

Cairt Custaiméirí Theagaisc

Leagann an cairt seo amach leibhéal na seirbhíse a bhfuil sé mar aidhm againn a sholáthar dár gcustaiméirí. Tá ár bPlean Gníomhaíochta Custaiméara ar fáil ar ár suíomh gréasáin www.teagasc.ie.

Ár ngealltanais duit

Agus muid ag soláthar seirbhísí cinnteimid na rudaí seo a leanas:

- » Freagraítear d'iarraitais go pras agus ar bhealach cabhrach béasach
- » Caitear go cothrom gairmiúil leat
- » Cosnaítear d'fhaisnéis
- » Is féidir leat rochtain éasca a dhéanamh ar fhaisnéis faoinár seirbhísí
- » Cosnaítear daoine faoi 18 mbliana d'aois i gcomhréir leis an Acht um Thús Áite do Leanáí, 2015, agus le Polasaí Cosanta Theagaisc

Agus muid ag soláthar faisnéise cinnteimid na rudaí seo a leanas:

- » Tá ár suíomh gréasáin cothrom le dáta, soiléir, cruinn agus inrochtana
- » Cuirtear faisnéis theicniúil i láthair i bhformáidí a thuigtear go héasca
- » Soláthraítear faisnéis ar ardchaighdeán go leanúnach

Agus muid ag eagrú imeachtaí cinnteimid na rudaí seo a leanas:

- » Tugtar fógra duit trí lá ar a laghad roimh an dáta
- » Déantar comharthaíocht mhaith ag imeachtaí agus tosaíonn siad in am

Déanfaimid ár ndícheall go mbainfidh na gnéithe seo lenár n-áiseanna:

- » Tá siad sábháilte, inrochtana, glan agus compordach
- » Tá comharthaíocht shoiléir chuí acu

Maidir le cruinnithe oifige nó cuairteanna ar fheirmeacha:

- » Tiofaimid chuig ár gcoinní leat nó cuirfimid ar an eolas thú faoi mhoilleanna dosheachanta



Chun caighdeán ard ár seirbhísí agus taighde a choinneáil:

- » Rachaimid i gcomhairle le páirtithe leasmhara lena chinntiú go bhfanann ár seirbhísí ábhartha do riachtanais an tionscail
- » Tabharfaimid faoi phiarmheasúnú idirnáisiúnta rialta ar ár seirbhísí taighde
- » Cuirfimid foilsiú torthaí taighde in irisí idirnáisiúnta piarmheasúnaithe chun cinn

Cabhraigh linn cabhrú leat

Chun cabhrú linn seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar, iarraidimid na rudaí seo a leanas ort:

- » Déan coinní le haghaidh comhairliúchán nó cuairteanna
- » Cuir moill nó cealú in iúl dúinn sa chás go dtarlaíonn ceann acu
- » Léirigh meas agus dea-bhéasa ar ár bhfoireann
- » Cuir fadhbanna in iúl dár bhfoireann chun iad a phlé roimh ré, lig dúinn a bheith ullamh
- » Faisnéis nó cáipéisí a iarann ar bhfoireann ort a sholáthar gan mhoill

Cairt Custaiméirí

Bí ag súil leis seo nuair a dhéanann tú teagmháil linn

Seo na haidhmeanna atá againn:

- ▶ Do ghlaonna a fhreagairt go pras le linn uaireanta oifige
- ▶ Tú a cheangal le duine a bheidh in ann cuidiú leat nó glao ar ais a ullmhú
- ▶ Freagraí a thabhairt ar iarratais go pras
- ▶ Sonraí teagmhála iomlána an bhaill foirne a chur san áireamh ar gach comhfhreagras

Sprioc-agaí freagartha ar iarratais:

Teileafón:	Dhá lá oibre
Ríomhphost:	Dhá lá oibre
Litir:	Cúig lá oibre

Sa chás nach féidir freagra a thabhairt duit taobh istigh de na tréimhsí seo, cuirfimid ar an eolas thú maidir le cathain is féidir a bheith ag súil le freagra iomlán.

Seirbhís trí Ghaeilge

- ▶ Déanfaimid ár ndícheall plé le custaiméirí trí Ghaeilge nuair a iarrtar orainn
- ▶ Tá an leagan Gaeilge den Chairt Custaiméirí ar fáil ar ár suíomh gréasáin www.teagasc.ie

Is mór linn d'aiseolas

Cuir nótaí tráchta agus moltaí i ríomhphost chuig qcs@teagasc.ie nó líon amach Cárta Tráchta Custaiméara, atá ar fáil in oifigí Theagasc nó ar líne ag www.teagasc.ie.

Mura bhfuil tú sásta lenár seirbhís, abair linn le do thoil.

Déanfar imscrúdú ar ghearáin go pras cothrom.

Má tá botún déanta againn, gabhfaimid ár leithscéal agus oibreimid chun an cás a réiteach go tapa.

Tá Teagasc tiomanta do chosaint chearta an ghearánaigh agus fhoireann Theagasc.

Ní rachaidh gearán i bhfeidhm ar an mbealach a gcaithfimid leat sa toadhcháil.

Nós imeachta gearán custaiméara

- ▶ Abair leis an mball foirne lena ndéileáilann tú de ghnáth nach bhfuil tú sásta. Is féidir leat é seo a dhéanamh i láthair go pearsanta, ar an bhfón nó i scríbhinn.
- ▶ Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fhaigheann tú is féidir, leat iarratas a dhéanamh i scríbhinn ar athbhreithniú áitiúil ar do ghearán le bainisteoir an bhaill foirne.
- ▶ Mura bhfuil tú sásta tar éis dul tríd an bpróiseas athbhreithnithe áitiúil, déan teagmháil le do thoil lenár nOifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí ar 059 9170200 nó seol ríomhphost chuig qcs@teagasc.ie chun iarratas a dhéanamh ar athbhreithniú ó bhall foirne neamhspleách i dTeagasc.

Mura bhfuil tú sásta gur réitíodh do ghearán go sásúil ag ár seirbhís gearán custaiméara, is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman, nó leis an Ombudsman do Leanáí má tá tú faoi 18.

Oifig an Ombudsman

6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02W773
Fón: +353 (0)1 639 5600
www.ombudsman.ie

Oifig an Ombudsman do Leanáí

Teach na Mílaoise,
52-56 Sráid na Trá Móire, Baile Átha Cliath 1, D01 F5P8
Fón: Uimhir Shaorghlao 1800 202040
Ríomhphost: ococomplaint@oco.ie
www.oco.ie



Sonraí Teagmhála:

Teagasc Ceannoifig

Teagasc, Páirc na Darach, Ceatharlach, R93 XE12

Ríomhphost: info@teagasc.ie
(Fiosruithe Ginearálta)

Ríomhphost: qcs@teagasc.ie
(Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí)

Suíomh Gréasáin: www.teagasc.ie

Fón: +353 (0)59 917 0200

Uimhir Charthanais Chláraithe Theagasc: 20022754

Eanáir 2023

