



Coimisiún na Scrúduithe Stáit
State Examinations Commission

Cairt Chustaiméirí

*Is é misean Choimisiún na
Scrúduithe Stáit ná:
“córas ardchaighdeáin scrúduithe
agus measúnachta stáit a sholáthar a
chuireoidh na caighdeáin
oscailteachta, cothroime agus
freagrachta is airde”.*

Tá raon fairsing custaiméirí ag an gCoimisiún.

Orthu san 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 ardchaighdeán a sholáthar dár gcustaiméirí go léir i ngach gné dár gcuid feidhmiúcháin. Leagann an Chairt seo amach caighdeán na seirbhíse a bhfuil sé d'aidhm againn a chur ar fáil dár gcustaiméirí.

ÁR DTIOMANTAIS SEIRBHÍSE

■ Seirbhís Theileafóin

- Soláthróimid seirbhís theileafóin tríd ár bpríomhuimhir theileafóin i mBaile Átha Luain, 090 644 2700, ó 9.15am go dtí 5.30pm, Luan go hAoine, cé is moite de laethanta saoire poiblí. Cuirfear leis na huaireanta seo 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 ar an eolas tú i dtaobh na hoibre atá faoin ár gcúram agus beimid cúirtéiseach, cabhraitheach 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 comhleacaí 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.
- Úsáidfimid teanga shoiléir, shimplí in ár gcomhfhreagras leat, agus in ár gcuid foirmeacha iarratais agus duilleacháin eolais.

■ Ag Soláthar Eolais

- Soláthróimid 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 trí 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, agus leanfaimid 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 dár 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 ag soláthar an rogha a bhíonn ag iarrthóirí a gcuid scrúduithe a dhéanamh trí Ghaeilge nó trí Bhéarla.
- Foilseoimid 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 chus taiméirí 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 chuarite le do thoil agus buailfidh ball den fhoireann leat agus tabharfar cúnamh duit ar gach bealach is féidir.

■ Príobháideacht

Féachfaimid chuige nach gcuirfear isteach ar do phríobháideacht féin agus ní bhainfimid 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 aithbhreithneoidh 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.manager@education.gov.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 Ombudsmain, 18 Sráid Líosáin Íochtair, Baile Átha Cliath 2. (Teileafón: (01) 6785222, R-phost: ombudsman@ombudsman.irlgov.ie). Tá an t-Ombudsman neamhspleách go hiomlán ar an Rialtas agus tá an tseirbhís saor in aisce.

■ Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

Is féidir leat cabhrú linn chun seirbhís ard chaighdeáin custaiméirí a sholáthar 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, urraimeach.
- Má chomhlánann 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 Custaiméirí seo agus tabharfaimid tuairisc ar an gcaoi a bhfuilimid tar éis cloí leis na caighdeáin seo in ár dTuairisc Bhliantúil. Is féidir cóipeanna den tuairisc a fháil go díreach ón gCoimisiún nó ar ár suíomh gréasáin, www.examinations.ie.

■ **Sonraí Teagmhála**

Seoladh Poist:

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

Príomhuimhir Fóin: 090-6442700

Príomhuimhir Faics: 090-6442744

Suíomh Gréasáin: www.examinations.ie

R-phost: info@examinations.ie

Tá fáil ar shonraí iomlána teagmhála le haghaidh rannóg aonair sa Choimisiún san Eolaire Teagmhála ar ár suíomh gréasáin nó san Eolaire Stáit (Leathanaigh Ghlasa) i gceann ar bith d'eo lairí teileafóin eircom.



Coimisiún na Scrúduithe Stáit
State Examinations Commission