhfuil cónaí orthu.



Rochtain Fhisiciúil

Leanfaimid orainn ag déanamh gach iarrachta saoraidí poiblí inrochtana a chur ar fáil atá glan agus príobháideach, atá i gcomhréir le caighdeán ghairme agus sábháilteachta agus atá oiriúnach do dhaoine atá faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais faoi leith acu.



Eolas

Leanfaimid orainn ag cur eolas soiléir, tráthúil agus cruinn ar fáil ag gach pointe teagmhála. Comhlíonfaidh an t-eolas sin riachtanais daoine a bhfuil riachtanais ar leith acu. Leanfaimid orainn ag cinntiú gur féidir leas iomlán a bhaint as an Teicneolaíocht Faisnéise agus go mbíonn an t-eolas a fhoilsítear ar láithreáin gréasáin seirbhíse poiblí ag teacht leis na treoirlínte maidir le hábhar a fhoilsiú ar an ngréasán.



Tráthúlacht agus Cúirtéis

Leanfaimid orainn ag cur seirbhísí ardchaighdeáin ar fáil le cúirtéis agus cáiréis, agus gan aon mhoill mhíchuí, d'fhonn cultúr measa a chothú idir an eagraíocht agus an custaiméir. Tagraíonn na gealltanais seo a leanas don leibhéal seirbhíse ar féidir le custaiméir nó le páirtí leasmhar a bheith ag súil leis agus iad ag dul i dteagmháil lenár n-eagraíocht nó ag tabhairt cuairt orainn.



Cruinnithe agus Cuaireanna

- Cuirfimid seirbhís chabhrach agus phras ar fáil, agus cuirfimid ar fáil go cúirtéiseach cairdiúil í.
- Bíonn gach ball den fhoireann fáiltithe ar fáil chun fáilte a chur roimh chuairteoirí i rith na n-uaireanta oifige.
- Freastalóimid ar do riachtanais inrochtaineachta ach na riachtanais sin a bheith curtha in iúl agat dúinn roimh do chuairt (ar chuntar go mbeidh fáil ar sholáthraithe seachtracha i gcásanna áirithe). Is féidir iarratais ar chúnamh a dhéanamh go díreach ar an bhfón nó i scríbhinn chuig an duine/na daoine atá i mbun an imeachta.



Teagmháil tríd an ríomhphost

- Déanfaimid cinnte de go ndéanfar gach ríomhphost a admháil de réir an bheartais iomchuí de chuid BOO Chiarraí.



Teagmháil i Scríbhinn

- Déanfaimid comhfhreagras a admháil nach mó ná cúig lá oibre tar éis a fhála.
- Cuirfimid freagra chugat laistigh de 20 lá oibre. Ar fhaitíos nach féidir freagra den sórt sin a chur chugat laistigh den tréimhse ama sin, cuirfear freagra eatramhach chugat lena chur in iúl duit go bhfuil an cas fós idir lámha againn.
- Déanfaimid cinnte de go mbeidh sonraí an teagmhálaithe agus a (h) uimhir fóin luaite ar gach freagra.
- Déanfaimid cinnte de go mbeidh freagraí i dteanga shoiléir shimplí, saor ó bhéarlagair agus ó théarmaí teicniúla chomh fada agus is féidir.



Glaonna teileafóin

- Cuirfimid seirbhís freagartha ar fáil atá idir chabhrach agus phras, agus cuirfimid ar fáil go cúirtéiseach cairdiúil í.
- Bíonn gach ball den fhoireann fáiltithe ar fáil chun glaonna teileafóin a fhreagairt i rith na n-uaireanta oifige.





Gearáin

Gabhaimid orainn féin córas a bheith i bhfeidhm againn le plé le gearáin faoin gcáilíocht seirbhíse a chuirtear ar fáil. Córas inrochtana a bheidh ann, é poiblithe go maith, trédhearcach agus éasca le húsáid. Déanfaimid cinnte de go ndéanfar plé le haon ghearán den sórt sin ar bhealach comhsheasmhach, cothrom agus trédhearcach.

Nós Imeachta Gearán

Mura bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a fuair tú agus mura féidir an cas a réiteach chun do shásaimh leis an mball foirne nó leis an rannóg lena raibh tú ag plé, is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh le Seirbhís do Chustaiméirí BOO Chiarraí ach ríomhphost a chur chuig customerservice@kerryetb.ie nó i scríbhinn chuig Seirbhís do Chustaiméirí, BOO Chiarraí, Lárphointe, Bóthar John Joe Sheehy, Trá Lí, Co. Chiarraí.

Tá an Fhoirm Déanta Gearáin do Chustaiméirí ar fáil lena híoslódáil ar an láithreán gréasáin. Ba cheart gach gearán a dhéanamh i scríbhinn leis ‘an bhFoirm Déanta Gearáin do Chustaiméirí’.

Déanfaimid ár ndícheall foghlaim ónár gcuid botún chun a chinntiú nach ndéanfar na botúin chéanna arís agus arís eile.

Próiseas

- Nuair a fhaighimid gearán, seoltar ar aghaidh chuig an bhfoireann is iomchuí é ionas gur féidir leo aghaidh a thabhairt air.
- Déanfaimid gach gearán a admháil nach mó ná cúig lá oibre tar éis a fhála.
- Déanfaimid gach gearán a mheas agus cuirfimid freagra ar do ghearán chugat laistigh de 20 lá oibre. I gcás nach féidir déanamh amhlaidh, cuirfimid freagra eatramhach chugat chun míniú a thabhairt duit ar an gcás agus chun a chur in iúl duit cén uair is féidir leat a bheith ag súil le freagra ceart.
- Mura mbeidh an gearán réitithe chun do shásaimh, féadfaidh BOO Chiarraí é a chur ar aghaidh i gcomhair athbhreithniú inmheánach. Ba cheart iarratais ar athbhreithniú a sheoladh chugainn i scríbhinn tráth nach déanaí ná 10 lá oibre tar éis dháta an chéad chinnidh.




Gearáin (ar lean)


- I mbun an athbhreithnithe inmheánaigh beidh ball foirne níos sinsearaí ná an duine a d'fhiosraigh an gearán ar an gcéad dul síos.
- Eiseofar toradh an iarratais ar athbhreithniú laistigh de 20 lá oibre. I gcás nach féidir déanamh

amhlaidh, cuirfimid freagra eatramhach chugat chun míniú a thabhairt duit ar an gcás agus chun a chur in iúl duit cén uair is féidir leat a bheith ag súil le freagra maidir le toradh d'iarratais.

Cur ar Aghaidh chuig Oifig an Ombudsman

- Mura mbeidh tú sásta leis an gcinneadh a rinneadh maidir le do ghearán, féadfaidh tú iarraidh ar an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar do ghearán. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman mar seo a leanas:

 Comhlánaigh an fhoirm 'Déan Gearáin' trí www.ombudsman.ie

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

 +353 1 639 5600

 @OfficeOmbudsman

Saincheistean nach féidir plé leo faoin bpróiseas déanta gearán do chustaiméirí

- Aon ghearán a bhaineann leis an bpróiseas Ceannaireachta agus Bainistíochta.
- Diúltú duine a chur ar an rolla nó cásanna díbeartha faoi Alt 29 den Acht Oideachais, 1998
- Gearáin ó thuismitheoirí daltaí/scoláirí (faoi bhun 18 mbliana d'aois) nó ó scoláirí/mhic léinn (os cionn 18 mbliana d'aois) i gcoinne daoine dár bhfoireann. Ba cheart plé lena leithéid de shaincheistean faoi "Nós Imeachta Gearán an BOO".



Achomhairc

Gabhaimid orainn féin córas achomhairc/athbhreithnithe a bheith i bhfeidhm againn do chustaiméirí nach bhfuil sásta le cinntí maidir le seirbhísí. Córas inrochtana a bheidh ann, é curtha ar bhonn foirmiúil, poiblithe go maith, trédhearcach agus éasca le húsáid.



Comhairliúchán agus Measúnú

Leanfaimid orainn ag cur cur chuige struchtúrtha ar fáil i leith dul i gcomhairle leis an gcustaiméir ar bhealach fiúntach agus cead cainte a thabhairt dó maidir leis an gcaoi a ndéantar seirbhísí a fhorbairt agus a chur ar fáil, agus an chaoi a ndéantar athbhreithniú orthu.

Leanfaimid orainn ag cinntiú go ndéantar measúnú fiúntach ar an gcaoi a gcuirtear seirbhísí ar fáil.



Roghanna

Leanfaimid orainn ag cur roghanna ar fáil, nuair is féidir, agus seirbhísí á gcur ar fáil againn, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Bainfimid úsáid as cineálacha teicneolaíochta atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn lena chinntiú go mbeidh an leibhéal is airde rochtana agus rogha ann, chomh maith le soláthar ardchaighdeán.



Comhionannas idir na Teangacha Oifigiúla

Leanfaimid orainn ag cur seirbhísí ardchaighdeán ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach, agus ag cur custaiméirí ar an eolas maidir leis an gceart atá acu chun a rogha teanga oifigiúil a úsáid.

Comhfhreagras trí Ghaeilge

- Déanfaimid ár gcuid gnó trí Ghaeilge nuair a iarrtar orainn déanamh amhlaidh.
- Scríobhfaimid ar ais chugat i nGaeilge má scríobhann tusa chugainn i nGaeilge.
- Cuirtear ár dtuarascálacha straitéiseacha bliantúla ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla i gcomhréir le hAcht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021.



Comheagar Níos Fearr

Gabhaimid orainn féin cur chuige níos comheagraithe agus níos comhtháithe a chothú i leith seirbhísí poiblí a sholáthar.



Custaiméirí Inmheánacha

Déanfaimid cinnte de go n-aithnítear gur custaiméirí inmheánacha iad na baill foirne. Déanfaimid cinnte de freisin go dtugtar tacaíocht dóibhsean mar is cuí agus go dtéitear i gcomhairle leo i dtaca le ceistanna a bhaineann le soláthar seirbhísí.

Gabhann BOO Chiarraí air féin na leibhéil is airde seirbhíse a chur ar fáil dár gcuid custaiméirí go léir i gcomhréir leis na prionsabail seo.



Déan Teagmháil Linn



Oifigigh Rochtana

Aon chustaiméir a bhfuil ceist aige nó aici maidir le rochtain a fháil ar sheirbhísí, ba cheart dó nó di teagmháil a dhéanamh le hOifigeach Rochtana dár gcuid mar seo a leanas:



BOO Chiarraí, Lárphointe, Bóthar John Joe Sheehy,
Trá Lí, Co. Chiarraí, V92 P2FE



accessofficer@kerryetb.ie

Saoráil Faisnéise

De réir reachtaíocht saorála faisnéise na hÉireann (SF), tá sé de cheart dlíthiúil ag gach duine:

- Rochtain a fháil ar thaifid atá i seilbh comhlachta a mbaineann an reachtaíocht SF leis
- A iarraidh go ndéanfaí ceartú ar aon fhaisnéis a bhaineann leis/léi i gcás go bhfuil sí neamhiomlán, mícheart nó míthreorach
- A iarraidh go dtabharfaí mínithe dó/di ar chinntí arna ndéanamh ag comhlachtaí poiblí i gcás go mbaineann na cinntí sin leis/léi

Is féidir iarratais saorála faisnéise a sheoladh chuig an Oifigeach Saorála Faisnéise mar seo a leanas:



BOO Chiarraí, Lárphointe, Bóthar John Joe Sheehy,
Trá Lí, Co. Chiarraí, V92 P2FE



FOI@kerryetb.ie

Ní mór gach iarratas a dhéanamh i scríbhinn agus a shonrú go bhfuil sé á dhéanamh faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014.

Tá tuilleadh eolais maidir leis an tSaoráil Faisnéise ar fáil ag www.foi.gov.ie.

Cosaint Sonraí

De réir an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS), ceanglaítear orainn tú a choinneáil ar an eolas faoi na nithe seo a leanas:

- Na cineálacha sonraí atá i seilbh againn a bhaineann leat
- Cad chuige a n-úsáidtear iad
- Do chearta maidir leis an gcaoi a ndéantar iad a phróiseáil

Tá gach beartas agus faisnéis ábhartha maidir leis an gcosaint sonraí foilsithe againn ar ár láithreán gréasáin d'fhonn cabhrú leat tuiscint a fháil ar an bhfáth agus ar an mbealach a ndéanann BOO Chiarraí do chuid sonraí a phróiseáil.

Le tuilleadh eolais a fháil maidir leis an gcosaint sonraí, déan teagmháil leis an Oifigeach Cosanta Sonraí mar seo a leanas:



BOO Chiarraí, Lárphointe, Bóthar John Joe Sheehy,
Trá Lí, Co. Chiarraí, V92 P2FE



dataprotection@kerryetb.ie

Tá tuilleadh eolais maidir leis an gCosaint Sonraí agus an RGCS ar fáil ag www.dataprotection.ie.

Foirmeacha Aiseolais

Cliceáil ar na naisc thíos chun aiseolas a chur chugainn ar ár suíomh Gréasáin.

Aguisíní



Aguisín I

Tuilleadh Eolais

Reachtaíocht Ábhartha:

- Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021
- An tAcht um Theanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2017
- Na hAchtanna um Stádas Comhionann, 2000 – 2015
- An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014

Eolas Áisiúil:

An Tionscnamh um Sheirbhís do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán

Ár Seirbhís Phoiblí, 2020

Treoirlínte Comhairliúcháin

Treoirlínte Ábhair

Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas



Aguisín II

Suirbhé bliantúil
cairte custaiméirí
ar bhaill foirne

Suirbhé bliantúil
sástachta
custaiméirí ar an
bpobal i gcoitinne

Plean Gníomhaíochta na Cairte Custaiméirí 2023-2025




Cóid QR i
bhfáiltithe
agus i seomraí
cruinnithe

Oiliúint maidir
leis an gCairt
Custaiméirí



Aguisín III

Achoimre ar ár gCaighdeán Seirbhíse agus ár dTiomantais

Caighdeán Seirbhíse agus Gealltanais	Táscairí Feidhmíochta / Uirlis Tomhais	Sprioc Feidhmíochta	Tomhas agus Tuairisciú
 <p>Caighdeán Cáilíochta Seirbhíse</p>	Ráta Infheictheachta na Cairte Custaiméirí	Ráta infheictheachta 95% ar a laghad a choinneáil maidir leis an gCairt Custaiméirí gach áit a gcuirtear seirbhísí ar fáil.	<p>Suirbhé bliantúil cairte custaiméirí a dhéanamh ar bhaill foirne.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhóraitm Ardbhainistíochta Feidhmiúcháin (SEM), agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil i gcomhréir le ceanglais an RCPA.</p>
 <p>Comhionannas agus Éagsúlacht</p>	Comhlíonadh Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine (PSD)	<p>Ráta comhlíonta 95% nó níos airde a bhaint amach leis na cúraimí go léir atá leagtha amach i bPlean Cur chun Feidhme an PSD laistigh den tréimhse ama trí bliana (2023-2025).</p> <p>2 ghníomhaíocht rannpháirtíochta ar a laghad a dhéanamh in aghaidh na bliana ar fud na scéime.</p>	<p>Monatóireacht rialta a dhéanamh ar na gníomhartha atá leagtha amach sa phlean cur chun feidhme.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhóraitm SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>
 <p>Rochtain Fhísiciúil</p>	Ráta comhlíonta sláinte agus sábháilteachta	Ráta comhlíonta 95% nó níos airde a bhaint amach leis na rialacháin ábhartha sláinte agus sábháilteachta agus leis na ceanglais dlí.	<p>Monatóireacht rialta a dhéanamh de réir an Ráitis Chorpáraidigh, le tacaíocht ón oifigeach sláinte agus sábháilteachta.</p> <p>Cruinnithe ráithiúla leis an Stiúrthóireacht agus cruinnithe bliantúla leis an bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin.</p>
	Inrochtaineacht saoráidí nua	A chinntiú go mbeidh 100% d'fhoirgnimh uasghrádaithe nó nuathógtha inrochtana go hiomlán.	Tuairisciú ar inrochtaineacht saoráidí uasghrádaithe/nua nuair a chuirtear i gcrích iad.

Aguisín III


Achoimre ar ár gCaighdeán Seirbhíse agus ár dTiomantais (ar lean)

Caighdeán Seirbhíse agus Gealltanais	Táscairí Feidhmíochta / Uirlis Tomhais	Sprioc Feidhmíochta	Tomhas agus Tuairisciú
<div>4</div> <div>i</div> <div>Faisnéis</div>	Ráta soiléireachta agus cruinnis faisnéise	Ráta 95% ar a laghad a choinneáil maidir le faisnéis shoiléir, chruinn agus thráthúil.	Suirbhé bliantúil sástachta custaiméirí a dhéanamh chun aiseolas a bhailiú ó chustaiméirí agus measúnú a dhéanamh ar an rialú cáilíochta atá i bhfeidhm chun soiléireacht, cruinneas agus tráthúlacht na faisnéise a dhéanamh amach.
	Ráta comhlíonta inrochtaineachta	Ráta comhlíonta 95% nó níos airde a bhaint amach laistigh den tréimhse ama 2023 go 2025. Rátaí arda úsáide a choinneáil maidir le TFC.	Athbhreithniú inrochtaineachta a dhéanamh ar ábhair BOO Chiarraí chun a dhéanamh amach an bhfuil siad i gcomhréir leis na caighdeáin inrochtaineachta. Measúnú rialta a dhéanamh ar úsáid TFC agus ar cibé acu an bhfuil an láithreán gréasáin comhlíontach.





Aguisín III

Achoimre ar ár gCaighdeán Seirbhíse agus ár dTiomantais (ar lean)

Caighdeán Seirbhíse agus Gealltanais	Táscairí Feidhmíochta / Uirlis Tomhais	Sprioc Feidhmíochta	Tomhas agus Tuairisciú
 <p>Tráthúlacht agus Cúirtéis</p>	Sástacht custaiméirí le cruinnithe agus cuairteanna	Ráta sástachta 90% nó níos airde a choinneáil i measc custaiméirí maidir le cruinnithe agus cuairteanna.	<p>Suirbhéanna sástachta custaiméirí a dhéanamh tar éis rogha randamach cruinnithe/cuairteanna agus na torthaí a chur i dtoll a chéile ansin.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhórait SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>
	Am freagartha ar chomhfhreagras i scríbhinn	Comhfhreagras a admháil nach mó ná cúig lá oibre tar éis a fhála agus freagraí a eisiúint laistigh de 20 lá oibre ar an meán.	Cuntas a choinneáil ar líon na ngearán a dhéantar maidir le hamanna freagartha/admhála ríomhphoist.
	Comhlíonadh maidir le ríomhphoist a admháil		
	Sástacht custaiméirí leis an tseirbhís teileafóin	Ráta sástachta 90% nó níos airde a choinneáil i measc custaiméirí maidir le glaonna teileafóin.	<p>Suirbhé bliantúil sástachta custaiméirí a dhéanamh chun aiseolas a bhailiú ó chustaiméirí agus measúnú a dhéanamh ar an rialú cáilíochta atá i bhfeidhm le haghaidh glaonna teileafóin.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhórait SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>



Aguisín III

Achoimre ar ár gCaighdeán Seirbhíse agus ár dTiomantais (ar lean)

Caighdeán Seirbhíse agus Gealltanais	Táscairí Feidhmíochta / Uirlis Tomhais	Sprioc Feidhmíochta	Tomhas agus Tuairisciú
 Gearáin	Inrochtaineacht an chórais gearán	A chinntiú go bhfuil an córas gearán inrochtana do gach custaiméir, gan aon bhacainní inrochtaineachta a bheith tuairiscithe.	<p>Athbhreithniú agus nuashonrú a dhéanamh go tréimhsiúil ar na treoracha agus na bealaí chun gearán a dhéanamh.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhórait SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>
	Bainistiú gearán	<p>Ráta sástachta 90% nó níos airde a choinneáil i measc custaiméirí maidir leis an gcaoi a ndéantar plé le gearáin.</p> <p>2 fheabhsúchán ar a laghad a chur chun feidhme gach bliain bunaithe ar anailís ar ghearáin.</p>	Cuntas a choinneáil ar líon na n-achomharc a thionscnaítear.
 Achomhairc	Inrochtaineacht an chórais achomhairc/ athbhreithnithe	<p>A chinntiú go bhfuil an córas achomhairc/ athbhreithnithe inrochtana do gach custaiméir, gan aon bhacainní inrochtaineachta a bheith tuairiscithe.</p> <p>Ráta sástachta 90% nó níos airde a choinneáil i measc custaiméirí maidir le toradh próiseas achomhairc/ athbhreithnithe.</p>	



Aguisín III

Achoimre ar ár gCaighdeán Seirbhíse agus ár dTiomantais (ar lean)

Caighdeán Seirbhíse agus Gealltanais	Táscairí Feidhmíochta / Uirlis Tomhais	Sprioc Feidhmíochta	Tomhas agus Tuairisciú
 <p>Comhairliúchán agus Measúnú</p>	<p>Leibhéal rannpháirtíochta agus sástachta custaiméirí maidir leis an bpróiseas comhairliúcháin.</p>	<p>Ardleibhéal rannpháirtíochta agus sástachta a choinneáil i measc custaiméirí agus é mar aidhm ráta rannpháirtíochta 50% ar a laghad a bhaint amach i ngníomhaíochtaí comhairliúcháin.</p>	<p>Suirbhé bliantúil sástachta custaiméirí a dhéanamh chun aiseolas a bhailiú ó chustaiméirí agus measúnú a dhéanamh ar an rialú cáilíochta atá i bhfeidhm chun an ráta rannpháirtíochta agus sástachta i measc custaiméirí a dhéanamh amach. Ba cheart aiseolas ó phróisis chomhairliúcháin a rinneadh go neamhspleách faoi cholúin FET agus SY&M a bheith san áireamh freisin.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhórait SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>
 <p>Roghanna</p>	<p>Sástacht custaiméirí leis an rogha seirbhísí a chuirtear ar fáil.</p>	<p>Ráta sástachta 90% nó níos airde a choinneáil i measc custaiméirí maidir leis an rogha seirbhísí a chuirtear ar fáil.</p>	<p>Suirbhé bliantúil sástachta custaiméirí a dhéanamh chun a dhéanamh amach cé chomh sásta is atá siad leis na roghanna atá ar fáil (m.sh. modhanna íocaíochta, uaireanta oscailte agus amanna seachadta). Ba cheart aiseolas ó phróisis chomhairliúcháin a rinneadh go neamhspleách faoi cholúin FET agus SY&M a bheith san áireamh freisin.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhórait SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>


Aguisín III

Achoimre ar ár gCaighdeán Seirbhíse agus ár dTiomantais (ar lean)

Caighdeán Seirbhíse agus Gealltanais	Táscairí Feidhmíochta / Uirlis Tomhais	Sprioc Feidhmíochta	Tomhas agus Tuairisciú
 <p>Comhionannas idir na Teangacha Oifigiúla</p>	Comhlíonadh ó thaobh na Gaeilge de	Ráta comhlíonta 95% nó níos airde a bhaint amach maidir le hiarratais agus freagraí i nGaeilge de réir Acht na dTeangacha Oifigiúla.	<p>Bunú tionscnamh comhoibríoch a dhoiciméadú agus a rianú agus meastóireacht a dhéanamh ar a dtionchar ar an gcaoi a gcuirtear seirbhísí ar fáil agus a gcomheagraítear iad.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhórait SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>
 <p>Comheagar Níos Fearr</p>	An leibhéal comheagair agus comhtháthaithe a mhéadú ó thaobh soláthar seirbhísí de	Líon na dtionscnamh comhoibríoch a shonrú gach bliain.	<p>Bunú tionscnamh comhoibríoch a dhoiciméadú agus a rianú agus meastóireacht a dhéanamh ar a dtionchar ar an gcaoi a gcuirtear seirbhísí ar fáil agus a gcomheagraítear iad.</p> <p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhórait SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>

Aguisín III

Achoimre ar ár gCaighdeán Seirbhíse agus ár dTiomantais (ar lean)

Caighdeán Seirbhíse agus Gealltanais	Táscairí Feidhmíochta / Uirlis Tomhais	Sprioc Feidhmíochta	Tomhas agus Tuairisciú
 <p>Custaiméirí Inmheánacha</p>	<p>Suirbhé ar an aitheantas agus an tacaíocht a thugtar do bhaill foirne mar chustaiméirí inmheánacha</p>	<p>Ráta infheictheachta 95% ar a laghad a choinneáil maidir leis an gCairt Custaiméirí gach áit a gcuirtear seirbhísí ar fáil.</p>	<p>Taifid a choinneáil ar an oiliúint sa Chairt Custaiméirí a chuirtear ar bhaill foirne agus dul chun cinn i dtreo na sprice a rianú.</p> <p>Físeán oiliúna a thaifeadadh agus é a chur ar fáil do gach ball foirne.</p>
	<p>Gach ball foirne chun an oiliúint riachtanach is gá a fháil chun seirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus fhreagrúil a chur ar fáil dár gcuid custaiméirí go léir de réir na cairte custaiméirí agus an phlean gníomhaíochta a ghabhann léi</p>	<p>A chinntiú go bhfuil an oiliúint riachtanach sa Chairt Custaiméirí faighte ag 100% den fhoireann laistigh de thréimhse shonraithe ama.</p>	<p>Tuarascáil a chur faoi bhráid an Fhóraitm SEM agus faisnéis thábhachtach feidhmíochta a thuairisciú don Aire sa tuarascáil bhliantúil.</p>



Mar eagraíocht
earnála poiblí,
táimid ag Bord
Oideachais agus
Oiliúna Chiarraí
tiomanta
do sheirbhís
ardchaighdeáin
a sholáthar agus
a sholáthar do
gach custaiméir.



