Rewarding Learning

Cairt Chustaiméara **CCEA**

2008 -2009

Tú féin is tábhachtaí linn

Ár nGealltanas Custaiméara

Sa Chairt seo ba mhian linn a chur in iúl go poiblí a thiomanta atáimid dár gcustaiméirí. Is é atá ann ná an gealltanas a thugaimid duit. Leagtar amach ann caighdeáin na seirbhíse custaiméara agus na leibhéil feidhmíochta againn, agus an próiseas le gearán a dhéanamh. Táimid tiomanta do sheirbhís a riarfaidh ar do riachtanais a fhorbairt, agus i gcomhpháirtíocht le daoine eile, tá rún daingean againn tacú le riachtanais an oideachais i dTuaisceart Éireann agus thar a theorainneacha amach.

Tá súil agam go mbeidh an Chairt Chustaiméara seo ina cuidiú agat agus go bhfágfaidh sé gur fearr an tuiscint a bheidh agat ar na seirbhísí agus na caighdeáin ar cóir duit bheith ag súil leo.

Cuir am ar leataobh, le do thoil, leis an Chairt a léamh, le trácht a dhéanamh uirthi agus le do thuairimí a chur in iúl dúinn.

Neil Anderson
Príomhfheidhmeannach Gníomhach

Is é is misean CCEA go gcuideofar leis na foghlaimeoirí uile a iomlán a gcumais a chur i gcrích agus go n-aithneofar é.

Luachanna Corparáideacha CCEA

Beart a dhéanamh go macánta
Freagracht shóisialta a chur in iúl
Dul i dteagmháil le custaiméirí, comhpháirtithe agus páirtithe leasmhara
Cáilíocht agus sármhaitheas a bhaint amach
Ceannaireacht a léiriú
Cúram a thabhairt do dhaoine

CAIRT CHUSTAIMÉARA CCEA

Fáilte romhat chuig Cairt Chustaiméara CCEA. Is é is feidhm don Chairt seo ná na caighdeáin is lú ar chóir duit bheith ag súil leo, agus tú i mbun gnó linn mar dhuine dár gcustaiméirí, a leagan amach.

Tríd an Chairt seo is mian linn:
- tú a chur ar an eolas ar na caighdeáin is cóir duit bheith ag súil leo;
- duine a ainmniú mar theagmhálaí más mian leat trácht ar an tseirbhís againn; agus
- an fhoireann againn féin a chur ar an eolas ar na caighdeáin seirbhíse is cóir dóibh a sholáthar duit.

Cad é atá ar bun ag CCEA?

Is é is CCEA ann ná Comhairle Churaclaim, Scrúdúcháin agus Mheasúnaithe Thuaisceart Éireann. Is é cúram foghlaimeoirí croí na seirbhíse againn chomh maith leis na daoine sin a bhfuil spéis ar leith acu i bhforbairt oideachasúil, phearsanta agus shóisialta foghlaimeoirí.
Tá seirbhísí curaclaim, measúnaithe agus scrúdúcháin á gcur ar fáil againn. Táimid ag obair i gcomhar le soláthraithe eile oideachais lena chinntiú go mbeidh na seirbhísí seo ag riar ar na riachtanais áitiúla. Tá réimse de cháilíochtaí oideachasúla á bhronnadh ag CCEA, déanann sé monatóireacht ar chaighdeáin na scrúduithe, agus tugann faisnéis don Rialtas faoinar cheart a theagasc agus a mheasúnú i scoileanna agus i gcoláistí Thuaisceart Éireann. Tá CCEA tiomanta don tseirbhís is fearr a sholáthar de réir na n-acmhainní atá ar fáil dúinn. Tá mar aidhm againn bheith ar an eagraíocht earnála poiblí is fearr dá bhfuil ann san Eoraip uile agus go n-aithneofaí é sin.

Cé na custaimeirí atá againn?

Is iad na custaiméirí atá ag CCEA ná scoileanna, coláistí agus soláthraithe eile oideachais i dTuaisceart Éireann agus thar a theorainneacha amach. Ar na custaiméirí eile atá againn tá daoine óga, fostóirí, tuismitheoirí agus daoine fásta dá bhfuil ár dtáirgí agus ár seirbhísí á bhforbairt againn.

Is é ár ngealltanas daoibh, a chustaiméirí

- déanfaimid ár ndícheall na caighdéain atá leagtha amach againn a chomhlíonadh nó iad a shárú, fiú
- déanfaimid monatóireacht ar ár bhfeidhmíocht de réir na gcaighdeán atá againn féin
- cuirfimid tuarascáil bhliantúil ar fáil ar a rathúla a bhí muid na caighdeáin seirbhíse a chomhlíonadh agus ar a fheabhas a d'éirigh linn cúrsaí gnó a chur chun tosaigh bunaithe ar na riachtanais atá aitheanta agaibh féin
- tabharfar urraim i ngach a ndéanaimid do chúrsaí priobháideachta, chúrsaí creidimh agus chúrsaí cultúrtha

Iarraimid oraibhse

- bheith ag caitheamh go béasach cuirtéasach lenár bhfoireann agus iad ag iarraidh na ceisteanna, tráchtanna agus/nó na gearáin atá agaibh a fhreagairt
- bheith ag obair i gcomhar linn agus muid ag éirí ár ráiteas misin a chur i gcrích
- aiseolas ar ár seirbhísí agus ár dtáirgí a thabhairt dúinn sa dóigh gur ar bhur riachtanais agus bhur n-ionchais féin a bhunófar cibé feabhsú atá le déanamh

CAIGHDEÁIN SEIRBHÍSE CUSTAIMÉARA AGUS LEIBHÉIL FEIDHMÍOCHTA

Agus tú i mbun gnó le CCEA déanfaimid iad seo a leanas:

Rochtain

- cuirfimid ár seirbhísí ar fáil dóibh siúd i dTuaisceart Éireann ar mian leo iad a úsáid agus, nuair is cuí é, do dhaoine sa Ríocht Aontaithe agus thar a teorainneacha amach
- ar mhaithe le cúrsaí inrochtaineachta dár gcustaimeirí uile, cuirfear san áireamh na hiarratais uile a dhéantar maidir le heolas, hábhair agus foilseacháin faoi fhormáidí eile
- tabharfar deis do dhaoine a bhfuil deacrachtaí léitheoireachta acu agus do dhaoine lagamhairc a bhfuil sa ghréasán againn a rochtain
- cinnteofar go mbeidh bealach réidh isteach go príomh-fhoirgneamh CCEA ag daoine faoi mhíchumas

Cumarsáid

- cuirfear san áireamh na dearcaí agus na barúlacha uile a chuirfidh sibh faoinár mbráid
- rachfar i gcomhairle libh maidir leis na táirgí agus seirbhísí atá á soláthar againn

Nuair a chuirfidh tú glao gutháin orainn:

- tá de rún againn do ghlao a ghlacadh idir 8.30am agus 5.00pm Luan go Déardaoin agus idir 8.30am agus 4.35 pm Dé hAoine (Lá Saoire Poiblí agus Lá Saoire Bainc as an áireamh)
- is le hainm a chuirfimid muid féin in aithne duit ar an ghuthán
- freagrófar uimhreacha dírdhiailithe taobh istigh de 3 bhuille gutháin
- glacfar teachtaireacht nó beidh deis agat teachtaireacht bosca poist a fhágáil mura bhfuil an duine ar mhaith leat labhairt leis/léi ar fáil san am
- beimid béasach múinte

Nuair a scríobhfaidh tú chugainn:

- tá de rún againn, ar a laghad, freagra tosaigh ar do litir, d'fhaics nó do ríomhphost a chur chugat taobh istigh de cúig lá oibre ón am a fhaightear iad
- is le hainm a chuirfimid muid féin in aithne duit san fhreagra scríofa a chuirfear chugat

Nuair a thabharfaidh tú cuairt orainn:

- má bhíonn coinne agat buailfear leat taobh istigh de 5 nóiméad i ndiaidh duit teacht
- mura mbíonn coinne agat déanfar iarracht bualadh leat taobh istigh de 15 nóiméad i ndiaidh duit teacht
- déanfaimid ár ndícheall aiseanna páirceála a chur ar fáil do chuairteoirí

Nuair a bheidh eolas á iarraidh agat déanfaimid iad seo a leanas:

- gach bliain foilseofar catalóg díolacháin scrúduithe ar ár suíomh gréasáin
- soláthrófar liosta praghsanna do na cáilíochtaí agus na seirbhísí uile roimh thús gach bliana acadúla
- coinneofar ar an eolas thú ar an obair atá ar bun againn tríd an suíomh gréasain www.ccea.org.uk, trí scaoileadh scéala do na meáin, agus trí na hábhair chlóite atá againn le tacaíocht a thabhairt dár dtáirgí agus seirbhísí

Curaclam

- trí chomhairle a chur ar an Rialtas, cinnteofar go bhfágann an curaclam go mbeidh daoine óga in ann an mianach ceart atá iontu a bhaint amach agus a bheith ag forbairt mar dhaoine indibhidiúla agus mar dhaoine atá rannpháirteach i gcúrsaí sochaí, eacnamaíochta agus timpeallachta
- tabharfar treoir chuí do mhúinteoirí chun cuidiú leo an curaclam a chur i bhfeidhm

Measúnú agus Tuairisciú

- tabharfar tacaíocht do scoileanna le go ndéanfar measúnú cruinn comhsheasamhach ag Eochairchéimeanna 1 & 2 trí ábhair eiseamláire a chur ar fáil, trí thrialacha comhaontaithe a dhéanamh agus trí chuairt a thabhairt ar scoileanna
- déanfar athbhreithniú ar chaighdeáin mheasúnaithe na scoileanna uile a bhfuil measúnú Eochairchéimeanna 1 & 2 ar bun acu trí rollchlár modhnóireachta 3 bliana a chur i bhfeidhm
- seachadfar triailpháipéir agus scrúdpháipéir Eochairchéim 3 chun na scoileanna ar na dátaí sceidealta atá foilsithe
- soláthrófar ábhair tacaíochta do na scoileanna, gach bliain, chun cuidiú leo réimse leathan de ghnóthachtálacha daltaí a thaifeadadh agus a thuairisciú
- soláthrófar seirbhís athmharcála taobh istigh de cheithre seachtaine ón dáta deiridh do na hionaid uile atá buartha faoi thorthaí thrialacha Eochairchéim 3
- cuirfear Scéim Chreidiúnaithe Eochaircheim 2 agus TF 3 ar fáil taobh istigh de na sprioc-amanna atá socraithe
- eiseofar teastais Bunscileanna i Litearthacht agus Uimhearthacht do na hionaid aosacha uile taobh istigh den tréimhse slánúcháin ceithre seachtaine

Scrúduithe

- soláthrófar cáilíochtaí a riarann ar riachtanias foghlaimeoirí i dTuaisceart Éireann agus thar a theorainneacha amach, cáilíochtaí a bhfuil ardluach orthu ar bhonn náisiúnta agus idirnáisiúnta
- soláthrófar Socruithe Rochtana d'iarrthóirí a bhfuil sainriachtanais acu, mar shampla, scrúdpháipéir faoi fhormáid phriontála is mó, in Braille, i ndath ar leith
- cuideofar le bunscoileanna chun measúnú bunaithe ar ríomhaire a sheachadadh
- soláthrófar tacaíocht dár gcáilíochtaí uile trí, mar shampla, cuairteanna ar scoileanna, ábhair thacaíochta bunaithe ar ríomhaire, imeachtaí eagraithe agus comhairle ar an ghuthán de réir mar is cuí
- cuirfear Seirbhís Feitheoireachta ar fáil saor in aisce d'ionad ar bith a bhfuil scrúduithe TGMO agus TGO de chuid CCEA á ndéanamh ann
- cuirfear líne chuidithe aonfheidhme scrúdacháin ar fáil go ceann 10 lá i ndiaidh go n-eisítear torthaí TGO AF/A2 an tsamhraidh chun cuidiú le haonaid, mic léinn agus tuismitheoirí a mbeadh réimse de cheisteanna acu

- aithneofar na hiarratais uile ar Fhiosrúchán Torthaí agus ar Rochtain Scripteanna taobh istigh de seacht lá oibre ón lá a fuarthas iad
- cuirfear an toradh atá ar fhiosrúchán torthaí scrúduithe (seiceáil cléireachais) in iúl d'ionaid taobh istigh de 15 lá oibre ón am a fuarthas é
- cuirfear an toradh atá ar fhiosrúchán torthaí scrúduithe (athmharc) in iúl d'ionaid taobh istigh de 30 lá ón am a fuarthas é
- ag leibhéal TGO, tríd an tseirbhís luathaithe, cuirfear an toradh atá ar fhiosrúchán torthaí scrúduithe in iúl d'ionaid taobh istigh de 14 lá ón dáta deiridh le haghaidh iarratais
- ag leibhéal TGO, seolfar scripteanna scrúdúcháin na n-iarrthóirí taobh istigh de 10 lá oibre ón am a bhfaightear iarratas ar fhótachóip scripte roimh á athmharcáil
- ag leibhéal TGMO agus leibhéal TGO nuair a fhaightear iarratas ar fhiosrúcháin chomh maith le hiarratas ar rochtain scripte, seolfar an fhótachóip den script taobh istigh de 10 lá oibre i ndiaidh go seoltar toradh an fhiosrúcháin
- cuirfear an toradh ar achomharc in éadan torthaí scrúduithe in iúl d'ionaid taobh istigh de 10 seachtaine ón am a rinneadh an t-achomharc
- eiseofar teastais scrúduithe do shraith an tsamhraidh d'ionaid faoi dheireadh an tríú seachtain i nDeireadh Fómhair
- Faoi dheireadh Lúnasa gach bliain, cuirfear Lámhleabhar Riarachán Scrúduithe de chuid CCEA ar fáil ar ár suíomh gréasáin

Seirbhísí Ginearálta

- seolfar na horduithe uile le haghaidh foilseachán taobh istigh de 14 lá oibre ón am a fuarthas iad
- i gcúrsaí curaclaim, scrúdúcháin agus measúnaithe, cuirfear úsáid TFC chun cinn ar mhaithe leis an fhoghlaimeoir agus chun an dóigh a seachadtar táirgí agus seirbhísí CCEA a fheabhsú
- beimid ag obair i gcomhar lenár bpáirtithe i seirbhís an oideachais le hathrú i gcúrsaí curaclaim agus measúnaithe a bhainistiú ar an dóigh is éifeachtaí
- eiseofar measúnú cruinn agus torthaí scrúduithe go dtí na hionaid ar na dátaí atá foilsithe

Reachtaíocht Saoirse Faisnéise (SF)

Is dlí nua é seo a bhfuil éifeacht aige ar na heagraíochtaí uile san earnáil phoiblí agus atá á chur i bhfeidhm ó 1ú Eanáir 2005 amach. Fágann an tAcht seo go dtig leis an phobal a thuilleadh eolais a fháil ar a bhfuil ar bun againn agus ar an dóigh a mbíonn cinní á ndéanamh againn. Luaitear san Acht go gcaithfear iarratas a chur i scríbhinn (glacfar le ríomhphost). Is é an seoladh ríomhphoist le haghaidh SF ná foi@ccea.org.uk. Ba chóir go mbeadh d'ainm agus do sheoladh ar iarratas ach ní gá duit tagairt ar leith a dhéanamh don Acht.

Nuair a chuirfidh tú iarratas SF chugainn déanfaimid iad seo a leanas:

- cuirfear litir admhála chugat taobh istigh de 2 lá ón am a fuarthas an t-iarratas agus a insint duit cá huair a chuirfear freagra iomlán chugat
- cuirfear freagra ar d'iarratas chugat taobh istigh den sprioc-am 20 lá oibre agus mura féidir an sprioc-am seo a chomhlíonadh cuirfear in iúl duit gur dócha go mbeidh moill ann
- cuirfear in iúl duit mura bhfuil an fhaisnéis atá á hiarraidh agat ag CCEA agus cuideofar leat d'iarratas á lorg ó údarás eile
- cuirfear comhairle ort faoin dóigh le gearán a dhéanamh má tá tú míshásta leis an dóigh ar chaith CCEA le d'iarratas

Gearáin

Má tá gearán agat faoi rud éigin a chuaigh contráilte, cuir in iúl dúinn é le go mbeidh deis againn é a chur i gceart. Tá sé éasca gnáthamh na ngearán againn a úsáid agus tá foirm phriontáilte agus foirm leictreonach ar fáil.

Tig leat gearán a dhéanamh ar an dóigh is fóirsteanaí duit féin, ar a n-áirítear:

- ar ghuthán nó le faics;
- i scríbhinn;
- trí ríomhphost; nó
- tríd an suíomh gréasáin.

Má dhéanann tú gearán, déanfaimid iad seo a leanas:

- tabharfar freagra tosaigh, ar a laghad, ar do ghearán taobh istigh de 5 lá oibre ón am a fuarthas é
- tabharfar freagra substaintiúil ar do ghearán taobh istigh de mhí amháin ón am a fuarthas é
- beidh Gnáthamh Achomhairc Scrúduithe ann do Phríomhoidí ar mian leo a gcuid buarthaí faoi thorthaí scrúduithe nár réitíodh tríd an tseirbhís Fiosrúcháin Torthaí a chur in iúl
- Déanfar iarracht bhur gcuid gearán a chur le leas ár seirbhíse féin

Tá a thuilleadh eolais ar an dóigh le gearán a dhéanamh ar fáil ar an bhileog darb ainm 'An Dóigh le Gearán a Dhéanamh'. Féadtar seo a fháil ón Fhoireann Dearbhaithe Gnó in CCEA nó ó **Contact Us** ar an chuid den leathanach baile ag www.ccea.org.uk

Ár gcuspóirí agus ár bhfeidhmíocht

Tá ár gcuid cuspóirí foilsithe sa Chairt Chustaiméara againn. Beidh a fhios agat ón Tuarascáil Bhliantúil Chairt Chustaiméara againn má tá ár gcuspóirí a gcomhlíonadh gach bliain againn. Féadtar seo a fháil ón Fhoireann Dearbhaithe Gnó in CCEA nó ó **Contact Us** ar an chuid den leathanach baile ag www.ccea.org.uk

Más mian leat trácht ar ár gCairt Chustaiméara, ar ár bhfeidhmíocht nó má tá moltaí agat ar an dóigh a bhféadaimid cúrsaí a fheabhsú, bíodh téigh i dteagmháil, le do thoil, le:

Heather Clarke
Feidhmeannach Dearbhaithe Gnó
Foireann Dhearbhaithe Gnó
CCEA
29 Bóthar Clarendon
Béal Feirste
BT1 3BG

Guthán: (028) 9026 1244 (líne dhíreach)
(028) 9026 1200 folíne 2244
Téacsghuthán: (028) 90242063
Faics: (028) 9026 1233
Ríomhphost: hclarke@ccea.org.uk