An Chomhairle Náisiúnta
um Oideachas Speisialta
National Council
for Special Education

Cairt Chustaiméirí 2023-2025

Cad atá i gceist leis an doiciméad seo?

Is leagan níos gairide é de Chairt Chustaiméirí na Comhairle Náisiúnta um Oideachas Speisialta (CNOS) don tréimhse 2023-2025. Is ráiteas gearr é a insíonn duit faoin leibhéal seirbhíse is féidir leat a bheith ag súil leis uainn, agus conas teagmháil a dhéanamh linn. Is féidir leat teacht ar an gCairt iomlán agus ar an bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí ar www.ncse.ie.

Ár nGealltanais do Chustaiméirí

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís agus an chomhairle is fearr is féidir a sholáthar do chustaiméirí. Tá sé beartaithe againn é sin a bhaint amach trí:

- Ráiteas achoimre faoi sheirbhís do chustaiméirí a fhoilsiú agus a thaispeáint ag pointí seachadta seirbhíse.
- Féachaint lena chinntiú go n-urramaítear na cearta chun córa comhionainne arna mbunú le dlí le linn dúinn ár gcuid oibre agus seirbhísí a sheachadadh, agus oibriú chun deireadh a chur le bacainní ar rochtain ar na seirbhísí sin.
- Oifigí poiblí glana agus inrochtana a chur ar fáil.
- Féachaint leis na rialacha, foirmeacha, bileoga faisnéise agus gnásanna a dhéanamh éasca le léamh agus le tuiscint. Fáisnéis atá soiléir, tráthúil agus cruinn a chur ar fáil.
- Seirbhísí ar ardchaighdeáin a chur ar fáil go béasach, go híogair agus lena laghad moille is féidir.
- Próiseas atá inrochtana, oscailte agus éasca le húsáid a choinneáil ar bun le haghaidh gearáin agus achomhairc maidir le seirbhísí do chustaiméirí.
- Caidreamh a dhéanamh le custaiméirí chun measúnú agus monatóireacht a dhéanamh ar athruithe ar sheachadadh na seirbhíse.
- Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil i mBéarla agus/nó i nGaeilge agus insint don chustaiméir go bhfuil sé de cheart aige/aici rogha a dhéanamh go ndéileálfaí leis/léi trí cheann de na teangacha oifigiúla.
- A chinntiú go n-aithnítear gach ball foirne mar chustaiméir inmheánach agus go dtugtar an tacaíocht chuí dó agus go dtéitear i gcomhairle leis maidir le saincheisteanna seachadadh na seirbhíse.

Cad le bheith ag súil leis nuair a théann tú i dteagmháil linn

Ár bhFaisnéis

- Tá sé mar aidhm againn faisnéis a chur ar fáil atá soiléir, cruinn, inrochtana, ábhartha agus cothrom le dáta.
- Cuirfimid an fhaisnéis seo ar fáil trínár bhfoireann, ár bhfoilseacháin agus ár suíomh gréasáin – www.ncse.ie.
- Cinnteoimid go mbeidh ábhar faisnéise tábhachtach don phobal le fáil i bhformáidí inrochtana éagsúla.
- Go háirithe, beidh ár suíomh gréasáin ina fhoinse chuimsitheach d’fhaisnéis ar gach gné dár gcuid oibre.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

- Tá sé mar aidhm againn do ríomhphost a admháil laistigh de dhá lá oibre agus d’fhiosrúchán a fhreagairt chomh luath agus is féidir ina dhiaidh sin.
- Cinnteoimid go dtabharfar sonraí teagmhála iomlána i ngach comhfhreagras i scríbhinn nó ar ríomhphost chugat.
- Mura féidir sin a dhéanamh, scríobhfaimid chugat ag míniú cén fáth agus inseoimid duit cathain a d’fhéadfá a bheith ag súil le freagra iomlán.
- Beidh gach comhfhreagras uainn i dteanga shoiléir agus shimplí.

Teagmháil a dhéanamh linn ar an teileafón

Uaireanta oifige: Luan go hAoine, 10am – 4pm.

Nuair a ghlaonn tú ar Líne Tacaíochta CNOS ag 01-603 3346, freagróidh duine oilte den fhoireann tacaíochta do ghlaoch. Déanfaidh siad na nithe a leanas:

- Éisteacht le d'fhiosrúchán agus an fhaisnéis a thabhairt duit go díreach nó tú a chur i dteagmháil leis an mball foirne is oiriúnaí.
- Má bhaineann d'fhiosrúchán le saincheist áitiúil nó shonrach, seans go ndéanfaidh siad socrú go rachaidh Oifigeach Riachtanais Speisialta Oideachais (SENO), nó ball foirne ábhartha eile i dteagmháil leat.
- Má tá gach ball foirne ag cabhrú le custaiméirí eile, is féidir leat glórphost a fhágáil. Tá sé mar aidhm againn glaoch ar ais ort laistigh de dhá lá oibre.
- Mura féidir linn freagra iomlán a thabhairt ar d'fhiosrúchán le linn an ghlao, cuirfimid é sin in iúl duit agus cuirfimid i dteagmháil tú leis an duine ceart nó socróimid go nglaofaidh siad ar ais ort.

Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfaighidh tú tacaíocht atá cruinn, measúil agus tráthúil.

Teagmháil phearsanta a dhéanamh linn

- Más gá duit bualadh go pearsanta le duine dár bhfoireann seirbhíse tacaíochta áitiúla, déanfaimid socrú bualadh leat ag coinne in áit áisiúil ag am oiriúnach arna chomhaontú eadrainn.
- Tabharfaimid an méid is mó príobháideachais is féidir duit.
- Beimid cairdiúil, gairmiúil, cabhrach agus béasach leat. Iarraimid ort caitheamh lenár mbaill foirne ar an gcaoi chéanna.

Cabhraigh linn cabhrú leat

- Luaigh aon uimhir thagartha ábhartha i ngach comhfhreagras linn agus cuir faisnéis nó doiciméid ábhartha ar fáil go tráthúil má iarrann ár bhfoireann é sin ort.
- Lean aon treoirlíne nó gnás a bhaineann leis an tseirbhís atá uait.
- Seiceáil an bhfuil an fhaisnéis atá uait ar ár suíomh gréasáin www.ncse.ie. Mura féidir leat teacht uirthi, glaoigh orainn agus tabharfaimid treoir duit.
- Cuimhnigh go n-oibrímid laistigh de chreat dlí agus rialacháin.
- Caith lenár bhfoireann go béasach, sa chaoi chéanna ar mhaith leat go gcaithfí leat féin.
- Téigh i dteagmháil go díreach le do scoil áitiúil sa chaoi is go mbeidh sí in ann plé le d'fhiosrúchán.

Moladh, Barúlacha & Gearáin

- Más mian leat aiseolas nó moladh a thabhairt, nó gearán a dhéanamh faoi ghné ar bith dár seirbhís, is féidir leat é sin a dhéanamh lenár mbaill foirne áitiúla agus a gcuid maoirseoirí, ar an ríomhphost chuig Feedback@ncse.ie nó leis an nGnás Aiseolais agus Gearáin Custaiméirí, atá le fáil ar an suíomh gréasáin anseo.
- Déanfaidh ár mbaill foirne iarracht aon ghearáin a réiteach chomh luath agus is féidir.
- Mura féidir do ghearán a réiteach, is féidir leat dul i dteagmháil le hOifig an Ombudsman nó le hOifig an Ombudsman do Leanaí:

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

+353 1 639 5600
www.ombudsman.ie

Oifig an Ombudsman do Leanaí,
52-56 Sráid na Trá Mhór,
Baile Átha Cliath 1,

1800 202040
www.oco.ie

Conas dul i dteagmháil linn

Scríobh chugainn ag

An Chomhairle Náisiúnta um Oideachas Speisialta
1-2 Sráid an Mhuilinn,
Baile Átha Troim,
Co. na Mí,
C15 P2KC.

Uimhir theileafóin: 01-6033200

Suíomh gréasáin: www.ncse.ie. Is ann atá na sonraí teagmhála dár rannóga agus dár mbaill foirne.