



An Chomhairle Mhúinteoireachta
The Teaching Council

**Cairt um Sheirbhís do
Chustaiméirí
&
Nósanna Imeachta
Aiseolais agus Gearán**

Clár Ábhar

1. Réamhrá	3
2. Ráiteas faoi Chóimheas	3
3. An Gealltanas a Thugaimid Duit	4
3.1. Teagmháil a dhéanamh linn ar an nguthán	4
3.2. Cumarsáid i scríbhinn	4
3.3. Cuairt a thabhairt ar oifig na Comhairle Múinteoireachta (seirbhís coinní)	4
3.4. Seirbhís trí mheán na Gaeilge	5
3.5. Comhionannas/Éagsúlacht	5
4. Nósanna Imeachta chun Aiseolas a Thabhairt agus chun Gearáin a Dhéanamh faoi Chaighdeáin Seirbhíse	6
4.1. Cineálacha Gearán	6
4.2. Aiseolas	7
4.3. Gearán a chur faoi bhráid na Comhairle Múinteoireachta	7
4.4. Gearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman	9
Déan Teagmháil Linn	10

1. Réamhrá

Is í an Chomhairle Mhúinteoireachta comhlacht rialála ghairm na múinteoireachta in Éirinn, agus mar chuid den ról sin, déanann sí an mhúinteoireacht a rialáil agus an ghairmiúlacht a chur chun cinn ar mhaithe le leas an phobail. Mar a leagadh amach i bPlean Straitéiseach 2012-2014 - *Ré Nua don Ghairmiúlacht*:

- Cabhraímid le múinteoirí dul isteach sa ghairm trína gclárú.
- Socraímid caighdeán i ndáil le hoideachas múinteoirí ag gach céim de ghairmréim an mhúinteora.
- Leagaimid síos caighdeán i ndáil le hinniúlacht ghairmiúil agus iompar gairmiúil.
- Déanaimid imscrúdú ar ghearáin a dhéantar faoi mhúinteoirí cláraithe.

(An Chomhairle Mhúinteoireachta, Plean Straitéiseach 2012-2014)

Táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil i gcomhréir leis na tionscnaimh um Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí a cheadaigh an Rialtas. Téann a bhfuil sa doiciméad seo leis na prionsabail a bhaineann le dea-sheirbhís do chustaiméirí agus leis na nósanna imeachta chun gearáin a dhéanamh a leagtar amach sa *Treoir ón Ombudsman maidir le Riarachán Poiblí Maith*.

Cuirtear faisnéis ar fáil anseo faoinár gcaighdeán seirbhíse, faoin nós imeachta a úsáidtear chun gearáin a dhéanamh agus faoin gcaoi inar féidir gearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman.

2. Ráiteas faoi Chóimheas

Tá foireann na Comhairle tiomanta do chaidreamh gairmiúil, measúil a chothú lena cuid cliant. Dá réir sin, bíonn an Chomhairle ag dréim leis go mbeidh tú measúil agus cúirtéiseach agus tú ag déileáil le comhaltaí ár bhfoirne.

3. An Gealltanais a Thugaimid Duit

3.1. Teagmháil a dhéanamh linn ar an nguthán

Má dhéanann tú teagmháil linn ar an nguthán, déanfaimid iarracht:

- freagra a thabhairt ar do ghlaog gutháin a luaithe agus is féidir le linn na [n-uaireanta oscailte gutháin](#) atá fógartha
- ainm agus réimse oibre an duine a fhreagróidh an guthán a insint duit
- freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí glórphoist a luaithe agus is féidir
- cibé faisnéis atá ag teastáil uait a sholáthar duit (tabhair faoi deara, le do thoil, chun ceanglais a bhaineann le cosaint sonraí a chomhlíonadh, ní mór dúinn céannacht múinteoirí cláraithe agus daoine atá ag iarraidh clárú a dhearbhu trí trí phíosa d'fhaisnéis phearsanta a iarraidh sular féidir linn mionsonraí clárúcháin a phlé.)
- glaoch ar ais ort mura bhfuilimid in ann déileáil le do cheist ar an toirt
- a chinntiú go bhfuil sé éasca teagmháil a dhéanamh linn trí uimhir Íosghlaog a chur ar fáil, 1890 224 224.

3.2. Cumarsáid i scríbhinn

Má dhéanann tú teagmháil linn trí ríomhphost, trí fhacs nó tríd an bpost, déanfaimid iarracht:

- freagra i scríbhinn agus/nó ar an nguthán a thabhairt ort laistigh de chúig lá oibre
- i gcás go bhfuil éileamh mór ar ár gcuid seirbhísí, nó i gcás ceisteanna casta, freagra i scríbhinn agus/nó ar an nguthán a thabhairt ort laistigh de 20 lá oibre
- i gcás nach bhfuilimid in ann freagra a thabhairt ar do cheist ar an toirt, freagra a eisiúint duit, de réir mar is cuí, chun a rá go bhfuilimid ag déileáil le d'fhiosrúchán
- a chinntiú go bhfuil ainm teagmhála, uimhir ghutháin, seoladh ríomhphoist agus uimhir facs san áireamh i ngach píosa cumarsáide i scríbhinn a chuirtear ar fáil.

3.3. Cuairt a thabhairt ar oifig na Comhairle Múinteoireachta (seirbhís coinní)

Go hiondúil, beidh an pobal i gcoitinne, múinteoirí, iarratasóirí etc. in ann gnó a dhéanamh linn ar an nguthán, trí ríomhphost, trí fhacs agus tríd an bpost, nó tríd an suíomh gréasáin www.teachingcouncil.ie. Dá mba rud é gur bhreá leat cuairt a thabhairt ar an oifig, áfach, tabhair faoi deara go bhfuil seirbhís coinní in úsáid. Mar thoradh ar an tseirbhís sin, is féidir linn a chinntiú:

- go mbeidh comhalta foirne ón rannóg chuí ar fáil chun bualadh leat
- go dtuigfidh an comhalta foirne sin do cheist agus go mbeidh sé nó sí in ann déileáil léi go pras
- go mbuailfear leat in am agus nach mbeidh tréimhsí fada feithimh i gceist.

Chun coinne a dhéanamh:

- cuir glao orainn ar Íosghlao 1890 224 224 nó ar 01 6517900, nó
- seol ríomhphost chuig info@teachingcouncil.ie

3.4. Seirbhís trí mheán na Gaeilge

Déanann an Chomhairle socruithe ar leith chun seirbhísí a chur ar fáil trí mheán na Gaeilge. Tá an obair sin faoi threoir fhorálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Tá an Chomhairle tiomanta do chinntiú go dtabharfaidh duine le Gaeilge freagra ar chumarsáid Gaeilge a gheofar trí ríomhphost, tríd an bpost nó ar an nguthán nuair is féidir sin.

3.5. Comhionannas/Éagsúlacht

Táimid tiomanta do sheirbhís a chur ar fáil a thugann cosaint do cheart an duine caitheamh comhionann a fháil, mar atá socraithe ag reachtaíocht ar chomhionannas.

Déanfaimid iarracht a chinntiú go mbeidh ár seirbhísí agus ár saoráidí inrochtana ag ár gcliainnt uile, lena n-áirítear na daoine sin a bhfuil riachtanais speisialta acu.

4. Nósanna Imeachta chun Aiseolas a Thabhairt agus chun Gearáin a Dhéanamh faoi Chaighdeáin Seirbhíse

Tá an Chomhairle Mhúinteoireachta tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil ar bhonn leanúnach. D'fhéadfadh sé tarlú, áfach, go gcuirfear seirbhís ar fáil duit agus nach mbeidh sí ar an gcaighdeán ard a mbíonn tusa ag tnúth leis agus is mian linn a sholáthar. Beimid lán-sásta imscrúdú a dhéanamh ar an scéal in aon chás den sórt sin d'fhonn teacht ar réiteach.

4.1. Cineálacha Gearán

Is iad na nósanna imeachta aiseolais agus gearán atá leagtha amach sa doiciméad seo na nósanna atá le húsáid i gcás go mbraitheann tú gur cuireadh seirbhís mhíshásúil ar fáil duit. Féach ar ailt 4.3 agus 4.4, le do thoil, chun a fháil amach conas is féidir leat gearán a dhéanamh i gcás den sórt sin.

Má tá duine atá ag iarraidh clárú linn míshásta le cinneadh clárúcháin atá déanta ag an gComhairle, féadfaidh sé nó sí a iarraidh go ndéanfar athbhreithniú ar an gcinneadh nó go ndéanfar an cinneadh a neamhniú. Féach (i) thíos, le do thoil. Ar an dóigh chéanna, bíonn próiseas ar leith in úsáid i gcás gearáin a dhéantar faoi fheidhmiúlacht chun múineadh múinteoirí cláraithe. Féach (ii) thíos chun tuilleadh eolais a fháil.

(i) Gearáin faoi chinntí a dhéantar i ndáil le clárú

Déileáiltear le gearáin faoi chinntí maidir le clárú múinteoirí, i.e. nuair a dhéantar cinneadh gan múinteoir a chlárú, nó múinteoir a chlárú faoi réir coinníollacha, trí phróiseas na Comhairle Múinteoireachta um Athbhreithniú a dhéanamh ar Chinntí (féach an leathanach a bhaineann le Clárú ar www.teachingcouncil.ie). Tá foráil ar leith in alt 31(8) de na hAchtanna um Chomhairle Mhúinteoireachta, 2001-2012 a cheadaíonn d'iarratasóirí iarratas a dhéanamh chun na hArd-Chúirte go ndéanfar cinneadh na Comhairle i ndáil le clárú a neamhniú.

(ii) Gearáin faoi mhúinteoirí cláraithe

Beidh sé mar cheann de phríomhfheidhmeanna na Comhairle Múinteoireachta imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin i ndáil le feidhmiúlacht chun múineadh múinteoirí cláraithe. I gcás go ndéanfar gearán maidir le múinteoir cláraithe, beidh sé d'údarás ag an gComhairle an gearán a imscrúdú, a socruithe araíonachta a úsáid chun déileáil leis agus, más cuí, pionóis a ghearradh ar an múinteoir lena mbaineann.

Níor tugadh éifeacht d'fheidhmeanna imscrúdúcháin agus araíonachta na Comhairle go fóill. Cuirfear raon ábhar treorach ar fáil don phobal agus do mhúinteoirí cláraithe nuair a achtófar na forálacha dlíthiúla iomchuí.

Idir an dá linn, ní féidir leis an gComhairle déileáil le gearáin a bhaineann le caighdeáin ghairmiúla mhúinteoirí cláraithe.

4.2. Aiseolas

Is maith linn aiseolas i scríbhinn a fháil chun gur féidir linn foghlaim ón taithí a bhí agat ar na seirbhísí a chuirimid ar fáil agus feabhas a chur ar ár gcórais de réir mar is cuí. Déan litir a sheoladh chuig:

An tOifigeach um Chaidreamh le Custaiméirí An Chomhairle Mhúinteoireachta Bloc A, Campas Gnó Mhaigh Nuad, Maigh Nuad, Co. Chill Dara.	R-phost: customerrelations@teachingcouncil.ie Guthán: +353 (0)1 651 7900, nó Íosghlao 1890 224 224 Facs: +353 (0)1 651 7901
---	--

4.3. Gearán a chur faoi bhráid na Comhairle Múinteoireachta

Táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a chur ar fáil agus feidhmeanna reachtúla na Comhairle Múinteoireachta á gcomhlíonadh againn. Cuireann an Chomhairle fáilte roimh gach píosa aiseolais agus táimid an-dáiríre faoi dhéileáil mar is cuí le gearáin faoi chaighdeán seirbhíse.

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a cuireadh ar fáil duit, ba bhreá linn é dá ndéanfá teagmháil linn chun é sin a insint dúinn ionas go mbeimid in ann imscrúdú iomlán a dhéanamh ar an gceist agus fadhb ar bith lena mbaineann a réiteach. Bainfidimid leas as do thuairimí agus as aiseolas uait chun feabhas a chur ar an tseirbhís.

Céim 1

Agus tú ag iarraidh gearán a dhéanamh faoi chaighdeán na seirbhíse a cuireadh ar fáil duit, moltar duit teagmháil a dhéanamh ar dtús leis an rannóg den Chomhairle Múinteoireachta a bhí ag déileáil le d'arratas nó le do cheist. Go hiondúil is féidir an gearán a réiteach ag an gcéim sin. Féach ar an leathanach [Sonraí Teagmhála](#) ar www.teachingcouncil.ie nó ar an gcuid dheireanach den doiciméad seo.

Céim 2

I gcás nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú ag Céim 1, féadfaidh tú do ghearán a chur faoi bhráid an Oifigigh um Chaidreamh le Custaiméirí. Ní mór gearáin ag an gcéim seo a dhéanamh i scríbhinn agus a sheoladh chuig:

<p>An tOifigeach um Chaidreamh le Custaiméirí An Chomhairle Mhúinteoireachta Bloc A, Campas Gnó Mhaigh Nuad, Maigh Nuad, Co. Chill Dara.</p>	<p>R-phost: customerrelations@teachingcouncil.ie Guthán: +353 (0)1 651 7900, nó Íosghlao 1890 224 224 Facs: +353 (0)1 651 7901</p>
--	--

Cuirfidh an tOifigeach um Chaidreamh le Custaiméirí in iúl duit go bhfuarthas do ghearán laistigh de 5 lá oibre. Déanfaidh sé/sí teagmháil leat i ndáil le do ghearán agus tabharfaidh sé/sí freagra i scríbhinn ort nuair a bheidh imscrúdú iomlán ar an gceist tugtha chun críche. Ba chóir go ndéanfar gearán a imscrúdú laistigh de 20 lá oibre.

Céim 3

I gcás nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú ag céim 2, féadfaidh tú do ghearán i scríbhinn a tharchur, tríd an Oifigeach um Chaidreamh le Custaiméirí, chuig:

<p>An Leas-Stiúrthóir An Chomhairle Mhúinteoireachta Bloc A, Campas Gnó Mhaigh Nuad, Maigh Nuad, Co. Chill Dara.</p>	<p>R-phost: customerrelations@teachingcouncil.ie Guthán: +353 (0)1 651 7900, nó Íosghlao 1890 224 224 Facs: +353 (0)1 651 7901</p>
--	--

4.4. Gearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman

Tá an Chomhairle Mhúinteoireachta faoi shainchúram Oifig an Ombudsman (An tAcht Ombudsman (Leasú), 2012).

Féadfaidh an tOmbudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghníomh ar bith a dhéanfaidh comhlacht faoina chúram, nó a dhéanfar thar ceann comhlachta den sórt sin, le linn dó a fheidhmeanna riaracháin a chomhlíonadh más rud é gur tharla droch-riarachán de dheasca an ghnímh sin agus go ndearnadh dochar dá bharr.

I gcás nach bhfuil tú sásta leis an gcaoi inar déileáladh le do ghearán, féadfaidh tú an gearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman agus a iarraidh go ndéanfar scrúdú nó imscrúdú neamhspleách ar an gceist.

Is iad seo a leanas sonraí teagmhála Oifig an Ombudsman:

Seoladh 18 Sráid Líosain Íochtarach, BÁC 2

Guthán: +353-1-639 5600 **Íosghlao:** 1890 223030 **Facs:** +353-1-639 5674

Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Suíomh gréasáin: www.ombudsman.gov.ie

Déan Teagmháil Linn

Glaonna a Thaifeadadh

Tabhair faoi deara, le do thoil, go bhfuil córas um ghlaonna a thaifeadadh in úsáid againn agus go bhféadfar glaonna a thaifeadadh chun críche na hoiliúna.

Fiosrúcháin a bhaineann le pá nó le téarmaí fostaíochta

Má bhaineann d'fhiosrúchán le cúrsaí pá nó le téarmaí fostaíochta, déan teagmháil leis an Roinn Oideachais agus Scileanna trí ghlaao a chur ar: 090 648 36 00. Níl fiosrúcháin den sórt sin faoi shainchúram na Comhairle Múinteoireachta.

Coinní

Tabhair faoi deara, le do thoil, go bhfuil seirbhís coinní in úsáid do dhaoine atá ag iarraidh cuairt a thabhairt ar oifig na Comhairle Múinteoireachta chun iarratas nó doiciméid tacaíochta a chur isteach nó chun ceist a bhaineann le clárú a phlé.

Chun coinne a dhéanamh:

- cuir glao orainn ar Íosghlao 1890 224 224 nó ar 01 6517900, nó
- seol ríomhphost chuig info@teachingcouncil.ie

Uaireanta gutháin

Bíonn an Chomhairle Mhúinteoireachta oscailte le linn gnáthuaireanta oifige. Féadfar srian a chur leis na huairanta ar lena linn a ghactar le glaonna gutháin i gcás go mbeidh ualach mór oibre orainn, d'fhonn cur ar chumas na foirne tús áite a thabhairt do phróiseáil éifeachtúil iarratas. I láthair na huairte (amhail ó Aibreán 2013), is iad na huairanta oscailte gutháin: **Luan – Aoine, 9.00am – 10.30am agus 2.00pm – 4.30pm.**

Rogha eile is ea **do cheist a chur ar ríomhphost chuig**

info@teachingcouncil.ie. Más infheidhme, déan uimhir thagartha d'iarratais nó d'uimhir chlárúcháin a chur ar fáil le do cheist.

Deasc Fáilte

Guthán: +353 (0)1 651 7900 nó Íosghlao 1890 224 224

Facs: + 353 (0)1 651 7901

R-phost: info@teachingcouncil.ie

Clárú a Athnuachan

Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7907

R-phost: renewals@teachingcouncil.ie

Ceisteanna Coitianta: [cliceáil anseo](#)

Iarratais ar Chlárú

- **Bunoideachas**
Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7909
R-phost: primaryregistration@teachingcouncil.ie
- **Iar-Bhunoideachas**
Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7908
R-phost: postprimaryregistration@teachingcouncil.ie
- **Breisoideachas**
Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7905
R-phost: feregistration@teachingcouncil.ie
- **Múinteoirí Nua-Cháilithe (MNCanna)** (lúil go Meán Fómhair amháin) Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7910
R-phost: nqt@teachingcouncil.ie

Measúnú ar Cháilíochtaí

- **Bunoideachas**
Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7909
R-phost: primaryqa@teachingcouncil.ie
- **Iar-Bhunoideachas**
Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7904
R-phost: postprimaryqa@teachingcouncil.ie

- **Breisoideachas**

Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7905

R-phost: feregistration@teachingcouncil.ie

Grinnfhiosrú an Gharda Síochána

Tabhair faoi deara nach ndéanann an Chomhairle Mhúinteoireachta grinnfhiosrú a reáchtáil d'aon ghrúpa seachas múinteoirí. Ba chóir do chomhaltaí foirne scoileanna nach múinteoirí teagmháil a dhéanamh leis an mBord Bainistíochta chun a fháil amach conas iarratas ar ghrinnfhiosrú a dhéanamh.

Iarratais agus fiosrúcháin:

Guthán: Íosghlao 1890 224 224 nó +353 (0)1 651 7906

R-phost: vetting@teachingcouncil.ie

Ceisteanna Coitianta: [cliceáil anseo](http://cliceail.anseo)

An Chomhairle Mhúinteoireachta
The Teaching Council

Bloc A, Campas Gnó Mhaigh Nuad,
Maigh Nuad, Co. Chill Dara, Éire

Íosghlao 1890 224 224

Guthán +353 1 651 7900

Facs +353 1 651 7901

Ríomhphost info@teachingcouncil.ie

www.teachingcouncil.ie



An Chomhairle Mhúinteoireachta
The Teaching Council