

## An tÚdarás um Ard-Oideachas

### Plean maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Tá córas ardoideachais ardfheidhmíochta riachtanach chun cumas cruthaitheachta agus fiontraíochta daoine a fhorbairt agus chun eolas nua a chruthú a thacóidh le forbairt shóisialta, chultúrtha agus gheilleagrach.

Tá an tÚdarás um Ard-Oideachas (ÚAO) ina cheannródaí ó thaobh forbairt straitéiseach a dhéanamh ar chóras ardoideachais agus thaighde na hÉireann agus tá sé de chuspóir aige córas comhleanúnach d'institiúidí ilghnéitheacha a bhfuil misin éagsúla acu a chruthú, córas a fhreagraíonn d'fhorbairt shóisialta, chultúrtha agus gheilleagrach na hÉireann agus a thacaíonn le cuspóirí náisiúnta a bhaint amach.

Tá sé de fhreagracht ar an Údarás um Ard-Oideachas, ag leibhéal an rialtais lárnaigh, rialú éifeachtach a dhéanamh ar institiúidí ardoideachais agus ar an gcóras ardoideachais.

Déanann an ÚAO na nithe seo a leanas a chinntiú agus é ag cur i bhfeidhm a shainordú –

- aird chuí a thabhairt ar neamhspleáchas na n-institiúidí agus ar an tsaoirse acadúil;
- cinntiú go bhfuil ár straitéisí institiúideacha ag teacht le cuspóirí straitéiseacha náisiúnta,
- cuspóirí comhaontaithe (arna mhionsonrú sna comhshocruithe leis na hinstitiúidí) a bhaint amach trí bhainistíocht feidhmíochta éifeachtúil a dhéanamh ag an leibhéal institiúideach agus an leibhéal córasach.

Cuimsíonn ár gcuspóirí na rudaí seo a leanas: teagasc agus foghlaim, rochtain níos cothroma ar ardoideachas a chur chun cinn, freagrúlacht na n-institiúidí i leith riachtanais an phobail i gcoitinne a fheabhsú, cumas taighde a fheabhsú, agus deiseanna nua idirnáisiúnta a chur ar fáil do chóras ardoideachas na hÉireann. Is ceannródaí an ÚAO ó thaobh fianaise a chur ar fáil a thacaíonn le pleanáil straitéiseach agus le straitéisí a chur i bhfeidhm ag an leibhéal institiúideach, réigiúnach agus náisiúnta.

Faoin sainordú atá againn, feidhmíonn ÚAO sna réimsí seo a leanas -

- Maoiniú
- Cuntasacht
- Cáilíocht torthaí
- Taighde ar bheartais agus comhairle a thabhairt don Aire
- Anailísíocht sonraí agus bainistíocht eolais
- Abhcóideacht agus cumarsáid a dhéanamh ar son na hearnála ardoideachais
- An idirgníomhaíocht idir comhlachtaí poiblí agus an córas ardoideachais a chomhordú.

Tá an ÚAO freagrach don Aire Oideachais agus Scileanna, agus tríd an Roinn sin, as torthaí náisiúnta a bhaint amach in earnáil an ardoideachais. D'aontaigh an ÚAO

comhaontú seirbhíse a dhéanamh leis an Roinn Oideachais agus Scileanna agus déantar an comhaontú sin a athbhreithniú gach bliain. Go ginearálta, tá ról tábhachtach ag an ÚAO maoirseacht a dhéanamh ar an gcóras ardoideachais agus tá ról ceannasach aige i gcruthú córas comhordaithe d'institiúidí ardoideachais a bhfuil feidhmeanna sonracha agus éagsúla acu, feidhmeanna atá iomchuí dá gcumas agus dá riachtanais náisiúnta; spreagann sé athruithe sa chóras ardoideachais, agus éilíonn sé leibhéal feidhmíochta níos airde ina bhfuil an leibhéal cuntasachta cuí le feiceáil ann, gan dochar a dhéanamh do neamhspleáchas na n-institiúidí ná do shaoirse acadúil.

Leithdháileann an tÚdarás cistí ar na 7 n-ollscoil, ar na 13 institiúid teicneolaíochta agus ar Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath, chomh maith le maoiniú a thabhairt do Choláiste Mhuire gan Smál, d'Institiúid Mater Dei, don Choláiste Náisiúnta Ealaíne is Deartha, do Choláiste Ríoga na Máinlianna in Éirinn, do Choláiste Phádraig, Droim Conrach, agus do Choláiste Oideachais Naomh Angela.

Sannadh feidhmeanna nua ar an Údarás faoin Straitéis Náisiúnta Ardoideachais.

Is é an ÚAO an ghníomhaireacht riaracháin don Chomhairle um Thaighde in Éirinn.

Tá 18 mball páirtaimseartha (a chuimsíonn ar a laghad seachtar baill acadúla agus seachtar baill neamhacadúla) agus Cathaoirleach páirtaimseartha amháin ag an Údarás, arna n-ainmiú ag an Rialtas de réir chomhairle an Aire Oideachais agus Scileanna.

Is é seo Ráiteas Misin an Údaráis um Ard-Oideachas

*Tacóidh an ÚAO leis an gcóras ardoideachais chun na saintréithe sonracha a shonraítear i bhfís an ÚAO a bhaint amach. Stiúrfaimid próiseas athchóirithe sa chóras agus beidh rialachas fóna, rialachán, idirphlé straitéiseach, comhoibriú, comhdhlúthú, agus caidreamh féideartha nua le soláthraí ardoideachais san earnáil phríobháideach, ina saintréithe den athchóiriú sin. Cuirfimid maoiniú d'Institiúidí Ardoideachais i bhfeidhm ar dhóigh atá cothrom agus trédhearcach ionas go mbeimid in ann Institiúidí Ardoideachais dea-fheidhmitheacha a rialaítear go maith, atá inrochtana agus cuntasach, agus a gcuireann oideachas, oiliúint agus taighde ardchaighdeán ar fáil, a chinntiú. Beidh gá le neart rannpháirtíochta agus idirphlé straitéiseacha chun é sin a bhaint amach. Stiúrfaimid forbairt beartais maidir le hardoideachas náisiúnta atá bunaithe ar fhianaise trí thaighde a dhéanamh, tacair sonraí cuimsitheacha agus iontaofa a fhorbairt agus comhairle chiallmhar a chur ar fáil don Aire Oideachais agus Scileanna agus dá Roinn. Labhróimid amach go láidir agus go hoibiachtúil ar son an ardoideachais agus na taighde, ag cur in iúl buntáistí agus láidreachtaí an ardoideachais don phobal; tacóimid le neamhspleáchas na n-institiúidí agus leis an tsaoirse acadúil; déanfaimid na priacail agus na deiseanna atá san earnáil ardoideachas a shainnithint agus déanfaimid cás éifeachtach ar son an ardoideachais agus na taighde a chur os comhair an Rialtais, na fiontraíochta, agus na sochair i gcoitinne. Is é príomhmhisean an Údaráis go ndéanfaimid, agus ár bhfeidhmeanna á gcomhlíonadh againn, ár ndícheall, a mhéid is féidir, a chinntiú go mbainfí mic léinn lántairbhe as an gcóras ardoideachais agus go mbeidh siad ina gcéimithe ardchaighdeánacha a bhfuil na scileanna cuí acu le tabhairt faoi shaol agus ghairm bheatha rathúil.*

## **Gealltanais an Údaráis um Ard-Oideachas maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin a chur ar fáil do Chustaiméirí**

Leagtar amach i bplean straitéiseach an Údaráis 2012-16 clár oibre meántearmaí a bhfuil misean, fíis agus cuspóirí straitéiseacha an Údaráis mar bhonn leis. Ar mhaithe leis na cuspóirí sin a bhaint amach, tá an tÚdarás tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin a chur ar fáil a fhreastalaíonn ar riachtanais a bpáirtithe leasmhara agus a gcliaint. Déanfaidh an tÚdarás gach iarracht a chinntiú go gcomhlíonfar an gealltanais seo trí chlár oiliúna cuimsitheach a chur i bhfeidhm faoina Chóras Forbartha um Bainistíocht Feidhmíochta agus ag baint úsáid as córas TF éifeachtach agus éifeachtúil.

### *Comhionannas/Éagsúlacht*

Cinnteoimid go bhfuil na cearta a bunaíodh faoin reachtaíocht comhionannais le brath sa mbealach a sholáthraítear seirbhísí agus a dhéantar athbhreithniú ar bheartais.

Oibreoidimid, tríd an Oifig Náisiúnta do Chothromas Rochtana ar an Ardoideachas, leis na hollscoileanna agus leis na hinstiúidí ainmnithe chun na bacainní ar rochtain a fháil ar an ardoideachas a shainaitheint agus shárú. Clúdaíonn plean reatha na hOifige Náisiúnta an tréimhse 2015-19.

Beimid inar bhfostóir comhionannas deiseanna i gcónaí.

Déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil an fhoireann uile ar an eolas go hiomlán faoi thiomantas an Údaráis don chomhionannas agus don éagsúlacht agus déanfar cinnte de go gcomhlíonfar a Bheartais maidir leis an Dínit san Ionad Oibre i leith gach ball foirne.

### *Rochtain Fhisiciúil*

Cuirfimid oifigí poiblí glan agus inrochtana ar fáil agus cinnteoimid go mbeidh príobháideachas iontu agus go gcomhlíonfaidh siad caighdeáin ceirde agus caighdeáin sábháilteachta agus go mbeidh siad inrochtana freisin do dhaoine atá faoi mhíchumas agus do dhaoine a bhfuil riachtanais shainiúla eile acu.

Leanfaimid ar aghaidh a bheith ag obair leis an bhfoireann chun a chinntiú go gcomhlíonann na háiseanna oifige a gcuid riachtanas.

### *Faisnéis*

Déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis a chuireann an tÚdarás ar fáil soiléir, tráthúil agus cruinn, go bhfuil sé ar fáil ag gach pointe teagmhála agus go bhfuil sé ag freastal ar riachtanais daoine a bhfuil sainriachtanais acu.

Cinnteoimid go mbainfear lántairbhe as an Teicneolaíochta Faisnéise agus cinnteoimid go gcomhlíonann suíomh gréasáin an Údaráis na treoirlínte maidir leis an tionscnamh inrochtaineachta gréasáin do shuíomhanna gréasáin phoiblí.

Cinnteoimid go ndéanfar athbhreithniú leanúnach ar ár suíomhanna gréasáin ([www.hea.ie](http://www.hea.ie), [www.research.ie](http://www.research.ie), [www.springboardcourses.ie](http://www.springboardcourses.ie) agus [www.eurirland.ie](http://www.eurirland.ie)). Foilseofar ár bhfoilseacháin ar an suíomh gréasáin agus beifear in ann iad a bhailiú ónar n-oifigí i dTeach Brooklawn nó cóip a fháil tríd an bpost.

### *Tráthúlacht agus Cúirtéis*

Féachfaimid le seirbhísí ardchaighdeánacha atá cúirtéiseach agus tuisceanach a chur ar fáil gan mhoill más féidir sin.

### *Comhfhreagras Scríofa*

Féachfaimid le cinntiú go bhfreagraítear ceisteanna go tráthúil agus ar dhóigh atá ábhartha agus beacht. Eiseofar freagra iomlán ar chomhfhreagras scríofa laistigh de 15 lá oibre. Mura bhfuiltear in ann é seo a dhéanamh laistigh den 15 lá sin, seolfaidh an ÚAO freagra idir an dá linn ina ndéanfar cur síos ar a sheasamh.

I ngach comhfhreagras a dhéanann an ÚAO, cuirfear ar fáil ainmneacha agus sonraí teagmhála, lena n-áirítear seolta ríomhphoist agus uimhir dhiailithe isteach dhírigh na rannóige cuí.

### *Glaonna Teileafóin*

Áit a n-úsáidtear glórphost, cuirfimid glao ar ais ort laistigh de lá oibre amháin ón uair a fhaighimid do theachtaireacht.

Má tá an duine atá uait as an oifig ar feadh tréimhse níos mó ná lá oibre amháin, cuirfear é seo in iúl duit sna teachtaireachtaí glórphoist, agus tabharfar uimhir theagmhála eile duit.

Déanfaimid ár ndícheall tú a chur i dteagmháil le duine eile ar féidir leis/léi cabhrú leat mura bhfuilimid in ann do cheist a fhreagairt.

### *Gearáin*

Mura bhfuil duine sásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fuair sé/sí, féadfaidh sé/sí dul i dteagmháil leis an gCeannasaí Gnóthaí Corparáideacha agus cuirfidh sé/sí an gearán ar aghaidh chuig Ceannasaí na rannóige ábhartha a dhéanfaidh an scéal a fhiosrú. Déanfaidh an Ceannasaí Gnóthaí Corparáideach athbhreithniú ar thorthaí an fhiosraithe agus eiseoidh sé/sí freagra scríofa don té a rinne an gearán. Cloífidh an tÚdarás leis na prionsabail a leagann Oifig an Ombudsman amach i dtaca le córas gearán inmheánach nuair atáthar ag plé le gearáin ón bpobal.

### *Achomhairc*

Féadfaidh an té a rinne an gearán scríobh chuig an bPríomhfheidhmeannach mura bhfuil sé/sí sásta leis an gcinneadh a rinneadh agus déanfaidh an Príomhfheidhmeannach an scéal a fhiosrú. Déanfaidh sé/sí an cinneadh a scrúdú le deimhniú cé acu an raibh nó nach raibh sé i gcomhréir leis na dlíthe, na rialacha, na cleachtais nó na polasaithe reatha, nó le prionsabail an chothromais agus an dea-chleachtais riaracháin a nglactar leo go ginearálta.

### *Comhairliúchán agus Meastóireacht*

Forbróimid caidreamh éifeachtach agus rachaimid i dteagmháil leis na gníomhaithe leasmhara eile i réimse an ardoideachais. Déanfaimid an caidreamh seo a bhainistiú trí aighneachtaí a chur faoi bhráid na ngníomhaíochtaí/na bpáirtithe leasmhara seo agus trí dhul i gcomhairle leo maidir le hábhair leasa fhrithpháirtigh ar leith.

### *Rogha*

Táimid tiomanta do roghanna éagsúla soláthar seirbhísí a chur a fáil nuair is féidir. Úsáidfimid an teicneolaíocht atá ann cheana agus atá ag teacht chun cinn le cinntiú go mbeidh an rochtain, an rogha agus an caighdeán is fearr ag daoine i dtaca le soláthar seirbhísí.

Féadann an pobal i gcoitinne dul i dteagmháil leis an ÚAO agus leis an gComhairle ar na bealaí seo a leanas

- ❑ **Teileafón** ÚAO 353/1/2317100 : Íosghlao 1890 200637  
An Chomhairle um Thaighde in Éirinn, 353/1/2315000

Oibríonn lasc-chlár an ÚAO ón 9.15am-1.00pm agus ón 2.00pm-5.30pm (5.15pm ar an Aoine) ó Luan go hAoine. Féadann tú teachtaireacht a fhágáil leis an tseirbhís freagartha taobh amuigh de na huaireanta sin. Seolfar do theachttaireacht ar aghaidh chuig an duine cuí gan mhoill. Úsáideann an ÚAO agus an CTÉ an lasc-chlár céanna.

Chomh maith le lasc-chlár an ÚAO, féadann an pobal i gcoitinne teagmháil a dhéanamh le rannóga ar leith agus úsáid a bhaint as an uimhir dhialithe isteach dhíriú. Cuirtear uimhir dhialithe isteach dhíriú do gach rannóg ar fáil ar shuíomh gréasáin an ÚAO agus ina chomhfhreagras.

- ❑ **Le Facs** – ÚAO 353/1/2317172  
CTÉ 353/1/2315009
- ❑ **Ar Ríomhphost** – ÚAO - [info@hea.ie](mailto:info@hea.ie) , tá seoltaí ríomhphoist eile ar fáil ar shuíomh gréasáin an Údaráis um Ard-Oideachas. Leanann seoltaí ríomhphoist an ÚAO an fhormaid seo a leanas: [iniseal@cheadainmsloinne@hea.ie](mailto:iniseal@cheadainmsloinne@hea.ie)

An Chomhairle um Thaighde in Éirinn [info@research.ie](mailto:info@research.ie). Leanann seoltaí ríomhphoist CTÉ an fhormaid seo a leanas: iniseal an chéadainm [sloinne@research.ie](mailto:sloinne@research.ie)

❑ **Tríd an bPost – ÚAO, CTÉ**

Teach Brooklawn,  
Ascaill Crampton,  
Bóthar Shíol Bhroin,  
Baile Átha Cliath 4.

Féadann le cliaint/baill buaileadh isteach chuig Teach Brooklawn. Tá an oifig fáilte lonnaithe ar urlár a haon.

Beidh cúnamh ar fáil do dhaoine a bhfuil sainriachtanais acu.

*Comhionannas do Theangacha Oifigiúla*

Táimid tiomanta do na dualgais atá ar an Údarás faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, a chomhlíonadh. Comhlíonfaimid na gealltanais seo a leanas ach go háirithe

- ❑ Tabharfaimid freagra i nGaeilge ar chomhfhreagras a fhaightear i nGaeilge
- ❑ Foilseoidimid ár dtuarascáil bhliantúla agus ár bpríomhdhoiciméid bheartais i nGaeilge agus i mBéarla
- ❑ Foilseoidimid an t-ábhar atá ar ár suíomh gréasáin i nGaeilge, a mhéid agus is féidir

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 ar aghaidh ag oibriú leis an Roinn Oideachais agus Scileanna agus le páirtithe leasmhara eile i réimse an ardoideachais chun cur chuige atá níos comhordaithe agus níos comhtháite a shocrú i dtaca le soláthar seirbhísí. Déanfaidh an ÚAO creat feidhmiúcháin a fhorbairt i gcomhar leis an Roinn ar mhaithe le cuspóirí bliantúla agus ilbhliantúla a ghlacadh, agus déanfar táscairí ar aschur agus ar thorthaí a fhorbairt lena n-áirítear garspriocanna chun éifeachtacht soláthar seirbhísí a mheas.

Tá meabhrán tuisceana curtha i gcrích idir ÚAO agus Dearbhú Cáilíochta agus Cáilíochtaí Éireann (QQI).

### *An Custaiméir Inmheánach*

Tá an-mheas againn ar dhíogras ár bhfoireann agus pléifimid éifeachtacht an tsoláthair seirbhíse leo tríd an gCoiste Comhpháirtíochta. Díreoimid ar na nithe seo a leanas ach go háirithe;

An Chumarsáid Inmheánach: Cinnteoidimid go bhfaigheann an fhoireann treoir eolais bheacht thráthúil tríd inlín na foirne agus sna cruinnithe faisnéise a eagraítear don fhoireann.

Comhairliúchán agus Meastóireacht: Cuirfear an fhoireann go hiomlán ar an eolas maidir le forbairt ár ráitis straitéisigh, ár bpleananna gnó bainteacha, an phlean um sheirbhís do chustaiméirí agus forbairtí leanúnacha a bhaineann le nuachóiriú na seirbhísí poiblí.

Oiliúint agus Forbairt Foirne: Mar chuid dár bplean forbartha don fhoireann, cinnteoidimid go gcuirfear ar fáil na scileanna atá ag teastáil uathu chun tabhairt faoina gcuid oibre. Chuireamar i bhfeidhm Córas Feidhmíochta agus Forbartha a chuidíonn le baill foirne tuiscint a fháil ar an ról atá acu san eagraíocht agus a chuireann aiseolas maidir le feidhmíocht ar fáil.

Comhionannas agus Éagsúlacht: Cinnteoidimid go gcomhlíonfaidh na próisis agus na seirbhísí a bhfuil baill foirne bainteach leo forálacha na reachtaíochta comhionannais. Cuirfimid cultúr chun cinn i measc na mball foirne ina léirítear meas don éagsúlacht.

Áiseanna: Déanfaimid iarracht a chinntiú go n-oibríonn an fhoireann i dtimpeallacht thaitneamhach agus shábháilte agus go gcuirtear na háiseanna riachtanacha ar fáil don fhoireann chun go mbeidh siad in ann tabhairt faoina ndualgais.