

PLEAN SEIRBHÍSE ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ

Is bunriachtanas é córas ardoideachais a fheidhmíonn ar ardchaighdeán i bhforbairt daoine cruthaíocha fiontraíocha agus i gcruthaíocht fheasachta nua chun tacú le forbairt shóisialta, chultúrtha agus eacnamaíoch.

Tá HEA i gceannas ar fhorbairt straitéiseach chórais ardoideachais agus taighde na hÉireann chun córas comhtháiteach a chruthú le institiúidí éagsúla le misin difriúla, freagrúil d'fhorbairt shóisialta, chultúrtha agus eacnamaíoch na hÉireann agus a daoine agus a thacaíonn le aidhmeanna náisiúnta a bhaint amach.

Tá freagracht reachtúil ag HEA, ag leibhéal an rialtais lárnaigh, as rialachas éifeachtach agus rialachán ar institiúidí ardoideachais agus an chórais ardoideachais.

I gcleachta ár mandáide oibríonn HEA le cinntiú -

- go dtugaimid aird mar is cuí ar fhéinriail institiúide agus saoirse acadúil;
- go bhfuil straitéisí institiúide ailínithe le aidhmeanna straitéiseacha náisiúnta,
- go ndéantar aidhmeanna comhaontaithe (mionsonraithe i gcomhshocrú le institiúidí) a sheachadadh trí bhainistíocht éifeachtach ar fheidhmíocht ag leibhéal institiúide agus chórais.

Cuimsíonn aidhmeanna feabhsúcháin ar theagasc agus foghlaim, cur chun cinn cothromais rochtana ar ardoideachas, feabhsú ar fhreagrúlacht na n-institiúidí ar riachtanais na sochaí is leithne, tógáil acmhainne taighde, agus idirnáisiúnú ar ardoideachas na hÉireann.

Tá HEA i gceannas i bhforbairt ar bhunús fianaise a thacaíonn le pleanáil straitéiseach agus cur i bhfeidhm straitéiseach ag leibhéal institiúide, réigiúnach agus náisiúnta.

I dtaca lenár mandáid déanann HEA feidhmeanna maidir le -

- Maoiniú
- Cuntasaíocht
- An caighdeán torthaí
- Taighde polasaithe agus comhairle don Aire
- Anailísíocht ar shonraí agus bainistíocht ar fheasacht
- Tathaint agus cumarsáid in ardoideachas
- Comhordú ar an idirghníomhaíocht idir chomhlachtaí poiblí agus an córas ardoideachais.

Tá an HEA cuntasach don Aire Oideachais agus Scileanna, trína Roinn, as tortaí náisiúnta a bhaint amach don earnáil ardoideachais. D'aontaigh HEA comhaontú seirbhíse leis an DES athbhreithnithe go bliantúil.

Glactha ar bhealach ginearálta, déanann HEA cleachta ar ról maoirseachta lárnaigh sa chóras ardoideachais agus is é an príomh-ghníomhaireacht i gcruthaíocht chórais comhordaithe d'institiúidí

ardoideachais le róil soiléir éagsúla oiriúnach dá neart agus riachtanais náisiúnta; gníomhaíonn sé mar chatalaíoch don athrú sa chóras ardoideachais, a dteastaíonn leibhéal níos airde feidhmíochta uaidh agus leibhéal cuí cuntasachta á léiriú, i gcomhréir le féinriail institiúide agus saoirse acadúil.

Déanann an tÚdarás leithdháileadh ar 7 ollscoil, 13 institiúid teicneolaíochta agus DIT, Coláiste Mhuire Gan Smál, Institiúid Mater Dei, NCAD, RCSI, Coláiste Naomh Phádraig Dhroim Conrach, agus Coláiste St. Angela.

Tá feidhmeanna nua sannta chuig an Údarás faoi Straitéis Ardoideachais Náisiúnta.

Is é an HEA an gníomhaireacht riaracháin do Chomhairle Taighde na hÉireann. Comhdhéanann an tÚdarás 18 ball páirt-aimseartha (ní mór do ar a laghad seachtar mball a bheith mar bhaill acadúla agus ar a laghad seachtar mball i gcatagóir eile nach acadúil é) agus Cathaoirleach páirt-aimseartha ceaptha ag an Rialtas ar chomhairle an Aire Oideachais agus Scileanna.

Is é Ráiteas Misin an Údaráis Ardoideachais é go dtacóidh HEA leis an gcóras ardoideachais chun gnéithe sonraithe aitheanta i bhfís HEA a bhaint amach. Beidh muid i gceannas ar phróiseas athchóirithe córais bainteach le dea-rialachas, rialachán, plé straitéiseach, comhoibríocht, comhdhlúthú, agus caidrimh nua féideartha le soláthraithe ardoideachais an earnála phríobháidigh. Cuirfimid i bhfeidhm maoiniú HEI ar bhealach cóir follasach ionas gur féidir linn, i dteannta le próiseas idirghníomhaíochta straitéisigh agus plé, dea-fheidhmiú, dea-rialachas, HEI inrochtana agus cuntasacha a chinntiú, ardoideachas ardchaighdeán a sholáthar, oiliúint agus taighde. Tabharfaidh muid forbairt pholasaithe ardoideachais bunaithe ar fhianaise náisiúnta trí thaighde; forbairt ar thacair sonraí cuimsitheacha iontaofa agus foráil comhairle dea-fhorbartha, áititheach don Aire Oideachais agus Scileanna agus a Roinn. Beidh muid ag gníomhú mar thacadóir láidir oibiachtúil don ardoideachas agus taighde, sochair agus neart a roinnt, tacú le féinriail institiúide agus saoirse acadúil, ag aithint rioscaí agus deiseanna agus ag plé an cháis i gcomhair ardoideachais agus taighde go háititheach don Rialtas, fiontar, agus sochaí go ginearálta. Beidh ár misean ginearálta, i bhfeidhmíocht ár bhfeidhmeanna, go ndéanaimid gach rud indéanta le cinntiú go bhfuil mic léinn ag idirghníomhú in eispéireas ardoideachais saibhir tairbheach agus teacht amach mar chéimithe ardchaighdeán trealmhaithe le scileanna chun saolta agus gairmréimeanna rathúla a lorg.

Tiomantas an Údaráis Ardoideachais do Sheirbhís Ardchaighdeán do Chustaiméirí

Leagann plean straitéiseach an Údaráis 2012-16 amach clár oibre meántearma tacaithe ag misean, fíis agus aidhmeanna straitéiseacha an Údaráis. Chun na aidhmeanna sin a bhaint amach, tá an tÚdarás tiomanta chun seirbhísí ardchaighdeán a sheachadadh a chloíonn le riachtanais a gheallshealbhóirí agus cliaint. Déanfaidh an tÚdarás iarracht a chinntiú go gcloítear leis an tiomantas seo le clár oiliúna cuimsitheach faoi Chóras Forbartha Bainistíochta ar Fheidhmíocht agus ag úsáid córais éifeachtacha IT.

Comhionannas/Éagsúlacht - Cinnteoidh muid go léirítear na cearta faoi reachtaíocht chomhionannais agus léirithe i dtéarmaí seachadta seirbhíse agus athbhreithnithe ar pholasaí. Beidh muid, trí Oifig Náisiúnta um Chomhionannas Rochtana ar Ardoideachas, ag obair leis na ollscoileanna agus institiúidí ainmnithe, chun baic ar rochtain ar ardoideachas a aithint agus iarracht a dhéanamh chun iad a shárú. Clúdaíonn plean reatha na hOifige Náisiúnta an tréimhse 2015-19. Leanfaidh muid mar fhostóir deiseanna comhionann. Déangaidh muid iarracht a chinntiú go n-aithníonn an fhoireann a tiomantas go hiomlán ar chomhionannas agus éagsúlacht le cinntiú go gcloítear lena Pholasaí Dínite san obair maidir le gach ball foirne.

Rochtain Fsiceach - déanfaimid oifigí poiblí glan inrochtana a thabhairt a chinntíonn príobháideacht, i gcomhréir le caighdeáin oibre agus sábháilteachta agus mar chuid de sin rochtain a éascú do dhaoine le míchumas agus daoine eile a bhfuil riachtanais sonracha acu. Leanfaimid ag obair leis an bhfoireann le cinntiú go gcloíonn áiseanna na hoifige lena gcuid riachtanais.

Faisnéis - déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis a sholáthraíonn sé soiléir, tráthúil agus cruinn, ar fáil ag gach pointe teagmhála agus go ndéileáiltear le riachtanais na ndaoine le riachtanais speisialta. Cinnteoidh muid go bhfuiltear ag baint leasa iomlán as an acmhainn á chur ar fáil ag Teicneolaíocht Fhaisnéise agus cinnteoidh muid go gcloíonn a shuíomh gréasáin le treoirlínte tionscnaíochta inrochtaineachta do shuíomhanna gréasáin poiblí. Cinnteoidh muid go bhfuil ár suíomhanna gréasáin (www.hea.ie, www.research.ie, www.springboardcourses.ie agus www.euriland.ie) coinneáilte faoi athbhreithniú. Beidh ár bhfoilseacháin foilsithe ar an suíomh gréasáin chomh maith le bheith ar fáil trí phost nó bailiúchán ónár n-oifigí i dTeach an tSrutháin.

Tráthúlacht agus Cúirtéis - déanfaimid iarracht seirbhísí ardchaighdeáin a sheachadadh le cúirtéis, mothálacht agus nuair is féidir leis an méid is lú feithimh.

Comhfhreagras i Scríbhinn - déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfreagraítear le gach iarratas ar bhealach tráthúil, ábhartha agus cruinn. Beidh freagra iomlán le gach cumarsáid i scríbhinn laistigh 15 lá oibre. Mura bhfuil sin indéanta, seolfaidh HEA freagra sealadach ag míniú na tuairime sula dtéann 15 lá in éag. Tabharfar ainmneacha teagmhála lena n-áirítear seoladh r-phoist agus uimhir diallithe isteach díreach don rannán cuí le gach cumarsáid HEA.

Glaonna Gutháin - nuair atá glórphoist in úsáid, cuirfimid glao ar ais ort laistigh lá oibre amháin i ndiaidh do theachtaireacht a fháil. Déarfaidh teachtaireachtaí glórphoist má tá an duine a bhfuil tú ag cur glao orthu amach ar feadh níos mó ná lá amháin agus tabharfaidh sé uimhir theagmhála ailtéarnach duit. Mura féidir linn déileáil le d'iarratas, déanfaimid iarracht thú a chur i dteagmháil le duine ar féidir leo cuidiú leat.

Gearáin - Mura bhfuil duine sásta leis an gcaighdeán seirbhíse faighte is féidir leis/léi dul i dteagmháil le Ceannaire Gnóthaí Corparáideacha a thabharfaidh an gearán ar aghaidh chuig Ceannaire an rannáin ábharthaigh a dhéanfaidh fiosrúchán ar an ábhar. Tabharfar athbhreithniú ar an imscrúdú ag an gCeannaire Gnóthaí Corparáideacha a eiseoidh freagra i scríbhinn don duine a rinne an gearán. I láimhseáil gearáin ón bpobal, beidh an tÚdarás ag cloí leis na prionsabail leagtha amach ag Oifig an Ombudsman maidir le córas gearáin inmheánacha.

Achomhairc - má bhíonn duine míshásta le cinneadh déanta, is féidir leis/léi scríobh chuig an bPríomhfheidhmeannach a dhéanfaidh imscrúdú ar an ábhar. Tabharfaidh sé/sí measúnú le fáil amach an raibh an cinneadh déanta i gcomhréir le dlíthe reatha, rialacha, cleachta nó polasaí nó prionsabail glactha go ginearálta bainteach le cothromas agus dea-chleachtas riaracháin.

Comhairleoireacht agus Measúnú - forbróidh muid caidreamh éifeachtach agus beidh muid ag idirghníomhú le gníomhaithe móra eile sa réimse ardoideachais. Déanfaidh muid bainistíocht ar na caidrimh sin le aighneachtaí chuig na gníomhaireachtaí/geallshealbhóirí sin agus cuirfimid ceist orthu maidir le ceisteanna sonracha comhthola choitinn.

Rogha - táimid tiomanta chun rogha a sholáthar, nuair is féidir, i seachadadh seirbhíse. Bainfimid úsáid as teicneolaíochtaí ar fáil agus ag teacht chun cinn chun an rochtain is mó, an rogha agus an cáilíocht seachadta a chinntiú. Is féidir leis an bpobal dul i dteagmháil le HEA agus an Comhairle mar a leanas;

- Guthán HEA 353/1/2317100

- Glao áitiúil 1890 200637
- Comhairle Taighde na hÉireann 353/1/2315000

Oibríonn lasc-chlár HEA ó 9.15rn-1.00in agus 2.00rn-5.30in (5.15in ar an Aoine) ó Luain go hAoine. Taobh amuigh de na uaireanta sin is féidir leat teachtaireacht a fhágáil ar an seirbhís fhreagartha. Beidh do theachttaireacht seolta chuig an nduine cuí gan mhoill. Oibríonn an HEA agus IRC lasc-chlár coiteann.

Chomh maith le teagmháil leis an HEA trína príomh-lasc, is féidir leis an bpobal dul i dteagmháil le rannáin aonair trí dhiailiú isteach díreach do gach rannán soláthraithe i suíomh gréasáin HEA agus i gcomhfhreagras eisithe ag HEA.

- Le Facs– HEA 353/1/2317172
- IRC 353/1/2315009
- Trí r-phost - HEA - info@hea.ie

Tá seoltaí r-phoist eile ar fáil ar shuíomh gréasáin HEA. Leanann seoltaí r-phoist HEA an fhormáid a leanas: céadainm initialsurname@hea.ie

Comhairle Taighde na hÉireann info@research.ie. Leanann seoltaí r-phoist IRC an fhormáid a leanas: céadainm initialsurname@research.ie

Trí phost - HEA, IRC Theach an tSrutháin, Crampton Avenue, Bóthar Shíol Bhroin, Baile Átha Cliath 4. Is féidir le cliant/baill an phobail glao a chur ar Theach an tSrutháin. Tá an fáiltú in urlár a haon. Cuideoidh muid le baill an phobail le riachtanais speisialta.

Comhionannas Teangacha Oifigiúla - táimid tiomanta chun cloí lena oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Déanfaidh muid go háirithe;

- Freagairt i nGaeilge do chomhfhreagras faighte i nGaeilge
- Ár dtuarascáil agus príomh-cháipéisí pholasaithe a fhoilsiú i nGaeilge agus Béarla araon
- An méid is mó ábhair indéanta a fhoilsiú inár suíomh gréasáin i nGaeilge

Éascóidh an tÚdarás um Ard Oideachas gnóithe daoine a sheoladh trí mheán na Gaeilge más mian leo. Beidh oibrithe dátheangacha ar fáil chun comhfhreagras a dhéanamh nó glaonna gutháin a fhreagairt i nGaeilge. Oifigeach na Gaeilge an tÚdarás: Gearóid Ó Súilleabháin.

Comhordú Níos Fearr - leanfaimid linn ag obair leis an Roinn Oideachais agus Scileanna agus príomh-gheallshealbhóirí eile sa réimse ardoideachais chun cur chuige níos comhordaithe comhtháite a bhaint amach ar sheachadadh seirbhísí. Beidh an HEA ag idirghníomhú leis an Roinn chun creat feidhmíochta a fhorbairt a cheadóidh dúinn targaidí bliantúla agus ilbhliantúla araon a ghlacadh, agus forbairt ar thoradh agus táscairí aschuir lena n-áirítear garspriocanna chun seachadadh a thomhais. Thug HEA conclúid ar mheamram tuisceana le QQI.

Custaiméar Inmheánach - Tugaimid luach do thiomantas na foirne agus beidh muid ag idirghníomhú leo tríd an gCoiste Comhpháirtithe maidir le seachadadh seirbhísí. Go háirithe, beidh muid ag díriú ar a leanas:

Cumarsáidí Inmheánacha: Tabharfaidh muid geallúint le cinntiú go bhfaigheann an fhoireann faisnéisithe tráthúla cruinn trí inlíon na foirne agus seiminéir faisnéisithe don fhoireann.

Comhairleoireacht agus Measúnú: Beidh comhairleoireacht iomlán leis an bhfoireann maidir le forbairt ár ráitis straitéisigh, pleananna gnó gaolta, plean seirbhíse do chustaiméirí agus forbairtí leanúnacha a bhaineann le nua-aoisiú ar sheirbhísí phoiblí.

Oiliúint agus Forbairt na Foirne: Cinnteoidh muid, trínár bplean forbartha foirne, go dtugtar na scileanna riachtanacha don fhoireann chun a gcuid oibre a dhéanamh. Chuireamar i bhfeidhm Córas Feidhmíochta agus Forbartha a chuidíonn don fhoireann tuiscint a bhaint as a ról san eagraíocht agus a thugann aiseolas maidir le feidhmíocht.

Comhionannas agus Éagsúlacht: Cinnteoidh muid go bhfuil na próisis agus seirbhísí a bhaineann le foireann ag cloí le forálacha na reachtaíochta comhionannais. Cuirfimid chun cinn cultúr measa don éagsúlacht i measc gach ball foirne.

Áiseanna: Déanfaimid iarracht a chinntiú go n-oibreoidh an fhoireann i dtimpeallacht thaitneamhach agus go dtugtar áiseanna riachtanacha don fhoireann chun a ndualgais a dhéanamh.