



QQI

Quality and Qualifications Ireland
Dearbhú Cáilíochta agus Cáilíochtaí Éireann

Cairt do Chustaiméiri agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2021



Clár

RÉAMHRÁ	3
MAR GHEALL ORAINN	3
ÁR bhFÍS AGUS ÁR MISEAN	4
ÁR gCUSTAIMÉIRÍ	4
Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	5
1. Ráiteas ar an tSeirbhís do Chustaiméirí a fhoilsiú	5
2. Comhionannas/Éagsúlacht	5
3. Rochtain Fhisiciúil	6
4. Eolas	6
5. Tráthúlacht agus Cúirtéis	6
6. Gearáin	7
7. Achomhairc	7
8. Comhairliúchán agus Meastóireacht	7
9. Rogha	8
10. Cothromaíocht idir na Teangacha Oifigiúla	8
11. Comhordú Níos Fearr	9
12. Custaiméir Inmheánach	9
AN MÉID IS FÉIDIR LEAT A BHEITH AG SÚIL LEIS UAINN NUAIR A DHÉANANN TÚ TEAGMHÁIL LINN	9
ÁR bhFEIDHMÍOCHT A THOMHAS AGUS A MHEAS	10
OILIÚINT	11
AN GNÁS MAIDIR LE GEARÁIN CUSTAIMÉIRÍ	11
Cathain is cóir duit gearán a dhéanamh linn?	11
Conas a Dhéanaim Gearán?	11
Oibleagáidí Reachtúla	12

Réamhrá

Tá Cáilíocht agus Cáilíochtaí Éireann (QQI) tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a sholáthar dá custaiméirí. Bunaithe ar [12 Phrionsabal na Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí](#), leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí (plean gníomhaíochta) seo na haidhmeanna agus na gníomhartha a fhéachfaimid lena dhéanamh chun seirbhís ardchaighdeán a sholáthar dár gcustaiméirí.

Tá ár gCairt do Chustaiméirí bunaithe ar an bplean gníomhaíochta seo agus leagtar amach ann achoimre ar ghealltanais agus chaighdeán na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil léi uainn. Déantar monatóireacht agus tomhas leanúnach ar na tiomantais seo chun sástacht chustaiméirí a chinneadh agus chun aird a tharraingt ar réimsí atá le feabhsú.

Is é aidhm an phlean gníomhaíochta seo a thaispeáint conas a dhéanfaimid ár ndul chun cinn maidir leis na gealltanais atá leagtha amach i gCairt na gCustaiméirí a sheachadadh agus a mheas. Ba chóir an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí a léamh i gcomhar leis an gCairt do Chustaiméirí agus na [12 Phrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí](#).

Mar gheall orainn

Bunaíodh an QQI in 2012 mar ghníomhaireacht neamhspleách stáit atá freagrach as cáilíocht agus cuntasacht a chur chun cinn i seirbhísí oideachais agus oiliúna in Éirinn. Déanaimid é seo ar go leor bealaí, lena n-áirítear:

- Creat Cáilíochtaí Náisiúnta na hÉireann (CNC) a chur chun cinn, a chothabháil agus a fhorbairt, creat 10 leibhéal chun cáilíochtaí in Éirinn a fhorbairt, a aithint agus a dhámhachtain.
- cláir a cheadú a thairgtear i scoileanna, coláistí agus institiúidí breisoideachais agus ardoideachais agus oiliúna éagsúla. Leanann cáilíochtaí, dámhachtainí QQI, as na cláir seo, agus aithnítear na dámhachtainí sin go hidirnáisiúnta.
- cáilíocht na gclár a thairgeann scoileanna agus coláistí as a dtagann cáilíochtaí sa NFQ a rialáil agus a chur chun cinn chun leasa foghlaimeoirí, fostóirí agus páirtithe leasmhara eile.
- a chinntiú go soláthraíonn soláthraithe a thairgeann cáilíochtaí náisiúnta eispéireas dearfach ar ardchaighdeán d'fhoghlaimoirí idirnáisiúnta a thagann chun staidéir in Éirinn. Déanfaimid é seo tríd an Marc Idirnáisiúnta Oideachais (IEM) a údarú.
- comhairle acadúil a sholáthar maidir le cáilíochtaí eachtracha a aithint in Éirinn trí sheirbhís darb ainm NARIC Éireann – an tIonad Náisiúnta um Fhaisnéis Aitheantais Acadúil. Cuirimid comhairle ar fáil freisin maidir le haitheantas do cháilíochtaí na hÉireann thar lear.
- an pobal a chur ar an eolas faoi chláir agus cháilíochtaí oideachais agus oiliúna atá dearbhaithe ó thaobh cáilíochta trí bhunachar sonraí clár agus clár soláthraithe.
- scéim náisiúnta a bhainistiú chun cáilíocht sheirbhísí Béarla (Creidiúnú agus Comhordú Seirbhísí Béarla - ACELS) a dhearbhu.
- comhairle a thabhairt don Aire Breisoideachais agus Ardoideachais, Taighde, Nuálaíochta & Eolaíochta faoi bheartas náisiúnta maidir le dearbhú cáilíochta agus feabhsú i gcúrsaí oideachais agus oiliúna.

Ár bhFís agus Ár Misean

Leagtar amach sa [Ráiteas Straitéise 2019-2021 Luach a chur le cáilíochtaí](#) ár bhfís agus ár ráiteas misin. Geallaimid dul i mbun oibre go díograiseach agus go diongbháilte i leith fís d'Éirinn ina dtairgtear deiseanna ardchaighdeán forleathana oideachais agus oiliúna, ionas gur féidir le foghlaimeoirí an gealladh ar fad atá fúthu a chomhlíonadh trí cháilíochtaí a bhaint amach, cáilíochtaí a bhfuil meas orthu go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta.

Is é ár misean muinín an phobail i gcáilíocht an oideachais agus na hoiliúna a chothú, muinín sa Chreat Náisiúnta Cáilíochtaí a chur chun cinn agus cultúr feabhsúcháin leanúnaigh i measc soláthraithe oideachais agus oiliúna a chur chun cinn.

Tá sé mar aidhm againn mar eagraíocht seasamh leis na luachanna seo a leanas:

- **Comhfhreagracht** - le daoine eile chun muinín i gcáilíocht an oideachais agus na hoiliúna a chinntiú agus a fheabhsú go leanúnach.
- **Iarracht chomhoibritheach** - Creidimid gurb é an tslí is fearr lenár spriocanna agus cuspóirí a bhaint amach dul i mbun oibre i gcomhar agus go cuiditheach lenár gcomhpháirtithe agus soláthraithe éagsúla.
- **Oibiachtúlacht agus trédhearcacht** - Is é sin an bonn lenár gcinnteoireacht agus lenár mbeartais, nósanna imeachta agus gníomhaíochtaí.
- **Gnóthachtáil agus Tionchar** - Geallaimid difríocht a dhéanamh dár gcomhpháirtithe, dár soláthraithe agus dár bpobail. Is mór againn spriocanna agus cuspóirí a bhaint amach as a leanann tionchar dearfach substaintiúil ar ár dtimpeallacht oibriúcháin.
- **Foghlaim agus Nuálaíocht** - Táimid tiomanta don **fhoghlaim** agus don **nuálaíocht** inár n-eagraíocht ar mhaithe lenár seirbhísí a fheabhsú go leanúnach.

Ár gCustaiméirí

Custaiméirí Seachtracha: Tá raon leathan custaiméirí seachtracha againn agus táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a sholáthar chun a gcuid riachtanas a chomhlíonadh. I measc ár gcustaiméirí tá:

- Ranna rialtais.
- Gníomhaireachtaí/oifigí rialtais eile.
- Páirtithe leasmhara ó lasmuigh den tseirbhís phoiblí lena n-áirítear soláthraithe oideachais agus oiliúna, fostóirí, foghlaimeoirí, forais ghairmiúla, forais cháiliúcháin eachtracha, piarghníomhaireachtaí idirnáisiúnta agus forais ionadaíoch eile.

Custaiméirí Inmheánacha: Aithnímid baill foirne mar ár gcustaiméir inmheánach agus táimid tiomanta do thacaíocht a thabhairt don fhoireann chun seirbhísí gnó a sholáthar.

Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Táimid lántiomanta na leibhéal is airde seirbhíse a sholáthar dár gcustaiméirí go léir de réir na [12 Phrionsabal de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí](#).

1. Ráiteas ar an tSeirbhís do Chustaiméirí a fhoilsiú

Ráiteas a fhoilsiú ina dtugtar breac-chuntas ar chineál agus ar cháilíocht na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil léi agus é a thaispeáint go feiceálach ag an bpointe seachadta seirbhíse.

Ár ngealltanas:

- Ár gCairt do Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí a fhoilsiú ar ár suíomh Gréasáin i nGaeilge agus i mBéarla agus a chur ar fáil i bhfoirm chlóite ach é a iarraidh.
- An chairt a scaipeadh agus a chur i bhfeidhm dár bhfoireann uile
- Oiliúint i seirbhís do chustaiméirí a chur ar bhail ábhartha foirne.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta ar chaitheamh comhionann a bhunaítear sa reachtaíocht chomhionannais a chinntiú soláthar a dhéanamh don éagsúlacht, cur leis an gcomhionannas do na grúpaí a chumhdaítear sa reachtaíocht chomhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, aoise, míchumais, cine agus ballraíochta i bPobal an Lucht Siúil). Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine atá i mbochtaineacht agus eisiata go sóisialta a shainaithint agus oibriú chun deireadh a chur leo, agus déanamh amhlaidh dóibh siúd a bhfuil constaicí geografacha le sárú acu chun seirbhísí a fháil.

Ár ngealltanas:

- Seachadadh comhionann seirbhíse a chinntiú dár gcustaiméirí go léir agus féachaint le cinntiú nach ndéanfar leatrom ar aon duine.
- Cloí leis na prionsabail mar atá sainithe sa reachtaíocht um chomhionannas fostaíochta agus stádas comhionann. Cuirimid feacht na foirne ar chomhionannas agus éagsúlacht chun cinn trí eolas ar bheartais agus ar ghnásanna a scaipeadh, trí fhaisnéis a fhoilsiú ar inlín na foirne agus trí oiliúint a chur ar fáil nuair is gá.
- Oibrímid le custaiméirí aonair chun a chinntiú go gcomhlíontar a gcuid riachtanas faisnéise, ar an mbealach is iomchuí.
- A chinntiú go sainaithnítear agus go ndéantar freastal iomlán ar riachtanais na foirne agus na gcuariteoirí faoi mhíchumas.
- An treoir is déanaí a sholáthar dár bhfoireann maidir le comhionannas, éagsúlacht, ciapadh agus bulaíocht,
- Monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíonadh na spriocanna fostaíochta faoi chuid 5 den Acht um Míchumas 2005.

3. Rochtain Fhisiúil

Oifigí poiblí glana inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideacht, a chomhlíonann caighdeán cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

Ár ngealltanas:

- A chinntiú go ndéantar oifigí, foirgnimh agus cóiríocht a chothabháil go caighdeán inghlactha, ag comhlíonadh na gcaighdeán sláinte, sábháilteachta agus inrochtaineachta.
- Róil an Oifigigh Sláinte agus Sábháilteachta, an Oifigigh Rochtana / an Oifigigh Idirchaidrimh Míchumais, Maor Dóiteáin agus pearsanra garchabhrach oilte a bhunú agus gealltanas a thabhairt maidir le hoiliúint bhliantúil nó níos minice, de réir mar is gá. Tá ár Ráiteas Sláinte agus Sábháilteachta ar fáil ach é a iarraidh.
- Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Idirchaidrimh Rochtana/Míchumais ag míchumasliaisonofficer@qqi.ie agus tá sé ar fáil chun a chinntiú gur féidir dul i ngleic le haon cheisteanna a bhaineann le rochtain fhisiúil gan mhoill.

4. Eolas

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh i leith faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais daoine le riachtanais shonracha. A chinntiú go mbaintear leas iomlán as buntáiste na Teicneolaíochta Faisnéise agus go leanann an fhaisnéis atá ar fáil ar láithreáin ghréasáin na seirbhíse poiblí na treoirínte maidir le foilsiú gréasáin.

Ár ngealltanas:

- Faisnéis a sholáthar, atá soiléir, tráthúil, cruinn, ábhartha agus inrochtana go hiomlán dár gcustaiméirí. Déanaimid é seo trínár bhfoireann, ár bhfoilseacháin agus ar ár suíomh Gréasáin.
- Cloí le reachtaíocht um shaoráil faisnéise agus um chosaint sonraí. Tá sonraí teagmhála dár nOifigigh um Shaoráil Faisnéise agus Cosanta Sonraí ar ár suíomh Gréasáin.
- A chinntiú go gcoinnítear ár suíomh Gréasáin cothrom le dáta agus go ndéantar athbhreithniú rialta air.
- A chinntiú go gcuirtear faisnéis ar fáil in oiread formáidí agus a iartrar, más féidir.
- Leanúint ar aghaidh ag glacadh le cur chuige ‘Béarla soiléir’ i leith foilseachán, go háirithe iad siúd atá ceaptha mar fhaisnéis ghinearálta.
- A chinntiú go gcomhlíonann [láithreán gréasáin an QQI](#) na caighdeán is airde de chairdiúlacht agus inrochtaineacht d’úsáideoirí.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar le cúirtéis, íogaireacht agus an mhoill is lú, ag cothú atmaisféar ina bhfuil meas frithpháirteach idir an soláthraí agus an custaiméir. Sonraí teagmhála a sholáthar i ngach cumarsáid chun a chinntiú go mbeidh idirbhearta leanúnacha éasca. Leanúint leis an iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimplíú.

Ár ngealltanas:

- A chinntiú go gcaitear go cúirtéiseach le gach custaiméir agus go ndéileáiltear go héifeachtúil le gach fiosrúchán.
- A chinntiú go gcomhlíontar ceanglais reachtúla maidir le freagairt do shaoráil faisnéise agus iarratais ar chosaint sonraí.
- Féachaint le leanúint le líon na n-íocaíochtaí déanacha a laghdú.
- A chinntiú go soláthraíonn gach ball foirne a n-ainmneacha agus a réimse gnó agus iad ag freagairt glaonna teileafóin.
- A chinntiú go bhfuil teachtaireachtaí glórphoist cothrom le dáta agus go bhfreagraítear gach teachtaireacht glórphoist laistigh de 1 lá oibre ón uair a fhaightear é.
- A chinntiú go gcuirtear sonraí teagmhála iomlána ar fáil ar gach ceann dár gcumarsáid scríofa nó ríomhphoist.

6. Gearáin

Córas dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Ár ngealltanas:

- A chinntiú go gcaitear go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún le gach gearán.
- A chinntiú go n-admhaítear gach gearán laistigh de 3 lá oibre tar éis iad a fháil.
- A chinntiú go ndéantar gach gearán a imscrúdú go hiomlán agus go n-eisítear freagra ar do ghearán laistigh de 15 lá oibre. Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, tabharfar freagra eatramhach, ag míniú na cúise leis an moill agus ag rá cathain a eiseofar freagra substainteach.

7. Achomhairc

Ar an gcaoi chéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid a choimeád do chustaiméirí atá míshásta le cinntí i dtaca le seirbhísí.

Ár ngealltanas:

- A chinntiú go bhfuil custaiméirí ar an eolas faoi na roghanna atá ar fáil dóibh nuair a bhíonn siad míshásta le cinneadh a rinneadh maidir le hiarrataí faoin reachtaíocht um shaoráil faisnéise agus um chosaint sonraí.
- Próiseas achomhairc a thairiscint do chustaiméirí atá míshásta lenár seirbhísí. Féadfaidh custaiméirí achomharc a dhéanamh chuig Bainisteoir Sinsearach freisin má tá siad míshásta.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar chun gur féidir leis an gcustaiméir dul i gcomhairle ar shlí bhríoch agus a bheith rannpháirteach i bhforbairt, i seachadadh agus in athbhreithniú na seirbhísí. Meastóireacht bhríoch ar sheachadadh seirbhíse a chinntiú.

Ár ngealltanas:

- Dul i gcomhairle le páirtithe leasmhara maidir le héifeachtacht ár seirbhísí agus aiseolas ó chustaiméirí a úsáid chun seirbhísí a fheabhsú agus chun aghaidh a thabhairt ar réimsí inní.
- Faigh aiseolas ó úsáideoirí seirbhíse trí shuirbhé comhairliúcháin le custaiméirí.
- Dul i gcomhairle lenár ngrúpaí geallsealbhóirí ar gach tionscnamh beartais suntasach.
- Aiseolas a lorg go gníomhach ó gheallsealbhóirí inmheánacha agus seachtracha chun tuiscint níos fearr a fháil ar a gcuid riachtanas. Gníomhú ar aiseolas a fhaightear nuair a bhíonn seirbhísí á n-athbhreithniú.

9. Rogha

Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, ó thaobh seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid na dteicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus cáilíocht an tseachadta a chinntiú.

Ár ngealltanas:

- Rogha roghanna a sholáthar chun rochtain a fháil ar sheirbhísí trí theagmháil a dhéanamh ar an teileafón, trí ríomhphost, ar na meáin shóisialta nó trínár suíomh Gréasáin. Déantar an suíomh Gréasáin a nuashonrú go rialta, agus déantar monatóireacht rialta ar na meáin shóisialta.
- Úsáid iomlán a bhaint as teicneolaíochtaí nua agus teicneolaíochtaí atá ag teacht chun cinn chun rogha na seirbhísí atá ar fáil do chustaiméirí a leathnú.

10. Cothromaíocht idir na Teangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart a gcuid gnó a dhéanamh i gceann amháin nó ceann eile de na teangacha oifigiúla.

Ár ngealltanas:

- Ár dTuarascáil Bhliantúil a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla araon.
- A chinntiú go ndéantar gach iarracht freastal ar ghlaiteoirí ar mian leo go ndéileálfai leo trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart chun go ndéileálfai leo trí cheachtar de na teangacha oifigiúla.
- Ambasadóirí Gaeilge a aithint san ionad oibre ar féidir leo iad féin a chur ar fáil chun déileáil le custaiméirí i nGaeilge má iarrtar é.

11. Comhordú Níos Fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú i leith seachadadh seirbhísí poiblí.

Ár ngealltanais:

- Cumarsáid agus comhairliúchán le páirtithe leasmhara a neartú chun an seachadadh is fearr is féidir a dhéanamh ar sheirbhísí.
- An clár athchóirithe seirbhíse poiblí a chur i bhfeidhm, [Ár Seirbhís Phoiblí 2020](#).
- Dul i dteagmháil le comhlachtaí ábhartha eile ar fud na hearnála reachtúla agus deonacha.

12. Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht agus comhairliúchán ceart dóibh maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse.

Ár ngealltanais:

- A chinntiú go bhfuil gach ball foirne ar an eolas faoi fheidhmeanna agus fhreagrachtaí aonaid ghnó eile san eagraíocht agus go gcoinnítear suas chun dáta iad le gach forbairt nua.
- Timpeallacht oibre thacúil a choinneáil dár bhfoireann, a spreagann agus a thacaíonn leis an gceart chun dínit ag an obair.
- Cumarsáid oscailte a fhorbairt agus a spreagadh i measc na foirne go léir chun timpeallacht oibre atá sláintiúil agus comhionann a chur chun cinn in eagraíocht ina léirítear meas ar rannchuidiú gach duine.
- Riachtanais phearsanta na foirne a aithint agus tacaíocht a sholáthar ar bhealach iomchuí, cothrom agus íogair.
- Prótacal cumarsáide inmheánach a fhorbairt.
- Feasacht ar an gCód Iompair Ghnó a chur chun cinn.
- Soláthar a dhéanamh do riachtanais oiliúna agus forbartha gach ball foirne tríd an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS)

[An méid is féidir leat a bheith ag súil leis uainn nuair a dhéanann tú teagmháil linn](#)

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir a thabhairt duit trí:

- Caitheamh go cóir le custaiméirí, go neamhchlaonta agus le cúirtéis agus meas. Baineann sé seo le gach modh cumarsáide.
- A chinntiú go seastar le cearta ar chaitheamh comhionann ó thaobh seachadadh ár seirbhísí.
- Freastal ar aon riachtanais speisialta a d'fhéadfadh a bheith ag ár gcustaiméirí.
- Meas a léiriú ar rúndacht aon fhaisnéise pearsanta a sholáthraíonn tú dúinn agus gan í a úsáid ach de réir an dlí.
- Seirbhísí a sholáthar trí Bhéarla agus trí Ghaeilge (nuair a iarrtar sin).
- Monatóireacht agus tuairisciú bliantúil a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn trí litir, ríomhphost nó na meáin shóisialta

- Tá sé mar aidhm againn gach comhfhreagras a admháil laistigh de 3 lá oibre.
- Coinneoidimid ar an eolas thú faoin dul chun cinn agus seolfaimid comhfhreagras mionsonraithe chugat laistigh de 15 lá oibre.
- Mura féidir é sin a dhéanamh, scríobhfaimid chugat ag míniú cúis na moille agus inseoidh muid duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.
- Beidh gach comhfhreagras uainn i bhfocail shoiléire.

Nuair a ghlaonn tú orainn ar an bhfón

- Beidh ár dteileafón fáiltithe ar oscailt ó 8.30 go 5, Luan go hAoine, seachas laethanta saoire bainc.
- Freagrófar glaonna chomh tapa agus is féidir agus aistreofar iad chuig ball foirne a chabhróidh leat.
- Tabharfaidh gach ball foirne a n-ainm agus a n-aonad agus iad ag freagairt do ghla.
- Coinneoidimid ár dteachtaireachtaí glórphoist cothrom le dáta.
- Tabharfaimid freagra ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de 1 lá oibre.
- Déanfaimid iarracht do cheist a fhreagairt ina hiomláine. Mura féidir é sin a dhéanamh, tabharfaimid freagra chomh luath agus is féidir agus coinneoidimid cothrom le dáta thú.

Nuair a thugann tú cuairt ar ár n-oifigí poiblí

- Beimid cabhrach, gairmiúil agus cúirtéiseach. Iarraimid ort a bheith amhlaidh lenár bhfoireann.
- Féachfaimid chuige go mbeidh ball foirne san oifig fáilte.
- Beidh ár saoráidí cruinnithe inrochtana agus comhlíonfaidh siad caighdeáin sláinte agus sábháilteachta.
- Éascóimid rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha eile acu.

Eolas a chur ar fáil

- Tá sé mar aidhm againn faisnéis shoiléir, chruinn, inrochtana, ábhartha agus cothrom le dáta a sholáthar.
- Cuirfimid an fhaisnéis seo ar fáil trínár bhfoireann, ár bhfoilseacháin agus ár suíomh Gréasáin.
- Cinnteoidimid go mbeidh ábhar tábhachtach faisnéise poiblí ar fáil i bhformáidí éagsúla inrochtana.
- Coinneoidimid ár suíomh Gréasáin mar fhoinsé chuimsitheach faisnéise inrochtana maidir le gach gné dár gcuid oibre.

Ár bhFeidhmíocht a Thomhas agus a Mheas

Úsáidimid raon meicníochtaí chun ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas i gcomparáid leis na caighdeáin atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí, chun a chinntiú go ndéanaimid seirbhís ar an leibhéal is airde a sheachadadh i gcónaí.

Agus monatóireacht á déanamh againn ar ár bhfeidhmíocht, déanfaimid:

- Sonraí bonnlíne a fhorbairt ar ár bhfeidhmíocht maidir le seachadadh seirbhíse.
- Aiseolas agus moltaí a iarraidh ar ár gcustaiméirí.
- Córais faisnéise bainistíochta inmheánaí a úsáid chun ár mbeartais seirbhíse do chustaiméirí a threorú.
- A chinntiú go gcomhlíontar go hiomlán na caighdeáin agus na rialacháin sláinte agus sábháilteachta go léir is infheidhme.

Oiliúint

Táimid lántiomanta d'oiliúint seirbhíse do chustaiméirí a sholáthar don fhoireann go léir.

An Gnás maidir le Gearán Custaiméirí

Táimid lántiomanta do sheirbhís den scoth agus do chaitheamh ar shlí chomhionann lenár gcustaiméirí go léir. Má tá tú míshásta le cáilíocht na seirbhíse a fuair tú, nó leis an mbealach a cuireadh ár seirbhís ar fáil duit, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh linn.

Cathain is cóir duit gearán a dhéanamh linn?

Má bhraitheann tú nár chomhlíon ár gcaighdeáin seirbhíse na gealltanais atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh linn.

Ní meicníocht é gnás gearán an QQI chun díriú ar ghearáin nó ábhar buartha ó fhoghlaimoirí aonair. Ba chóir díriú orthu seo de mheicníochtaí inmheánacha an tsoláthraí oideachas.

Conas a Dhéanaim Gearán?

Má tá gearán agat, ba chóir é a dhíriú ar dtús chuig an rannóg lena mbaineann. Déanfaidh ár bhfoireann iarracht déileáil leis an bhfadhb gan mhoill nó, mura mbaineann an gearán le seirbhís a sholáthraímid, treoróidh tú chuig an gcomhlacht cuí é.

Murab eol duit ainm an té atá uait sa rannán, nó mura bhfuil tú cinnte, ba chóir duit do ghearán a dhéanamh le duine dár n-oifigigh um Sheirbhís do Chustaiméirí a bheidh sásta comhairle a chur ort. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leo tríd an gcóras [QHelp](#) (beidh ort clárú mura bhfuil cuntas agat cheana féin).

Murar féidir le foireann na rannóige do ghearán a réiteach, nó má tá tú míshásta lena bhfreagra, féadfaidh tú a iarraidh go ndéanfaidh ball sinsearach foirne ón rannán sin athbhreithniú ar an ábhar.

Má tá tú míshásta i gcónaí leis an bhfreagra, ba cheart duit gearán foirmiúil (i scríbhinn) a dhéanamh le Stiúrthóir na Seirbhísí Corparáideacha a imscrúdóidh an gearán ar do shon.

Is féidir é a dhéanamh ar líne trí [QHelp](#).

Nó is féidir leat do ghearán a chur i scríbhinn chuig:

Stiúrthóir na Seirbhísí Corparáideacha,
QQI
26–27 Lána Denzille
Baile Átha Cliath 2.

Oifig an Ombudsman

Má bhraitheann tú gur caitheadh go héagórach leat nó mura bhfuil tú sásta lenár gcinneadh ar do ghearán, déan teagmháil le hOifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman gearáin a imscrúdú faoi aon cheann dár ngníomhartha nó gnásanna riaracháin chomh maith le moilleanna nó easpa gnímh i do ghnó linn. De ghnáth, áfach, beidh an tOmbudsman ag súil go ndéanfar an gearán a tharchur chuig QQI ar dtús. Soláthraíonn an tOmbudsman seirbhís réiteach díospóide saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách agus is féidir teagmháil a dhéanamh leis mar seo a leanas:

Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íocht.
Baile Átha Cliath 2.
D02 HE97

Oibleagáidí Reachtúla

Chomh maith le gealltanais a thugtar inár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí agus inár gCairt do Chustaiméirí, creidimid go bhfuil sé tábhachtach go mbeadh gach ball foirne ar an eolas faoina n-oibleagáidí reachtúla. Tá an QQI tiomanta go hiomlán do gach oibleagáid reachtúil ábhartha a chomhlíonadh maidir le Cosaint Sonraí, Comhionannas, Saoirse Faisnéise, Íoc Pras Cuntas agus Sábháilteacht, Sláinte & Leas ag an Obair.