Cairt Custaiméirí CMgS

Cuspóir na Cairte um Sheirbhís do Chustaiméirí
Tá Coláiste Mhuire gan Smál tiomanta chun a mhisean a chomhlíonadh maidir le cloí leis na caighdeáin is airde de sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí mar is cuí d'institiúid ardoideachais ar leibhéal ollscoile agus do chomhlacht atá maoinithe go poiblí. Is iad na príomhthairbhithe de mhisean an Choláiste ná a mhic léinn agus leagann cairt shonrach um sheirbhísí a chuid gealltanais do phobal na mac léinn i bhfoirm *Chairt um Chomhpháirtíocht agus um Chomhphlé Foghlama CMgS*, a déanann coinníoll i scríbhinn maidir leis na h-ionchais fhrithpháirteacha roinnte ag na páirtithe.

Leagann an Chairt seo amach na caighdeáin seirbhíse a bhfuil sé mar aidhm againn a sholáthar dár réimse níos leithne de pháirtithe leasmhara, bunaithe ar ár luachanna institiúideacha, ar ár gcaighdeáin aitheanta um shármhaitheas seirbhíse poiblí agus ar na gealltanais atá tugtha ag CMgS dá pháirtithe leasmhara tríd an misean, an fhís agus an plean straitéiseach atá ag CMgS. Mar aon leis an g*Cairt um Chomhpháirtíocht agus um Chomhphlé Foghlama* tá sé mar aidhm ag an gCairt seo feidhmiú mar cháipéis bheo agus déanfar athbhreithniú uirthi go rialta bunaithe ar dhea-chleachtais atá ag teacht chun cinn mar aon le próisis rialta comhairliúcháin agus machnaimh.

Tiomantas d'Ardchaighdeán ó thaobh na Seirbhíse de
Táimid tiomanta do sheirbhís d'ardchaighdeáin a sholáthar do na páirtithe leasmhara go léir. Tá an tiomantas seo chun ardchaighdeán seirbhíse a chur ar fáil sonraithe inár Misean, agus sa Ráiteas Físe agus Luachanna atá leagtha amach inár bPlean Straitéiseach (*Pobal Foghlama faoi Bhláth*) mar a leanas:

Misean
Is Coláiste Caitliceach tríú leibhéal Oideachais agus Saorealaíon é Coláiste Mhuire Gan Smál, Luimneach, a bunaíodh in 1898.

Cuireann pobal an Choláiste ardchaighdeán feabhais chun cinn ó thaobh múinteoireachta, foghlama agus taighde ag an leibhéal céime agus iarchéime. Déantar iarracht forbairt intleachtúil, spioradálta, phearsanta agus ghairmiúil na mac léinn a chothú laistigh de thimpeallacht chabhrach agus dúshlánach a chuireann saoirse intleachtúil na foirne agus na mac léinn chun tosaigh.

Tá sé mar aidhm ag an gColáiste, ach go háirithe, cothrom na féinne agus ómós a chothú ina gcuid mac léinn, agus iad ag freastal ar dhaoine eile, chomh maith le bheith oscailte do na traidisiúin agus do na luachanna reiligiúnacha a bhíonn ag gach duine aonair.

Cuireann an Coláiste féinaithne chun cinn a bhfuil traidisiún Caitliceach an Choláiste mar chuid shaibhir di, chomh maith le cultúr, teangacha agus traidisiúin na hÉireann agus tiomantas speisialta an Choláiste don Ghaeilge.

Tá omós ag Coláiste Mhuire gan Smál d'éagsúlacht cultúir. Oibríonn an Coláiste chun cothromaíocht a chur chun cinn sa tsochaí agus chun timpeallacht a chur ar fáil ina mbeidh an tsaoirse agus an deis ag gach duine a gcumas iomlán a bhaint amach.

Fís & Luachanna
Ár bhFís
Bunaithe ar threoir agus ar luas na forbartha curtha i gcrích i gCMgS le linn na tréimhse is déanaí de stair an Choláiste, bunaithe ar tuiscint dhea-bhunaithe dár mbun-sheasamh laistigh de chóras ardoideachais na hÉireann, agus le tuiscint mhaith ar na deiseanna chun tuilleadh forbartha straitéisigh a dhéanamh ar ár mbun-mhisean, seo a leanas ár bhfís don institiúid i 2023:

- Is institiúid uaillmhianach, ag leibhéal ollscoile é CMgS, ina sholáthraítear taithí foghlama uathúil laistigh de chomhthimpeallacht idéalach do rannphháirtíocht ardoideachais. Tá sé gníomhach i dtaighde a fheidhmíonn mar chrann-taca dá theagasc, agus cuireann sé go mór leis an saol acadúil. Is mian leis an gColáiste cur lena naisc idirnáisiúnta, agus is acmhainn é atá suite, go cuspóireach, i gcroílár na gcoimíneachta sibhialta. Is páirtí rannpháirteach gníomhach agus nuálaíoch é i bhforbairt eacnamaíoch, shóisialta agus chultúrtha an dá cheantar máguaird agus i dtírdhreach níos leithne an oideachais in Éirinn, rud a chabhraíonn, ach go háirithe, chun spiorad ríthábhachtach an chomhoibrithe a chothú laistigh den chóras ardoideachais.
- Tá an Coláiste ag iarraidh bealaí a thairiscint dá mhic léinn chun saol faoi bhláth a bhaint amach tríd an caighdeán is airde rannpháirtíochta acadúla a sholáthar laistigh de chomhthéacs iomlán na rannpháirtíochta
- Iarrann an Coláiste ar phobal foghlama an Choláiste difríocht a dhéanamh sa domhan níos leithne, ag tógaint san áireamh ár n-oibleagáid iarrachtaí a spreagadh ar mhaithe le ceartais shóisialta a chothú agus le comhionannas a chur chun cinn do na daoine is mó ar an imeall.

Ár Luachanna
- Saoirse Acadúil
- Pobal
- Comhoibriú
- Dínit an dhuine daonna
- Comhionannas agus Éagsúlacht
- Iompar eiticiúil
- Barr Feabhais
- Cothroime
- Dílseacht don Éiteas agus don Traidisiún Intleachtúil Chaitliceach
- Cairdiúlacht
- Ionchuimsiú
- Ionracas
- Teanga agus cultúr na Gaeilge
- Modhanna rannpháirtíochta oideachais atá dírithe ar an bhfoghlaimeoir
- Comhpháirtíocht
- Iolrachas
- Saothrú na Fírinne
- Cáilíocht

- Meas
- Ceartas Sóisialta
- Muinín

Plean Straitéiseach
Cuirfear ár bPlean Straitéiseach, *Pobal Foghlama faoi Bhláth*, i bhfeidhm tríd na **straitéisí trasréimseacha** seo a leanas:

- Díriú ar an bhFoghlaimeoir
- Acmhainní a sholáthar go héifeachtach agus go hinbhuanaithe
- Cultúr Dearbhaithe Cáilíochta a Chothú
- Oibriú i gcomhpháirtíocht
- Coimhdeacht a Chothú i gCinnteoireacht

Is féidir na straitéisí cumasaithe tras-réimseacha seo a fhorleagan anuas ar aon cheann de na seacht bPiléar straitéiseacha a thugann struchtúr don phlean. Cinntíonn sé seo comhtháthú agus comhsheasmhacht maidir le cur i bhfeidhm an Phlean.

Seacht bPiléar Straitéiseacha

1. Oidhreacht Chaitliceach agus Luachanna Caitliceacha
2. Taithí Ardchaighdeáin agus Taithí Uile na Mac Léinn
3. Cultúr Taighde
4. Muintearas Pobail
5. Dearcadh Domhanda
6. Bonneagar Gairmiúil

Faoi CMgS
Táimid tiomanta do sheirbhís d'ardchaighdeáin a sholáthar do na páirtithe leasmhara go léir. Is iad na bunphrionsabail a thacaíonn leis na gníomhaíochtaí go léir a bhíonn ar bun i gCMgS, straitéiseach agus oibríochtúil ar aon, ná gur cheart gach seirbhís a sholáthar ar bhealach atá cúirtéiseach, tráthúil agus faisnéiseach, ar an gcaighdeán is airde cáilíochta, le tiomantas forleathan agus inláimhsithe do leas an phobail.

Is comhlacht é CMgS atá maoinithe go poiblí, atá suite laistigh de sceideal na n-institiúidí ardoideachais ainmnithe agus atá freagrach as a rialachas agus a fheidhmíocht d'Údarás Rialaithe neamhspleách, do Bhord an Údaráis um Ardoideachas agus don Aire Breisoideachais agus Ardoideachais, Taighde, Nuálaíochta agus Eolaíochta.

Ghlac an Coláiste le *Cód Rialachais Ollscoileanna na hÉireann* agus tá sé faoi réir fhoráil reachtúil ina leagtar síos oibríochtaí na gcomhlachtaí Éireannacha a mhaoinítear go poiblí.

Príomhghníomhaíochtaí
Seo a leanas príomhghníomhaíochtaí an Choláiste:

Foghlaim Ardleibhéil a sholáthar trí

- Chláir ardoideachais acadúla lánaimseartha agus páirtaimseartha ar chreat cáilíochtaí an QQI (Dearbhú Cáilíochta agus Cáilíochtaí Éireann), idir Leibhéal 8 agus Leibhéal 10, arna gcreidiúnú ag Ollscoil Luimnigh faoin Acht um Cháilíochtaí agus Dearbhú Cáilíochta (Oideachas agus Oiliúint), 2012, chomh maith le creidiúnú ó chomhlachtaí creidiúnaithe gairmiúla náisiúnta ábhartha éagsúla;
- Chláir chosáin um rochtain oideachais, agus,
- Chláir um Fhorbairt Ghairmiúil Leanúnach (FGL), cláir atá creidiúnaithe faoi chreat QQI i gcomhpháirtíocht le comhlachtaí soláthraithe.

Aistriú Eolais go Páirtithe Leasmhara trí

- Rannpháirtíocht agus scaipeadh taighde;
- Ghníomhaíochtaí nuálaíochta;
- Fhoirmiú agus aistriú eolais trí sheirbhísí comhpháirtíochta agus comhairleoireachta an Choláiste agus a fhoireann (faoi réir ag prótacail um Chóipcheart agus PI atá comhdhéanta go cuí).

Ár bPríomh-pháirtithe Leasmhara Bunscoile

- Mic léinn, iarratasóirí iontrála, mic léinn cláraithe agus Aontas na Mac Léinn Choláiste Mhuire gan Smál (MISU);
- Foireann (Lánaimseartha agus páirtaimseartha, buan agus sainchuspóir);
- Na pobail mórthimpeall orainn;
- Tuismitheoirí (iarratasóirí iontrála, mic léinn atá cláraithe cheana féin agus *Alumni*);
- *Alumni*;
- An Roinn Breisoideachais agus Ardoideachais, Taighde, Nuálaíochta & Eolaíochta;
- An Roinn Oideachais;
- Ollscoil Luimnigh;
- An tÚdarás um Ard-Oideachas;
- An Chomhairle Mhúinteoireachta;
- Cumann Síceolaithe Éireann;
- Dearbhú Cáilíochta & Cáilíochtaí Éireann;
- Eagraíochtaí Rialtais agus Rialachais Áitiúla agus Réigiúnacha trasna gach earnáil;
- Eagraíochtaí Áitiúla Tionsclaíochta, Gnó & Pobail.
- Institiúidí Ardoideachais eile;
- Gníomhaireachtaí Forbartha;
- Bunscoileanna agus iar-bhunscoileanna agus soláthraithe oideachais na luath-óige (agus a gcomhlachtaí agus cumainn ionadaíocha faoi seach);
- Boird Oideachais & Oiliúna.

Teagmháil trí Ghuthán – Sa chás go ndéanann tú teagmháil leis an gColáiste tríd an teileafón nó tríd an ríomhphost déanfaimid ár ndícheall:

- Do ghlaoch a fhreagairt a luaithe agus is féidir;
- Ár n-ainmneacha agus ár réimsí oibre a thabhairt duit nuair a fhreagróimid do ghlaoch;
- A bheith cúirtéiseach agus cabhrach leat i gcónaí;
- Do cheist a fhreagairt ina iomláine, agus, munar féidir linn amhlaidh a dhéanamh láithreach, cuirfimid do cheist ar aghaidh chuig an comhghleacaí, an rannóg nó an roinn ábhartha, ag tógaint do chuid sonraí agus na socruithe a dhéanamh chun glaoch a chur ar ais ort a luaithe is féidir;
- Gach teachtaireacht ghlórphoist a fhreagairt gan mhoill.
- Teachtaireacht ghlórphoist chuí a chur in áit agus tú as an oifig.

Comhfhreagras Scríofa – Sa chás go seolann tú litir, ríomhphost nó facs chugainn déanfaimid ár ndícheall:

- Do chomhfhreagras a admháil láithreach agus teacht ar ais chugat le freagra ar do cheist nó ar do mhír spéise a luaithe is féidir.

Cuairteoirí – Sa chás go dtugann tú cuairt orainn go pearsanta:

- Cuirfimid fáilte romhat;
- Pléifimid leat go cúirtéiseach, léireofar meas ar do phríobháideachas agus pléifear leat go cothrom;
- Déanfaimid iarracht do cheist a fhreagairt ina iomláine, agus, munar féidir linn amhlaidh a dhéanamh láithreach, cuirfimid do cheist ar aghaidh chuig an comhghleacaí, an rannóg nó an roinn ábhartha, ag tógaint do chuid sonraí agus na socruithe a dhéanamh chun glaoch a chur ar ais ort a luaithe is féidir;
- Caithfear leat ar bhealach ordúil agus ar an bpointe boise;
- Buailfear leat ag an am a bhí socraithe má tá coinne agat;
- Déanfaimid ár ndícheall iarracht a dhéanamh áiseanna cuí a sholáthar do chruinnithe;
- Déanfaimid ár ndícheall ár gcampas a choimeád glan agus slachtmhar, ag cinntiú go gcomhlíonann siad na caighdeáin sláinte agus sábháilteachta is airde i gcónaí.
- Déanfaimid ár ndícheall freastal ar do chuid riachtanas chomh tapa agus chomh cuí agus is féidir i gcás éigeandála.

Soláthar Faisnéise

- Déanfaimid ár ndícheall faisnéis atá cuimsitheach agus suas chun dáta faoinár bpolasaithe agus faoinár seirbhísí a sholáthar ar ár láithreán gréasáin agus i bhfoirm chlóite i dteanga thrédhearcach shimplí.
- Cinnteoimid go mbeidh ár réamheolaire, ár bhfoirmeacha iarratais agus ár mbileoga eolais faoinár gcúrsaí suas chun dáta, simplí agus fuirist le tuiscint.

Comhionannas/Éagsúlacht

- Táimid tiomanta do sheirbhís a chur ar fáil dár bpáirtithe leasmhara go léir, ár bpobal campais ina measc mar aon le gach custaiméir eile, a sheasann lena gcearta go mba cheart plé go cothrom leo agus comhionannas deise agus rannpháirtíochta a chinntiú dóibh mar atá leagtha síos ag reachtaíocht comhionannais, le tagairt don chleachtas is fearr maidir le soláthar seirbhíse ardchaighdeáin a phromhadh ó thaobh an chomhionannais de agus ár mbeartais maidir le comhionannas, le héagsúlacht, le hionchuimsiú agus le hidirchultúrthacht;
- Beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go bhfuil ár seirbhísí agus ár n-áiseanna inrochtana dár bpáirtithe leasmhara go léir, ina measc iad siúd le riachtanais speisialta, a théann le ceanglais reachtaíochta agus atá i gcomhréir leis an tábhacht a chuirimid ar chomhionannas, ar éagsúlacht, ar ionchuimsiú agus ar aird chuí ar chleachtais idirchultúrtha sa chomhthéacs seo;
- Déanann CMgS a dhícheall éagsúlacht a chruthú agus aithníonn sé na torthaí dearfacha a bhaineann le meascán ilghnéitheach de mhic léinn agus de bhaill foirne.

Seirbhís trí mheán na Ghaeilge

- Déanfaimid gach iarracht freastal ar ár bpáirtithe leasmhara go dteastaíonn uathu a ngnó a dhéanamh leis an gColáiste trí mheán na Gaeilge.
- Comhlíonfaimid ár ngealltanais eile faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú) 2021.

Fadhbanna/Saincheisteanna/Deacrachtaí

Tá an Coláiste tiomanta ar éisteacht lenár mic léinn, lenár bhfoireann, le cuairteoirí agus le gach páirtí leasmhar eile laistigh de chultúr comhpháirtíochta agus le dearbhú go mbeidh fadhbanna, saincheisteanna agus deacrachtaí a bhaineann le rannpháirtíocht lenár seirbhísí, gearáin san áireamh, mar thosaíocht againn

agus go déileálfar leis an duine a chuireann saincheisteanna den sórt sin in iúl dúinn le cúirtéis agus le meas. Má tá ceist agat faoi chaighdeán na seirbhísí nó faoin mbealach ina gcuirtear ar fáil iad agus gur mian leat é a phlé tuilleadh déan teagmháil le do thoil le bainisteoir na rannóige cuí nó cuir ríomhphost chuig info@mic.ul.ie.

Comhairliúchán agus Aiseolas

Cuirimid fáilte roimh bhur dtuairimí agus bhur moltaí faoin gCairt seo agus faoin mbealach gur féidir linn feabhas a chur ar ár seirbhís sa todhchaí. Is í an tslí is fusa chun amhlaidh a dhéanamh ná trí ríomhphost a sheoladh chuig info@mic.ul.ie, ach is féidir cuairt a thabhairt orainn nó glaoch a chur ar ár bPríomhfháiltiú freisin (353 61 204300).

Athbhreithniú

Déanfaimid ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas i gcomhthéacs na ngealltanas inár gCairt, le tagairt dár misean, dár bhfís agus dár luachanna chomh maith lenár bPlean Straitéiseach. Tabharfaimid tuairisc faoinár bhfeidhmíocht inár dTuarascáil Bhliantúil a bheidh ar fáil ar ár suíomh Gréasáin: www.mic.ul.ie

Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

Is féidir leat cabhrú linn seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar duit trí:

- phlé, le meas agus le cúirtéis, lenár bhfoireann luachmhar, mar ba mhian leat go gcaithfí leat féin.
- thuairimí nó moltaí a thairiscint faoin tseirbhís a fhaigheann tú.
- aon uimhir thagartha ábhartha a lua i ngach cumarsáid linn.
- gach foirm a líonadh isteach go hiomlán agus go cruinn, tríd iad a shíniú agus a chinntiú go bhfaigheann oifig/roinn chuí iad faoin dáta riachtanach.
- an tseirbhís atá á lorg agat a lorg in am trátha, agus tríd a bheith foighneach nuair a tharlaíonn moilleanna nach raibh coinne leo.