Cairt Chliaint agus Chustaiméara

Tá Comhairle Cheardaíochta na hÉireann tiomanta d'ardseirbhís
den scoth a chur ar fáil dár gcliaint agus dár gcustaiméirí agus do chinntiú
go mbíonn an Chomhairle ag dul i bhfeabhas i gcónaí sa chaighdeán seirbhíse a sholáthraímid.

Ár gCliaint agus ár gCustaiméirí

Is iad ceardaithe a oibríonn sna disciplíní táirgthe mar a shainmhíníonn ár gClár Fiontraíochta Ceardaíochta, na príomh-chliaint ag Comhairle Cheardaíochta na hÉireann agus na heagraíochtaí ceardaíochta agus na comhlachtaí forbartha
atá mar eagraíochtaí ina mbaill. Ina theannta sin, tríd an gClár Taispeántais agus an Gailearaí Ceardaíochta Náisiúnta,
tá baill den phobal mar chustaiméirí riachtanacha dár bpolasaí chun ceardaíocht a chur chun cinn.

Ár dtiomantas do Chliaint agus Chustaiméirí
Tá sé tábhachtach don Chomhairle bhur riachtanais a chomhlíonadh agus táimid tiomanta dá leithéid a bhaint amach trí…

- an tseirbhís is fearr is féidir a thabhairt dár gcliaint agus dár gcustaiméirí agus trí chomhairle chabhrach agus tráthúil a sholáthar.
- dhéileáil le gach duine i slí chothrom, neamhchlaona agus le cúirtéis.
- chinntiú go bhfuil do cheart do dhéileáil chomhionainn bunaithe faoi reachtaíocht chomhionannais á chur i bhfeidhm agus ár seirbhísí á sheachadadh againn.

DUL I DTEAGMHÁIL LEIS AN GCOMHAIRLE
Déileálfaimid le do fhiosrú chomh tapa agus chomh críochnúil agus is féidir, agus beimid cabhrach, béasach agus cúirtéiseach i ngach déileáil a bheidh againn leat.

Teagmháil trí Theileafón
Má chuireann tú glaoch ar an gComhairle tá sé d'aidhm againn…

- do fhiosruithe teileafóin a fhreagairt go pras agus go béasach.
- 90% de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 20 soicind.
- Sinn féin a chur in iúl nuair a fhreagraímid.
- Freagairt go pras nuair a fhaightear glórphoist

Teagmháil trí Litir nó r-phost
Má scríobhann tú chuig an gComhairle tá sé d'aidhm againn…

- freagra iomlán a thabhairt ar do fhiosrú laistigh de **15 lá oibre**. Mura bhfuil sé ar ár gcumas é seo a dhéanamh seolfar freagra eatramhach chugat ag míniú cathain ba chóir duit a bheith ag súil le freagra iomlán.
- Scríobh i dteanga soiléir, sothuigthe.
- Ainm teagmhála, seoladh agus uimhir theileafóin a thabhairt ar gach comhfhreagras.

Tabhair Cuairt ar ár nOifigí
Má bhuaileann tú isteach chun foireann na Comhairle a fheiceáil tá sé d'aidhm againn…

- Tú a fheiceáil go poncúil ag am socraithe roimh ré.
- Seomraí cruinnithe príobháideacha a chur ar fáil chun do fhiosrú a phlé.
- Do cheisteanna a fhreagairt go hiomlán. Mura bhfuil sé ar ár gcumas é seo a dhéanamh socróimid chun an t-eolas ábhartha a sholáthar i bhformáid aontaithe roimh dháta socraithe.
- A chinntiú go gcloíonn ár n-oifigí leis na caighdeáin sláinte agus sábháilteachta cheirde.
- Rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine le riachtanais áirithe eile.

Suíomh Idirlín
Cuireann suíomh idirlín Chomhairle Cheardaíochta na hÉireann, www.ccoi.ie, eolas ar fáil ar ár ngníomhaíochtaí agus ár seirbhísí go léir agus ar cheardaithe cláraithe agus an tionscal i gcoiteann. Déanfaidh an suíomh idirlín:

- Eolas, nuacht, deiseanna agus foilseacháin suas chun dáta a sholáthar.
- Áiseanna a sholáthar le haghaidh fiosraithe, tráchtanna agus gearáin.
- Foirmeacha iarratais a sholáthar ar-líne, nuair is cuí.
- Naisc agus sonraí teagmhála úsáideacha a sholáthar.

Iarratais do Sheirbhísí agus Thionscadail CCÉ.
Tá éagsúlacht de sheirbhísí agus thionscadail ag Comhairle Cheardaíochta na hÉireann ina bhfuil próiseas iarratais agus /nó roghnaithe riachtanach. Tá sé d'aidhm againn a chinntiú go bhfuil:

- Gach próiseas iarratais agus roghnaithe cothrom, neamhchlaonta agus trédhearcach
- An critéir riachtanach tugtha d'iarrthóirí roimh ré.
- Gach painéal roghnaithe déanta suas de shaineolaithe le baint agus taithí ar leith leis an tionscadal nó deis seirbhíse atá ar fáil.

Seirbhís as Gaeilge.
Tá sé d'aidhm againn a chinntiú…

- Go bhfuil teacht ag cuid den phríomh-fhoireann CCÉ ar thraenáil sa Ghaeilge chun cur lenár gcumas chun:
  - Gach fiosrú déanta as Gaeilge a fhreagairt as Gaeilge.
  - Fiosruithe béil déanta as Gaeilge a fhreagairt as Gaeilge.
  - Gach cáipéis polasaí, ar nós an Plean Straitéiseach agus na Tuarascálacha Bliantúla, a sholáthar as Gaeilge agus as Béarla araon.

Cabhraigh leis an gComhairle chun cabhrú leatsa
Is féidir leat cabhrú leis an gComhairle trí…

- uimhir theileafóin lae nó seoladh r-phoist a sholáthar i do chomhfhreagras más féidir.
- plé lenár bhfoireann mar ba mhaith leat go bpléifí leat féin.

Aiseolas
Tá an Chomhairle Cheardaíocht tiomanta do dhul i gcomhairle lena chliaint agus dá sheirbhísí a mheas. Is féidir leat cabhrú leis an gComhairle trí…

- thráchtanna, ghearáin nó mholtaí a sholáthar i leith na seirbhíse a fhaigheann tú.
- na foirmeacha suirbhé chustaiméara nó aiseolais a d'fhéadfaimis a sheoladh chugat nó a thabhairt duit ag ócáidí éagsúla a chomhlíonadh agus a chur ar ais.

Má theastaíonn uait moladh a chur ar aghaidh faoi conas ar féidir linn ár seirbhís duit a fheabhsú, cur r-phost chuig info@ccoi.ie le do thoil, nó cur do mholadh go díreach chuig Cairt Chustaiméara, Comhairle Cheardaíochta na hÉireann, Clós an Chaisleáin, Cill Chainnigh.

Conas Gearán a Dhéanamh
Má tá gearán agat faoin seirbhís a sholáthraíomar déan teagmháil leis an gComhairle láithreach i scríbhinn le do thoil. Cinnteoimid:

- go ndéanfar do ghearán a thaifeadadh agus go seolfar admháil chugat laistigh de 3 lá oibre.
- go seolfar freagra iomlán chugat laistigh de 15 lá oibre.
- nuair is féidir, go ndéileálfar leis an ngearán go pras ag an gcéad líne teagmhála San áit nach féidir an gearán a réiteach ag an leibhéal seo beidh tú in ann an gearán a phlé leis an mbainisteoir ábhartha (tabharfar a (h)ainm agus a f(h)eidhm duit).
- Más gá dúinn a thuilleadh taighde a dhéanamh cuirfimid in iúl duit é agus déanfaimid gach iarracht é seo a chríochnú laistigh de 20 lá oibre.

Eolas Breise
Tá ár gcairt chliaint agus chustaiméara ar fáil as Béarla agus as Gaeilge ónár n-oifigí i gCill Chainnigh (féach ar an seoladh thíos) agus ar-líne ag www.ccoi.ie

Sonraí Teagmhála:
Comhairle Chéardaíochta na hÉireann
Clós an Chaisleáin,
Cill Chainnigh
Éire

Teileafón:056-7761804
Facs056-7763754
R-phost info@ccoi.ie
Suíomh Idirlín www.ccoi.ie

Tá liosta iomlán den fhoireann agus dá ndualgais foilsithe inár dTuarascáil Bhliantúil atá ar fáil ónár n-oifigí ag an seoladh thuas nó is féidir é a íoslódáil ag www.ccoi.ie/publications