

**Plean
Gníomhaíochta
na Seirbhíse
Custaiméirí
2024-2027**

Deireadh Fómhair 2024

Clár an Ábhair

Ábhar	Leathanach
Réamhrá	2
Spriocanna Straitéiseacha 2022-2027	3
Custaiméirí na Comhairle Múinteoireachta	4
12 Prionsabal maidir le Seirbhísí Chustaiméirí Ardchaighdeán	5
Tomhas agus Measúnú Feidhmíochta	13
Nós Imeachta Ghearáin ó Chustaiméirí	13

Réamhrá

Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí

Thug an Plean Gníomhaíochta na Seirbhíse Custaiméirí 2024-2027 achoimre ar conas a chuirfear i gcrích na caighdeáin agus na gealltanais atá sonraithe sa Chairt Custaiméirí agus conas a bheas siad á measúnú agus á gcur chun cinn ag an gComhairle Mhúinteoireachta.

Tá an Chairt Seirbhíse Custaiméirí ar fáil ar ár [suíomh gréasáin](#) ag agus ar leathanach 15 den doiciméad seo.

De réir na 12 Prionsabail Treoracha maidir le Seirbhís Custaiméirí Cáilíochta, leagann Plean Gníomhaíochta na Seirbhíse Custaiméirí amach na caighdeáin seirbhíse a mbeidh na custaiméirí in ann a bheith ag súil leo uainn, chomh maith le príomhdhintiúirí feidhmíochta.

Maidir leis an gComhairle Mhúinteoireachta

Bunaíodh an Chomhairle Mhúinteoireachta ar bhonn reachtúil i mí an Mhárta 2006.

Is í an Chomhairle Mhúinteoireachta rialtóir ghairm na múinteoireachta in Éirinn. Is é an ról atá againn ná an pobal a chosaint trí chaighdeáin ghairmiúla sa mhúinteoireacht a chur chun cinn agus a rialú.

Déanaimid é seo trí mhúinteoirí a chlárú go reachtúil, rud a chinntíonn gairm mhúinteoireachta ardcháilíthe, a chomhlíonann agus a chloíonn gach ball le caighdeáin arda gairmiúla inniúlachta agus iompair.

Tá 37 ball ar an gComhairle.

Tá an Stiúrthóir freagrach as oibríochtaí na Comhairle ó lá go lá. Oibríonn an Stiúrthóir go dlúth le comhaltaí na Comhairle agus tá freagracht iomlán aige as spriocanna straitéiseacha na Comhairle a chur i bhfeidhm. Tacaíonn Foireann Bainistíochta Sinsearaí agus foireann na Comhairle leis an Stiúrthóir.

Tá feidhmeanna reachtúla na Comhairle leagtha amach in Achtanna na Comhairle Múinteoireachta 2001, arna leasú agus clúdaítear an méid seo a leanas iontu:

- Gairm na múinteoireachta a chur chun cinn agus a rialáil,
- caomhnú agus feabhsú caighdeán teagaisc, eolais, scile, agus inniúlachta a leagan síos agus a chothabháil,
- bunú agus caomhnú chlár na múinteoirí,
- fiosrúcháin a dhéanamh maidir le feidhmiúlacht chun múineadh aon mhúinteora chláraithe agus, nuair is cuí, smachtbhannaí a fhorchur i ndáil leis an gcéanna,
- cód iompair ghairmiúil do mhúinteoirí a bhunú, a fhoilsiú, a athbhreithniú agus a chothabháil, lena n-áireofar caighdeáin mhúinteoireachta, eolais, scileanna agus inniúlachta, agus,
- cur chun cinn foghlama leanúnach do mhúinteoirí.

Spriocanna Straitéiseacha 2022-2027

Is é an plean straitéiseach 2022-2027 an chéad phlean cúig bliana i stair na Comhairle. Leagann sé amach uailmhianta na Comhairle do raon feidhme na mblianta atá romhainn, i gcomhthéacs an chórais oideachais níos leithne, agus críochnaíonn próiseas comhairliúcháin cuimsitheach le páirtithe leasmhara, foireann na Comhairle agus an Roinn Oideachais.

Déanann an Chomhairle Mhúinteoireachta na caighdeán is airde i ngairmiúlacht múinteoirí agus in oideachas múinteoirí a chur chun cinn agus tacaíonn sí leo trí bheartais, rialáil agus taighde éifeachtach. Féachaimid le tirdhreach fabhrach a chothú le haghaidh teagasc agus foghlaim inbhuanaithe agus fhreagrúil inár bpobail. Déanaimid é seo trí chomhoibriú leis an Roinn Oideachais agus leis na páirtithe leasmhara go léir i níos mó bealaí nuálacha. Cinnteoidh an obair seo teagasc agus foghlaim ar ardchaighdeán do chách, trí chruthaitheacht, ionchuimsiú, éagsúlacht, ceannaireacht agus folláine níos fearr. Dá réir sin, forbrófar muinín an phobail i ngairm na múinteoireachta in Éirinn, agus san oideachas ar bhonn níos leithne.

Leagtar amach na spriocanna agus na spriocléachtaí straitéiseacha atá sonraithe sa Plean Straitéiseach 2022-2027 thíos:

1. Clárúchán múinteoirí & Soláthar
 - Soláthar leordhóthanach múinteoirí cláraithe agus grinnfhiosrúcháin a chinntiú chun freastal ar riachtanais aitheanta an chórais scoile, lena n-áirítear éagsúlacht, i gcomhar leis an Roinn Oideachais, an Roinn Breisoideachais agus Ardoideachais, Taighde, Nuálaíochta agus Eolaíochta agus leis na páirtithe leasmhara go léir.
2. Pobail Ghairmiúla Chomhoibrítheacha don Inbhuanaitheacht
 - Creataí agus tacaíochtaí praiticiúla a sholáthar do phobail ghairmiúla chomhoibríocha le béim ar leith ar ionchuimsiú, áthas agus cruthaitheacht i dteagasc agus i bhfoghlaim ar ardchaighdeán.
3. Feidhmiúlacht chun Múineadh
 - Leanúint ar aghaidh ag cinntiú go bhfuil na próisis um fheidhmiúlacht chun múineadh cothrom, cuí agus éifeachtach ar mhaithe leis an bpobal agus leis an ngairm.
4. Acmhainní Corparáideacha agus Bealaí Inbhuanaithe Oibre
 - Cultúr eagraíochtúil solúbtha, comhoibríoch agus nuálach na Comhairle Múinteoireachta a thacaíonn le foghlaim chomhroinnte agus freagrúlacht do riachtanais rialála agus do thosaíochtaí náisiúnta a chothabháil agus a fheabhsú.

Custaiméirí na Comhairle Múinteoireachta

Custaiméirí Seachtracha

Tá raon leathan custaiméirí seachtracha ag an gComhairle Múinteoireachta agus tá sí tiomanta do sheirbhís chaighdeánach a sholáthar chun freastal ar a riachtanais ar leith. Áirítear ar chustaiméirí na Comhairle Múinteoireachta, ach níl siad teoranta dóibh seo a leanas:

- Múinteoirí Cláráithe
- Iarratasóirí atá ag cur isteach ar chlárúchán
- Daltaí
- Tuismitheoirí
- An Roinn Oideachais
- Ceannairí Scoile
- Comhlachtaí Náisiúnta
- Comhlachtaí Fostóirí
- Raon leathan páirtithe leasmhara ó lasmuigh den tseirbhís phoiblí, lena n-áirítear aontais tráchtála agus comhlachtaí ionadaíocha eile.

Custaiméirí inmheánacha

Aithníonn an Chomhairle Múinteoireachta fostaithe agus Baill na Comhairle mar chustaiméirí inmheánacha agus tá sí tiomanta do thacaíocht a thabhairt do fhostaithe agus do Bhaill na Comhairle.

12 Prionsabal maidir le Seirbhísí Chustaiméirí Ardchaighdeáin

Tá an Chomhairle Mhúinteoireachta tiomanta do sheirbhís den scoth a sholáthar do gach duine a dhéanann comhoibriú linn. Cinnteimid go mbeidh sé seo amhlaidh trí ghníomhartha tábhachtacha a dhéanamh, de réir na 12 prionsabal seirbhíse custaiméirí ardchaighdeáin, atá leagtha amach thíos:

1. Caighdeán cháilíocht na seirbhíse

Foilsíonn ráiteas (Cairt Custaiméirí) a leagann amach nádúr agus cáilíocht na seirbhíse a bhféadfaidh custaiméirí a bheith ag súil leis, agus cuir é i láthair go feiceálach ag an bpointe seirbhíse ar ár suíomh gréasáin.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
1.1	Foilsítear Cairt Seirbhíse Custaiméirí agus Plean Gníomhaíochta Custaiméirí 2024 – 2027 ar ár suíomh gréasáin.	<ul style="list-style-type: none">Tá Cairt Custaiméirí agus Plean Gníomhaíochta Custaiméirí ar fáil ar ár suíomh gréasáin i nGaeilge agus i mBéarla.
1.2	Tuarascáil ar dhul chun cinn Seirbhíse Custaiméirí gach bliain.	<ul style="list-style-type: none">Cuirfear eolas faoi sheirbhís custaiméirí san áireamh i dTuarascálacha Bliantúla ó seo amach.
1.3	Beidh gach ball foirne ar an eolas faoi na gealltanais a rinneadh agus beidh siad á gcomhlíonadh.	<ul style="list-style-type: none">Fuarthas aiseolas ó bhaill foirne an Ghrúpa Oibre Seirbhíse Custaiméirí maidir le réimniú an phlean.Oiliúint maidir le seirbhís do chustaiméirí a chur ar fáil do na fostaí de réir mar is gá.Nuashonraigh an próiseas beochana chun an t-eolas seo a chur san áireamh.

2. Comhionannas agus éagsúlacht

Cinntigh na cearta maidir le cóireáil chothrom atá bunaithe ag reachtaíocht um chomhionannas, agus freastal ar éagsúlacht, chun cabhrú le comhionannas do na grúpaí atá clúdaithe faoin reachtaíocht um chothrom na féinne (faoi na critéir, inscne, stádais pósta, stádais teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine agus baill don Lucht Taistil).

Comhlíonfaimid leis an uile reachtaíocht cothrom na féinne, lena n-áirítear An tAcht um Chomhionannas Fostaíochta, 1998, An tAcht um Stádas Comhionann, 2000, agus an tAcht um Chomhionannas, 2004, agus cinnteoidimid go ndéileálfar le gach custaiméir go cothrom agus i gcomhréir leis an reachtaíocht ábhartha.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
2.1	Ardaigh feasacht faoi éagsúlacht agus comhionannas trí fhóram cuí (e.g. oiliúint ar Chomhionannas do gach ball foirne agus rannpháirtíocht i gcruinnithe)	<ul style="list-style-type: none"> Oiliúint leanúnach ar bheartais maidir le comhionannas agus éagsúlacht, lena n-áirítear fáiltiú do bhaill foirne nua agus ardú feasachta leanúnach do gach ball foirne.
2.2	Soláthraigh eolas i bhformáidí atá inrochtana do dhaoine le míchumas	<ul style="list-style-type: none"> Uimhrigh físeáin eolais le fotheidil a chruthaítear. Cinntigh go bhfanfaidh an suíomh gréasáin inrochtana agus go gcoinneofar súil ar na hathruithe leanúnacha. Soláthraigh seirbhísí ateangaireachta agus aistriúcháin cuí, lena n-áirítear teanga chomharthaíochta, chun freastal ar riachtanais na gcustaiméirí inmheánacha agus seachtracha, nuair is gá.
2.3	Cuirtear spreagadh ar rannpháirtíocht daoine le míbhuntáistí/míchumais chun dul isteach sa Ghairm Mhúinteoireachta agus chun oibriú leis an gComhairle Mhúinteoireachta	<ul style="list-style-type: none"> Láithreacht ball de Chomhairle Mhúinteoireachta ar laethanta comhairle gearme. Soláthraigh foirmeacha iarratais i bhformáidí malartacha cosúil le Braille, fuaime nó teangacha eile (a mhéid is a bheidh indéanta), ar iarratas.

3. Rochtain Fhisiciúil

Soláthraigh oifigí glana, inrochtana a chinntíonn príobháideacht, a chomhlíonann caighdeáin sláinte agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, a éascaíonn rochtain do dhaoine le míchumais agus do dhaoine eile le riachtanais shonracha.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
3.1	Déan cinnte go gcomhlíonann oifig na Comhairle Múinteoireachta reachtaíocht sláinte agus shábháilteachta.	<ul style="list-style-type: none"> Coinnigh comhlíonadh trí bhearta leanúnacha laistigh den fhoireann Gnóthaí Corparáideacha, agus trasna raon foirne éagsúla eile chomh maith. Déan athbhreithniú rialta ar na Ráitis Shábháilteachta do fhoirgneamh na Comhairle Múinteoireachta.

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Bunú Coiste Sláinte agus Sábháilteachta le cruinnithe rialta chun saincheistanna a ardú agus a láimhseáil go héifeachtúil. ○ Coinnigh líon cuí foirne sábháilteachta oiliúnaithe. ○ Tógann gach ball foirne páirt i gcleachtadh éalaithe ráithiúla.
3.2	Déan cinnte go bhfuil áiseanna cuí ar fáil do chustaiméirí, lena n-áirítear iad siúd le riachtanais speisialta, agus iad ag déileáil le foireann na Comhairle Múinteoireachta.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Soláthar áiseanna seomraí cruinnithe. ○ Nuair a bhíonn cúnaimh ag teastáil ó dhaoine le míchumas maidir le seirbhísí a rochtain, beidh Oifigeach Rochtana na Comhairle Múinteoireachta ar fáil chun cabhrú agus treoir a thabhairt. ○ Déan oiliúint ar fhoireann chuí maidir le húsáid cathaoireacha éigeandála i gcás éigeandála.

Is é Stephen Conneally ár nOifigeach Rochtana, agus is féidir teagmháil a dhéanamh leis ag facilities@teachingcouncil.ie Luaigh “Faoi bhráid – Oifigeach Rochtana” sa líne ábhair, le do thoil.

4. Faisnéis

Tóg cur chuige réamhghníomhach atá soiléir, tráthúil agus cruinn, maidir le heolas a chuir ar fáil, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus atá oiriúnach do riachtanais daoine le riachtanais shonracha. Déan cinnte go mbíonn iomlán na féidearthachta a thairgtear ag Teicneolaíocht Faisnéise á chur i bhfeidhm agus go gcomhlíonann an t-eolas atá ar fáil ar shuímh ghréasáin seirbhíse poiblí na treoirlínte maidir le foilsíú gréasáin.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
4.1	Leathnaigh agus feabhsúchán a dhéanamh ar úsáid na n-ardán meán sóisialta agus ábhar físe ar mhaithe le teagmháil lenár gcustaiméirí	<ul style="list-style-type: none"> ○ Leathnaigh cruthú ábhair do na meáin shóisialta agus bain úsáid as KPlanna (Táscairí Feidhmíochta Eolais) coitianta na meán sóisialta (féachaintí uathúla, monatóireacht ar feadh an ama atá na físeáin á bhféachaint, agus mar sin de)
4.2	Déan cinnte go bhfuil na scileanna, an t-eolas teicniúil, agus na tréithe ag baill foirne chun seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar	<ul style="list-style-type: none"> ○ Soláthar oiliúint ar Microsoft Office agus oiliúint ábhartha eile do gach ball foirne

4.3	Úsáid cumarsáid scríofa i mBéarla atá simplí, ag cinntiú nach bhfuil mórán úsáide á bhaint as téarmaí teicniúla nó oifigiúla agus béarlagair, agus nuair is gá, na dtéarmaí seo a mhíniú.	<ul style="list-style-type: none"> Leanfaidh muid ar aghaidh le comhoibriú le NALA (an Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh) agus le gníomhaireachtaí eile ábhartha chun a chinntiú go úsáidfear Béarla simplí ar fud ár suíomh gréasáin agus i ngach comhoibriú.
4.4	Cuirfimid faisnéis agus nuashonruithe do bhaill foirne ar ábhair ábhartha ar fáil tríd an Inlíon agus an nuachtlitir inmheánach, nuair is infheidhmithe.	<ul style="list-style-type: none"> Aiseolas ó bhaill foirne maidir le hinrochtanaís agus éascaíocht rochtana ar eolas.

5. Tapúlacht agus cúirtéis

Soláthrófar seirbhísí cáilíochta le dea-bhéasa agus go tuisceanach agus gan mórán moille a bheith leo, ag cothú atmaisféar cóimheasa idir an soláthróir agus an custaiméir.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
5.1	Déan cinnte go mbeidh teachtaireachtaí gutháin agus ríomhphoist 'As an Oifig' á ngníomhachtú nuair nach bhfuil baill foirne san oifig.	<ul style="list-style-type: none"> Déan cinnte go mbeidh na treoirínte maidir le 'As an Oifig' le fáil go forleathan ar ár n-inlíon do gach ball foirne.
5.2	Lean na prótacail ábhartha maidir le ham agus cneastacht atá leagtha amach sa Chairt Seirbhíse do Chustaiméirí	<ul style="list-style-type: none"> Coimeád comhlíonadh leis na línte ama seo, go háirithe na cinn a bhaineann le comhfhreagras a admháil agus le freagraí a eisiúint. Coinnigh custaiméirí ar an eolas faoi dhul chun cinn má tharlaíonn moill mhór i ndéileáil lena gcomhfhreagras.

6. Gearáin

Coimeád córas chun déileáil le gearáin maidir le cáilíocht na seirbhíse atá ar fáil, a bhfuil dea-phioblíocht ag baint leis, atá éasca le húsáid, trédhearcach agus inrochtana. Tá sé seo leagtha amach freisin inár gCairt Seirbhíse do Chustaiméirí, atá ar fáil [anseo](#) agus ar leathanach 15 den doiciméad seo.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
6.1	Foilsimid ár nós imeachta gearán custaiméirí go forleathan	<ul style="list-style-type: none"> Cinnteoimid go gcoimeádfaí an chairt custaiméirí cothrom le dáta le faisnéis maidir le nós imeachta gearán ar ár suíomh gréasáin.
6.2	Monatóireacht a dhéanamh ar ghearáin agus aiseolas ó chustaiméirí chun deiseanna feabhsúcháin a aithint.	<ul style="list-style-type: none"> Déileálfar le gearáin ó chustaiméirí agus beidh monatóireacht á déanamh orthu ag an Oifigeach um Chaidreamh le Custaiméirí.

7. Achomhairc

Ar an gcaoi chéanna, coimeádfaimid córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, ábhartha, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid do chustaiméirí nach bhfuil sásta le cinní maidir le seirbhísí.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
7.1	Déan cinnte go bhfuil custaiméirí ar an eolas faoi a roghanna má tá siad míshásta leis an gcaoi a láimhseáiltear a ngearán.	<ul style="list-style-type: none"> Beidh próiseas na n-achomharc leagtha amach sa Chairt Custaiméirí, a bheas ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

Má bhíonn an cheist fós neamhréitithe tar éis go mbeidh na próisis athbhreithnithe go léir curtha i gcrích de réir Nósanna Imeachta le Gearáin a dhéanamh na Comhairle Múinteoireachta, cuirfear ar an eolas na custaiméirí faoi a gcearta chun achomhairc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman.

8. Comhairliúchán agus measúnú

Soláthraigh cur chuige struchtúrtha do chomhairliúchán bríomhar le custaiméirí agus dá rannpháirtíocht, maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú na seirbhísí. Déan cinnte go ndéantar measóireacht bhríomhar ar sheachadadh na seirbhísí.

Tá an Chomhairle Mhúinteoireachta tiomanta do chomhairliúchán le custaiméirí agus bíonn sí i gcónaí ag lorg bealaí chun ár seirbhísí a fheabhsú. Má theastaíonn ó chustaiméirí teagmháil a dhéanamh leis an gComhairle Mhúinteoireachta i gcaitheamh na seirbhíse do chustaiméirí, is féidir leo ríomhphost a sheoladh chuig customerrelations@teachingcouncil.ie.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
8.1	Cabhraigh le custaiméirí a dtuairimí a roinnt faoinár seirbhísí a chuirtear ar fáil.	<ul style="list-style-type: none"> Tiomantas chun córas a fhorbairt chun tuairimí agus aiseolas na gcustaiméirí a ghabháil.
8.2	Comhairliúchán le fostaí i réimse ullmhúcháin Plean Gníomhaíochta na Custaiméirí.	<ul style="list-style-type: none"> Comhoibrigh leis an Meitheal Seirbhís do Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta Sheirbhís do Chustaiméirí agus an Chairt Seirbhíse do Chustaiméirí á n-ullmhú.

9. Rogha

Soláthraigh rogha, nuair is féidir, i seirbhísí seachadta. Úsáid teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun a chinntiú go bhfuil rochtain agus rogha uasta ar fáil, agus go bhfuil ardchaighdeán i seirbhísí seachadta.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
9.1	Cuir eolas ar fáil do chustaiméirí trí réimse de bhealaí oiriúnacha, lena n-áirítear uimhreacha gutháin, ríomhphoist agus tríd ár suíomh gréasáin: www.teachingcouncil.ie	<ul style="list-style-type: none"> Cinntigh go bhfanfaidh an suíomh gréasáin inrochtana. Méadaigh soláthar seirbhísí Gaeilge ar an tairseach ar líne Novus.
9.2	Leanfar ar aghaidh ag baint úsáide as an teicneolaíocht is déanaí chun caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a fheabhsú.	<ul style="list-style-type: none"> Cuir seirbhísí nuashonraithe ar fáil, e.g. tairseach NOVUS.

10. Comhionannas maidir le teangacha oifigiúla

Cuir seirbhísí ardchaighdeán ar fáil trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus cuir custaiméirí ar an eolas faoina gceart rogha a dhéanamh idir ceann amháin nó an dá theanga oifigiúla.

Déanann an Chomhairle Mhúinteoireachta soláthar do sheachadadh a seirbhísí i nGaeilge. Agus é sin á dhéanamh, tá sí á treorú ag forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
10.1	Cuir seirbhísí na Comhairle Múinteoireachta ar fáil trí Ghaeilge nuair a iarrtar é.	<ul style="list-style-type: none"> Tairgtear tairseach clárúcháin ar líne go dátheangach. Líne fóin atá tiomnaithe don Ghaeilge ar fáil. Freagair i nGaeilge gach comhfhreagras a fhaightear i nGaeilge. Cuir comharthaíocht ar fáil i oifigí poiblí i nGaeilge agus i mBéarla
10.2	Déanfar gach foilseachán agus preasráiteas a fhoilsiú i mBéarla agus i nGaeilge.	<ul style="list-style-type: none"> Eisítear gach preasráiteas go dátheangach. Tuarascáil Bhliantúil agus Ráiteas Straitéise na Comhairle Múinteoireachta foilsithe i nGaeilge agus i mBéarla.

11. Comhordú níos fearr

Tacaigh le cur chuige níos comhoibrithí agus níos comhtháite maidir le seirbhísí poiblí a sheachadadh.

Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
11.1	Comhoibrigh le seirbhísí poiblí eile, cosúil le hinstiúidí tríú leibhéal, maidir le clárú Múinteoirí	<ul style="list-style-type: none"> Conarthaí / comhghuaillíochtaí le hinstiúidí ardoideachais Deiseanna breise le comhoibriú ag imeachtaí do na páirtithe leasmhara a eagraítear ag an gComhairle Mhúinteoireachta
11.2	Comhoibrigh le Biúro Náisiúnta Grinnfhiosrúcháin chun amanna próiseála grinnfhiosrúcháin a fheabhsú	<ul style="list-style-type: none"> Oibríonn baill den fhoireann grinnfhiosrúcháin i gcomhpháirt dhlúth le

		Biúró Náisiúnta Grinnfhiosrúcháin.
11.3	Gníomhú i gcomhpháirt le Comhairlí Múinteoireachta i dteorainneacha eile chun foghlaim óna dtaithí	<ul style="list-style-type: none"> Tionóltar cruinnithe Ceannairí na 4 Náisiún (Comhairlí na hÉireann, Tuaisceart Éireann, an Bhreatain Bheag agus an Albain) dhá uair sa bhliain chun nuashonruithe ginearálta a thabhairt ar na hoibríochtaí.

12. Custaiméirí inmheánacha

Cinntigh go ndéantar baill foirne a aithint mar chustaiméirí inmheánacha den eagraíocht agus go bhfuil tacaíocht agus comhairle chúí á soláthar dóibh maidir le ceisteanna seirbhíse.

- Déanfaimid freastal ar an bprionsabal seo trí na caighdeáin seirbhíse seo a chur i bhfeidhm:

Uimh.	Gníomh	Táscaire Feidhmíochta
12.1	Coimeád na baill foirne ar an eolas faoi fhorbairtí sa Chomhairle Mhúinteoireachta, nuair is cuí, trí úsáid a bhaint as na bealaí cumarsáide ábhartha, lena n-áirítear an inlíon de chuid na Comhairle Múinteoireachta agus nuashonruithe míosúla do bhaill foirne.	<ul style="list-style-type: none"> Cuirtear nuashonruithe ar fáil do bhaill foirne trí SCRUManna ar líne míosúla, SCRUManna ráithiúla, agus trí úsáid an Inlín. Soláthraigh oiliúint do bhaill foirne ar Microsoft Outlook agus oiliúint ábhartha eile
12.2	Spreag foghlaim agus oideachas breise.	<ul style="list-style-type: none"> Tairg traenáil i seirbhís do chustaiméirí agus traenáil eile gaolmhar do bhaill foirne atá i dteagmháil rialta le baill den phobal. Méadaigh feasacht ar laethanta saoire staidéir agus ar deiseanna maoinithe

Tomhas agus Measúnú Feidhmíochta

Úsáideann an Chomhairle Mhúinteoireachta raon meicníochtaí chun ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas i gcoinne na gcaighdeán atá leagtha amach sa doiciméad seo chun a chinntiú go leanfaidh muid ar aghaidh ag seachadadh na leibhéil is airde seirbhíse do chustaiméirí. Déanfaimid cinnte agus monatóireacht á déanamh againn ar ár bhfeidhmíocht:

- Déanaimid comparáid idir ár bhfeidhmíocht agus na torthaí roimhe seo trí úsáid a bhaint as súil a choinneáil ar na gearáin custaiméirí a fhaightear.
- Bailigh agus anailísigh sonraí atá bainteach le líon na nglanna/ ríomhphost a fhaightear agus le leibhéal iomlán seirbhíse na gceisteanna gutháin agus ríomhphoist.
- Iarraimid aiseolas agus moltaí ó chustaiméirí maidir le conas is féidir linn ár soláthar agus seachadadh seirbhíse a fheabhsú.
- Úsáidimid córais faisnéise bainistíochta inmheánacha chun eolas a chur ar fáil ar ár bpolasaithe seirbhíse do chustaiméirí.
- Cinntigh comhlíonadh iomlán le gach caighdeán agus rialachán Sláinte agus Sábháilteachta atá infheidhme.

Nós Imeachta Ghearáin ó Chustaiméirí

Ionas gur féidir linn foghlaim ó do thaithí ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil agus ár gcórais a fheabhsú de réir mar is cuí, bheimis sásta d'aiseolas nó gearán a fháil i scríbhinn chuig.

Conas gearán a dhéanamh

I scríbhinn	Oifigeach Caidrimh le Custaiméirí An Chomhairle Mhúinteoireachta Bloc A, Campas Gnó Mhaigh Nuad Maigh Nuad Co. Chill Dara W23 Y7X0
Ríomhphost	customerrelations@teachingcouncil.ie
Fón	+353 (0)1 651 7900 Idir: 12.00pm go 5.00pm

Nuair a gheofar gearán, seolfaidh ball dár bhFoireann Seirbhíse do Chustaiméirí admháil chugat.

Féadfaidh ball den Fhoireann Seirbhíse do Chustaiméirí dul i dteagmháil leat chun faisnéis bhreise ábhartha a lorg.

Tar éis dúinn imscrúdú a dhéanamh ar an gearán, seolfaimid freagra mionsonraithe chugat.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Déileálfar le gach gearán ar bhealach éifeachtach, cothrom agus rúnda.
- Do ghearán a admháil laistigh de thrí lá oibre agus freagra a thabhairt ar ghearáin laistigh d'fhiche lá oibre.
- Tú a choinneáil ar an eolas faoi dhul chun cinn d'fhiosrúcháin mura bhfuil an cheist réitithe laistigh de na hamanna comhaontaithe.

Nós Imeachta Achomhairc

Mura bhfuil tú sásta le toradh an imscrúdaithe ar do ghearán, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh chuig:

I scríbhinn	Ceannasaí Seirbhísí Corparáideacha An Chomhairle Mhúinteoireachta Bloc A, Campas Gnó Mhaigh Nuad Maigh Nuad Co. Chill Dara W23 Y7X0
Ríomhphost	info@teachingcouncil.ie Faoi bhráid Ceannasaí Seirbhísí Corparáideacha Le do thoil cuir 'Faoi bhráid Ceannasaí Seirbhísí Corparáideacha' sa líne ábhair
Fón	+353 (0)1 651 7900 Idir: 10am-12pm & 3pm - 5pm

Nós Imeachta Achomhairc Breise

Má bhraitheann tú gur caitheadh go héagórach leat nó mura bhfuil tú sásta lenár gcinneadh ar do ghearán, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le Oifig an Ombudsman freisin.

Scrúdaíonn foireann Oifig an Ombudsman gearáin faoi ghníomhaíochtaí riaracháin Ranna agus Oifigí Rialtais.

Is é an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ná trí:

I scríbhinn	Oifig an Ombudsman 6 Ardán Phort an Iarla Baile Átha Cliath 2 D02 W773
Ar líne	Cliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ag www.ombudsman.ie
Fón	Ag gaoch ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má tá cabhair uait le do ghearán.

Cairt Chustaiméirí

Is í an Chomhairle Mhúinteoireachta an comhlacht um chaighdeán ghairmiúla don mhúinteoireacht in Éirinn. Faoi na hAchtanna um Chomhairle Mhúinteoireachta 2001-2015, rialaítear agus cuirtear gairm na múinteoireachta chun cinn. Tá ár gcuid oibre dírithe ar chaighdeán a leagan síos chun tacú le cáilíocht an teagaisc agus foghlama dár leanaí, ár ndaoine óga agus ár bhfoghlaimoirí fásta agus iad a fheabhsú.

Go ginearálta, is iad seo a leanas na feidhmeanna:

- Glacaimid múinteoirí isteach sa ghairm trí chlárú.
- Socraímid caighdeán d'oidreachais mhúinteoirí ag gach céim de ghairm beatha na múinteoireachta.
- Bunóimid caighdeán inniúlachta gairmiúla agus iompair.
- Déanaimid imscrúdú ar ghearáin a dhéantar i gcoinne mhúinteoirí cláraithe.

I seachadadh a fheidhmeanna, tá an Chomhairle tiomanta do sheirbhís chustaiméara den chaighdeán is airde a sholáthar don phobal agus do pháirtithe leasmhara, le fócas ar bheith gairmiúil, oscailte agus trédhearcach fós. Leagtar amach sa Chairt seo an taithí seirbhíse a bhfuil sé mar aidhm ag an gComhairle Mhúinteoireachta a chur ar fáil don phobal agus do gheallsealbhóirí trí fhaisnéis a sholáthar maidir le:

- Ár gcaighdeán seirbhíse
- Conas aiseolas a sholáthar ar an tseirbhís arna soláthar ag an gComhairle
- Conas gearán a dhéanamh maidir leis an tseirbhís arna soláthar ag an gComhairle
- Conas gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman maidir leis an tseirbhís arna soláthar ag an gComhairle

Forbraíodh an Gealltanas um Sheirbhís do Chustaiméirí chun tiomantas na Comhairle seirbhíse d'ardchaighdeán a chur ar fáil de réir tionscnaimh Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí ceadaithe ag an Rialtas.

Ráiteas Cóimheasa

Tá foireann na Comhairle tiomanta do dhul i dteagmháil leis na páirtithe leasmhara go léir go gairmiúil agus le meas. Is cuma má scríobhann tú, má chuireann tú glaoch orainn, má sheolann tú ríomhphost chugainn nó má théann tú go pearsanta chuig Oifigí na Comhairle, déileálfaimid le d'fhiosrúchán go héifeachtach agus go pras agus caithfidimid leat le cúirtéis agus le meas. Mar chúiteamh táthar ag súil go ndéileálfar le foireann na Comhairle go measúil agus go cúirtéiseach. Ní ghlactar le teanga agus nó le hiompar atá maslach nó bagrach, agus cuirfear deireadh le teagmháil má tá ball foirne faoi réir iompraíochta den sórt sin.

Teagmháil a dhéanamh leis an gComhairle Mhúinteoireachta

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an gComhairle Mhúinteoireachta trí na modhanna seo a leanas:

- **Ríomhphost**
B'fhéidir gur mhaith leat do cheist a chur ar ríomhphost chuig info@teachingcouncil.ie. Más infheidhme, le do thoil tabhair d'uimhir thagartha agus earnáil — Bunoidreachas, Iarbhunoidreachas nó Breisoideachas.
- **Teileafón**
Is é ár uimhir gutháin ná +353 (1) 651 7900.

Plean Gníomhaíochta na Seirbhíse Custaiméirí 2024-2027

Is iad na huairéanta reatha le haghaidh glaonna teileafóin ag teacht isteach ná:

Dé Luain – Dé hAoine, gan laethanta saoire san áireamh: 12.00pm – 5.00pm

Dúnann na línte teileafóin ag 4 pm ar an lá oibre deireanach roimh shaoire phoiblí.

Tabhair faoi deara nach féidir linn ach faisnéis chlárúcháin a phlé leis an iarratasóir nó leis an múinteoir cláraithe.

o Coinní

Éascaímid coinní. Sula ndéantar coinne a shocrú ag an gComhairle Mhúinteoireachta, tógfaimid na céimeanna riachtanacha go léir agus déanfaimid iniúchadh ar na bealaí go léir chun iarracht a dhéanamh do cheist a réiteach, ar mhaithe le do chuid ama a shábháil.

Chun coinne a iarraidh:

Teil: +353 (1) 6517900

Ríomhphost: info@teachingcouncil.ie

Cumarsáid Scríofa lena n-áirítear Ríomhphost.

Má dhéanann tú teagmháil linn trí litir nó ríomhphost, déanfaimid ár ndícheall:

- o Freagra scríofa a sheoladh chugat ag admháil go bhfuarthas do cheist laistigh de thrí lá oibre.
- o Freagra a thabhairt duit i scríbhinn agus/nó ar an nguthán laistigh d'fhiche lá oibre. (I gcásanna áirithe, is freagra eatramhach é seo, ach tabharfaimid comhairle duit nuair a eisítear freagra deiridh).
- o Cinntigh go bhfuil ainm teagmhála foirne, uimhir theileafóin agus seoladh ríomhphost i ngach cumarsáid.

Cumarsáid Teileafóin

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón, déanfaimid ár ndícheall:

- o Do ghlaó a fhreagairt go pras le linn uaireanta oifige liostaithe, 12.00pm - 5.00pm.
- o Déanfaidh an ball foirne iad féin a chuir in aithne duit agus a réimse oibre nuair a fhreagróidh siad an glaóch.
- o Teachtaireachtaí gutha a fhreagairt a luaithe is féidir.
- o An t-eolas atá uait a sholáthar duit (tabhair faoi deara go gceanglaítear orainn, ar chúiseanna cosanta sonraí, céannacht múinteoirí cláraithe agus iarratasóirí ar chlárú (lena n-áirítear grinnfhiosrúchán) a dhearbhu trí thrí pháosa faisnéise pearsanta a lorg sula bpléimid sonraí clárúcháin/iarratais)
- o Glaóch a chur ar ais chugat mura bhfuilimid in ann déileáil le do cheist láithreach.

Taifeadadh glaonna

Tabhair faoi deara le do thoil go bhfuil córas taifeadta glaonna i bhfeidhm agus go bhféadfaí glaonna a thaifeadadh chun críocha oiliúna agus fíoraithe.

Cuairt ar Oifig na Comhairle Múinteoireachta (Seirbhís Coinne)

I bhformhór na gcásanna, beidh an pobal i gcoitinne, múinteoirí, iarratasóirí, etc. in ann a ngnó a dhéanamh linn trí ríomhphost, teileafón, litir nó trínár [suíomh gréasáin](#).

Más mian leat cuairt a thabhairt ar ár n-oifig, áfach, tabhair faoi deara le do thoil go bhfuil seirbhís choinne i bhfeidhm.

Plean Gníomhaíochta na Seirbhíse Custaiméirí 2024-2027

Sula n-eagróidh an Chomhairle Mhúinteoireachta coinne, scrúdóimid na céimeanna riachtanacha go léir agus scrúdóimid gach bealach chun iarracht a dhéanamh do cheist a réiteach, ar mhaithe le do chuid ama a shábháil.

Cinntoidh an tseirbhís coinní:

- Go mbeidh ball foirne ón rannóg ábhartha ar fáil chun bualadh leat.
- Go gcuirfear áiseanna oiriúnacha ar fáil do chruinnithe.
- Go mbeidh tuiscint ag an mball foirne lena mbaineann ar do cheist agus go mbeidh siad in ann déileáil leis go pras.
- Go mbuailfear leat go poncúil agus go seachnófar tréimhsí fada feithimh.
- Cinntoidh an Chomhairle Mhúinteoireachta go mbeidh ár n-oifigí inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas.

Chun coinne a iarraidh:

- +353 (1) 6517900
- Ríomhphost: info@teachingcouncil.ie

Cumarsáid le Soláthraithe

Oibreimid nósanna imeachta tairisceana agus ceannacháin atá soiléir, neamhchlaonta agus trédhearcach de réir na dTreoirínte um Sholáthar Poiblí. Cinntoidh go ndéanfar íocaíochtaí le soláthraithe de réir na reachtaíochta agus na rialachán um Íoc Pras.

Rochtain ar Thaidid

Nuair a bhaineann tú leas as na meicníochtaí reachtúla a sholáthraítear leis an Acht um Shaoráil Faisnéise 2014, na Rialacháin um Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol agus an reachtaíocht um Chosaint Sonraí chun rochtain a lorg ar thaidid atá i seilbh na Comhairle, déanfar gach iarracht iad seo a chur ar fáil duit sa bhfráma ama is giorra is féidir.

Seirbhís trí Ghaeilge

Déanann an Chomhairle soláthar sonrath do sheachadadh a seirbhísí i nGaeilge. Agus é sin á dhéanamh, tá sí á treorú ag forálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Féachfaidh an Chomhairle lena chinntiú go bhfreagraítear i nGaeilge do chumarsáid a fhaightear i nGaeilge (scríofa agus ó bhéal). Tá roinnt d'fhoireann na Comhairle inniúil sa Ghaeilge agus, nuair is féidir, tabharfaidh siad aghaidh ar cheisteanna i nGaeilge.

Cumarsáid sna Meáin Shóisialta

Úsáideann an Chomhairle Mhúinteoireachta ardáin meán sóisialta, lena n-áirítear Twitter, Facebook, Snapchat & Instagram, chun na páirtithe leasmhara a thabhairt cothrom le dáta maidir le gníomhaíochtaí na Comhairle. Tabhair faoi deara le do thoil gur seirbhís chraolta amháin iad na hardáin meán seo.

Comhionannas/Éagsúlacht

Táimid tiomanta do sheirbhís chuimsitheach agus inrochtana a sholáthar do gach duine. Déanaimid gach iarracht a chinntiú go bhfuil ár bhfoirgneamh fáilteach, feidhmiúil agus freastal ar dhaoine de gach cumas.

Má tá tú ag tabhairt cuairte ar ár bhfoirgneamh agus má tá riachtanas inrochtaineachta ar leith agat ar mhaith leat a thabhairt chun aird dúinn, déan teagmháil lenár n-Oifigeach Rochtana Stephen Conneally at facilities@teachingcouncil.ie

Is mór againn do chuid aiseolais agus táimid tiomanta do fheabhsuithe leanúnacha a dhéanamh. Má thagann tú ar aon bhacainní inrochtaineachta laistigh dár bhfoirgneamh nó má tá moltaí agat le haghaidh feabhsuithe, déan teagmháil lenár n-Oifigeach Rochtana.

Aiseolas agus Gearáin

Ionas gur féidir linn foghlaim ó do thaithí ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil agus ár gcórais a fheabhsú de réir mar is cuí, bheimis sásta d'aiseolas nó gearán a fháil i scríbhinn chuig:

Oifigeach Caidrimh le Custaiméirí

An Chomhairle Mhúinteoireachta

Bloc A, Campas Gnó Mhaigh Nuad,

Maigh Nuad,

Co. Chill Dara,

W23 Y7X0.

Ríomhphost: customerrelations@teachingcouncil.ie

Fón: +353 (0)1 651 7900

- Ach a bhfaightear gearán, cuirfidh ball dár bhFoireann Seirbhíse do Chustaiméirí admháil chugat faoi cheann trí lá oibre. Féadfaidh ball den Fhoireann Seirbhíse do Chustaiméirí dul i dteagmháil leat chun faisnéis bhreise ábhartha a lorg.
- I ndiaidh an gearán a fhiosrú, cuirfidh freagra mionsonraithe chugat faoi cheann fiche lá oibre.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Déileálfar le gach gearán ar bhealach éifeachtach, cothrom agus rúnda.
- Coinneofar thú ar an eolas i dtaobh dul chun cinn do cheiste, mura réitítear an fhadhb laistigh de na hamlínte a leagadh amach thuas.

Nós Imeachta Achomhairc

Mura bhfuil tú sásta le toradh an imscrúdaithe ar do ghearán, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh chuig:

Leas-Stiúrthóir

An Chomhairle Mhúinteoireachta

Bloc A, Campas Gnó Mhaigh Nuad,

Maigh Nuad

Co. Chill Dara

W23 Y7X0

Ríomhphost: info@teachingcouncil.ie (Leas-Stiúrthóir FAO)

Fón: +353 (0)1 651 7900

Nós Imeachta Achomhairc Breise

Más dóigh leat nár caitheadh go cothrom leat nó mura bhfuil tú sásta lenár gcinneadh i dtaca le do ghearán, beidh deis ar fáil duit chun dul i dteagmháil le hOifig an Ombudsman. Scrúdaíonn foireann Oifig an Ombudsman gearáin faoi ghníomhaíochtaí riaracháin Ranna agus Oifigí an Rialtais.

Is é an bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ná trí:

- Clliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ag www.ombudsman.ie nó
- Ag scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773 nó
- Ag glaoch ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon cheist agat nó má tá cabhair uait le do ghearán.