

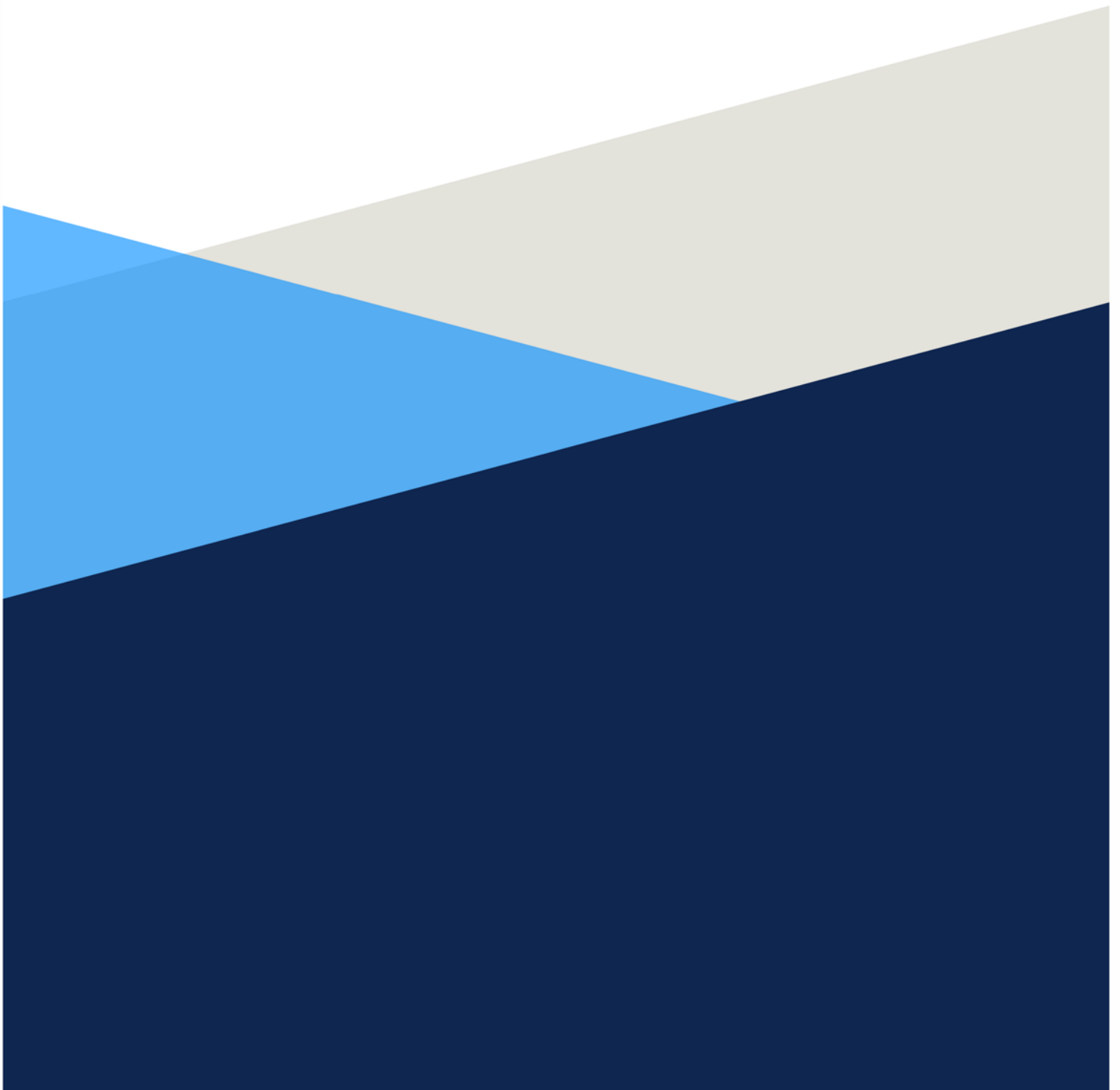


NCCA

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

Plean Gníomhaíochta Custaiméirí

2019 – 2022



Plean Gníomhaíochta Custaiméirí

Is príomhthosaíocht í seirbhís den scoth a thabhairt do chustaiméirí do Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta (CNCM). Leagann an Chairt do Chustaiméirí leibhéal na seirbhíse amach ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis agus iad ag plé le CNCM. Forbraíonn an Plean Gníomhaíochta Custaiméirí na tiomantais agus na caighdeáin sin, agus tugann sé breac-chuntas ar an gcaoi ar féidir iad a bhaint amach thar an tréimhse a mhairfidh an plean.

Tugann CNCM cur síos ar chustaiméir mar; aon duine a chuireann le hobair churaclaim agus mheasúnaithe na Comhairle nó aon duine a dtugann an obair chéanna tacaíocht dóibh chomh maith le gach duine a dhéanann teagmháil leis na seirbhísí agus leis an eolas a sholáthraíonn ár n-eagraíocht. Áirítear na nithe seo a leanas leis sin: cleachtóirí/múinteoirí, páistí/an scoláire, ceannairí scoile, tuismitheoirí, taighdeoirí, páirtithe leasmhara, baill an phobail, ár máthair-roinn agus an tAire Oideachais.

Tá CNCM tiomanta seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a sholáthar dá chustaiméirí ar fad, cuireann sé seirbhís den chéad scoth i gcomhréir leis na prionsabail a bhaineann le seirbhís mhaith a sholáthar dá chustaiméirí mar a leagtar amach i dTionscnamh Seirbhíse Maithe le haghaidh Custaiméirí na Státseirbhíse a seoladh in 1997 agus a ndearnadh uasdátú air in 2002.

Foilsíodh i nGaeilge agus i mBéarla é i réimse na bhFoilseachán Corparáideach ar shuíomh gréasáin CNCM.

Léirítear Cairt Custaiméara CNCM inár n-oifigí ar fad.

Comhionannas/Éagsúlacht

Déanfaidh CNCM cinnte go gcaitear le gach duine go cothrom. Freastalóidh CNCM ar éagsúlacht, ionas go gcuirfean an comhionannas chun cinn maidir leis na grúpaí a gclúdaíonn reachtaíocht chomhionannais iad (ní dhéanfar leithcheal ar dhaoine mar gheall ar na nithe seo

a leanas: inscne, stádas teaghlaigh, stádas pósta, gnéaschlaonadh, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine, ball den Lucht Siúil).

Tá CNCM tiomanta:

- Caitheamh go cothrom le gach custaiméir agus i gcomhréir le reachtaíocht ábhartha.
- Aistriúchán agus seirbhísí ateangaireachta a sholáthar, lena n-áirítear Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (ISL), le freastal ar riachtanais an chustaiméara.
- Foirmeacha iarratais a sholáthar i bhformáidí éagsúla, i bhfoirm fuaimne nó i dteangacha eile (a oiread agus is indéanta), ach iad a iarraidh.
- Is iad na príomhfhoilseacháin ar fad (Tuarascáil Bhliantúil CNCM agus Ráiteas Straitéise san áireamh), príomhleathanaigh ár suímh gréasáin agus comharthaí in oifigí poiblí a bheidh ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla.
- Seirbhísí den scoth a sholáthar i nGaeilge agus/nó go dátheangach, chun custaiméirí a chur in iúl faoina gcearta maidir le ceachtar den dá theanga oifigiúla a úsáid.
- Chun srianta ar sheirbhísí a shainaithint agus iad a dhíbirt.

Eolas don Chustaiméir agus RGCS

Tá réimse an eolais don chustaiméir agus sonraí an chustaiméara an-tábhachtach do CNCM. Tiomnaíodh do na gníomhaíochtaí seo a leanas le linn trí bliana leis an bplean sin i bhfeidhm.

- Beidh CNCM réamhghníomhach maidir le heolas a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn; beidh an t-eolas céanna ar fáil i ngach pointe teagmhála agus comhlíonfaidh sé riachtanais na ndaoine a bhfuil sainriachtanais acu. Baineann CNCM úsáid as Teicneolaíocht Faisnéise go réamhghníomhach agus déanann sé cinnte go gcomhlíonann ár suíomh gréasáin riachtanais inrochtaineachta.
- Cuirfidh CNCM eolas ar fáil do chustaiméirí; beidh an t-eolas cuimsitheach, soiléir agus beidh sé ar fáil do chustaiméirí a bhfuil sainriachtanais acu.

- Cloífidh na foirmeacha iarratais agus bileoga eolais leis na caighdeáin maidir le Béarla simplí agus le dea-chleachtas. Éascófar iarratais ar eolas i bhformáidí éagsúla nó i dteangacha difriúla.
- Próiseálfaidh CNCM eolas an chustaiméara ar fad i gcomhréir leis na hAchtanna um Chosaint Sonraí, trí fheasacht agus comhlíonadh RGCS (GDPR) a chur chun cinn.
- Cuirfidh CNCM feachtais eolais agus comhairliúcháin i ngnímh ar athruithe sonracha seirbhíse de réir mar a thagann siad aníos.
- Cuirfear oiliúint foirne ar fáil i réimse RGCS.

Tráthúlacht agus Cúirtéis

- Soláthrófar CNCM seirbhísí den chéad scoth gan aon mhoill ar bhealach cúirtéiseach, cáiréiseach, ag cothú caidrimh ina bhfuil meas ag CNCM agus a chuid custaiméirí ar a chéile. Cuirfidh ár bhfoireann ainmneacha teagmhála ar fáil i ngach cumarsáid chun éascaíocht na hidirbhearta reatha a chinntiú.
- Caithfidh ár bhfoireann leis na custaiméirí ar fad go cúirtéiseach agus go measúil
- Beidh sé d'aidhm ag ár bhfoireann teacht ar ais le comhfhreagras taobh istigh de chúig lá oibre
- Beidh sé d'aidhm ag ár bhfoireann an comhfhreagras deireanach a thabhairt taobh istigh de dheich lá oibre.
- Freagróidh ár bhfoireann na glaonna go tráthúil
- Cuirfidh gach duine dár bhfoireann a ainm in iúl do na custaiméirí a bhfuil siad ag déileáil leo

Chomh maith leis sin, déanfar nuashonrú ar chóras gutháin CNCM, chun seirbhís a sholáthar ar chaighdeán níos fearr. Moltar gur cheart go gcuirfeadh R4 2022 feabhas ar an gcóras nua chun

bailiú na mionsonraí a éascú ar ghlaonna a fhaigheann CNCM, chun freastal níos fearr ar riachtanais ár gcustaiméirí.

Cumarsáid, Comhairliúchán agus Aiseolas

- Déanfaidh ár bhfoireann cinnte go bhfuil sé éasca do chustaiméirí aiseolas a thabhairt dúinn. Tá sonraí ar fáil faoin gcaoi ar cheart rud éigin a chur in iúl dúinn nó gearán a dhéanamh linn sa Chairt Custaiméara atá ar fáil inár n-oifigí poiblí agus ar shuíomh gréasáin CNCM. Cuirfear eolas breise san áireamh maidir le gearáin sa chuid ‘gearáin’ in íochtar.
- Glacfaidh ár bhfoireann le haiseolas ar chaighdeán sheachadadh ár seirbhísí. Déanfar é seo ar chúpla bealach lena n-áirítear tráchtanna agus gearáin an chustaiméara.
- Déileálfaidh ár bhfoireann go réamhghníomhach le custaiméirí agus lena ngrúpaí ionadaíocha maidir le comhairliúcháin nó le hathruithe suntasacha ar sheirbhísí reatha.
- Aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha, tugtar tacaíocht cheart dóibh agus téitear i gcomhairle leo maidir le deacrachtaí seachadta seirbhíse. Déanfaidh CNCM cinnte go bhfuil tacaíocht ann trí réimsí seirbhíse inmheánaí do chustaiméirí de chuid CNCM agus go bhfuil na réimsí ar an eolas faoi fhorbairtí trí úsáid na mbealaí cuí agus ábhartha.

Rochtain Fhisiciúil

- Cuirfimid oifigí glana poiblí inrochtana ar fáil atá príobháideach, a chloíonn le caighdeáin oibre agus shábháilteachta agus, mar chuid de sin, éascóimid rochtain orthu sin do dhaoine a bhfuil riachtanais faoi leith acu.
- Cuirfimid rochtain chuí agus áiseanna ar fáil inár n-oifigí do chustaiméirí agus don fhoireann, lena n-áirítear daoine a bhfuil riachtanais faoi leith acu nó a bhfuil riachtanais rochtana breise acu.
- Déanfaimid cinnte go gcuirfidh na hOifigigh Rochtana cúnamh agus treoir ar fáil, nuair is gá.

- Déanfaimid ár ndícheall rochtain a chur ar fáil do gach duine ar áiseanna taobh istigh dár n-oifigí.

Gearáin

Nuair nach bhfaightear réiteach ar fhadhb, cuirfimid na custaiméirí ar an eolas faoin gceart atá acu chun dul i dteagmháil le hOifig an Ombudsman le go ndéanfaidh an oifig sin scrúdú ar an gcás. <http://www.ombudsman.gov.ie/en/>

Próiseas tráchtanna agus gearán

Tá an Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta tiomanta an tseirbhís is fearr a thabhairt duit i gcónaí. Má fhaigheann tú seirbhís mhaith, nó mura n-éiríonn go maith le cúrsaí; cuir in iúl dúinn é nó cuir in iúl dúinn faoi bhealach ar féidir linn feabhas a chur ar ár seirbhísí.

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú uainn, is féidir leat gearán a dhéanamh. Tá próiseas gearáin ag CNCM le freastal ar ghearáin agus déanfaimid mionscrúdú ar do ghearán go tráthúil agus go cothrom.

Cén chaoi trácht nó gearán a dhéanamh

Dá mba mhaith leat aiseolas a thabhairt maidir le seirbhís a fuair tú, is féidir leat trácht a dhéanamh. Dá mba mhaith leat gearán a dhéanamh, ba cheart duit dul i dteagmháil leis an mball foirne nó leis an roinn a raibh tú ag plé leis ionas go bhfaighfear réiteach air. Mura bhfuil réiteach na faidhbe sách maith duit, is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh lenár nAonad um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Is féidir leat trácht, nó gearán a chur isteach ar chúpla bealach:

- Tabhair cuairt ar an áit ar ár suíomh gréasáin a bhfuil na tráchtanna agus na gearáin le cur www.ncca.ie nó
- Cuir glaoch orainn ar an uimhir (01) 6617177 nó

- Scríobh chuig: Seirbhís do Chustaiméirí, An Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta, 35 Cearnóg Mhic Liam, Baile Átha Cliath 2.

Cén chaoi a ndéileálann CNCM le gearáin

Déileálaimid le do ghearán go cuí, go féarálte agus go cothrom.

Athbhreithniú ar an ngearán

Mura bhfuil tú sásta le toradh an iniúchta, is féidir leat a iarraidh go ndéanfadh oifigeach eile athbhreithniú ar do ghearán, ag míniú cén fáth nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú. Cuirfear athbhreithniú ar do ghearán i gcrích taobh istigh d'fhiche lá oibre nó nuair nach bhfuil sé sin indéanta, tabharfar freagra eatramhach ar do ghearán.

Oifig an Ombudsman

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:

- Clliceáil 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.