



## NÓSANNA IMEACHTA MAIDIR LE GEARÁIN AGUS ACHOMHAIRC

Tá foireann Bhord Oideachais agus Oiliúna Chorcaí tiomanta do sheirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil dá chustaiméirí. Má tá tú míshásta, áfach, leis an gcaighdeán nó le cáilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil in ionaid BOO Chorcaí. I gcúinsí áirithe agus nuair is cuí, d'fhéadfá a bheith dírithe ar pholasaí nó ar nós imeachta eile.

### Nós Imeachta Neamhfoirmiúil

Más mian leat gearán a dhéanamh, déileálfaidh BOO Chorcaí leis chomh tapa agus is féidir. Caithfidh BOO Chorcaí leat ar bhealach cúirtéiseach agus cinnteoidh sé nach ndéanfar difear ar bhealach ar bith do dhéileáil le BOO Chorcaí amach anseo.

Má bhaineann do ghearán le Ceannoifig BOO Chorcaí nó le scoil/coláiste/lár:

- ❖ Cuir d'ábhar imní in iúl don bhall foirne lena bhfuil tú ag déileáil, a dhéanfaidh gach iarracht iarracht a dhéanamh do cheistanna a réiteach.
- ❖ Mura bhfuil tú sásta le toradh do phlé, is féidir leat labhairt le bainisteoir/príomhoide na rannóige/an lárionaid/na scoile ábhartha a dhéanfaidh iarracht do ghearán a réiteach nó a threoróidh tú chuig an nós imeachta is oiriúnaí chun do ghearán a réiteach.

### Nós Imeachta Foirmiúil

Má cheapann tú nár réitíodh do ghearán tar éis an méid thuas, is féidir leat gearán foirmiúil ar an bhfoirm oifigiúil gearáin a chur chuig an Rannóg Cúraim Chustaiméirí, Seirbhís Corparáideacha, 21 Cé Lavitt, Corcaigh nó ríomhphost chuig [customercare@corketb.ie](mailto:customercare@corketb.ie)

De ghnáth, ní mór gearáin a chur isteach tráth nach déanaí ná 6 mhí ó dháta an teagmhais. Eiseofar admháil duit ar do ghearán laistigh de 5 lá oibre, agus tabharfar freagra iomlán ort tráth nach déanaí ná 28 n-obair ón dáta ar cuireadh isteach é.

Má tá tú míshásta leis an bhfreagra ar do ghearán, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh, i scríbhinn, chuig an bPríomhfheidhmeannach, BOO Chorcaí, 21 Cé Lavitt, Corcaigh, áit a ndéanfar athbhreithniú inmheánach ar an ngearán agus ina ndéanfar cinneadh deiridh.

### Oifig an Ombudsman

Má bhraitheann tú gur caitheadh go héagórach leat nó mura bhfuil tú sásta lenár gcinneadh maidir le do ghearán, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi ghníomhartha nó nósanna imeachta riaracháin ar bith, chomh maith le moill nó neamhghníomhaíocht i do dhéileáil linn. Mar sin féin, beidh an tOmbudsman ag súil de ghnáth go ndéanfar an gearán a tharchur ar dtús chuig Bord Oideachais agus Oiliúna Chorcaí. Cuireann an tOmbudsman seirbhís réitigh díospóide atá saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách ar fáil agus is féidir teagmháil a dhéanamh leis nó léi mar seo a leanas:

Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2, D02 HE97.

**Le tabhairt faoi deara:** Sa chás go ndéileáiltear le do ghearán faoi bheartas/nós imeachta malartach, ní rachaidh tú i muinín an nós imeachta seo. Tá liosta iomlán ar fáil ar shuíomh gréasáin BOO Chorcaí [www.corketb.ie](http://www.corketb.ie)



**cetb**

Bord Oideachais agus  
Oiliúna Chorcaí  
*Cork Education and  
Training Board*

### FOIRM GHEARÁIN

Ainm			
Seoladh			
Teileafón		Ríomhphost	

### Tabhair sonraí faoi do ghearán, le do thoil

Áit a bhaineann leis an ngearán		Dáta comhlíontach ag teacht chun cinn	
An Roinn (más ábhartha)			
Sonraí an ghearáin:			

Sínithe: \_\_\_\_\_

Dáta: \_\_\_\_\_

### Úsáid Oifige Amháin

Dáta a Fuarthas:	Freagra seolta:
Uimh. Thagartha:	Achomharc a Fuarthas:
Dáta aitheanta:	Dáta a admhaíodh:
Déileáilte ag:	