



# Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí Plean Gníomhaíochta 2007-2010



**Coimisiún na Scrúduithe Stáit**  
*State Examinations Commission*

## Réamhrá

Táimid ríméadach Plean Gníomhaíochta na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a fhoilsiú do Choimisiún na Scrúduithe Stáit.

Is seirbhís pobail bhunúsach é feidhmiú an chórais scrúduithe agus measúnachta agus ní féidir beag is fiú a dhéanamh de thábhacht na scrúduithe stáit i saol na n-iarrthóirí agus a dteaghlach. Bíonn údarais scoile, iarrthóirí scrúduithe, tuismitheoirí agus múinteoirí ag súil le hardchaighdeán i riaradh agus seachadadh scrúduithe agus measúnachtaí.

Ceann d'eochair eilimintí an chláir um nua-chóiriú don tseirbhís phoiblí ná seirbhís den scoth a bhaint amach don phobal trí thionscnamh na Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a chur i bhfeidhm. Tá forbairt déanta ar chlár Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí an CSS i gcomhairle leis na custaiméirí agus i gcomhpháirt leis an bhfoireann agus léiríonn sé 12 Prionsabal na Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí don tseirbhís phoiblí.

Seo é ár gcéad Phlean Gníomhaíochta agus nuair a thógtar é in éineacht lenár gCairt Chustaiméirí tá sé mar chroílár dár gclár Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí. Leagan ár gCairt Chustaiméirí amach na caighdeáin seirbhíse gur féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad ag déileáil linn. Sa Phlean Gníomhaíochta seo tá na céimeanna léirithe againn a thógfaidh muid chun na caighdeáin atá luaite a bhaint amach agus a shárú agus na bearta a fheidhmeoidh muid chun cur lenár seirbhísí agus iad a fheabhsú.

Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh lenár gcustaiméirí agus leis an bhfoireann uilig a chomhoibrigh leis an bpróiseas comhairliúcháin agus ar mhúnlaigh a gcuid tuairimí ár Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus an Cairt Chustaiméirí.

Richard Langford  
Cathaoirleach

Pádraic McNamara  
Príomhoifigeach Feidhmiúcháin.



# Clár na nÁbhar

Túsfhocal	2
Eolas Fúinne	2
Ár Ráiteas Misin	3
Luachanna agus Spriocanna an CSS	3
Ár gCustaiméirí	4
Feabhsúcháin ar Sheirbhísí Custaiméirí	5
Comhairliúchán	6
Aiseolas na gCustaiméirí	6
Ag Déileáil le Gearáin na gCustaiméirí	6
Nósanna Imeachta um Achomhairc	7
Achomharc ar thoradh Ardteistiméireachta	7
Achomharc ar chinneadh a bhaineann le hoiriúntas réasúnta	8
Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	8
Feidhmiú Phrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	10
Caighdeáin na Seirbhíse Ardchaighdeáin	10
Comhionannas/éagsúlacht	11
Rochtain Fhisiciúil	12
Eolas	12
Tráthúlacht agus cúirtéis	13
Gearáin	14
Achomhairc	14
Comhairliúchán agus meastóireacht	14
Rogha	15
Cothromas teangacha oifigiúla	16
Comhordú níos fearr	16
Custaiméirí Inmheánacha	17
Aguisín 1: Cairt Chustaiméirí	19
Aguisín 2: Sonraí teagmhála gach rannóg laistigh den CSS	23
Aguisín 3: Comhairliúchán le Custaiméir	27

## Túsfhocal

Seo é an chéad Phlean Gníomhaíochta ag Coimisiún na Scrúduithe Stáit maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí. Leagtar amach ann na céimeanna a thógfaidh muid sna chéad trí bliana eile lenár dtiomantas faoi gach ceann de na Prionsabail maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí atá ag an Rialtas a chur i gcrích. Soláthraíonn sé nasc soiléir agus éifeachtach lenár Ráiteas Straitéise 2005-2007, a leagan amach ár spriocanna ardleibhéil. Leagtar amach freisin sa bPlean Gníomhaíochta na feidhmeanna atá ag an eagraíocht agus na seirbhísí a chuirfimid ar fáil dár gcustaiméirí. Tá aidhmeanna agus spriocanna ar leith ag dul leis an gcur chun cinn atá pleanáilte faoi gach ceann de na prionsabail maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí. Tá táscairí feidhmiúcháin i gceist freisin ionas go bhféadfar monatóireacht agus measúnacht a dhéanamh ar ghnóthú aidhmeanna agus spriocanna le linn tréimhse an phlean. Beidh tuairisc i dtuarascálacha bliantúla amach anseo faoi chur i gcrích an phlean.

Léiríonn foilseachán an phlean seo ár dtiomantas leanúnach maidir le seirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil dár gcustaiméirí uilig. Cuireadh le chéile é tar éis comhairliúcháin leathan lenár gcustaiméirí. Leanfaimid orainn ag úsáid an phróisis chomhairliúcháin chun riachtanais na gcustaiméirí sa todhchaí a thomhas. Ceanglóidh muid ár bPlean Gníomhaíochta le Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmiúcháin na foirne atá á chur i bhfeidhm faoi láthair. Cabhróidh sé seo le go mbeidh an tSeirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí ina chuid lárnach ag gach leibhéal den eagraíocht.

## Eolas Fúinne

I Márta 2003, bunaíodh Coimisiún na Scrúduithe Stáit trí ordú reachtúil. Thóg siad an fhreagracht maidir le feidhmiú na scrúduithe stáit ar lámh láithreach ón Roinn Oideachais agus Eolaíochta. An príomhghníomhaíocht atá faoinár gcúram ná scrúduithe dara leibhéal an Stáit a mheas agus a dheimhniú. Oibrímid go dlúth le roinnt páirtnéirí oideachasúla agus muid ag tabhairt faoin ról seo, an Roinn Oideachais & Eolaíochta go mórmhór agus an Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta (CNCM). Tá Coimisiún na Scrúduithe Stáit tiomanta, i gcomhar leis na páirtnéirí oideachasúla uilig, córas scrúduithe agus measúnachta a chur ar fáil atá éifeachtach, cothrom agus insroichte, agus cinntiú go bhfuil an córas á fheidhmiú i dtimpeallacht atá oscailte, trédhearcach agus freagrach.

Tá Coimisiún na Scrúduithe Stáit freagrach as feidhmiú gach gné den Ardteistiméireacht bhunaithe, den Ardteistiméireacht Fheidhmeach agus scrúduithe an Teastais Shóisearaigh, a áiríonn an obair scríofa, na béaltrialacha, na cluasthuiscintí, an obair phraiticiúil agus an obair thionscnamh uilig. Gach bliain, scrúdaítear timpeall dhá mhiliún de chomhpháirt éagsúla scrúduithe.

### Is iad ár bpríomhaidhmeanna ná:

- ✓ riar na scrúduithe a eagrú
- ✓ ullmhú na scrúdpháipéar agus ábhar eile scrúduithe a chinntiú.

- ✓ breathnú amach do nósanna imeachta sna háiteanna ina mbíonn na scrúduithe ar siúl, a áiríonn feitheoireacht na scrúduithe
- ✓ socruithe a dhéanamh maidir leis an ábhar scrúduithe a mharcáil
- ✓ torthaí na scrúduithe a eisiúint
- ✓ nósanna imeachta a leagan síos ar mhaithe le hathbheithniú agus achomharc torthaí na scrúduithe, ar iarratas óna hiarrthóirí
- ✓ táillí scrúduithe a bhaint amach agus a bhailiú agus iad a chur i dtreo cur i gcrích ár bhfeidhmeanna
- ✓ áiteanna a roghnú do na scrúduithe

Riarann an coimisiún de chúigear ball an fheidhmeannach bhuan de 185 lucht foirne, faoi stiúir phríomhoifigeach feidhmiúcháin, ag a gceanncheathrú i mBaile Átha Luain agus in ionaid eile ar fud na tíre.

## Ár Ráiteas Misin

Is é misean Choimisiún na Scrúduithe Stáit ná “córas scrúduithe agus measúnachta stáit ar ardchaighdeán a sholáthar a chuimsíonn na caighdeáin is airde den oscailteacht den chothroime agus den chuntasacht”.

## Luachanna agus Spriocanna an CSS

Déanfaimid iarracht glacadh le beart aontaithe de chnuasluachanna le linn tréimhse an Phlean Gníomhaíochta seo. Ceadóidh sé seo dúinn ár gcuid éifeachtúlachta a mhéadú agus beidh sé mar chreat dár ngníomhaíochtaí uilig. Tá muid tiomanta tabhairt faoi na luachanna seo a leanas:

- IONRACAS:** a chlúdaíonn na luachanna a bhaineann le hionracas, dílseacht, cothromas, cómheas, buanseasmhacht, oscailteacht, cothroime agus trédhearcacht.
- FOIRFEACHT:** a chlúdaíonn tréaniarracht a chur isteach, a bheith ag iarraidh feabhsú i gcónaí agus a bheith chun tosaigh sa réimse ina bhfuilimid ag feidhmiú.
- COMHPHÁIRTÍOCHT:** modh oibre lena mbaineann dul i gcomhairle leis na coimeádaithe geallta laistigh agus lasmuigh, cuardach aischothaithe macánta agus gníomhú go comhoibritheach i dtreo aidhmeanna comhroinnte.
- CUNTASÁIOCHT:** ár bhfreagracht dár gcoimeádaithe geallta maidir le táirge den scoth ar na leibhéil is airde seirbhíse a sholáthar, a thugann luach ar airgead don phobal.
- INOIRIÚNAITHEACHT:** a bhaineann le bheith in ann freagairt go héifeachtúil agus go héifeachtach do na hathruithe a thagann óna fórsaí laistigh agus lasmuigh, a bheith in ann cur chuige forásach a ghlacadh faoin gcaoi a gcuirfimid ár bhfeidhmeanna gnó i gcrích agus a bheith oscailte do mhodhanna nua agus do thuairimí um fheabhsú.

Tá na haidhmeanna eagraíochtúla ardleibhéil seo freisin tugtha chun aitheantais againn le haghaidh na trí bliana seo romhainn:

1. Creidiúint Scrúduithe Stáit na hÉireann a chothú agus a fheabhsú trí chóras scrúduithe agus measúnachta ar ardchaighdeán a chur ar fáil agus díriú go leanúnach ar ráthú caighdeáin agus ar fhoirfeacht feidhmíochta.
2. Cothromas agus cothroime a bheith mar bhonn leis an gcóras scrúdaithe chun cur ar chumas na n-iarrthóirí uilig a ngnóthachtála a léiriú.
3. Eagraíocht inniúil, sholúbtha agus éifeachtach a fhorbairt.
4. Sofhreagracht agus cuntasacht a léiriú, agus na caighdeáin is airde den tseirbhís custaiméirí a bheith ann dár gcoimeádaithe geallta uilig.

## Ár gCustaiméirí

Aithnímid, cé go ndéileáillean muid le réimse éagsúil custaiméirí, go bhfuil an t-iarrthóir scrúdaithe ag croílár ár ngníomhaíochtaí agus go b'shin é an fáth is mó go bhfuilimid ann.

Caithfidh ardchaighdeán a bheith i gceist sa tseirbhís do chustaiméirí ar mhaithe le muinín a chothú i gcóras na scrúduithe stáit. Is mian linn cultúr a fhorbairt a fháiltíonn agus a éascaíonn aiseolas óna custaiméirí agus seirbhís a thabhairt atá dírithe ar riachtanais na gcustaiméirí laistigh agus lasmuigh.

Chuirge seo, d'eagraigh muid comhairliúchán leathan le custaiméirí sular thug muid faoin bplean gníomhaíochta seo. Bhí suirbhé um shástacht custaiméirí, grúpa fócais agus suirbhé inmheánach custaiméirí i gceist sa chomhairliúchán seo.

I 2004, d'iarr muid dár gcustaiméirí, thríd an suirbhé um shástacht custaiméirí agus thríd an ngrúpa fócais, faoin gcineál seirbhíse a thaitneodh leo uainne. Ansin rinne muid forbairt ar ár gCairt Chustaiméirí, ag tógáil ionchais na gcustaiméirí san áireamh maraon lenár gcumas seachadta féin. Áirítear sa chairt spriocanna áirithe faoi theora ama i réimsí éagsúla a áiríonn cumarsáid theileafóin, cumarsáid scríofa, soláthar eolais agus cothromas agus éagsúlacht. (Tá an chairt áirithe in Aguisín 2 den doiciméad seo.)

Tuigean muid gurb iad ár bhfoireann ár gcustaiméirí inmheánacha agus mar sin chuaigh muid i gcomhairle leosan sular thug muid faoin gCairt Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta. Tá tréithe na heagraíochta bunaithe ar leanúnachas dílseachta, tiomantais agus obair chrua na foirne ar fad. Tá sé tábhachtach go bhfreastalaíonn muid ar a gcuid riachtanas le hardchaighdeáin ama, cúirtéise agus comhairle. Braithéann an caighdeán seirbhíse atá muid ábalta a sheachadadh ar chomh mór agus a sholáthraíonn muid an tacaíocht atá de dhíth ar ár bhfoireann.

Tá roinnt grúpaí ar leith custaiméirí tugtha chun aitheantais againn:

### **Iarrthóirí agus a dteaghlaigh**

Áiríonn an grúpa seo:

- ✓ Iarrthóirí Ardteistiméireachta
- ✓ Iarrthóirí an Teastais Shóisearaigh
- ✓ Iarrthóirí den Ardteistiméireacht Fheidhmeach
- ✓ Iarrthóirí den Scéim Deiseanna Oiliúna Gairmoideachais SDOG agus scéimeanna comhionann
- ✓ Iarrthóirí seachtracha
- ✓ Iarrthóirí trádála agus gairmiúla
- ✓ Iar-Iarrthóirí

Is iad na hiarrthóirí seo an bonn custaiméara is mó atá againn. Aithníonn muid go bhfuil éagsúlacht sa raon riachtanas atá acu. Bíonn raon leathan custaiméirí maraon leis an mórghrúpa sin ag cuardach seirbhíse uainn. Aithnímid freisin go bhfuil ról ag tuismitheoirí sa bpróiseas scrúduithe.

### **Scoileanna**

Áirítear anseo an fhoireann ar fad a oibríonn i scoileanna agus atá páirteach go díreach in eagrú na scrúduithe ag an leibhéal scoile. I measc na gcustaiméirí sa chatagóir seo tá príomhoidí scoile, rúnaithe scrúduithe, cúntóirí scrúduithe, comhordaitheoirí don Ardteistiméireacht Fheidhmeach, Scéim Deiseanna Oiliúna Gairmoideachais (SDOG) agus comhordaitheoirí scéimeanna comhionann, feitheoirí agus múinteoirí eagrúcháin.

### **Ár bhfoireann**

Creideann muid go bhfuil ár mbaill foirne i dteideal an tacaíocht chuí a fháil chun seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a chur ar fáil. Áiríonn sé seo seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil d'fheitheoirí, dréachtóirí, cóiritheoirí, aistritheoirí agus scrúdaitheoirí na scrúduithe atá fostaithe ar bhonn séasúrach gach bliain agus atá lárnach don phróiseas scrúduithe.

### **Soláthróirí**

Toisc nach mbeadh ár n-eagraíocht in ann feidhmiú go héifeachtach gan ionchur ár soláthróirí aithníonn muid gur gá seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil dóibh.

## **Feabhsúcháin ar Sheirbhísí Custaiméirí**

Is síorsprioc againn é an tseirbhís do chustaiméirí a fheabhsú. Tá roinnt tograí seolta againn le blianta anuas atá dírithe ar ár seirbhís a fheabhsú. Ina measc:



- ✓ Is féidir le hiarrthóirí scrúduithe atá thar lear teacht ar a gcuid torthaí scrúduithe tríd an tseirbhís torthaí ar líne agus ar fón. Is féidir le hiarrthóirí iarrtas ar líne a dhéanamh chun achomharc a lorg, agus is féidir le hiarrthóirí seachtracha iarratas scrúduithe a dhéanamh ar an suíomh idirlín.
- ✓ Tá leagan amach nua curtha le chéile againn do ráiteas sealadach na dtorthaí scrúduithe.
- ✓ Tá deis ag gach iarrthóir Ardteistiméireachta a script marcáilte a fheiceáil tar éis eisiúint na dtorthaí agus roimh an dáta deiridh d'achomhairc.
- ✓ Tá cead ag iarrthóirí nach í an Ghaeilge ná an Béarla a gcéad teanga úsáid a bhaint as foclóirí aistriúcháin dátheangacha i scrúduithe ar leith.
- ✓ Tá athchóiriú déanta ar ár suíomh idirlín ([www.examinations.ie](http://www.examinations.ie)) agus áirítear gnéithe ann anois ar nós an bhailiúcháin ábhar scrúduithe a sholáthraíonn na scéimeanna marcála, scrúdpháipéir a bhí ann roimhe seo, tuairiscí de chuid na bPríomhscrúdaitheoirí agus sonraí a bhaineann le hathruithe siollabais.
- ✓ Tá Cairt Chustaiméirí curtha le chéile againn.

## Comhairliúchán

Chuireamar tús le clár leathan comhairliúchán custaiméirí i 2004 mar eolas d'fhorbairt ár gCairt agus Plean Gníomhaíochta Seirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí. Mar a léiríodh cheana baineadh úsáid as modhanna éagsúla le theacht ar thuairimí ár gcustaiméirí. Bhí an t-aiseolas sárluachmhar dúinn maidir leis an gcaoi ar thugamar faoin tSeirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí. Bhí eolas ann freisin a bheadh úsáideach do rannóga eile den eagraíocht. Tá sé i gceist againn leanúint orainn i mbun comhairle lenár gcustaiméirí, chun dul chun cinn a thomhas agus scrúdú a dhéanamh ar réimsí a d'fhéadfadh muid feabhsú.

## Aiseolas na gCustaiméirí

Is mór againn tuairimí na gcustaiméirí, bídis dearfach nó diúltach. Aithnímid go bhfuil na tuairimí seo mar ghné riachtanach dár gclár ardchaighdeán seirbhíse. Is féidir tuairimí scríofa a sheoladh chuig ár mBainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí (ag an seoladh atá priontáilte thíos). Tá foirm um aiseolas custaiméara ar ár suíomh idirlín ag [www.examinations.ie](http://www.examinations.ie).

## Ag Déileáil le Gearáin na gCustaiméirí

Tá sé mar aidhm againn seirbhís ar ardchaighdeán a sheachadadh chuig ár gcustaiméirí uilig. Má tá custaiméirí míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann siad áfach, ba mhaith linn go gcuirfidís sin in iúl dúinn. Déileáilfear le gach gearán go pras, ar bhealach féaráilte agus cothrom. Más amhlaidh go dtarlaíonn botún admhóidh muid sin agus ceartóidh muid é chomh luath agus is féidir. Is é ár n-aidhm ná botúin a réiteach ag an gcéad pointe teagmhála. Mura féidir é seo a dhéanamh, tá sé de cheart ag custaiméirí go mbreathnódh an bainisteoir áitiúil ar an gcás.

Mura bhfuiltear in ann an gearán a réiteach leis an mball foirne ná leis an mbainisteoir a raibh an custaiméir ag déileáil leo, is féidir an gearán a sheoladh chuig an Oifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí:

Bainisteoir Seirbhísí do Chustaiméirí,  
Coimisiún na Scrúduithe Stáit,  
Cor na Madadh,  
Baile Átha Luain,  
Co. na hIarmhí.

Teileafón: 090 6442777  
R-phost: [customerservice.manager@examinations.ie](mailto:customerservice.manager@examinations.ie)

Tá sé de cheart ag custaiméirí an gearán atá acu a dhéanamh díreach le hOifig Fhear an Phobail, nó má tá siad míshásta leis an toradh nó leis an gcaoi a láimhseálann Coimisiún na Scrúduithe Stáit an gearán is féidir an cheist a ardú le Fear an Phobail. Is iad sonraí teagmhála Fhear an Phobail ná:

Seoladh 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2  
Teileafón 01 6785222  
R-phost [ombudsman@ombudsman.irl.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.irl.gov.ie)

De réir phrionsabail na seirbhíse ardchaighdeán do chustaiméirí, déanaimid idirdhealú soiléir idir

- ✓ gearáin a bhaineann le caighdeán na seirbhíse atá á chur ar fáil
- ✓ achomhairc a bhaineann le míshástacht faoi chinneadh ar leith a rinne oifigeach de chuid an CSS

Tá córas achomharc foirmiúil againn maidir le torthaí scrúduithe agus cinntí a bhaineann le hoiriúntais réasúnta.

## Nósanna Imeachta um Achomhairc

Tá dhá nós imeachta ar leith againn mar gheall ar an gcineál próisis atá i gceist le scrúdaithe : úsáidtear ceann chun achomharc a dhéanamh ar thorthaí scrúduithe, agus an ceann eile chun achomharc a dhéanamh ar chinneadh maidir le hoiriúntais réasúnta.

### **Achomharc ar thoradh Ardteistiméireachta**

Is féidir le hiarrthóir achomharc ar thoradh a lorg má tá sé/sí míshásta le toradh in ábhar ar leith. I gcás den tsórt sin, seoltar an script chuig scrúdaitheoir achomhairc le hathmharcáil. Tá an scrúdaitheoir achomhairc éagsúil ón duine a mharcáil an obair ar dtús.

Más mian leis an iarrthóir achomharc breise a lorg, is féidir leis/léi achomharc a dhéanamh chuig an Iniúchóir Neamhspleách Achomharc a dhéanfas iniúchadh féachaint ar deineadh gach próiseas

achomhairc go cuí. Tá iniúcháirí neamhspleácha achomhairc neamhspleách ar an SCC. Tá cumhacht ag an iniúcháir gach doiciméadú a bhaineann leis an achomharc a éileamh, chun a dheimhniú gur tugadh faoi na nósanna imeachta mar is cuí.

Chun iarratas a dhéanamh chuig an iniúcháir achomharc, is féidir le hiarrthóir rogha a dhéanamh breathnú ar script ath-mharcáilte agus ansin i ndiaidh an bhreathnaithe sin tuairimí a léiriú maidir le haon ábhar sa script mar chuid den phróiseas iarratais.

Nuair atá Rúnaíocht na nIniúcháirí ag réiteach le hiarratas an iarrthóra a sheoladh ar aghaidh do bhreithniú na nIniúcháirí, cuatóidh siad soiléiriú ón CSS ar dtús ar aon ábhar a lua an t-iarrthóir leis na hiniúcháirí mar gheall ar an script. Déanfar é seo, ionas go bhféadfaidh na hiniúcháirí an t-iarratas a mheas go hiomlán. Breathnaítear ar gach achomharc i bhfianaise na bprionsabal foilsithe.

Ar deireadh, is féidir le hiarrthóir aon ábhar maidir le riar an phróisis achomhairc a ardú le Fear an Phobail.

#### **Achomharc ar chinneadh a bhaineann le hoiriúntas réasúnta**

Sna cásanna nach bhfuil scoil, tuismitheoir nó iarrthóir sásta le haon ghné de chinneadh an CSS maidir le hiarratas ar oiriúntas réasúnta is féidir leo achomharc a dhéanamh chuig fóram neamhspleách achomharc. Roghnaítear baill uile na ngrúpaí achomharc taobh amuigh den CSS.

Clúdaíonn tarchur an ghrúpa achomharc na hachomhairc i gcoinne chuile ghné de chinneadh atá tógtha ag an CSS, a áiríonn aon nóta míniúcháin a bhí beartaithe a chur ar an teastas. Breathnaítear ar gach achomharc i bhfianaise na bprionsabal atá leagtha amach ag an Sainghrúpa Comhairleach.

## **Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí**

Ceann de na téamaí is bunúsaí maidir le seachadadh rialtas níos fearr ná fairfeacht a ghnóthú i seirbhís custaiméirí. Is uirlis riachtanach é ár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí a léiríonn an chaoi a bhfreastalaíonn muid ar aidhmeanna ar leith a bhaineann le seachadadh seirbhísí, mar a shonraítear i bPrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí atá ceadaithe ag an Rialtas.

Faoi Phrionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí ní mór d'eagraíochtaí:

#### **Caighdeáin na seirbhíse ardchaighdeáin**

- ✓ ráiteas a fhoilsiú a léiríonn an cineál agus caighdeán seirbhíse ar cheart do chustaiméirí a bheith ag súil leis, agus é chur ar taispeáint go soiléir ag pointe na seachadadh seirbhíse.

### **Comhionannas/éagsúlacht**

- ✓ na cearta ar chóir cothrom a bunaíodh thríd an reachtaíocht comhionannais a chinntiú, agus breathnú amach don éagsúlacht, chun cuidiú le cothromas na ngrúpaí a chlúdaíonn an reachtaíocht comhionannais (ar bhonn inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creidimh, aoise, míchumais, ciníochais agus ballraíocht den Lucht Siúil)
- ✓ na constaicí a choscann rochtain ar seirbhísí do dhaoine faoi bhochtanas agus cuimsiú sóisialta agus dóibh siúd a bhfuil bacanna tíreolaíocha ar sheirbhísí ag cur as dóibh a aithint agus fáil réidh leo

### **Rochtain Fhisiciúil**

- ✓ oifigí poiblí atá glan agus insroichte a chur ar fáil a chinnteoidh príobháideachtas, a chloíonn leis na caighdeáin gairme agus sábháilteachta agus mar chuid de seo, rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine le riachtanais speisialta

### **Eolas**

- ✓ eolas a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a fhreastalaíonn ar riachtanais na ndaoine le riachtanais speisialta
- ✓ cinntiú go nglactar leis an deis iomlán atá sa teicneolaíocht faisnéise agus go bhfuil an t-eolas atá ar fáil ar shuímh idirlín na seirbhíse poiblí ag cloí leis na treoirlínte d'fhoilseachán suíomh.
- ✓ leanúint ar aghaidh ag iarraidh simpliú ar rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta

### **Tráthúlacht agus cúirtéis**

- ✓ seirbhísí ar ardchaighdeán a sheachadadh le cúirtéis, le hógairacht agus íosmhéid moille, ag cothú cómheas idir an soláthróir agus an custaiméir
- ✓ ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid, lena chinntiú go bhfeidhmítear bearta leanúnacha go héasca

### **Gearáin**

- ✓ an córas chun deileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil a bheith fógartha go maith, a bheith trédhearcach agus simplí le n-úsáid

### **Achomhairc**

- ✓ an córas achomhairc/athbhreithnithe do chustaiméirí atá míshásta le cinní maidir le seirbhísí a bheith foirmiúil, fógartha go maith, a bheith trédhearcach agus simplí le n-úsáid

### **Comhairliúchán agus Meastóireacht**

- ✓ cur chuige struchtúrtha i leith comhairliúchán ciallmhar a chur ar fáil le custaiméirí agus páirt a bheith acu, i bhforbairt, i seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí
- ✓ meastóireacht éifeachtúil a chinntiú ar sheachadadh seirbhíse

### **Rogha**

- ✓ rogha a bheith ann, nuair is indéanta sin, maidir le seachadadh seirbhísí lena n-áirítear bealaí íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, amanna oscailte agus amanna seachadta.
- ✓ teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn a úsáid chun an rochtain, an rogha agus an caighdeán seachadta is fearr a fháil.

### **Cothromas teangacha oifigiúla**

- ✓ seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach, agus custaiméirí a chur ar an eolas go bhfuil sé de cheart acu go ndeileáilfí leo i gceann amháin nó i gceann eile de na teangacha oifigiúla

### **Comhordú níos fearr**

- ✓ cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú maidir le seachadadh seirbhísí poiblí

### **Custaiméirí Inmheánacha**

- ✓ cinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar an tacaíocht agus comhairle cheart dóibh maidir le ceistanna soláthar seirbhíse.

## **Feidhmiú Phrionsabail na Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí**

Cuirfimid 12 Prionsabal na Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí i bhfeidhm le linn saolré an Phlean Gníomhaíochta seo. Léiríonn an caibidil seo na gníomhaíochtaí a ghlacfaidh muid ar gach prionsabal. Cuirfimid na gníomhaíochtaí seo i gcrích ar mhaithe leis an tseirbhís do chustaiméirí a fheabhsú le linn thréimhse an phlean.

## **Caighdeáin na Seirbhísí Ardchaighdeáin**

**Prionsabal:** Ráiteas a fhoilsiú a léiríonn nádúr agus caighdeán na seirbhíse a bheadh custaiméirí ag súil leis agus é a chur ar taispeáint go soiléir ag pointe na seachadadh seirbhíse

### **Thar thréimhse an phlean seo:**

- ✓ Cuirfimid ár gCairt Chustaiméirí a foilsíodh le deireanas ar fáil go forleathan dár gcustaiméirí. Cuirfear sa phost ag scoileanna é agus freisin cuirfimid suas ar ár suíomh idirlín é agus inár n-oifigí
- ✓ Tomhasfaimid ár bhfeidhmiúchán i gcoinne na gcaighdeán atá léirithe sa doiciméad seo agus sa Chairt Chustaiméirí. Tabharfaimid tuairisc ar an bhfeidhmiúchán seo inár dTuarascáil Bhliantúil.
- ✓ Cuirfimid oiliúint ar fáil dár bhfoireann uilig i réimse na Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.
- ✓ Cuirfimid ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí agus caighdeáin na seachadadh seirbhíse in iúl don fhoireann ar fad.

### Táscairí Feidhmiúcháin

- ✓ Tá rannóg inár dtuarascáil bhliantúil a léiríonn ár bhfeidhmiúchán i gcoinne na gcaighdeán atá leagtha amach inár ndoiciméid Seirbhísí Ardchaighdeán do Chustaiméirí.
- ✓ Tá ár gCairt Chustaiméirí agus ár bPlean Gníomhaíochta ar taispeánt ar ár suíomh idirlín agus inár n-oifigí.
- ✓ Cuirtear oiliúint sna Seirbhísí Ardchaighdeán do Chustaiméirí ar fáil don fhoireann.

## Comhionannas/Éagsúlacht

**Prionsabal:** na cearta ar chóir cothrom a bunaíodh thríd an reachtaíocht comhionannais a chinntiú, agus breathnú amach don éagsúlacht, chun cuidiú le cothromas na ngrúpaí a chlúdaíonn an reachtaíocht comhionannais (ar bhonn inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creidimh, aoise, míchumais, ciníochais agus ballraíocht den Lucht Siúil)

Na constaicí a choscann rochtain ar sheirbhísí do dhaoine faoi bhochtanas agus cuimsiú sóisialta agus dóibh siúd a bhfuil bacanna tíreolaíochta ar sheirbhísí ag cur as dóibh a aithint agus fáil réidh leo

### Thar thréimhse an phlean seo:

- ✓ Beimid i gcónaí tiomanta ar sheirbhís a sholáthar a chloíonn go hiomlán le reachtaíocht cothromais.
- ✓ Leanfaimid orainn ag soláthar raon seirbhísí dóibh siúd a bhfuil riachtanais speisialta acu, a áiríonn:
- ✓ soláthar oiriúntais réasúnta d'iarrthóirí scrúduithe
- ✓ soláthar ionaid speisialta scrúduithe
- ✓ Déanfaimid iarracht, chomh fada agus is féidir, eolas atá againn a chur ar fáil i bhformáidí a fhreastalaíonn ar riachtanais custaiméirí le riachtanais speisialta.
- ✓ Cuirfimid oiliúint ar fáil dár bhfoireann seirbhíse custaiméirí chun cleachtadh a fháil ar an reachtaíocht cothromais agus éagsúlachta is deireanaí, agus déanfaimid iarracht cinntiú go bhfuil meoin cothromais, éagsúlachta agus neamh-idirdhealaithe ag an eagraíocht.
- ✓ Cuirfimid na treoirlínte is deireanaí maidir le ciapadh, gnéaschiapadh agus bullaíocht ar fáil don fhoireann agus freisin ár bpolasaí maidir le cothromas agus éagsúlacht.
- ✓ Cinnteoidimid go gcloíonn ár n-earcaíocht leis an Acht um Chomhionannais Fostaíochta 2004.
- ✓ Leanfaimid orainn ag tacú le socruithe oibre atá cairdiúil don teaghlach.

### Táscairí Feidhmiúcháin:

- ✓ Cuireann muid an oiliúint chuí maidir le ceistanna cothromais agus éagsúlachta ar fáil don fhoireann ábhartha.
- ✓ Cuireann muid cuimhneachán faoina treoirlínte maidir le bullaíocht agus ciapadh ar fáil don fhoireann.
- ✓ Cuireann muid treoirlínte nuashonraithe na socruithe oibre atá cairdiúil don teaghlach ar fáil don fhoireann.
- ✓ Déantar an earcaíocht ar fad de réir an Achta Comhionannais.
- ✓ Feidhmíonn muid Scéim na nOiriúntas Réasúnta.

## Rochtain Fhisiciúil

**Prionsabal:** oifigí poiblí atá glan agus insroichte a chur ar fáil a chinnteoidh príobháideachtas, a chloíonn leis na caighdeáin ghairme agus shábháilteachta agus mar chuid de seo, rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine le riachtanais speisialta

### Thar thréimhse an phlean seo:

- ✓ Leanfaimid orainn ag soláthar, agus ag feabhsú más gá, rochtain chuig ár bhfoirgneamh do dhaoine faoi mhíchumas.
- ✓ Coinneoimid an chóiríocht atá ann cheana ar chaighdeán atá inghlactha dóibh siúd a úsáideann é.
- ✓ Beidh ardchaighdeán againn i gcónaí ag an ionad fáiltithe dár gcustaiméirí.
- ✓ Cuirfimid ráiteas sláinte agus sábháilteachta le chéile.

### Táscairí Feidhmiúcháin

- ✓ Aithnímid aon fheabhsúchán atá riachtanach maidir le rochtain chuig ár bhfoirgneamh i mBaile Átha Luain.
- ✓ Déanaimid athbhreithniú ar nósanna imeachta sláinte agus sábháilteachta, a áiríonn bainistíocht riosca.
- ✓ Coinníonn muid an t-ionad fáiltithe glan agus insroichte.
- ✓ Ceapann muid Oifigeach Idirchaidrimh Míchumais.

## Eolas

**Prionsabal:** cur chuige idirghníomhach a ghlacadh chun eolas a chur ar fáil atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála agus a fhreastalaíonn ar riachtanais na ndaoine le riachtanais speisialta

Cinntiú go nglactar leis an deis iomlán atá sa teicneolaíocht faisnéise agus go bhfuil an t-eolas atá ar fáil ar shuíomh idirlín na seirbhíse poiblí ag cloí leis na treoirlínte d'fhoilseachán suíomh.

Leanúint ar aghaidh ag iarraidh simpliú ar rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta

### Thar thréimhse an phlean seo:

- ✓ Cinnteoidimid go bhfoilsítear gach foilseachán in am.
- ✓ Cloifimid lenár dtiomantais inár gCairt Chustaiméirí maidir le cumarsáidí scríofa.
- ✓ Déanfaimid monatóireacht ar ár suíomh idirlín lena chinntiú go leantar ag soláthar raon leathan ábhar gur spéis leis an bpobal agus a bhaineann leo agus go gcloítear le riachtanais reachtaíochta.
- ✓ Déanfaimid forbairt ar phrótacal dea-chleachtais i leith teicníc freagartha fóin agus scaipfimid ar an bhfoireann uilig é.

- ✓ Cuirfimid eolas nuashonraithe, cruinn agus cuimsitheach ar fáil ar bhealach cúirtéiseach agus simplí le n-úsáid, ina mbeidh teanga shoiléir chun é a thuiscint go héasca.
- ✓ Cuirfimid sonraí iomlána teagmhála ar fáil ar gach comhfhreagras scríofa.

#### **Táscairí Feidhmiúcháin**

- ✓ Cuireann muid oiliúint agus oiliúint athnuachana ar fáil i dteicnící teileafóin don fhoireann líne tosaigh uilig.
- ✓ Cuireann muid lámhleabhar prótacail teileafóin le chéile d'úsáid na foirne uilig.
- ✓ Nuashonraíonn muid ár suíomh idirlín agus cuirtear aon tograí riachtanacha i gcrích
- ✓ Déanfaimid athbhreithniú leanúnach ar an suíomh idirlín lena chinntiú go bhfeidhmítear na caighdeáin do dhaoine faoi mhíchumas.
- ✓ Cuirfimid sonraí teagmhála ar fáil ar gach comhfhreagras scríofa.

## **Tráthúlacht agus cúirtéis**

**Prionsabal:** Seirbhísí ar ardchaighdeán a sheachadadh le cúirtéis, le hógairacht agus íosmhéid moille, ag cothú cómheas idir an soláthróir agus an custaiméir

Tugann muid ainmneacha teagmhála i ngach cumarsáid, lena chinntiú go bhfeidhmítear bearta leanúnacha go héasca

#### **Thar thréimhse an phlean seo:**

- ✓ Déanfaimid forbairt ar an toradh a chonacthas le deireanas tríd an taighde ar chustaiméirí seachtracha a léirigh go bhfuil ár bhfoireann cúirtéiseach agus cabhrach. Déanfaimid suirbhé chun é seo a leanúint suas.
- ✓ Beimid ag súil leis an gcúirtéis chéanna dár bhfoireann.
- ✓ Freagróidh muid glaonna teileafóin go pras, déanfaimid iarracht 90% de ghlaonna a fhreagairt laistigh de 30 soicind.
- ✓ Beimid cúirtéiseach leis na custaiméirí i gcónaí agus cloífidh muid leis an teora ama atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta seo agus sa gCairt Chustaiméirí. Mura féidir linn cloí le teora ama a leagadh síos, míneoidh muid an cúlra agus na fáthanna.
- ✓ Cuirfimid caighdeáin na Seirbhísí Ardchaighdeáin do Chustaiméirí chun cinn laistigh den CSS agus cinnteoidh go bhfeiceann an fhoireann go bhfuil an-tábhacht i gcónaí le bheith tráthúil agus cúirtéiseach i ngach déileáil lenár gcustaiméirí.

#### **Táscairí Feidhmiúcháin**

- ✓ Cuireann muid oiliúint seirbhís custaiméirí ar fáil don fhoireann uilig.
- ✓ Tugann muid aird ar na cóid chleachtais chun déileáil le comhfhreagras, glaonna teileafóin agus daoine a thagann isteach sa choimisiún.
- ✓ Coinníonn muid súil ar na leibhéil freagairt glaonna go leanúnach agus tuairiscíonn muid na torthaí sa tuarascáil bhliantúil.



## Gearáin

**Prionsabal:** córas a choinneáil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil atá fógartha go maith, atá trédhearcach agus simplí le n-úsáid

### Thar thréimhse an phlean seo:

- ✓ Fógróidh muid na nósanna imeachta atá againn i leith gearán chomh forleathan agus is féidir.
- ✓ Díreimid aird na foirne ar na príomhchúiseanna gearán.
- ✓ Déileáilfidh muid le gearáin go pras, go cothrom agus faoi mhuinín. Más amhlaidh go dtarlaíonn botún admhóidh muid sin agus ceartóidh muid é chomh luath agus is féidir.
- ✓ Ullmhóidh muid tuairiscí bainistíochta ar na gearáin a tháinig isteach chun an tseirbhís a fheabhsú.

### Táscairí Feidhmiúcháin

- ✓ Cuireann muid nósanna imeachta i bhfeidhm maidir le gearáin fhoirmiúla.
- ✓ Cuirtear oiliúint ar an bhfoireann chun déileáil le gearáin.
- ✓ Cuireann muid tuairiscí bainistíochta le chéile ar na gearáin agus tugtar achoimre orthu sa tuarascáil bhliantúil.

## Achomhairc

**Prionsabal:** Cothú a dhéanamh ar chóras achomhairc/athbhreithnithe do na custaiméirí atá míshásta le cinntí um sheirbhísí agus é bheith foirmiúil, fógartha go maith, trédhearcach agus simplí le n-úsáid.

### Thar thréimhse an phlean seo:

- ✓ Cuirfimid leabhrán achomharc shonraithe ar fáil agus scaipfidh muid ar gach scoil agus iarrthóir í.
- ✓ Cuirfidh muid eolas faoinár gcóras achomharc ar an suíomh idirlín.
- ✓ Tuairisceoidh muid tárlúint achomhairc sa tuarascáil bhliantúil.

### Táscairí Feidhmiúcháin

- ✓ Foilsíonn muid ár leabhráin achomhairc gach bliain agus scaipeann muid ar scoileanna agus iarrthóirí iad.
- ✓ Cuireann muid eolas faoinár gcóras achomhairc ar an suíomh idirlín.
- ✓ Áiríonn muid tuairisc maidir le hachomhairc inár dtuarascáil bhliantúil.

## Comhairliúchán agus Meastóireacht

**Prionsabal:** Cur chuige struchtúrtha ar chomhairliúchán ciallmhar a chur ar fáil do chustaiméirí agus páirt a bheith acu, i bhforbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí

Meastóireacht éifeachtúil a chinntiú ar sheachadadh seirbhíse

**Thar thréimhse an phlean seo:**

- ✓ Úsáidfidimid coistí bainistíochta, an timthriall gnóphleanála bliantúil, athbhreithnithe ar bhainistíocht feidhmiúcháin, comhdhálacha bliantúla agus modhanna cuí eile chun aiseolas faoi sheirbhísí a fháil ón bhfoireann agus an chaoi a bhféadfaí iad a fheabhsú.
- ✓ Leanfaidh muid orainn ag soláthar áis aiseolais ar líne ar ár suíomh idirlín.
- ✓ Cuirfidh muid clár maidir le comhairliúchán custaiméirí i bhfeidhm.
- ✓ Déanfaimid suirbhé leanúint suas ar sheirbhísí ardchaighdeán do chustaiméirí.

**Táscairí Feidhmiúcháin**

- ✓ Socraíonn muid comhairliúcháin le custaiméirí
- ✓ Déanann muid suirbhé ar sheirbhísí ardchaighdeán do chustaiméirí.
- ✓ Bíonn muid ag iarraidh aiseolas ó chustaiméirí inmheánacha.
- ✓ Áiríonn muid tuairisc ar thorthaí an tsuirbhé inár dtuarascáil bhliantúil.

## Rogha

**Prionsabal:** Rogha a bheith ann, nuair is indéanta sin, maidir le seachadadh seirbhísí lena n-áirítear bealaí fócaíochta, suíomh pointí teagmhála, amanna oscailte agus amanna seachadta. Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn a úsáid chun an rochtain, an rogha agus an caighdeán seachadta is fearr a fháil.

**Thar thréimhse an phlean seo:**

- ✓ Déanfaimid iarracht an méid rogha agus is féidir a thabhairt dár gcustaiméirí agus muid ag dearadh agus ag seachadadh ár seirbhísí.
- ✓ Cuirfidimid tuilleadh feabhais ar chaighdeán ár suíomh idirlín agus cuirfear breis ábhar ann.
- ✓ Cuirfear breis roghanna ar fáil do sheachadadh seirbhíse nuair is féidir é trí úsáid a bhaint as teicneolaíocht nua chun níos mó solúbthachta a chur ar fáil.
- ✓ Cuirfidimid eolas ar fáil go leictreonach ar an suíomh idirlín agus ar r-phost.
- ✓ Féachfaidh muid chuige go bhféadfar níos mó foirmeacha a chomhlánú ar líne.

**Táscairí Feidhmiúcháin**

- ✓ Cuireann muid réimsí nua lenár suíomh idirlín.
- ✓ Foilsíonn muid ár n-uimhir diailigh díreach.
- ✓ Tugann muid sonraí teagmhála ar ár suíomh idirlín.
- ✓ Cuireann muid áiseanna físeán agus teileachomhdhála ar fáil.

## Cothromas teangacha oifigiúla

**Prionsabal:** Seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach, agus custaiméirí a chur ar an eolas go bhfuil sé de cheart acu go ndéileáilfí leo i gceann amháin nó i gceann eile de na teangacha oifigiúla

### Thar thréimhse an phlean seo:

- ✓ Cuirfidh muid an seachadadh seirbhíse níos fearr atá againn tríd an teanga Ghaeilge chun cinn trí chomhlíonadh na ndualgas atá orainn faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Déanfaidh muid gach iarracht freastal ar chustaiméirí a dhéanann glaonna teileafóin, a thagann chuig an CSS agus atá ag iarraidh a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- ✓ Freagróidh muid i nGaeilge aon chomhfhreagras a fhaightear trí Ghaeilge.
- ✓ Spreagfaidh muid an fhoireann chun deiseanna a thapú lena gcuid Gaeilge a úsáid agus a fheabhsú, agus cuirfidh muid oiliúint faoi leith ar fáil.

### Táscairí Feidhmiúcháin

- ✓ Freagraíonn muid i nGaeilge aon chomhfhreagras a fhaightear trí Ghaeilge.
- ✓ Foilsíonn muid leabhráin eolais i nGaeilge agus i mBéarla.
- ✓ Foilsíonn muid ár dtuarascáil bhliantúil i nGaeilge agus i mBéarla.
- ✓ Cuireann muid oiliúint i dTeanga na Gaeilge ar fáil don fhoireann ar fad.

## Comhordú níos fearr

**Prionsabal:** Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú maidir le soláthar seirbhísí poiblí

### Thar thréimhse an phlean seo:

- ✓ Comhoibreoimid le gach forbairt maidir leis an uimhir nua PSP agus an cárta Seirbhísí Poiblí. Beimid ag moladh an uimhir PSP agus an cárta Seirbhísí Poiblí a úsáid mar bhealach le theacht ar sheirbhísí poiblí.
- ✓ Glacfaidh muid páirt san iliomad coistí idir-rannacha agus gréasáin a chabhraíonn linn ár n-aidhmeanna a bhaint amach.
- ✓ Déanfaidh muid athbhreithniú ar ár gcumarsáid le ranna eile tríd an bpróiseas pleanála gnó atá againn.
- ✓ Leanfaidh muid gnáthaidhmeanna gnó i dteannta ranna eile, go háirithe iad siúd a úsáideann an teicneolaíocht faisnéise nua-aimseartha.
- ✓ Scrúdóidh muid bealaí ina bhféadfar an leibhéal comhordaithe idir rannóga éagsúla an CSS a fheabhsú.

### **Táscairí Feidhmiúcháin**

- ✓ Tá ionadaíocht againn ar choistí idir-rannacha.
- ✓ Déanann ár ngnáthamh pleanála gnó tagairt do ranna eile.

## **Custaiméirí Inmheánacha**

**Prionsabal:** Cinntiú go n-aithnítear an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus go bhfaighidh siad tacaíocht agus comhairle cheart maidir le ceisteanna soláthar seirbhíse.

### **Thar thréimhse an phlean seo:**

- ✓ Leanfaimid orainn ag déileáil le nithe a bhaineann le leas agus feidhmiú ár lucht foirne trínár gcoistí comhpháirtíochta.
- ✓ Beimid ag iarraidh cúnamh ón bhfoireann, trínár gcoistí reatha bainistíochta agus tríd an timthriall gnó-phleanála bliantúil, maidir le riachtanais athraitheacha na heagraíochta agus a thimpeallacht.
- ✓ Trí bhunachar sonraí ar líne, leanfaimid orainn ag soláthar imeachtaí ár gcoiste comhpháirtíochta dár bhfoireann, maraon le páipéir a bhaineann le hacmhainní daonna agus gnéithe a bhaineann le bainistíocht ar athrú.
- ✓ Cinnteoidimid go bhfuil clár cuimsitheach oiliúna agus forbartha ar fáil dár bhfoireann.
- ✓ Tacóidh muid le raon roghanna oibre atá cairdiúil a chur ar fáil dár bhfoireann.
- ✓ Beimid ag iarraidh cumarsáid leis an gcoimisiún a fheabhsú. Leanfaimid orainn ag dul i gcomhairle leis an bhfoireann agus tosóidh muid ag foilsiú iris foirne.
- ✓ Feidhmeoidh muid inlíon.

### **Táscairí Feidhmiúcháin**

- ✓ Bíonn cruinnithe comhpháirtíochta ann go rialta.
- ✓ Tá córas aiseolais foirne curtha in áit.
- ✓ Tá tuairiscí cruinnithe comhpháirtíochta ar fáil don fhoireann uilig ar ár mbunachar sonraí.
- ✓ Foilsítear iris foirne
- ✓ Tá gnáthamh ionductaithe in áit don fhoireann nua uilig



# Aguisín 1

## Cairt Chustaiméirí



### Coimisiún na Scrúduithe Stáit

#### Cairt Chustaiméirí

Is é misean Choimisiún na Scrúduithe Stáit ná córas scrúduithe agus measúnachta stáit ar ardcháilíocht a sholáthar a chuimsíonn na caighdeáin is airde san oscailteacht, i gcothrom na Féinne agus sa chuntasacht.

Tá raon fairsing custaiméirí ag an gCoimisiún. Orthu sin tá iarrthóirí scrúdaithe agus a dtuismitheoirí, príomhoidí scoile, múinteoirí, údaráis scoile, Ranna Rialtais agus oifigí eile, comhairlí ionadaíochta, agus mórán eile eagraíochtaí náisiúnta agus idirnáisiúnta. Táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin a sholáthar dár gcustaiméirí go léir i ngach gné dár gcuid feidhmiúcháin. Leagann an Chairt seo amach caighdeáin na seirbhíse a bhfuil sé d'aidhm againn a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

## Ár nGealltanais Seirbhíse

#### Seirbhís Teileafóin

- ✓ Soláthróimid seirbhís teileafóin tríd ár bpríomhuimhir theileafóin i mBaile Átha Luain, 090 644 2700, ó 9.15 a.m. go dtí 5.30 p.m., Luan go hAoine, cé is moite de laethanta saoire poiblí. Cuirfear leis na huaireanta sin chun freastal ar amanna ar maidin, um thráthnóna agus ag an deireadh seachtaine i rith thréimhse na scrúduithe scríofa i Mí an Meithimh.
- ✓ Freagróimid do ghlaó gan mhoill. Is é an aidhm atá againn ná 90% de na glaonna a fhreagairt laistigh de 30 soicind.
- ✓ Cuirfimid in iúl cé atá ag caint leat agus/nó cuirfimid ar an eolas thú i dtaobh na hoibre atá faoin ár gcúram agus beimid cúirtéiseach cabhrach agus sinn ag déileáil leat.
- ✓ Mura féidir linn do cheist a fhreagairt láithreach glacfaimid le do shonraí teagmhála agus cuirfimid in iúl duit cathain is féidir a bheith ag súil le scéala uainn.
- ✓ Más gá dúinn do ghlaó a aistriú go dtí comhghleacaí oifige míneoimid cén fáth. Tabharfaimid ainm agus uimhir an duine sin duit agus déanfaimid deimhin de go bhfuil do ghlaó aistrithe mar is cuí.

### **Comhfhreagras Scríofa**

- ✓ Tá sé d'aidhm againn freagra a thabhairt ar 90% den chomhfhreagras ar fad laistigh de 15 lá oibre.
  - Cuirfimid in iúl go bhfuarthas do litir, teachtaireachtaí r-phoist san áireamh, laistigh de 5 lá oibre, nuair nach féidir freagra cuimsitheach a thabhairt láithreach.
  - Mura féidir freagra cuimsitheach a thabhairt laistigh de 15 lá oibre seolfaimid freagra sealadach chugat, ag míniú an scéil agus ag cur in iúl cathain is féidir a bheith ag súil le freagra cinnte.
- ✓ I gcúinsí áirithe, cuir i gcás tar éis dúinn tuairiscí agus tuairimí i dtaobh scrúduithe ar leith a fháil, d'fhéadfadh go mbainfeadh an Coimisiún úsáid as an suíomh gréasáin atá aige chun eolas ginearálta a chur ar fáil.
- ✓ Cuirfimid ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus seoladh r-phoist ar fáil le gach comhfhreagras.
- ✓ Úsáidfidimid teanga shoiléir shimplí inár gcomhfhreagras leat, agus inár gcuid foirmeacha iarratais agus bileog eolais.

### **Soláthar Eolais**

- ✓ Soláthroidimid eolas soiléir, tráthúil, cruinn, cuimsitheach atá suas chun dáta i dtaobh ár gcuid polasaithe, scéimeanna agus seirbhísí
- ✓ Déanfaimid socruithe go mbeidh an t-eolas seo ar fáil go héasca ar mhodhanna éagsúla.
- ✓ Déanfaimid ár ndícheall chun rialacha, rialúcháin agus nósanna imeachta a shimpliú.
- ✓ Foinse chuimsitheach eolais maidir le gach gné den tseirbhís scrúduithe a bheidh ar ár suíomh gréasáin [www.examinations.ie](http://www.examinations.ie), agus leanfaimid de bheith ag soláthar raon seirbhísí ar líne trí mheán an tsuímh ghréasáin.
- ✓ Déanfaimid socruithe go mbeidh ár suíomh gréasáin suas chun dáta i gcónaí, cairdiúil agus insroichte ag ár gcustaiméirí ar fad.

### **Seirbhísí Trí Ghaeilge**

- ✓ Cuirfimid bearta i bhfeidhm chun ár gcuid dualgas faoin Acht um Stádas na dTeangacha Oifigiúla 2003 a chomhlíonadh.
- ✓ Leanfaimid orainn de bheith ag tabhairt rogha d'iarrthóirí a gcuid scrúduithe a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Bhéarla.
- ✓ Foilseoidimid eochairdhoiciméid, ár dTuairisc Bhliantúil san áireamh, i nGaeilge agus i mBéarla.

### **Comhionannas agus Éagsúlacht**

- ✓ Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar dár gcustaiméirí a sheasann lena gcearta go gcaithfí go comhionann leo agus a bunaíodh de réir reachtaíocht chomhionannais.
- ✓ Déileálfaimid leat ar bhealach cothrom oscailte
- ✓ Déanfaimid iarracht ár gcuid eolais a chur ar fáil i bhformáidí a fhreastalóidh ar chustaiméirí a bhfuil riachtanais speisialta acu.
- ✓ Má tá riachtanais ar leith agat ó thaobh na n-oifigí againne a rochtain, cuir glao teileafóin orainn roimh lá do chuairte le do thoil agus buailfidh ball den fhoireann leat agus tabharfar cúnamh duit ar gach bealach is féidir.

### **Príobháideacht**

Féachfaimid chuige nach gcuirfeadh isteach ar do phríobháideacht féin agus ní bhainfidimid úsáid as eolas pearsanta de do chuid ach ar chúiseanna a bhaineann le Coimisiún na Scrúduithe Stáit, mar atá ceadaithe de réir dlí.

### **Gearáin**

Tá sé d'aidhm againn ardchaighdeán seirbhíse a chur ar fáil dár gcustaiméirí go léir. Ach mura mbíonn tú sásta le caighdeán na seirbhíse atá faighte agat tarraing ár n-aird ar an scéal, le do thoil.

Mura féidir an gearán a réiteach le ball de chuid na foirne nó leis an mbainisteoir a raibh tú ag déileáil leis, is féidir teagmháil a dhéanamh leis an mBainisteoir Seirbhísí Custaiméirí (feic sonraí thíos), a athbhreithneoidh an scéal. Déileálfar le gach gearán láithreach, go cothrom neamhchlaonta.

Bainisteoir Seirbhísí Custaiméirí  
Coimisiún na Scrúduithe Stáit  
Cor na Madadh  
Baile Átha Luain,  
Co. na hIarmhí.

Teileafón: 090-6442778  
Facs: 090-6442740  
R-phost: [customerservice.manger@examinations.ie](mailto:customerservice.manger@examinations.ie)

Má bhíonn tú fós míshásta, tar éis duit leas a bhaint as nós imeachta na ngearán laistigh de Choimisiún na Scrúduithe Stáit, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtair, Baile Átha Cliath 2. (Teileafón: (01) 6785222, R-phost: [ombudsman@ombudsman.irg.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.irg.gov.ie)). Tá an tOmbudsman neamhspleách go hiomlán ar an Rialtas agus tá an tseirbhís saor in aisce.

### **Cabhraigh Linn Cabhrú Leat**

Is féidir leat cabhrú linn chun seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a chur ar fáil duit:

- ✓ Má bhíonn eolas agat a bhaineann leis an gceist atá á fiosrú nuair a dhéanann tú teagmháil linn.
- ✓ Má dhéileálann tú leis an bhfoireann againne agus le custaiméirí eile go cúirtéiseach urramach.
- ✓ Má chomhlánaíonn tú ceistneoir suirbhé custaiméirí ar bith a sheolaimid chugat.
- ✓ Má thugann tú tuairimí nó moltaí i dtaobh na seirbhíse atá faighte agat. Cuirimid fáilte roimh aiseolas - dearfach nó diúltach. Dá mba mhaith leat do thuairim a thabhairt nó moladh a dhéanamh déan teagmháil, le do thoil, leis an mBainisteoir Seirbhísí Custaiméirí (feic sonraí thuas) nó bain úsáid as an bhfoirm theagmhála ar ár suíomh gréasáin.



### **Monatóireacht ár gcuid Feidhmíochta**

Déanfaimid measúnú ar ár gcuid feidhmíochta de réir na gcaighdeán a bhfuil cur síos déanta orthu sa Chairt Chustaiméirí seo agus tabharfaimid tuairisc ar an gcaoi a bhfuilimid tar éis cloí leis na caighdeán seo inár dTuarascáil Bhliantúil. Is féidir cóipeanna den tuarascáil a fháil go díreach ón gCoimisiún nó ar ár suíomh gréasáin, [www.examinations.ie](http://www.examinations.ie)

### **Sonraí Teagmhála**

*Seoladh Poist:* Coimisiún na Scrúduithe Stáit  
Cor na Madadh,  
Baile Átha Luain,  
Co. na hIarmhí.

*Príomhuimhir Fóin:* 090-644 2700

*Príomhuimhir Facs:* 090-644 2744

*Suíomh Gréasáin:* [www.examinations.ie](http://www.examinations.ie)

*R-phost:* [info@examinations.ie](mailto:info@examinations.ie)

Tá fáil ar shonraí iomlána teagmhála le haghaidh na rannóg ar leith sa Choimisiún san Eolaire Teagmhála ar ár suíomh gréasáin nó san Eolaire Stáit (Leathanaigh Ghlasa) i gceann ar bith d'eolairí teileafóin Eircom.

## Aguisín 2

### Sonraí Teagmhála

Seo thíos cuntas gairid ar gach rannóg inár n-eagraíocht, sonraí teagmhála san áireamh.

#### **Rannóg Iontrálacha na nIarrthóirí**

- ✓ bainistíonn fáil agus bailmheas na n-iontrálacha le haghaidh scrúduithe teistiméireachta
- ✓ eagraíonn soláthar an ábhar scrúduithe chuig feitheoirí scrúduithe
- ✓ bainistíonn cóimheas, bailiú agus dáileadh na scrípteanna scrúduithe ar scrúdaitheoirí don mharcáil
- ✓ bainistíonn seoladh na scrípteanna chuig iarrthóirí le breathnú orthu
- ✓ soláthraíonn próiseas achomhairc d'iarrthóirí an Teastais Shóisearaigh agus na hArdteistiméireachta

*Sonraí Teagmhála:*

R-phost: [entries@examinations.ie](mailto:entries@examinations.ie)  
Fón: (090) 644 2702, (090) 644 2703, (090) 644 2706  
Facs: (090) 644 2709

#### **Rannóg na bhFeitheoirí agus na nIonad**

- ✓ déileáilann le hearcaíocht agus ceapachán 4,500 duine a theastaíonn gach bliain mar feitheoirí scrúduithe
- ✓ eagraíonn an breathnú ar scrípteanna scrúduithe na hArdteistiméireachta in ionaid scrúduithe tar éis eisiúint na dtorthaí i mí Lúnasa.
- ✓ socraíonn ionaid scrúduithe agus cinntíonn go bhfuil ionad scrúduithe cuí ar fáil do gach iarrthóir.
- ✓ socraíonn ionaid fheiliúnacha chun boscaí na bpáipéar ceisteanna a dháileadh ar feitheoirí
- ✓ dearbhaíonn leis na scoileanna go bhfuil socruithe déanta chun boscaí na bpáipéar ceisteanna a choinneáil slán le linn na scrúduithe

*Sonraí Teagmhála:*

R-phost: [user.super@examinations.ie](mailto:user.super@examinations.ie)  
Fón: (090) 644 2791, (090) 644 2792, (090) 644 2793  
Facs: (090) 644 2794

#### **Rannóg na Ráiteas agus na nDeimhniúchán**

- ✓ socraíonn ullmhú agus eisiúint na ráiteas deimhniúchán do thorthaí scrúduithe

Iarrthóirí a bhí ann cheana agus a dteastaíonn a dtorthaí uathu le haghaidh iontrála chuig tríú leibhéal nó i leith fostaíochta is mó a úsáideann seirbhísí na rannóige seo Tá an rannóg in ann torthaí gach scrúdú dara leibhéal ó 1979 a rochtain.

*Sonraí Teagmhála:*

R-phost: [statements@examinations.ie](mailto:statements@examinations.ie)  
Fón: (090) 644 2810, (090) 644 2808  
Facs: (090) 644 2811

### **Rannóg na mBéaltrialacha**

- ✓ pleanáileann, riarann, eagraíonn agus feidhmíonn na béaltrialacha i nGaeilge, Fraincis, Gearmáinis, Spáinnis, Iodáilis, Rúisis agus Seapáinis.

#### *Sonraí Teagmhála:*

R-phost: orals@examinations.ie  
Fón: (090) 644 2741, (090) 644 2742  
Facs: (090) 644 2753

### **Rannóg na Scrúduithe Praiticiúla**

- ✓ cabhraíonn le pleanáil, riaradh, eagrú agus feidhmiú na scrúduithe praiticiúla, a áiríonn iad siúd sa Cheol, Innealtóireacht, Staidéar Foirgníochta, Eacnamaíocht Bhaile, Eacnamaíocht Thalmhaíochta, Eolaíocht Thalmhaíochta, Obair Mhiotail, Ealaín agus Clár Gairme na hArdteistiméireachta (CGAT).

#### *Sonraí Teagmhála:*

R-phost: practicals@examinations.ie  
Fón: (090) 644 2749, (090) 644 2750  
Facs: (090) 644 2753

### **Rannóg na Scrúdaitheoirí**

- ✓ earcaíonn na 4,000 scrúdaitheoir cáilithe a theastaíonn gach bliain chun na scrúduithe scríofa teistiméireachta a mharcáil.
- ✓ socraíonn na dátaí agus na hionaid do na comhdhálacha marcála a bhíonn ar siúl gach samhradh roimh an bpróiseas marcála
- ✓ tacaíonn agus féachann chuige go riartar scrúduithe teicniúla agus gairmiúla ar leith

#### *Sonraí Teagmhála:*

R-phost: examiners@examinations.ie  
Fón: (090) 644 2734, (090) 644 2735  
Facs: (090) 644 2740

### **Rannóg na hArdteistiméireachta Feidhmí**

- ✓ cinntíonn go gcloíonn gach scoláire le chuile mheasúnacht agus tasc den AF
- ✓ freagrach as gach gné den mheasúnacht AF

Is tréimhse dhá bhliain atá san Ardteistiméireacht Fheidhmeach atá ar fáil do scoláirí gur mian leo clár atá dírithe ar obair phraiticiúil a dhéanamh.

#### *Sonraí Teagmhála:*

R-phost: lca@examinations.ie  
Fón: (090) 644 2725, (090) 644 2726  
Facs: (090) 644 2740

### **Rannóg na nOiriúntas Réasúnta**

- ✓ feidhmíonn scéim na n-oiriúntas réasúnta chun cabhrú le hiarrthóirí a bhfuil riachtanais speisialta acu ag na scrúduithe teistiméireachta

Baineann an téarma 'riachtanais speisialta' le hiarrthóirí a bhfuil deacrachtaí fisiceacha, míochaine agus/nó foghlama acu. Breathnaítear ar iarratais i gcomhair oiriúntais réasúnta laistigh de chreat prionsabal atá foilsithe.

Sna cásanna nach bhfuil scoil, tuismitheoir nó iarrthóir sásta le haon ghné de chinneadh an choimisiúin maidir le hiarratas ar oiriúntais réasúnta is féidir leo achomharc a dhéanamh chuig fóram neamhspleách achomharc. Roghnaítear baill uile na ngrúpaí achomharc ó taobh amuigh den choimisiún.

#### *Sonraí Teagmhála:*

R-phost: sec.specialneeds@examinations.ie  
Fón: (090) 644 2781, (090) 644 2783  
Facs: (090) 644 2744

### **An Rannóg Airgeadais**

- ✓ freagrach as próiseáil na íocaíochtaí ar fad a fhaigheann scrúdaitheoirí agus feitheoirí
- ✓ breathnaíonn amach do bhailiú na dtáillí scrúduithe, íocaíocht na dtuarastal foirne agus soláthróirí, agus réiteach na meastachán agus tuairisceán mhíosúil don Bhrainse Airgeadais agus do Choiste na gCuntas Poiblí.

#### *Sonraí Teagmhála:*

R-phost: financial@examinations.ie  
Fón: (090) 644 2802, (090) 644 2799  
Facs: (090) 644 2807

### **An Preas Oifig**

- ✓ déileáileann le seirbhísí custaiméirí
- ✓ cuireann an preas oifig ar fáil
- ✓ breathnaíonn amach dár suíomh idirlín
- ✓ déileáileann le hiarratais faoi Shaoráil Faisnéise, cásanna do Fhear an Phobail agus ionadaíochtaí aireachta
- ✓ déileáileann le heolas ginearálta agus iarratais staitisticiúla
- ✓ freagrach as gach ceist faoi sheirbhís custaiméirí, gearáin san áireamh

#### *Sonraí Teagmhála:*

R-phost: sec.pressoffice@examinations.ie  
Fón: (090) 644 2777, (090) 644 2851

### **Teagmhálacha Breise:**

Fiosrúcháin ar Sheirbhísí Custaiméirí:

R-phost: [customerservice.manager@examinations.ie](mailto:customerservice.manager@examinations.ie)

Fón: (090) 644 2851, (090) 644 2778

Fiosrúcháin maidir le hAcht na dTeangacha Oifigiúla

R-phost: [acht.teangacha@examinations.ie](mailto:acht.teangacha@examinations.ie)

Fón: (090) 644 2851, (090) 644 2778

## Aguisín 3: Comhairliúchán le Custaiméirí

Is é an chéad chéim a thóg muid agus muid ag forbairt ár gcairt dhoiciméadach seirbhís custaiméirí ná dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí. Chuardaigh an CSS tuairimí a gcustaiméirí agus a gcoimeádaithe geallta le go mbeidís níos tuisceanaí ar a gcuid riachtanas agus lena chinntiú go léiríonn polasaithe agus seirbhísí na riachtanais seo agus go ndéanann siad freastal orthu.

Áirítear i measc na gcustaiméirí agus coimeádaithe geallta a rabhthas i gcomhairle leo, iarrthóirí scrúduithe agus a dtuismitheoirí, príomhoidí scoile, múinteoirí, rúnaithe scoile, riarthóirí scrúduithe neamhscoile, scrúdaitheoirí cúnta, feitheoirí, soláthróirí, eagraíochtaí ionadaíochta scoileanna, aontais mhúinteoireachta, eagraíochtaí ionadaíochta tuismitheoirí, an Roinn Oideachais agus Eolaíochta, eagraíochtaí oideachasúla eile, taighdeoirí agus foireann an CSS.

Úsáideadh modhanna éagsúla comhairliúcháin chun a chinntiú go raibh ionadaíocht chomh mór agus ab fhéidir á dhéanamh ar an raon difriúil custaiméirí seo sa phróiseas comhairliúcháin. Áirítear sa phróiseas comhairliúcháin:

- ✓ grúpa fócais áitiúil
- ✓ suirbhé um shástacht custaiméirí
- ✓ suirbhé foirne

### **Grúpa fócais áitiúil**

Go luath i 2004 bunaíodh grúpa fócais a rinne ionadaíocht ar iarrthóirí, múinteoirí, príomhoidí scoile, tuismitheoirí agus riarthóirí scrúduithe. Roghnaíodh baill an ghrúpa as na scoileanna seo a leanas i mBaile Átha Luain, Co. na hIarmhí: Athlone Community College; Our Lady's Bower; an Marist College; St. Joseph's College, Cnoc an tSamhraidh; agus St. Aloysius College.

Bhí cruinniú idir baill an ghrúpa agus pearsanra an CSS i mBealtaine 2004. Ba é tuairim ginearálta an ghrúpa ná go raibh a dtaithe ó thaobh bheith ag déileáil leis an CSS dearfach ar an iomlán. Aithníodh áfach nár mhór réimsí éagsúla den soláthar seirbhíse a fheabhsú. Tá an CSS i mbonn scrúdaithe ar na ceistanna a hardaíodh agus tá na gnéithe seo mar chuid d'athbheithniú leanúnach maidir le nósanna imeachta laistigh den CSS.

Bhí an taithe seo thar a bheith tairbheach do gach duine ar bhain sé leis. Tá an CSS buíoch do gach ball den ghrúpa fócais as ucht a bpáirtíocht iomlán agus oscailte sa phróiseas comhairliúcháin agus tá siad ag tnúth oibriú leo arís sa todhchaí.

### **Suirbhé Custaiméirí**

I mí Mheán Fómhair, cuireadh ceistneoir sa phost chuig 1,500 custaiméir i dtaobh caighdeán na seirbhíse a sholáthraíonn an CSS. Bhí an ceistneoir ar fáil freisin ar líne (ar shuíomh idirlín an CSS, [www.examinations.ie](http://www.examinations.ie)). Scaipeadh an suirbhé ionas go mbeadh ionadaíocht á dhéanamh ar raon leathan de chustaiméirí éagsúla. Fuarthas 829 ceistneoir comhlánaithe ar ais, sin 55% ráta freagartha. Úsáidfeadh na torthaí mar thagamharcáil sna blianta romhainn chun sástacht na gcustaiméirí a thomhas.

### **Príomhthorthaí an tsuirbhé custaiméirí**

Sa cheistneoir fiafraíodh ar fhreagróirí na príomhchúiseanna a bhí acu chun teagmháil a dhéanamh leis an CSS sna 12 mí roimhe sin a léiriú maraon leis an modh a d'úsáid siad don teagmháil, agus caighdeán na seirbhíse a fuair siad a rátáil.

**Fáthanna ar deineadh teagmháil leis an CSS:** Rinne suas le trí ceathrú de fhreagróirí teagmháil leis an CSS chun fiosrúchán a dhéanamh nó eolas a éileamh. Rinne go leor eile teagmháil chun iarratas a dhéanamh ar scrúdú, chun achomharc a dhéanamh ar thorthaí, chun iarratas a dhéanamh ar oiriúntas réasúnta nó chun ráiteas na dtorthaí scrúduithe a éileamh. Léirigh 3% de fhreagróirí go ndearna siad teagmháil leis an CSS chun gearán a dhéanamh, dúirt 2% go ndearna siad teagmháil mar gheall go raibh siad imníoch faoi pholasaí scrúduithe.

**Modhanna a húsáideadh chun dul i dteagmháil leis an CSS:** D'úsáid freagróirí an teileafón den chuid is mó chun dul i dteagmháil leis an eagraíocht. Bhíothas sásta ar an iomlán leis an tseirbhís teileafóin, ach go bhféadfaí é a fheabsú. D'aontaigh suas le 70% de na freagróirí, a chuaigh i dteagmháil leis an CSS nó d'aontaigh siad go láidir, go raibh siad sásta leis an tseirbhís a fuair siad, dúirt 15% go raibh siad míshásta le leibhéal na seirbhíse.

An chéad mhodh teagmhála eile is minice a húsáideadh ná litreacha agus ríomhphost. Bhí freagróirí a rinne teagmháil i scríbhinn, trí litir nó ríomhphost, sásta go ginearálta le tráthúlacht agus soiléireacht an fhreagra a fuarthas. Léirigh níos lú ná 8% nár bhfuair siad freagra thráthúil; dúirt níos lú ná 4% nach raibh an freagra a fuair siad i dteanga shoiléir shimplí.

### **Leibhéal na seirbhíse a fuarthas**

Orthu siúd a d'fhreagair na ceistanna faoi ghearáin:

- ✓ dúirt 94% gur freagraíodh a ngearán le cúirtéis agus gairmiúlacht
- ✓ dúirt 91% gur lamhseáileadh a ngearán go tráthúil
- ✓ dúirt 89% gur tugadh dóthain eolais dóibh le go bhféadfaidís gearán a dhéanamh

Bhí na leibhéil sástachta an-ard ar an iomlán:

- ✓ d'aontaigh 90% nó d'aontaigh siad go láidir go raibh an fhoireann cúirtéiseach
- ✓ d'aontaigh 85% nó d'aontaigh siad go láidir go raibh eolas ag an bhfoireann
- ✓ d'aontaigh 85% nó d'aontaigh siad go láidir gur soláthraíodh seirbhísí go tráthúil
- ✓ d'aontaigh 80% nó d'aontaigh siad go láidir go raibh eolas ar fáil agus é furasta teacht air
- ✓ d'aontaigh 86% nó d'aontaigh siad go láidir go raibh an t-eolas ciallmhar agus cruinn
- ✓ d'aontaigh 80% nó d'aontaigh siad go láidir gur tugadh fáthanna soiléire i dtaca le cinntí

D'easaontaigh níos lú ná 1% de fhreagróirí go raibh an fhoireann cúirtéiseach, agus bhí níos lú ná 6% de fhreagróirí a d'easaontaigh le haon chuid de na ráitis sásúlachta ginearálta eile.

### **Suirbhé Foirne**

Braitheann an CSS ar thiomantas agus gairmiúlacht a lucht foirne maidir le soláthar ardchaighdeán seirbhísí. Tógadh cur chuige comhpháirtíochta san áireamh i bhforbairt an chláir Seirbhísí Ardchaighdeán do Chustaiméirí. Déanann an coiste atá i bhfeighil cur chun cinn fheidhmiú na Seirbhísí Ardchaighdeán do Chustaiméirí ionadaíocht ar na gráid agus na ranna uilig san eagraíocht.

Chomh maith leis sin, lorgaíodh tuairimí na mball foirne uilig trí shuirbhé cuimsitheach ar sholáthar seirbhísí, cumarsáid inmheánach agus féiniúlacht chorparáideach.

Ar an iomlán, thaispeáin na freagraí ardleibhéal feasachta ar sheirbhísí do chustaiméirí. Tá torthaí an tsuirbhé á n-úsáid chun feabhas a chur ar na tacaí, na struchtúir agus na hacmhainní a theastaíonn chun ardchaighdeán seirbhíse a chur ar fáil do chustaiméirí, de réir na ngealltanais sa Chairt Chustaiméirí. Léiríonn na torthaí ach go háirithe go bhfuil gá béim ar leith a chur ar oiliúint foirne agus cumarsáid inmheánach.

### **Gealltanais ar thuirisciú i gcoinne caighdeán seirbhíse**

Tá an CSS tiomanta ar thuirisciú, sna tuarascálacha bliantúla sa todhchaí, i gcoinne na gcaighdeán atá leagtha amach ina gCairt Chustaiméirí. Is gnéithe riachtanacha tuarascála iad soiléireacht agus comhsheasmhacht a ligean cead do chustaiméirí agus breathnadóirí gnéithe a chur i gcomparáid thar am. Cuireann torthaí an tsuirbhé custaiméirí a deineadh le deireanas agus atá foilsithe thuas, bonnlíne ar fáil chun caighdeán seirbhíse a thomhas agus úsáidfear iad sa phróiseas meastóireachta i 2005.







**Coimisiún na Scrúduithe Stáit**  
*State Examinations Commission*

Cor na Madadh, Baile Átha Luain, Co. na hIarmhí.  
*Cornamaddy, Athlone, Co. Westmeath.*

Fón: 090-644 2700

Facs: 090-644 2744

R-phost: [info@examinations.ie](mailto:info@examinations.ie)

Gréasán: [www.examinations.ie](http://www.examinations.ie)