

Bord Oideachais agus Oiliúna Lú agus na Mí

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí

Uimhir thagartha an doiciméid	LMETB/PGC	Doiciméad arna thionscnamh ag	Rannóg SOC LMETB
Uimhir athbhreithnithe	001	Doiciméad arna dhréachtú ag	Rannóg SOC LMETB
Doiciméad arna athbhreithniú ag	FBS	Doiciméad arna dhaingniú ag	Bord LMETB
Dáta ar daingníodh an doiciméad	21/05/2020	Dáta ar cuireadh an doiciméad i bhfeidhm	21/05/2020
Tréimhse athbhreithnithe shannta	3 Bliana	Freagrach as cur i bhfeidhm	FBS LMETB
Freagrach as athbhreithniú	FBS	An chéad dáta athbhreithnithe eile	3 bliana tar éis an chur i bhfeidhm
Cóip bhunaidh arna heisiúint ag	FBS LMETB	Dáta aistarraingthe doiciméad atá imithe as feidhm	N/B

Air Leasaithe

Dáta	Leibhéal athbhreithnithe	Sonraí an leasaithe	Síniú ceadaithe

Chomh maith leis na tiomantais agus na caighdeáin atá leagtha amach sa chairt do chustaiméirí a choinneáil, déanfaidh BOOanna an méid seo a leanas:

- **Caighdeáin Cháilíochta Seirbhíse**

Ráiteas a fhoilsiú ina leagtar amach cineál agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le foghlaimoirí/custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad a chur ar taispeáint go feiceálach ag pointe seachadta na seirbhíse.

- **Comhionannas/Éagsúlacht**

Na cearta chun córa comhionainne, arna mbunú le reachtaíocht chomhionannais, a chinntiú agus freastal ar éagsúlacht, chun cur le comhionannas do na grúpaí a chumhdaítear faoin reachtaíocht chomhionannais (ar fhorais inscne, stádais shibhialta, stádais teaghlaigh, gnéaschlaonta, creidimh reiligiúnaigh, aoise, míchumais, cine agus ballraíochta den Lucht Siúil).

Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí a aithint agus oibriú chun deireadh a chur leo do dhaoine atá thíos leis an mbochtaineacht agus leis an eisiámh sóisialta, agus dóibh siúd a bhfuil bacainní geografacha ar sheirbhísí rompu.

- **Rochtain Fhisiciúil**

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

- **Eolas**

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a chomhlíonann riachtanais daoine a bhfuil riachtanais shonracha acu.

Cinntiú go mbaintear leas iomlán as an bpoitéinseal a bhaineann le teicneolaíocht na faisnéise agus go bhfuil an t-eolas atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin na Seirbhíse Poiblí ag teacht leis na treoirlínte maidir le foilsiú gréasáin.

Leanúint den iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

- **Tráthúlacht agus Cúirtéis**

Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil le cúirtéis, íogaireacht agus an mhoill is lú, ag cothú timpeallacht ina léiríonn an soláthraí agus an custaiméir meas ar a chéile.

Sonraí teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid chun idirbhearta leanúnacha a éascú.

- **Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla**

Seirbhísí ardchaighdeáin trí Ghaeilge agus/nó seirbhísí ardchaighdeáin dátheangacha a chur ar fáil nuair is gá de réir ár Scéime Teanga

Gearáin

Córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, poiblithe go maith, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil ar bun le haghaidh foghlaimoirí/custaiméirí atá míshásta le cinntí i ndáil le seirbhísí.

Cinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí

dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse

- **Achomhairc**

Córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, poiblithe go maith, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil ar bun le haghaidh custaiméirí atá míshásta le cinntí i ndáil le seirbhísí.

- **Comhairliúchán agus Meastóireacht**

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán fóna leis an gcustaiméir agus rannpháirtíocht an chustaiméara i ndáil le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Meastóireacht fhóna ar sholáthar seirbhíse a chinntiú.

- **Rogha**

Rogha a thabhairt, nuair is féidir, maidir le seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid a bhaint as Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus cáilíocht an tseachadta a chinntiú.