

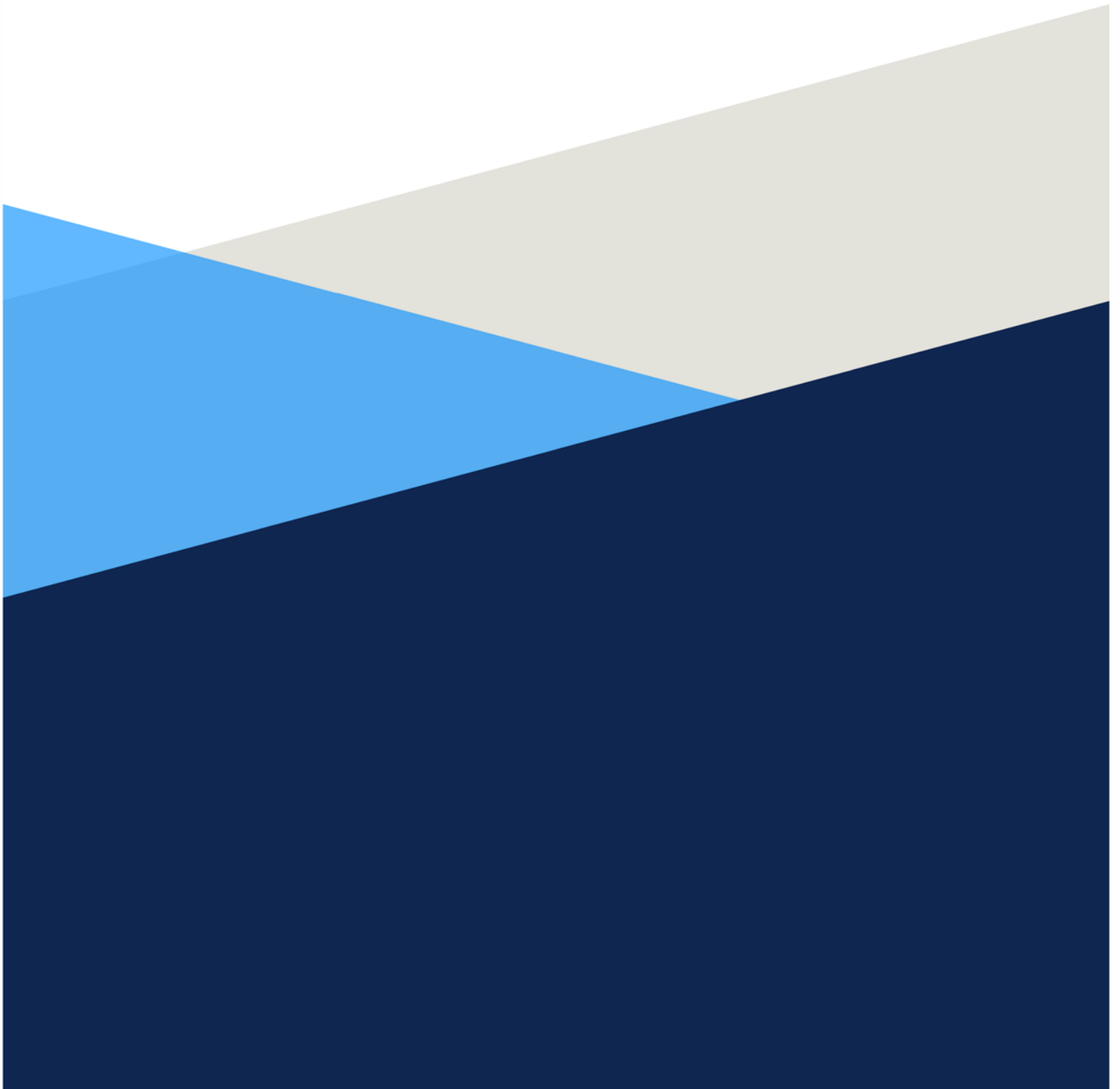


NCCA

An Chomhairle Náisiúnta
Curaclaim agus Measúnachta
National Council for
Curriculum and Assessment

Cairt Custaiméirí

2019 – 2022



Cairt Custaiméirí 2019 – 2022

Is í aidhm na Cairte Custaiméara sin chun caighdeán na seirbhíse a leagan amach a bhfuil ár gcustaiméirí in ann a bheith ag súil leis ón gComhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta (CNCM). Tá CNCM tiomanta caitheamh lenár gcustaiméirí go cothrom agus seirbhís den chéad scoth a thabhairt don chustaiméir.

Maidir le CNCM

Bunaíodh CNCM i mí na Samhna 1987 mar chomharba ar an mBord Curaclaim agus Scrúduithe; athbhunaíodh é mar chomhlacht reachtúil i mí Iúil 2001.

Is é an sainchúram atá ar an gComhairle reachtúil, mar atá leagtha amach san Acht Oideachais (1998), comhairle a thabhairt don Aire Oideachais maidir le nithe:

...a bhaineann leis an gcuraclam don oideachas luath-óige, do bhunscoileanna agus d'iar-bhunscoileanna, agus leis na nósanna imeachta measúnachta a úsáidtear i scoileanna agus le scrúduithe in ábhair atá mar chuid den churaclam. (41.1 a, b)

Is iad aidhmeanna CNCM chun:

- comhairle a chur ar an Aire Oideachais i dtaobh cúrsaí curaclaim agus measúnachta san oideachas luath-óige anonn go dtí deireadh an dara leibhéal
- dul i bpáirt le foghlaimoirí, múinteoirí, cleachtóirí, tuismitheoirí agus grúpaí/daoine eile chun tacú le nuáil sna scoileanna agus i suíomhanna oideachais eile
- taighde a dhéanamh, a úsáid agus a roinnt mar bhonn le comhairle agus plé ar chúrsaí oideachais.

Is é ár gCairt Custaiméirí

- A leagann caighdeáin agus leibhéil na seirbhísí amach ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad ag plé linn i litir/trí ríomhphost, ar an nguthán nó ar ár suíomh gréasáin.
- A thugann sonraí faoi phointí teagmhála i réimse oifigí agus gníomhaireachtaí a chuireann comhairle ar CNCM maidir le seachadadh a gclár.
- A leagann na rudaí amach a chaithfear a dhéanamh i gcás nach bhfuil tú sásta le leibhéal na seirbhíse a chuirtear ar fáil don chustaiméir agus gur mhaith leat gearán a dhéanamh.

Ár ngealltanais dár gcustaiméirí

Tá sásamh custaiméirí thar a bheith tábhachtach dúinn agus tá sé mar aidhm againn é sin a bhaint amach ach na spriocanna/cuspóirí a bhaint amach atá mar chuid de Threoirphrionsabail Seirbhís den scoth do Chustaiméirí mar a leagtar amach inár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí

Fiosrúcháin Ghutháin

Beidh an fhoireann ar fáil chun glaonna gutháin a fhreagairt ó 9.15 am go dtí 1.00 pm agus ó: 2.00 pm go dtí 5.00pm ón Luan go dtí an Aoine. Tá sé mar aidhm againn glaonna a fhreagairt go tapa. Cuirfidh na baill foirne iad féin in aithne duit agus cuirfidh siad a réimse oibre in iúl duit. Beidh ár bhfoireann múinte, cabhrach agus déanfaidh siad a ndícheall eolas soiléir agus ceart a sholáthar dár gcustaiméirí. Mura bhfuil an ball foirne in ann freagra a thabhairt ar an bpointe boise, déanfar sonraí an chustaiméara a thairfeadh agus glaofar ar ais ar an gcustaiméir ag am feiliúnach. Más mian leis an gcustaiméir labhairt le ball foirne nach bhfuil ar fáil, tá córas glórphoist i bhfeidhm chun teachtaireachtaí a thairfeadh. Déanfaidh an fhoireann a dícheall chun ceisteanna glórphoist a fhreagairt go tráthúil.

Cumarsáid scríofa

Admhóidh CNCM formhór na gcumarsáidí scríofa (ríomhphost agus post) taobh istigh de chúig lá oibre tar éis iad a fháil agus tabharfaidh siad an freagra deireanach taobh istigh de dheich lá oibre. I gcásanna a mbeidh moill ann, rachaidh ár bhfoireann i dteagmháil leis an gcustaiméir i gceist chun an cás a mhíniú dó sula dtiocfaidh deireadh leis an tréimhse deich lá. Tabharfar sonraí teagmhála an bhaill foirne a bhfuil an custaiméir ag plé leis don chustaiméir. Más le

haghaidh roinne nó comhlachta Rialtais é an comhfhreagras, cuirimid comhairle ar chustaiméirí maidir leis an rud is fearr le déanamh.

Glaonna pearsanta

Tá seoladh na hoifige CNCM san áireamh sa chuid ‘eolas teagmhála’ thíos. Beidh ár gcustaiméirí in ann casadh lenár bhfoireann agus lenár gconraitheoirí i gcruinniú le linn gnáth-uaireanta oifige. Ní féidir na cruinnithe seo a eagrú ach amháin má chloíonn siad le comhairle maidir le sláinte agus sábháilteacht phoiblí. Cuirfidh na baill foirne fáilte roimh chuariteoirí go múinte, beidh siad cothrom, cabhrach agus rachaidh siad i ngleic lena bhfiosrúcháin chomh tapa agus is féidir. Cuirfidh CNCM áiseanna feiliúnacha ar fáil le haghaidh cruinnithe agus déanfaidh siad cinnte go bhfuil ár n-oifigí glan agus sábháilte. Déanfaimid cinnte freisin go bhfuil rochtain ag daoine faoi mhíchumas fisiciúil ar ár n-oifigí.

Inrochtaineacht

Oifigeach Inrochtaineachta CNCM:

Maura Dee, Ard-Oifigeach Feidhmiúcháin

maura.dee@ncca.ie

Beartas stádas comhionann

Tá CNCM lántiomanta seirbhís a sholáthar a mbeidh fáil ag ár gcustaiméirí ar fad uirthi agus a chaitheann go cothrom le gach custaiméir. Déanfaidh CNCM a dhícheall le cinntiú go gcuireann an tseirbhís a sholáthraímid riachtanais san áireamh a d'fhéadfadh a bheith ag grúpaí de chustaiméirí faoi leith, agus go dtéimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí le cinntiú go bhfreastalaítear ar a riachtanais rochtana. Cuirfear traenáil fheiliúnach ar fáil do na baill foirne chun tacú leis na tiomantais seo.

Dualgas na hEarnála Poiblí, a leagtar amach i Roinn 42 den Acht Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, a chuireann dualgas dlíthiúil ar gach comhlacht poiblí comhionannas a chur chun cinn, leithcheal a sheachaint agus cearta duine a chuid

fostaithe a chosaint chomh maith le ceart aon duine a bhfuil baint aige lena fheidhmeanna agus lena sheirbhísí.

Seirbhís trí Ghaeilge

Freastalóidh CNCM ar dhaoine atá ag iarraidh a chuid ghnóthaí a dhéanamh trí mheán na Gaeilge ar aon dul le hAcht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

Oiliúint

Déanfaidh CNCM airgead a infheistiú i seirbhís do chustaiméirí ach oiliúint a chur ar bhail forne a bhíonn i dteagmháil leis an bpobal i gcoitinne.

Gearán a dhéanamh

Bíonn seans ann i gcónaí nach mbeidh custaiméir sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann sé ó CNCM. Mar eagraíocht, tuigimid go bhféadfadh botúin agus moilleanna teacht chun cinn.

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse é féin nó leis an gcaoi ar caitheadh leat agus tú ag fáil/ag úsáid na seirbhíse, cuir é sin in iúl don oifigeach a bhfuil tú ag plé leis agus déanfaidh sé iarracht teacht i gcabhair ort. Féadfaidh tú iarradh air labhairt le bainisteoir a thabharfaidh cúnamh duit dá mb'fhearr leat é sin. Beidh sé d'aidhm againn na deacrachtaí ar fad a réiteach ag leibhéal áitiúil nuair is féidir.

Má tá tú míshásta fós agus dá mba mhaith leat gearán a dhéanamh, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an Oifigeach um Chaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí, a eagróidh go ndéanfaidh ceannasaí na Roinne ábhartha nó oifigeach a cheap ceannasaí na Roinne scrúdú foirmiúil ar do ghearán agus agus tiocfaidh sé ar ais chugatsa go díreach. Is féidir gearáin a dhéanamh ó bhéal (déanfar taifeadadh scríofa air seo) nó i scríbhinn. Féach ar an roinn '[Déan Teagmháil Linn](#)' in íochtar chun an seoladh ceart a fháil.

Mura féidir an t-údar gearáin a réiteach, tá sé de cheart ag custaiméirí achomharc breise a dhéanamh le hOifig an Ombudsman. Tá eolas teagmhála an Ombudsman ar fáil sa roinn '[Déan Teagmháil Linn](#)' thíos.

Aiseolas

Tá CNCM tiomanta do chomhairliúcháin an chustaiméara agus táimid i gcónaí ag cuardach bealaí nua chun feabhas a chur ar ár seirbhísí. Más maith le custaiméirí dul i dteagmháil le CNCM maidir le roinn seirbhíse do chustaiméirí, is féidir leo ríomhphost a sheoladh chuig ár nOifigeach um Chaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí – Morgan Lockhart. Is é: morgan.lockhart@ncca.ie a sheoladh ríomhphoist

Cosaint Sonraí

San obair a dhéanann sé, déanann CNCM a dhícheall chun ceanglais na reachtaíochta cosanta sonraí a chomhlíonadh, reachtaíocht ina leagtar amach na caighdeáin riachtanacha chun cearta príobháideachta na ndaoine is ábhar do na sonraí a chosaint agus chun sonraí pearsanta a phróiseáil. Mar Rialaitheoir Sonraí agus Próiseálaí Sonraí, leagtar amach i ndoiciméad beartais CNCM an bunús dlí chun sonraí pearsanta a bhailiú agus a phróiseáil agus freagrachtaí na heagraíochta ina leith sin. Is féidir teacht ar an gcáipéis seo ar shuíomh gréasáin CNCM. Tá nasc chuig an gcáipéis san áireamh [anseo](#).

Déan Teagmháil Linn

Seoladh Bhaile Átha Cliath:

An Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta,
35 Cearnóg Mhic Liam, Baile Átha Cliath 2, DO2 KH36
Guthán: (01) 6617177

Seoladh Phort Laoise:

An Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta,
Ascaill Shéamais Fhionntain Uí Leathlobhair,
Port Laoise,
Co. Laoise.
Éire

Maidir le fiosrúcháin ghinearálta seol ríomhphost chuig info@ncca.ie.

Maidir le fiosrúcháin faoi leith a bhaineann le seirbhís do chustaiméirí, seol ríomhphost chuig ár nOifigeach um Chaighdeán Seirbhíse do Chustaiméirí: morgan.lockhart@ncca.ie.

Maidir le fiosrúcháin faoi leith a bhaineann le rochtain ar fhoirgnimh seol ríomhphost chuig ár nOifigeach Inrochtaineachta: maura.dee@ncca.ie

Tuilleadh Eolas Teagmhála

Tá súil againn go rabhamar in ann freastal ar do ghearán go sásúil. Má tá tú fós míshásta leis an toradh, is féidir linn do ghearán a chur ar aghaidh chuig Oifig an Ombudsman. Tá an tOmbudsman cothrom, neamhspleách agus tá sé saor in aisce é a úsáid.

Iarrfaidh an tOmbudsman sonraí do ghearáin ort agus cóip den litir/ríomhphost seo (ár bhfreagra deireanach ar do ghearán).

Is é an bealach is fearr chun dul i dteagmháil leis an Ombudsman:

- Cliceáil ar an nasc 'Déan Gearán' ag www.ombudsman.ie nó
- Scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773 nó
- Glaoch a chur ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá an cheist agat nó má theastaíonn aon chabhair uait agus tú ag déanamh do ghearáin.

An tOmbudsman do Leanaí

Is féidir dul i dteagmháil leis an Ombudsman do Leanaí ag:

Oifig an Ombudsman do Leanaí,

Teach na Mílaoise,

52-56 Sráid na Trá Mhór

Baile Átha Cliath 1

Guthán: (01) 865 6800 Glaoch saor in aisce ar 1800 20 20 40

Ríomhphost:oco@oco.ie