



**An Chomhairle Náisiúnta  
um Oideachas Speisialta**

National Council  
for Special Education

# **Cairt Chustaiméirí agus Plean Gníomhaíochta an CNOS 2023 – 2025**

## Clár

Réamhrá .....	3
Maidir Linn .....	3
Ár bhFís agus ár Ráiteas Misin .....	3
Ár Luachanna agus ár Spriocanna .....	5
Ár gCustaiméirí.....	5
Ár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí á Fhorbairt .....	6
Cairt Chustaiméirí an CNOS .....	7
Prionsabail na Seirbhíse do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán .....	7
Cad ba cheart a bheith ag súil leis mar chustaiméir de chuid an CNOS.....	9
Caighdeán na seirbhíse le bheith ag súil leis i ndiaidh dul i dteagmháil leis an CNOS .....	9
Caighdeán na seirbhíse le bheith ag súil leis i ndiaidh déileáil leis an CNOS.....	10
Conas is féidir leat cabhrú linn feabhas a chur ar an gcaoi a bhfreastalaímid ar riachtanais ár gcustaiméirí.....	11
Cad ba cheart a dhéanamh má tá gearán agat nó más mian leat achomharc a dhéanamh in aghaidh chinneadh arna dhéanamh an CNOS.....	12



## Réamhrá

Príomhchuid den obair a dhéanann na heagraíochta poiblí is ea soláthar seirbhísí poiblí ar ardchaighdeán chun feabhas a chur ar shaol mhuintir na Éireann. Is iad príomhthosaíochtaí na hoibre atá á dhéanamh againne sa Chomhairle Náisiúnta um Oideachas Speisialta (NCSE), ná seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil do scoileanna, do thuismitheoirí agus do dhaltaí a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acu, dóibh siúd lena a n-oibrímid dóibh agus lena n-oibrímid leo chomh maith le hiarracht a dhéanamh an tseirbhís sin a fheabhsú go leanúnach.

Mar chuid de Bhuiséad 2023, tar éis dul i dteagmháil chuimsitheach leis an Roinn Oideachais, chuir an Rialtas infheistíocht shuntasach bhreise ar fáil chun an méadú ag diantastáil a dhéanamh ar an CNOS a mhaoiniú thar na blianta 2023 agus 2024. Tacóidh infheistíocht beagnach €13 milliún le leathnú agus le hathstruchtúrú na heagraíochta, rud a éascófar earcú os cionn 160 ball foirne breise san áireamh. Tá an t-athrú faoi lánseol agus leanfar leis thar théarma na Cairte agus an Phlean Gníomhaíochta seo chun freastal ar mhéadú na riachtanas ar ár gcóras oideachais agus chun raon níos freagraí, níos comhordaithe agus níos imeasctha na seirbhísí a chur ar fáil do scoileanna, do thuismitheoirí agus do dhaltaí a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acu.

Is í cuspóir na cáipéise seo (agus an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí lena bhaineann) ná breacchuntas soiléir a thabhairt ar an ngealltanas agus ar na gníomhartha a ghlacfaidh CNOS sa trí bhliain amach romhainn chun a chinntiú go gcuirtear ár seirbhísí ar fáil ar ardleibhéal agus, ag am céanna, ag iarraidh léirmheas leanúnach a dhéanamh ar na próisis agus ar na cleachtais reatha ionas go bhfeabhsófar seachadadh na seirbhísí amach anseo.

Déanaimid an gealltanas seo de réir mar a luadh sa Chairt Chustaiméirí thíos.

## Maidir Linn

Bunaíodh an CNOS i mí Nollaig na bliana 2003 leis an aidhm aige ná feabhas a chur ar sheachadadh seirbhísí an oideachais dóibh siúd a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acu. Déanaimid a leithéid ar roinnt bealaí agus leagtar ár bpríomhspríocanna amach sa Ráiteas Straitéise 2023-2026 againne maidir lenár gcuspóirí a bhaint amach.

Is iad na spríocanna sin ná:

1. Seirbhísí gairmiúla comhordaithe agus sainsholáthar na dtacaíochta a mbaineann leis na torthaí is fearr a chur ar fáil do mhic léinn, do phobail scoile agus do thuismitheoirí.
2. Sainchomhairle an bheartais, an chleachtais agus an chlár fhoghlama ghairmiúla a fhorbairt agus a sholáthar atá bunaithe ar an bhfianaise agus ar an taighde náisiúnta agus idirnáisiúnta is déanaí agus ar ionchur na saineolaithe mar bhonn agus mar thaca aici.
3. Cultúr forásach a fhorbairt in ionad na hoibre i gcomhar leis an bhfoireann le haghaidh na ceannaireachta éifeachtaí agus an dea-chleachtais a neadú.
4. Aitheantas corparáideach a fhorbairt atá bunaithe ar phrionsabail barrfheabhais an oibriúcháin, na freagrúlachta agus na nuálaíochta agus ar shárchleachtas an rialachais.

## Ár bhFís agus ár Ráiteas Misin

Leagtar amach i Ráiteas Straitéise an CNOS 2023-2026 an fís agus an ráiteas misin againne. S'éard atá mar fhís againn ná córas oideachais cuimsitheach den scoth a bheith ar fáil in Éirinn. Díreoidh ár misean réadú an oideachais chuimsithe leis an taighde, leis an mbeartas agus leis an gcleachtas imeasctha ann. Oibreoidh ár bhfoireann oilte díograsach i gcomhar le mic léinn, le scoileanna agus leis na pobail chun rochtain a chur ar fáil ar an bhfoghlaim agus ar dheiseanna ar ardchaighdeán.

## Ár Luachanna agus ár Spriocanna

Ar fud na réimsí éagsúla dár gcuid oibre, seasaimid leis na luachanna seo a leanas:

**1. Duine-dírthe:** Is iad na leanaí agus na haosaigh a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acusan agus a gcuid teaghlaigh atá mar chroílár gach atá á dhéanamh againn.

**2. Dírithe ar Lánpháirtíocht:** Treoraíonn an lánpháirtíocht an méid a chreidimid agus a dhéanaimid.

**3. Dírithe ar an gCothromas agus ar an gComhionannas:** Déanaimid na hacmhainní reatha agus breise againn a leithdháileadh go cothrom thar na scoileanna de réir riachtanais na ndaltaí agus de réir bheartas na Roinne Oideachais.

**4. Ar Bhonn Fianaise:** Bunaimid gach comhairle bheartais ar fhianaise na taighde, ar an gcleachtas náisiúnta agus idirnáisiúnta is fearr, ar dul i gcomhairle lenár ngeallsealbhóirí agus ar ionchur na saineolaithe.

**5. Treoraithe ag Saineolaithe:** Is foinse saineolach luachmhar na faisnéise, na treorach agus na tacaíochta sinne do thuismitheoirí agus do scoileanna cuirimid tacaíocht ar fáil chomh maith d'fhorbairt ghairmiúil leanúnach cleachtóirí an oideachais.

**6. Dírithe ar an gComhairliúchán:** Déanaimid comhairliúchán rialta agus bríoch lenár ngeallsealbhóirí.

## Ár gCustaiméirí

S'iad na scoileanna, na daltaí agus na haosaigh a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acu agus a dteaghlaigh, ár bpríomhchustaiméirí. Mar sin féin, oibrímid le raon eile na ndaoine chomh maith d'fhonn ár gcuid aidhmeanna a bhaint amach. Seo thíos raon na ngrúpaí a mheasaimid mar chustaiméirí againne agus lena mbímid ag idirghníomhú ar bhealaí éagsúla ionas go mbainimid ár gcuid aidhmeanna amach:

- Daltaí agus aosaigh a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acu
- Tuismitheoirí/caomhnóirí agus teaghlaigh na ndaltaí siúd a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acu
- Comhlachtaí bainistíochta scoile, Boird Bhainistíochta, múinteoirí, príomhoidí agus baill foirne eile na scoile ar nós cúntóirí na riachtanas ar leith
- Ár bhfoireann féin
- Eagraíochtaí/soláthróirí na hoiliúna
- Baill phobal na taighde, in Éirinn agus go hidirnáisiúnta
- An Roinn Oideachais, a cuid ghníomhaireachtaí agus a cuid oifigí
- Ranna, oifigí agus gníomhaireachtaí eile an Rialtais
- Soláthraithe.

## Ár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí á bhForbairt

Agus ár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí nua á bhforbairt againn, bhíomar aireach ar threoirlínte ullmhúcháin na Cairte a d'fhoilsigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe.<sup>1</sup> Rinneamar athbhreithniú freisin ar chairteacha agus ar phleananna gníomhaíochta roinnt ranna agus gníomhaireachtaí eile ar fud na státseirbhíse. Foilsíodh freisin straitéis nua um chlaochlú na seirbhíse poiblí 'Seirbhísí Poiblí Níos Fearr 2030'.<sup>2</sup>

D'imir roinnt cúinsí tionchar ar fhorbairt na Cairte Custaiméara agus an Phlean Gníomhaíochta nua seo. Ar an gcéad dul síos, an infheistíocht bhreise shuntasach dá bhforáiltear i mBuiséad 2023 chun leathnú na seirbhísí ag dianteastáil a mhaoiniú. Ar an dara dul síos, mar gheall ar an maoiniú breise seo a chuir os cionn 160 ball foirne nua ar fáil, tháinig an CNOS chuig tréimhse athbhreithnithe agus athstruchtúru na heagraíochta le Ráiteas Straitéise athbhreithnithe 2023-2026. Séard atá i ráiteas rúin Fís 26 an CNOS ná córas cuimsitheach den scoth an oideachais a chur ar fáil in Éirinn.

Mar chuid de na hullmhúcháin do dheardh nua na heagraíochta agus do leathnú na seirbhísí, chuamar i mbun chomhairliúcháin agus rinneamar iarracht dul i dteagmháil lenár gcustaiméirí inmheánacha agus seachtracha ar bhonn leanúnach. Chuamar i gcomhairle lenár bhfoireann trí sheisiúin ghrúpa. Chuamar i dteagmháil freisin lenár ngeallsealbhóirí maidir leis an CNOS nua agus rinneamar an dearadh agus na próisis a athbhreithniú agus sinne ag leathnú mar eagraíocht. Áiríodh leis seo:

- Dul i dteagmháil le comhlachtaí a léirigh raon éagsúil na mBord Bainistíochta san oideachas agus san oideachas speisialta;
- Dul i dteagmháil le grúpaí ionadaíochá prímhoidí agus múinteoirí;
- Cruinniú le tuismitheoirí faoi sheirbhísí an CNOS;
- Oibriú le rannóga laistigh den Roinn Oideachais, agus le ranna/gníomhaireachtaí rialtais eile a thacaíonn chomh maith leo siúd a bhfuil riachtanais agus míchumais bhreise acu.

Aithnímid gur próiseas leanúnach é an comhairliúchán seachas teagmháil aonuaire. Thar thréimhse na Cairte agus an Phlean Gníomhaíochta seo, leanfaimid orainn ag déanamh comhairliúcháin faoin gcáipéis seo agus ag tuairisciú ar an dul chun cinn againne ar bhonn bliantúil. Rachaimid i dteagmháil leis na scoileanna, leis na tuismitheoirí agus leis na daltaí a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acu agus le raon leathan na ngeallsealbhóirí lena mbíonn an CNOS ag plé leo maidir lenár seirbhísí. Go háirithe, is grúpa tábhachtach iad na leanaí agus na daoine óga a mbeidh an CNOS ag iarraidh dul i ngleic leo le linn tréimhse na Cairte seo, chun a gcuid tuairimí a fháil amach agus sinne ag athbhreithniú na bpróiseas agus na seirbhísí arna soláthar ag an CNOS.

Mar eagraíocht, déanaimid ár ndícheall caighdeán den scoth an oibriúcháin a neadú agus freagrúlacht a chinntiú do na scoileanna, do na tuismitheoirí agus do na daltaí a dtacaímid leo a bhfuil riachtanais ar leith an oideachais acu. Ag tráth foilsíu na Cairte Custaiméara agus an Phlean Gníomhaíochta seo, tá an CNOS fós i mbun tréimhse claochlaithe, leis an bPlean Gníomhaíochta ag aithint réimsí siúd an fháis thar théarma an Phlean, agus sinne ag lorg an barrfheabhas agus an cothromas a bhaint amach dár gcuid. custaiméirí. Ceaptar go n-athróidh an Plean seo mar fhreagra ar na hathbhreithnithe bliantúla de réir mar a aithneofar caighdeán nua agus sinne ag leanúint orainn ar thóir an bharrfheabhais.

<sup>1</sup>Treoirlínte arna bhfoilsíu sa bhliain 2022 - <https://www.ops.gov.ie/app/uploads/2020/01/Customer-Charter-Customer-Action-Plans-2022.pdf>

<sup>2</sup><https://www.gov.ie/en/campaigns/1cde2-better-public-services/>

## Cairt Chustaiméirí an CNOS

Leagtar amach i gcuid seo na cáipéise Cairt Chustaiméirí CNOS 2023-2025 agus ár ngealltanas i leith leibhéal is airde na seirbhíse a chur ar fáil do gach gcustaiméir againne.

## Prionsabail na Seirbhíse do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán

Baineann an-tábhacht le sásamh custaiméirí dúinne agus táimid geallta le 12 Threoirphrionsabal an Rialtais maidir le Seirbhísí do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán.<sup>3</sup> Siad seo:

### 1. Cáilíocht Caighdeáin na Seirbhíse

Ráiteas a fhoilsiú a leagann amach gné agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis, agus á thaispeáint go soiléir ag pointe seachadta na seirbhíse.

### 2. Comhionannas/Lánpháirtíocht

Na cearta chun córa comhionainne arna mbunú ag reachtaíocht an chomhionannais a chinntiú, ag freastal ar an éagsúlacht ionas go gcuideofar leis an gcomhionannas do na grúpaí siúd atá clúdaithe ag an reachtaíocht an chomhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, chlaonta gnéasach, chreidimh reiligiúnach, aoise, mhíchumais, chine agus dhuine den Lucht Siúil). Na bacainní ar rochtain ar sheirbhísí dóibh siúd atá thíos leis an mbochtaineacht agus leis an eisiámh sóisialta a shainiú agus oibriú ar a son chomh leo siúd a bhfuil deacrachtaí geografacha ar an rochtain acu ar sheirbhísí.

### 3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí glana inrochtana a chur ar fáil a chinntíonn an phríobháideacht, a chloíonn le caighdeáin ghairme agus na sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain dóibh siúd faoi mhíchumas agus d'éinne eile a bhfuil riachtanais ar leith aige.

### 4. Faisnéis

Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais iad siúd a bhfuil riachtanais ar leith acu. A chinntiú go mbaintear lántairbhí as an gcumas a chuireann Teicneolaíocht Faisnéise ar fáil agus go gcloíonn gach eolas atá ar fáil ar shuíomhanna Gréasáin na seirbhíse poiblí leis na na treoirlínte maidir le foilsiú gréasáin. Leanúint ar aghaidh leis an iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus gnásanna a dhéanamh níos simplí.

### 5. Tráthúlacht agus Béasacht

Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil go béasach, go hógair agus lena laghad moille, ag cothú caidreamh comh-mheasúil idir an soláthraí agus an custaiméir.

### 6. Gearáin

Córas dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus so-úsáideach a chothabháil chun déileáil le haon ghearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

### 7. Achomhairc

Sa chaoi chéanna, córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus so-úsáideach a chothabháil d'aon chustaiméir atá míshásta le cinntí a mbaineann leis na seirbhísí.

---

<sup>3</sup>Féach foilseachán na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe maidir le Cairt Chustaiméirí agus le Plean Gníomhaíochta a ullmhú, lena n-áirítear na 12 Threoirphrionsabal um Sheirbhís do Chustaiméirí ar Ardchaighdeán -<https://www.ops.gov.ie/app/uploads/2020/01/Custom-Charter-Customer-Action-Plans-2022.pdf>.

## **8. Comhairliúchán agus Meastóireacht**

Cur chuige eagartha a chur ar fáil maidir le comhairliúchán bríoch leis an gcustaiméir, chomh maith le rannpháirtíocht an chustaiméara maidir le forbairt, le seachadadh agus le hathbhreithniú a dhéanamh ar na seirbhísí. A chinntiú go ndéanfar measúnú bríoch ar sheachadadh na seirbhíse.

## **9. Rogha**

An rogha a chur ar fáil, más féidir, maidir le seachadadh na seirbhíse lena n-áirítear modhanna na híocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, na huaireanta ar oscailt agus tréimhsí an tseachadta. Úsáid a bhaint as an teicneolaíocht reatha agus ag teacht chun an rochtain agus an rogha is fairsinge agus chun cáilíocht an tseachadta a chinntiú.

## **10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla<sup>4</sup>**

Seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus an custaiméir a chur ar an eolas maidir leis an gceart atá aige rogha a dhéanamh go ndéileálfaí leis trí cheann de na teangacha oifigiúla.

## **11. Comhordú Feabhsaithe**

Cur chuige níos comhordaithe agus níos imeasctha a chothú maidir le seachadadh na seirbhísí poiblí.

## **12. An Custaiméir Inmheánach**

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.

---

<sup>4</sup>Áireofar leis seo freisin na riachtanais a chomhlíonadh faoi Acht Teanga Chomharthaíochta na hÉireann 2017 nuair a thiocfaidh sé i bhfeidhm.

## **Cad ba cheart a bheith ag súil leis mar chustaiméir de chuid an CNOS**

Agus sinne i dteagmháil lenár gcuid chustaiméirí, tá sé mar aidhm againn seasamh leis an 12 phrionsabal na sheirbhís ar ardchaighdeán do chustaiméirí mar atá leagtha amach thuas.

Tá sé mar aidhm againn a leithéid a bhaint amach trí:

- Togha na seirbhíse agus na comhairle a thabhairt d'ár gcuid chustaiméirí.
- Caitheamh leis an gcustaiméirí i gceart, go cothrom, go neamhchlaonta agus go béasach.
- Leis an aidhm aige a chinntiú go seastar leis na cearta chun córa comhionainne arna mbunú ag reachtaíocht an chomhionannais agus ár gcuid sheirbhísí á seachadadh againne.
- Leis an aidhm aige freastal ar aon riachtanais ar leith a d'fhéadfadh a bheith ag éinne d'ár gcuid chustaiméirí.

## **Caighdeán na seirbhíse le bheith ag súil leis i ndiaidh dul i dteagmháil leis an CNOS**

I ndiaidh duit dul i teagmháil leis an CNOS, déileálfaimid le d'fhiosrúchán go héifeachtach agus go pras agus caithfimid leat le béasacht agus le meas. Baineann na hamlínte maidir le teagmháil ghutháin agus i scríbhinn le gach gnáth-fhiosrúchán in oifigí tosaigh agus sa cheannoifig de chuid an CNOS<sup>5</sup>.

### **Teagmháil Ghutháin**

Tá ár gcuid oifigí ar oscailt Luan go hAoine ag 9rn – 12.45in agus 2in – 5.45in (5.30in Dé hAoine).

- Má tá ceist réigiúnach ar leith agat, is féidir leat féachaint ar liosta sonraí teagmhála na foirne atá le feiceáil ar shuíomh Gréasáin an CNOS – Foireann Thosaigh Áitiúil. Ó am go chéile, déanfaidh an CNOS na sonraí teagmhála seo a athnuachan de réir mar is gá.
- Más níos gnáí í do cheist, déan teagmháil lenár bpríomhoifig ag 01 - 6033200, freagróimid thú go pras agus cuirfimid thú ar aghaidh chuig an bhfoireann is oiriúnaí duit.
- Tá sé mar aidhm againn faisnéis shoiléir agus cheart a chur ar fáil don chustaiméir. Muna féidir linn do chuid ceisteanna a fhreagairt láithreach nó ina n-iomláine, déanfaimid iarracht ort a chur i dteagmháil le duine éigin eile a d'fhéadfadh cabhrú leat, nó glacfaimid do chuid shonraí agus cuirfimid glaoch ar ais ort chomh luath agus is féidir.
- Tacaíonn mórán dár bhfoireann go rialta le foireann na scoile, leis na daltaí agus lena gcuid teaghlaigh ar scoil agus, i gcás ár Seirbhís Múinteoirí Cuartaíochta, tugaimid tacaíocht don dalta agus dá chuid thuismitheoirí sa bhaile. B'fhéidir nach mbeimid in ann glacadh le do ghlaó i gcónaí láithreach bonn agus iarrfar ort ansin teachtaireacht a fhágáil linne. Tá sé mar aidhm againn freagra a thabhairt ar gach teachtaireacht laistigh de dhá lá oibre.
- D'fhéadfadh tráthanna den bhliain a bheith ann nach mbeimid in ann freagra a thabhairt ar do ghlaó laistigh de dhá lá ach déanfaimid ár ndícheall teagmháil a dhéanamh leat chomh luath agus is féidir ina dhiaidh sin.
- Sa chás go bhfuil baill foirne ar saoire, cuirfear amlíne na saoire, sonraí na teagmhála agus amlíne freagartha an bhaill foirne eile is oiriúnaí duit ar fáil.
- Cibé an gcuireann tú glaoch ar ár bpríomhoifig nó ar an bhfoireann áitiúil, nuair a fhreagróimid thú nó nuair a ghlaoidimid ar ais ort, tabharfaimid ár n-ainm, ainm na rannóige nó an cheantair ar ghlaóigh tú uirthi agus beimid béasach agus cabhrach i gcónaí agus sinne ag déileáil leat.
- Muna bhfuil éinne ar fáil, nó má ghlaonn tú lasmuigh dár n-uaireanta ar oscailt agus má labhrann tú leis an nglórphost, beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfaighidh tú glao

---

<sup>5</sup>Baineann creat dlíthiúil ar leith le bpróiseas Measúnú na Riachtanas (MaR) agus déanfar na hamlínte chuige seo a fhorbairt de réir mar a théann an tseirbhís ar aghaidh. Ina theannta sin, maidir le cinntí ar achomhairc chun poist MOS agus CRS a leithdháileadh, baineann amlínte ar leith leis na próisis seo (tá tuilleadh eolais faoi Phróisis an Achomharc le feiceáil ag suíomh Gréasáin an CNOS).

pras ar ais.

### Teagmháil Scríofa

- Má dhéanann tú teagmháil rPhost nó phoist linn, tá sé mar aidhm againn do chomhfhreagras a admháil laistigh de dhá lá oibre. Coinneoidimid ar an eolas thú faoin aon dul chun cinn agus eiseoidimid mion-chomhfhreagras chomh luath agus is féidir ina dhiaidh sin, ag brath ar ghné an fhiosrúcháin. Muna féidir linn a leithéid a dhéanamh go pras, scríobhfaimid chugat ag míniú cén fáth agus inseoidimid duit cathain a d'fhéadfá teacht ar fhreagra iomlán.
- Déanfaimid gach comhfhreagras uainn a scríobh i dteanga shoiléir shimplí. Áireofar ár sonraí teagmhála, an t-ainm, an uimhir ghutháin agus an seoladh rPhoist againne, i ngach comhfhreagras agus i ngach freagra scríofa uainne.
- I gcás rPhoist uainne, eiseofar freagra uathoibríoch rPhoist muna bhfuil ár bhfoireann ag an oifig agus cuirfear dáta fillte agus ainm teagmhálaí oiriúnach eile ar fáil.

### Teagmháil Phearsanta

- Más gá duit bualadh go pearsanta le ball dár bhfoireann áitiúil, m.sh. le hEagraí Riachtanas Speisialta an Oideachais (ERSO), le Múinteoir Cuartaíochta nó le Bainisteoirí Cuartaíochta, socróimid bualadh leat trí choinne ag am oiriúnach arna comhaontú eadrainn in áit poiblí áisiúil ar nós scoil, ionad oideachais nó ionad sláinte.
- Cuirfimid uasleibhéal na príobháideachta ar fáil duit.
- Beimid cairdiúil, gairmiúil, cabhrach agus béasach agus sinne ag déileáil leat.
- Iarraimid ort go dtabharfaidh tú an meas céanna ar ár bhfoireann.

## Caighdeán na seirbhíse le bheith ag súil leis i ndiaidh déileáil leis an CNOS

### Comhionannas/Lánpháirtíocht

- Geallaimid go hiomlán a chinntiú go seasfar le gach ceart an custaiméara ar dhéileáil chomhionann faoin reachtaíocht an chomhionannais.
- Cuirimid comhionannas na rochtana ar ár gcuid seirbhísí ar fáil agus déanaimid ár ndícheall freastal ar an éagsúlacht mar a fhoráiltear i reachtaíocht an chomhionannais. Oibreoidimid lenár gcuid chustaiméirí lena chinntiú go dtabharfar aire dá n-inrochtaineacht nó d'aon riachtanas eile acu agus cabhróimid lenár gcustaiméirí a bhfuil riachtanais ar leith acu rochtain a fháil ar fhaisnéis nó ar sheirbhísí de réir mar is gá.
- Socróidh Oifigeach Rochtana an CNOS aon chúnamh breise más gá do gach custaiméir ar mian leis úsáid a bhaint as faisnéis agus as seirbhísí an CNOS. Tá eolas faoin Oifigeach Rochtana le feiceáil anseo ar ár suíomh Gréasáin. Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach Rochtana ag [accessofficer@ncse.ie](mailto:accessofficer@ncse.ie)

### Soláthar na Faisnéise

- Tá sé mar aidhm againn faisnéis shoiléir, chruinn, inrochtana, ábhartha agus cothrom le dáta a chur ar fáil dár gcuid chustaiméirí tríd ár bhfoireann, ár bhfoilseacháin agus ár suíomh Gréasáin - [www.ncse.ie](http://www.ncse.ie). Coinneoidimid ár suíomh Gréasáin mar fhoinsé chuimsitheach an eolais ar gach gné dár gcuid oibre.
- Cinnteoidimid go mbeadh gach ábhar tábhachtach na faisnéise poiblí ar fáil i bhformáidí éagsúla.
- Déanfaimid na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise agus na hAchtanna um Chosaint Sonraí a chomhlíonadh.
  - Is féidir faisnéis faoi Shaoráil Faisnéise sa CNOS a fheiceáil anseo ar ár suíomh Gréasáin. Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach um Shaoráil Faisnéise ag [foi@ncse.ie](mailto:foi@ncse.ie).
  - Is féidir faisnéis faoi Chosaint na Sonraí sa CNOS a fheiceáil anseo on our website. Is

féidir teagmháil a dhéanamh leis an Oifigeach um Chosaint na Sonraí ag [dataprotection@ncse.ie](mailto:dataprotection@ncse.ie).

### Seirbhís as Gaeilge

- Cinnteoidimid go n-éascaítear an oiread agus is féidir d'éinne ar mian leis a chuid ghnó a dhéanamh trí Ghaeilge, agus tabharfaimid freagra i nGaeilge ar aon chomhfhreagra as Gaeilge a fhaightear.
- Tabharfaimid freagra as Gaeilge, láithreach más féidir, d'éinne a ghlaonn orainn ar an nguthán ar mian leis labhairt linn i nGaeilge. Muna féidir a leithéid a dhéanamh, déanfaimid teagmháil i mBéarla nó tabharfaimid an deis glao a chur ar ais ort go pras ag ball foirne atá in ann déileáil leis an gceist as Gaeilge.
- Cinnteoidimid, an oiread agus is féidir, go mbeadh gach ball foirne againne atá tacaíocht á thabhairt aige do dhaltaí, do mhúinteoirí agus do baill eile foireann na scoile eile i scoileanna lán-Ghaeilge laistigh agus lasmuigh den Ghaeltacht, in ann dul i ngleic trí mheán na Gaeilge.
- Foilseoidimid ár dTuarascáil Bhliantúil, ár Ráiteas na Straitéise agus gach cháipéis thábhachtacha eile i nGaeilge agus i mBéarla. Comhlíonaimid riachtanais Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2021.

## Conas is féidir leat cabhrú linn feabhas a chur ar an gcaoi a bhfreastalaímid ar riachtanais ár gcustaiméirí

### Aiseolas agus Comhairliúchán

Tá Fóram Comhairliúcháin i bhfeidhm ag an CNOS, a léiríonn raon na ngeallsealbhóirí againne agus bainimid úsáid as chun tuairimí agus aiseolas a lorg ar na príomhcheisteanna. Leanfaimid ar aghaidh ag úsáid an Fhórait seo agus ag plé leis ar na príomhcheisteanna agus ar ár gcuid sheirbhísí. Ina theannta sin, tá obair ar siúl chun dul i ngleic le smaointe an dalta agus á gcur chun cinn inár gcuid oibre.

Buailimid go rialta leis na heagraíochtaí náisiúnta siúd a ndéanann ionadaíocht thar ceann na dtuismitheoirí, na scoileanna, na múinteoirí, comhlachtaí an mhíchumais/na habhcóideachta agus le ghíomhaireachtaí eile an stáit chun a gcuid tuairimí a fháil amach agus chun á gcur ar an eolas faoinár gcuid sheirbhísí. Trínár bpríomhoifig agus ár bhfoirne áitiúla, déanaimid cumarsáid agus comhairliúchán le gach éinne a bhaineann úsáid as ár ár seirbhísí. Trí na próisis bhainistíochta againne, téimid i gcomhairle agus i dteagmháil leis an bhfoireann faoin gcaoi a chuirimid ár gcuid sheirbhísí ar fáil. Leanfaimid ar aghaidh ag baint úsáide as na bealaí seo chun dul i gcomhairle lenár gcuid chustaiméirí chun tacú le feabhsú leanúnach a dhéanamh ar gcuid sheirbhísí.

Cuirimid fáilte chomh maith ag am ar bith roimh gach tuairimí agus gach moladh agatsa maidir leis an tseirbhís a chuirimid ar fáil agus maidir lena feabhsú. Cuir in iúl dúinn cad a cheapann tú faoinár seirbhís nó faoin gCairt seo, trí aiseolas, trí thuairimí nó trí mholtaí a chur isteach chugainn.

Is féidir leat do chuid aiseolais a sheoladh chugainn trí rPhost ag [Feedback@ncse.ie](mailto:Feedback@ncse.ie) nó tríd an bpost chuig:

**Aiseolas agus Gearáin Chustaiméirí an CNOS**  
An Chomhairle Náisiúnta um Oideachas Speisialta  
1-2 Sráid an Mhuilinn, Baile Átha Troim  
Co. na Mí  
C15 P2KC

## **Cabhraigh linn cabhrú leat**

Tá ról tábhachtach agatsa, mar chustaiméir againne, maidir le cabhair a thabhairt dúinn seirbhís ar ardchaighdeán a thairiscint duit. Is féidir leat cabhrú linn má:

- leanann tú aon treoirlíne nó aon ghnás a bhaineann leis an tseirbhís atá uait.
- bhaineann tú úsáid as ár suíomh Gréasáin [www.ncse.ie](http://www.ncse.ie) le haghaidh aon fhaisnéis agus/nó aon acmhainní a d'fhéadfadh a bheith uait a chuardach. Muna féidir leat á aimsiú, cuir glaoch orainn agus inseoidimid duit conas teacht air.
- chuireann tú rPhost, litir nó glaoch díreach ar ár bhfoireann agus úsáid a bhaint agat as sonraí na teagmhála díreacha atá le feiceáil ar ár suíomh Gréasáin.
- luaíonn tú aon uimhir thagartha lena bhaineann i ngach cumarsáid agat linn agus má chuireann tú eolas nó cáipéisí ábhartha iomlán ar fáil ar bhonn tráthúil arna éileamh ag do scoil nó ag ár bhfoireann.
- sa chás go bhfuil gach líne againn gnóthach nó gan freagra, baineann tú úsáid as ár nglórphost agus d'ainm agus d'uimhir a fhágáil ionas gur féidir linn glaoch ar ais ort.
- dhéanann tú coinne i leith bualadh lenár bhfoireann áitiúil nuair is gá duit a leithéid a dhéanamh.
- théann tú i dteagmháil dhíreach le do scoil áitiúil sa chaoi go mbeadh sí in ann déileáil le do cheist.
- chaitheann tú lenár bhfoireann le béasacht agus le meas, sa chaoi chéanna ar mhaith leat go gcaithfidís leat féin.
- léann tú ar ár nGnás Aiseolas agus Gearáin na gCustaiméirí [[link](#)], sa chás gur mian leat gearán a dhéanamh, agus a bheith chomh beacht agus is féidir faoi ghné an ghearáin. Tá tuilleadh eolais le feiceáil thíos.
- thuigeann tú go n-oibrímid laistigh de chreat dlí agus na rialachán.

## **Cad ba cheart a dhéanamh má tá gearán agat nó más mian leat achomharc a dhéanamh in aghaidh chinneadh arna dhéanamh an CNOS**

### **Gearáin agus Achomhairc**

Tá Gnás Aiseolas agus Gearáin na gCustaiméirí i bhfeidhm ag an CNOS a leagann amach conas a rachaimid i ngleic le haon ábhair imní nó gearáin agat agus conas a dhéanaimid á réiteach leo. Má tá gearán agat faoi ghné ar bith dár seirbhís, cuir a leithéid in iúl dúinn agus déanfaimid ár ndícheall an fhadhb a réiteach.

Tá próisis shonracha agus ar leith ag an CNOS le haghaidh athbhreithniú a chumasú ar aon chinneadh maidir le leithdháileadh na bpost Múinteoirí an Oideachais Speisialta (MOS) nó na bpost Cúntóirí Riachtanas Speisialta (CRS) ar scoileanna; bain úsáid as na Próisis Athbhreithnithe<sup>6</sup> seo le haghaidh achomharc a dhéanamh maidir le tacaíocht MOS nó le tacaíocht CRS..

Ar an gcéad dul síos, molaimid do gach custaiméir againne aon cheist nó nó aon ghearán a chur in iúl do bhall foirne ábhartha an CNOS i gceist nó leis an maoirseoir díreach aige. Bheimis ag súil go réiteofar mórán na gceisteanna go héifeachtach agus go sásúil sa chaoi seo. Muna féidir a leithéid a dhéanamh, tá gnásanna foirmiúla i bhfeidhm againn chun déileáil le haon ghearán ón gcustaiméir.

Tá gach eolas faoin ngnás aiseolais agus gearáin againn agus faoi na foirmeacha lena mbaineann arna fhoilsiú againn anseo ar ár suíomh Gréasáin. Ba cheart aon ghearán fhoirmiúil atá scríofa ar na foirmeacha cuí a sheoladh chuig:

---

<sup>6</sup>Faisnéis faoi Athbhreithniú na MOS - <https://ncse.ie/application-for-set-review> agus faisnéis faoi Athbhreithniú Eisceachtúil ar leithdháileadh na CRS - <https://ncse.ie/application-for-sna-exceptional-review>

**Aiseolas agus Gearáin Chustaiméirí an CNOS**  
An Chomhairle Náisiúnta um Oideachas Speisialta  
1-2 Sráid an Mhuilinn, Baile Átha Troim  
Co. na Mí  
**C15 P2KC**

Nó trí rPhost ag: [Feedback@ncse.ie](mailto:Feedback@ncse.ie)

### **Gearán a dhéanamh leis an Ombudsman / an Ombudsman do Leanaí**

Má fhanann do ghearán gan réiteach, tá an rogha agat fós an cheist a chur faoi bhráid an Ombudsman nó an Ombudsman do Leanaí (na sonraí teagmhála thíos).

#### **Oifig an Ombudsman**

6 Ardán Phort an Iarla  
Baile Átha Cliath 2  
D02 W773

+353 1 639 5600  
[www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)

#### **Oifig an Ombudsman do Leanaí**

Áras na Mílaoise  
52-56 Sráid na Trá Mhór  
Baile Átha Cliath 1

1800 20 20 40  
[www.oco.ie](http://www.oco.ie)

### **Tuilleadh eolais agus conas dul i dteagmháil linn**

Tá tuilleadh faisnéise faoin CNOS agus faoinár seirbhísí le feiceáil ar ár suíomh Gréasáin - [www.ncse.ie](http://www.ncse.ie).

### **Eolas teagmhála**

Is féidir leat teagmháil dhíreach a dhéanamh linn freisin. Déanfaimid ár ndícheall ár sonraí teagmhála a choinneáil suas chun dáta i gcónaí ar ár suíomh Gréasáin.

Tá sonraí teagmhála ár bhfoirne tosaigh agus ár bpríomhoifige ar fáil ag:

Foireann tosaigh áitiúil: <https://ncse.ie/regional-services-contact-list>  
Múinteoir Chuartaíochta: <https://ncse.ie/contact-a-visiting-teacher>  
Foireann Príomhoifige: [https://ncse.ie/head\\_office\\_contacts\\_list](https://ncse.ie/head_office_contacts_list)