Bord Oideachais agus Oiliúna Lú agus na Mí

Beartas maidir le Seirbhísí do Chustaiméirí

Uimhir thagartha an doiciméid	LMETB/CS	**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	10/10/2019	**Dáta ar cuireadh an doiciméad i bhfeidhm**	10/10/2019
Tréimhse athbhreithnithe shannta	3 Bliana	**Freagrach as cur i bhfeidhm**	FBS LMETB
Freagrach as athbhreithniú	FBS	**An chéad dáta athbhreithnithe eile**	1 bhliain tar éis a chur chun feidhme
Cóip bhunaidh arna heisiúint ag	FBS LMETB	**Dáta aistarraingthe doiciméad atá imithe as feidhm**	N/A

Air Leasaithe

Dáta	**Leibhéal athbhreithnithe**	**Sonraí an leasaithe**	**Síniú ceadaithe**

Tá gach ball foirne de Bhord Oideachais agus Oiliúna Lú agus na Mí (LMETB) tiomanta do phrionsabail na seirbhíse ardchaighdeáin do chustaiméirí mar atá leagtha amach thíos:

Seirbhís do Chách

- Tá sé mar aidhm againn seirbhís ardchaighdeáin inrochtana a sholáthar dár gcustaiméirí go léir.
- Cinnteoimid na cearta chun cóir chomhionann arna mbunú le reachtaíocht do gach duine atá ag lorg ár seirbhísí.
- Úsáidfimid teicneolaíocht nua-aimseartha chun tacú lenár seachadadh seirbhíse.
- Cothóimid cur chuige comhordaithe agus comhtháite maidir le seachadadh ár seirbhísí.

Seirbhís Chúirtéiseach

- Cuirfimid ár seirbhís ar fáil ar bhealach dea-bhéasach agus cúirtéiseach.
- Cinnteoimid go mbeidh meas ar an bpríobháideachas i gcónaí

Ag Dul Isteach inár bhFoirgnimh

- Déanfaimid ár ndícheall cinntiú go bhfuil ár bhfoirgnimh uile inrochtana.
- Coinneoimid ár limistéir phoiblí agus seirbhíse sábháilte agus glan.

Eolas Poiblí

- Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfuil an t-eolas uile a chuirimid ar fáil soiléir, tráthúil agus cruinn.
- Cuirfear eolas foilsithe ar fáil i bhformáid inrochtana agus atá éasca le léamh agus beidh sé ar fáil ar ár láithreáin ghréasáin freisin.
- Cuirfear ár n-eolas poiblí, de réir Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon agus cuirfimid in iúl duit go bhfuil sé de cheart agat mar chustaiméir déileáil leat i nGaeilge nó i mBéarla.
- Beidh aitheantas oifigiúil ag gabháil le haon bhall foirne a thugann cuairt ar do theach.

Faisnéis Phearsanta

- Déileálfaimid leis an bhfaisnéis phearsanta go léir a chuirtear ar fáil ar bhealach rúnda agus ní úsáidfimid an fhaisnéis sin ach amháin chun na gcríoch ar chucu a chuirtear ar fáil í, de réir na reachtaíochta ábhartha.

Mic léinn/Rannpháirtithe agus Foireann

- Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar do mhic léinn/rannpháirtithe inár gcláir agus gníomhaíochtaí foghlama.
- Aithnímid an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha.

Dul i gComhairle lenár gCustaiméirí

- Rachaimid i gcomhairle leat agus déanfaimid cáilíocht ár seirbhíse a mheas go rialta.

Gearáin agus Achomhairc

- Fáiltímid agus iarraimid tuairimí ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil agus ar aon mholtaí ina leith sin.
- Tá áis aiseolais ar ár suíomh gréasáin ag www.lmetb.ie/about-us/customer-service/
- Sa chás nach bhfuil tú sásta le gné ar bith den tseirbhís a chuirtear ar fáil duit, tá Nós Imeachta Gearán agus Achomhairc i bhfeidhm.