



QQI

Quality and Qualifications Ireland
Dearbhú Cáilíochta agus Cáilíochtaí Éireann

Cairt an Chustaiméara 2021



**Our Public
Service 2020**

Cad é Cairt an Chustaiméara?

Seo Cairt Chustaiméirí Dhearbhu Cailíochta agus Cailíochtaí Éireann (QQI). Is ráiteas gonta é, a mhíononn an leibhéal seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil léi uainn, agus conas teagmháil a dhéanamh linn. Is féidir leat an chairt iomlán agus ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí a fháil ar www.qqi.ie.

Ár nGealltanais do Chustaiméirí

Tá sé mar aidhm againn an tseirbhís is fearr is féidir a thabhairt duit.: Seo mar a dhéanfar é sin:

- Caitheamh go cóir le custaiméirí, go neamhchlaonta agus le cúirtéis agus meas. Baineann sé seo le gach modh cumarsáide.
- A chinntiú go seastar le cearta ar chaitheamh comhionann ó thaobh seachadadh ár seirbhísí.
- Freastal ar aon riachtanais speisialta a d'fhéadfadh a bheith ag ár gcustaiméirí.
- Meas a léiriú ar rúndacht aon fhaisnéise pearsanta a sholáthraíonn tú dúinn agus gan í a úsáid ach de réir an dlí.
- Seirbhísí a sholáthar trí Bhéarla agus Ghaeilge.
- Monatóireacht agus tuairisciú bliantúil a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht.

An méid is féidir leat a bheith ag súil leis uainn nuair a dhéanann tú teagmháil linn

Ár nEolas

- Tá sé mar aidhm againn faisnéis shoiléir, chruinn, inrochtana, ábhartha agus cothrom le dáta a sholáthar.
- Cuirfimid an fhaisnéis seo ar fáil trínár bhfoireann, ár bhfoilseacháin agus ár suíomh Gréasáin. Cinnteoidimid go mbeidh ábhar tábhachtach faisnéise poiblí ar fáil i bhformáidí éagsúla inrochtana.
- Coinneoidimid ár suíomh Gréasáin mar fhoinsé chuimsitheach faisnéise inrochtana maidir le gach gné dár gcuid oibre.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn i litir nó ríomhphost

- Tá sé mar aidhm againn gach comhfhreagras a admháil laistigh de 3 lá oibre.
- Coinneoidimid ar an eolas thú faoin dul chun cinn agus seolfaimid comhfhreagras mionsonraithe chugat laistigh de 15 lá oibre.
- Mura féidir é sin a dhéanamh, scríobhfaimid chugat ag míniú cúis na moille agus inseoidh muid duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.
- Beidh gach comhfhreagras uainn i bhfocail shoiléire.

Nuair a ghlaonn tú orainn ar an bhfón

- Beidh ár dteileafón fáiltithe ar oscailt ó 8.30 go 5, Luan go hAoine, seachas laethanta saoire bainc.

- Freagrófar glaonna chomh tapa agus is féidir agus aistrefar iad chuig ball foirne a chabhróidh leat.
- Tabharfaidh gach ball foirne a n-ainm agus a n-aonad agus iad ag freagairt do ghlaio.
- Coinneoimid ár dteachtaireachtaí glórphoist cothrom le dáta.
- Tabharfaimid freagra ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de 1 lá oibre.
- Déanfaimid iarracht do cheist a fhreagairt ina hiomláine. Mura féidir é sin a dhéanamh, tabharfaimid freagra chomh luath agus is féidir agus coinneoimid cothrom le dáta thú.

Nuair a thugann tú cuairt ar ár n-oifigí poiblí

- Beimid cabhrach, gairmiúil agus cúirtéiseach. Iarraimid ort a bheith amhlaidh lenár bhfoireann.
- Féachfaimid chuige go mbeidh ball foirne san oifig fáilte.
- Beidh ár saoráidí cruinnithe inrochtana agus comhlíonfaidh siad caighdeáin sláinte agus sábháilteachta.
- Éascóimid rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha eile acu.

Freagrachtaí an Chustaiméara

Chun ár seirbhís a fheabhsú, iarraimid ort:

- Bíodh aon fhaisnéis a chabhróidh linn le do cheist réidh agat.
- Tabhair eolas iomlán cruinn.
- Léirigh cúirtéis agus meas ar an bhfoireann

Conas teagmháil a dhéanamh linn

Scríobh chugainn nó tabhair cuairt orainn ag:

Dearbhú Cáilíochta agus Cáilíochtaí Éireann
26–27 Lána Denzille
Baile Átha Cliath 2.
D02 P266

Ár n-uaireanta oscailte 9 go 5 ó Luan go hAoine. Bímid dúnta idir 1-2 a chlog.

Is é +353 (0) 1 905 8100 ár n-uimhir fóin.

www.qqi.ie ár láithreán gréasáin.

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn tríd ár seirbhís chabhrach ar líne [QHhelp](#).

Táimid ar Twitter, LinkedIn agus Facebook, chomh maith.

Is féidir leat tvuít a chur chugainn ag @QQI_connect

Is féidir leat teachtaireacht a chur chugainn trí [LinkedIn and Facebook](#)

Is mór againn do thuairim

Ba mhaith linn cloisteáil uait más féidir linn seirbhís níos fearr a thabhairt duit. Inis dúinn faoin tseirbhís a tugadh duit, má tá feabhsuithe le déanamh, agus do thuairim ar na feabhsuithe sin.