Cairt Chustaiméirí

Léiríonn an chairt seo ár ról, ár luachanna agus ár gcaighdeáin seirbhíse, chomh fada agus a bhaineann lenár bpáirtithe leasmhara ar fad agus leo seo ar fad a mbímid i dteagmháil leo.

Ár Ról

Bunaíodh An Bord Náisiúnta Leasa Oideachais (BNLO) i 2002 agus tá feidhm reachtúil aige a chinntiú go bhfreastalaíonn gach leanbh ar scoil nó sin a bheith páirteach in oideachas cuí. Ceann dár bpríomhróil comhairle a chur nó feidhmiú mar thacaíocht don leanbh, don duine óg, don tuismitheoir nó don chaomhnóir má bhíonn deacracht le tinreamh scoile.

An Bord Náisiúnta Leasa Oideachais **Cairt Chustaiméirí**

Teagmháil a dhéanamh linn

Feidhmíonn An Bord Náisiúnta Leasa Oideachais faoi láthair trí chúig fhoireann réigiúnacha, a bhfuil bainisteoir réigiúnach i gceannas ar gach ceann acu. Cuirtear ár seirbhís ar fáil i 26 ionad ar fud na tíre.

Féachaimid le comhfhreagras a admháil taobh istigh de 10 lá oibre ón am a bhfaighimid é. Féachaimid le déileáil go cúirtéiseach le custaiméirí, tugaimid ainmneacha teagmhála agus uimhreacha teileafóin i ngach cumarsáid agus coinnímid gach custaiméir ar an eolas i gcás is go gcuirfí aon mhoill ar chúrsaí.

Is féidir teagmháil a dhéanamh linn aon am ag na huimhreacha seo a leanas:

Príomhoifig an BNLO	01 873 8700
Oifig Réigiúnach Chathair Bhaile Átha Cliath	01 873 8700
Oifig Réigiúnach Laighean Thuaidh/Uladh Theas	01 873 8700
Oifig Réigiúnach Laighean Theas	01 463 5513
Oifig Réigiúnach na Mumhan	021 453 6314
Oifig Réigiúnach an Iarthair/an Iarthair Thuaidh	091 385 302

Is féidir leat dul i dteagmháil le hOifigeach Leasa Oideachais freisin ar ár Líne Chabhrach: Íosghlao 1890 36 36 66, ríomhphost a chur chugainn ag info@newb.ie nó scríobh chugainn ag 16-22 Sráid na Faiche, Baile Átha Cliath 7. Féach ar ár suíomh idirlín ag www.newb.ie chun breis eolais a fháil.

Féadfaidh tú breis cóipeanna den Chairt Chustaiméirí seo a fháil ar ár suíomh idirlín, ar ríomhphost nó tríd an bpost.

NEWB
NATIONAL EDUCATIONAL WELFARE BOARD
AN BORD NÁISIÚNTA LEASA OIDEACHAIS

Cairt Chustaiméirí

National Educational Welfare Board

An Bord Náisiúnta Leasa Oideachais

An Bord Náisiúnta Leasa Oideachais **Cairt Chustaiméirí**

An Bord Náisiúnta Leasa Oideachais **Cairt Chustaiméirí**

Ráiteas Misin

Is é ár misin ná leibhéal rannpháirtíochta leanaí agus daoine óga in oideachas a úsmhéadú trína chinntiú go bhfuil gach leanbh ag freastal ar scoil, nó sin páirteach in oideachas cuí.

Luachanna

Táimid tiomanta do dhea-sheirbhís a chur ar fáil dár gcustaiméirí. Is iad ár luachanna a threoraíonn ár n-éiteas agus ár gcultúr agus a mhúnlaíonn an chaoi a gcuirimid ár seirbhisí ar fáil. Seo iad na luachanna:

- Príomhleasanna na leanaí agus na ndaoine óga a chur chun tosaigh
- Comhionnanas san oideachas a chur chun cinn do gach leanbh agus do dhaoine óga
- Ár bhfoireann a chumasú agus tacaíocht a thabhairt di.
- Ardchaighdeáin rialachais chorparáidigh a chur i gcrích
- A bheith ag obair go cuimsitheach agus go comhoibríoch taobh istigh den eagraíocht agus le custaiméirí.

Ar gCaighdeáin Seirbhíse

Dea-sheirbhís

Is iad na custaiméirí atá againn ná leanaí, tuismitheoirí, scoileanna, an rialtas, grúpaí pobail, agus eagrais dheonacha. Tá sástacht chustaiméirí ríthábhachtach dúinn agus tá sé mar aidhm againn í a bhaint amach trí:

- Dea-sheirbhís agus comhairle den scoth a thairiscint dár gcustaiméirí
- Caitheamh lenár gcustaiméirí ar bhealach cóir, meastúil, neamhchlaonta agus cúirtéiseach.

Cuirimid na caighdeáin seo i bhfeidhm sna réimsí seo a leanas:

Comhionnanas agus Éagsúlacht

Tá sé mar aidhm againn an t-eolas atá againn ar chomhionnanas agus ar éagsúlacht a fhorbairt trí oiliúint foirne, trí eolas a chur ar fáil agus trí chumarsáid. Maidir leis an gcaoi a gcaithimid le custaiméirí, táimid tiomanta do chinntiú go seasaimid le cearta comhionnanais agus le caitheamh cothrom an t-am ar fad mar atá leagtha síos sa reachtaíocht .

Rochtain Fhisiceach

Tá sé mar aidhm againn oifigí poiblí inrochtana a chinntíonn príobháideachas, agus a thagann le caighdeáin ghairme agus sábháilteachta a chur ar fáil, agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine le míchumais agus do dhaoine eile le sainriachtanais speisialta, aon áit is féidir.

Eolas

Táimid tiomanta:

- d'eolas cuimsitheach, iomlán, sothuigthe faoinár seirbhís a chur ar fáil
- do chúnamh agus comhairle a chur ar fáil dár gcustaiméirí tríd ár Líne Chabhrach: Íosghlao 1890 36 36 66
- do chinntiú go bhfuil ár bhfoirmeacha, ár mbileoga agus ár gcomhfhreagras déanta amach go simplí agus sothuigthe agus ar fáil in a lán teangacha
- d'eolas úsáideach faoin ár seirbhís a chur ar fáil ar ár suíomh idirlín www.newb.ie nó ar ríomhphost ag info@newb.ie.

Poncúlacht agus Cúirtéis

- Déanaimid iarracht eolas tráthúil agus soiléir a chur ar fáil ar ár Líne Chabhrach: Íosghlao 1890 36 36 66, ar ár suíomh idirlín www.newb.ie agus inár nOifigí Réigiúnacha
- Déanaimid iarracht comhfhreagras a admháil taobh istigh de 10 lá oibre tar éis é a fháil
- Cuirfimid custaiméirí/cliaint ar an eolas i gcás moille
- Tabharfaimid ainmneacha teagmhála agus uimhreacha teileafóin le gach teachtaireacht

Comhairliúchán agus Measúnú

- Déanfaimid monatóireacht agus measúnú ar ár bhfeidhmíocht de réir ár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta agus cuirfimid na torthaí sa Tuarascáil Bhliantúil
- Déanfaimid scrúdú ar fhorbairt agus ar chur i gcrích ár seirbhísí ar bhonn rialta le go bhfreastalóimid níos fearr ar riachtanais ár gcustaiméirí
- Déanfaimid breithniú ar aiseolas agus cuirfimid athruithe i bhfeidhm mar is cuí.

Comhionnanas sna Teangacha Oifigiúla

Tá sé mar aidhm againn dea-sheirbhís Ghaeilge/dhátheangach a chur ar fáil agus custaiméirí a chur ar an eolas go bhfuil de cheart acu cumarsáid a dhéanamh ina rogha ceann de na teangacha oifigiúla

Comhordú a Fheabhsú

Oibreoimid le heagrais agus le ranna cuí eile rialtais chun ár seirbhísí daoibhse a chomhordú. Déanaimid iarracht an méid bealaí agus is féidir le dul i dteagmháil linn a thairiscint (iad liostaithe ar an gcéad leathanach eile).

Ár Seirbhís a Fheabhsú

Tá an BNLO tiomanta do dhea-sheirbhís a chur ar fáil dár gcustaiméirí ar fad. Tá luach againn ar bhur moltaí faoin gcaoi a bhféadfaimis ár seirbhís a fheabhsú. Má tá moladh nó gearán agat maidir leis an gcaoi a dtugaimid faoi ghné ar bith dar gcuid oibre, téigh i dteagmháil linn láithreach le go mbeimid in ann iniúchadh a dhéanamh ar do mholadh. Ar an gcaoi chéanna más mian leat dea-thuairisc a thabhairt ar an tseirbhís a fuair tú, inis dúinn le do thoil – bheadh ríméad orainn cloisteáil uait.

Déanfaimid monatóireacht agus luacháil ar ár bhfeidhmíocht, cuirfimid oiliúint ar ár bhfoireann le go bhfreastalóidh siad ar bhur riachtanas ar bhonn leanúnach agus déanfaimid iniúchadh ar fhorbairt agus ar chur i ngníomh ár seirbhísí le go bhfreastalóidh siad ar riachtanais ár gcustaiméirí.

An Custaiméir Inmheánach

Aithnítear ár mbaill foirne mar chustaiméirí inmheánacha taobh istigh den eagraíocht agus táimid tiomanta do chinntiú go dtugtar an tacaíocht chuí dóibh, go dtéitear i gcomhar leo agus go dtairiscítear deiseanna ar fhorbairt ghairmiúil dóibh i ngach gné dá gcuid oibre leis an mBord Náisiúnta Leasa Oideachais.