Foras Taighde ar Oideachas
Educational Research Centre

Cairt Chustaiméirí

Stair Athbhreithnithe

Leagan	Dáta Athbhreithnithe	Athbhreithnithe ag	Leagan Athbhreithnithe
V2.1	05/12/2025	Rialachas	Doiciméad Iomlán

Rialú an Doiciméid

Úinéir an Doiciméid:	Stádas:	Ceadaitheoir:	Dáta eisithe:
PO Ceann Rialachais agus Comhlíontachta	Ceadaithe	An Bord	12/09/2025
Aicmiú Slándála:	**Dáta an Chéad Athbhreithnithe Eile:**	**Leagan:**	
Íseal	12/09/2030	V.3.0	

Foras Taighde ar Oideachas
Educational Research Centre

Clár

Réamhrá 3
Ár gCustaiméirí 3
Ár dTiomantas 4
Cuairteoirí chuig Oifigí an FTO 4
Comhfhreagras i Scríbhinn 5
Guthán 6
Meáin Shóisialta 7
Inrochtaineacht & Roghanna 8
Seirbhís trí mheán na Gaeilge agus Acht na dTeangacha Oifigiúil 8
Comhionannas agus Éagsúlacht 9
Caighdeáin Chumarsáide 9
Cosaint & Coinneáil Sonraí 10
Saoráil Faisnéise 10
Gearáin 11
Achomhairc 11
Aiseolas agus Feabhsú Seirbhíse 12
Stair Cheadaithe / Athbhreithnithe 12

Foras Taighde ar Oideachas
Educational Research Centre

Réamhrá

Déanann an Foras Taighde ar Oideachas (FTO) taighde ar gach leibhéal den chóras oideachais, thar ceann na Roinne Oideachais, ar iarratas ó ghníomhaireachtaí eile agus ar thionscnamh an FTO féin agus a fhoireann. Cuireann an FTO seirbhís tacaíochta measúnaithe ar fáil do scoileanna freisin, ag soláthar réimse trialacha caighdeánaithe do bhunscoileanna agus iar-bhunscoileanna. Is iad trialacha Dhroim Conrach an FTO na príomhthrialacha caighdeánaithe a úsáidtear i scoileanna na hÉireann. Foilsíonn an FTO an Irish Journal of Education.

Faoi Bheartas an Rialtais, ní mór do gach Comhlacht nó gníomhaireacht Stáit Cairt Chustaiméirí (ina sonraítear Tiomantas an Chomhlachta do Sheirbhís do Chustaiméirí) agus Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí (ina ndéantar cur síos ar an gcaoi a seachadfar agus a mheasfar an tiomantas) a bheith acu.

Tá an FTO tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus chúirtéiseach a sholáthar dá pháirtithe leasmhara uile, agus don phobal oideachais i gcoitinne ar a bhfreastalaíonn sé, ar bhealach cothrom agus trédhearcach. Tá sé mar aidhm aige a sheirbhís a mheas agus a fheabhsú i gcomhréir leis na dhá Phrionsabal déag de Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí.

Tá Cairt Chustaiméirí an FTO forbartha chun aird a tharraingt ar mhisean an FTO maidir le seirbhís éifeachtúil, éifeachtach agus inrochtana a sholáthar, ag cinntiú go ndéileáiltear le hiarratais agus fiosrúcháin go pras, nuair is féidir.

Tá an chairt seo ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge araon.

Ár gCustaiméirí

Is féidir le hobair an FTO dul i bhfeidhm ar líon mór daoine aonair go pearsanta agus go gairmiúil araon.

Is iad ár gcustaiméirí an pobal i gcoitinne, ranna rialtais (go háirithe an Roinn Oideachais) agus comhlachtaí reachtúla eile, scoileanna, múinteoirí, tuismitheoirí, daltaí, soláthraithe seirbhíse tríú páirtí, eagraíochtaí neamhrialtasacha, eagraíochtaí idirnáisiúnta (m.sh. ECFE, IEA), ár bhfoireann agus tusa, má bhíonn tionchar ag aon rud a dhéanaimid ort, nó má tá cúis agat teagmháil a dhéanamh linn.

Ár dTiomantas

Tá an FTO tiomanta dá chuid feidhmeanna go léir a chomhlíonadh go gairmiúil agus go héifeachtach, go hionraic agus go neamhchlaonta. Tá sé mar aidhm aige seirbhís ardchaighdeáin, atá soláimhsithe agus inrochtana go héasca a sholáthar dá chustaiméirí.

Is féidir le gach cuairteoir, ball den phobal agus páirtí leasmhar a bheith ag súil go ndéanfar gach iarracht réasúnta chun rochtain ar fhaisnéis iomlán, thráthúil agus chruinn a sholáthar faoinár seirbhísí.

Úsáidtear réimse tacaíochtaí chun an próiseas seo a éascú, agus leagann an Chairt Chustaiméirí seo amach na caighdeáin seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil leo agus iad i dteagmháil linn.

Ní bhaineann sé seo ach le seirbhísí a sholáthraíonn an FTO.

Cuairteoirí chuig Oifigí an FTO

Tá an **Foras Taighde ar Oideachas** suite ar láthair OCBÁC, Campas Naomh Pádraig, Bóthar Dhroim Conrach Uachtarach, Baile Átha Cliath D09 AN2F.

Tá an **Roinn Trialacha** lonnaithe ag 66 Bóthar Richmond, Baile Átha Cliath D03 E702.

- Beimid ar fáil chun bualadh lenár gcustaiméirí ach coinne a dhéanamh le linn gnáthuaireanta oifige.
- Déileálfar leat go cúirtéiseach agus go measúil i ngach cumarsáid duine le duine.
- Beidh baill foirne a thugann cuairt ar d'áit oibre gairmiúil agus cúirtéiseach i gcónaí.
- Cé go ndéanfaimid gach iarracht freastal ar chuairteoirí a bhfuil riachtanais speisialta acu, is oth linn nach bhfuil ár n-áitreabh ar Bhóthar Richmond agus ag OCBÁC, Campas Naomh Pádraig, inrochtana go hiomlán faoi láthair do dhaoine faoi mhíchumas, lena n-áirítear rochtain do chathaoireacha rothaí i roinnt áiteanna, toisc teorainneacha ar bhonneagair stairiúla. Tuigimid gur ábhar imní suntasach inrochtaineachta é seo agus táimid ag obair i gcónaí ar

athstruchtúrú an fhoirgnimh. Tá an FTO tiomanta i gcónaí do roghanna a iniúchadh chun freastal ar aon iarratas laistigh de thréimhse réasúnta ama.

Comhfhreagras i Scríbhinn

- Is féidir comhfhreagras i scríbhinn a chur chuig an FTO tríd an bpost nó trí ríomhphost.
- Gheobhaidh an custaiméir admháil go bhfuarthas comhfhreagras i scríbhinn a seoladh tríd an bpost chuig an bhForas Taighde Oideachais nó chuig na seoltaí ríomhphoist atá liostaithe sa Chairt seo laistigh de 5 lá ón dáta a fhaightear é.
- Freagróimid comhfhreagras laistigh de 15 lá oibre nuair is féidir.
- Déileálfar leat go cúirtéiseach agus go measúil i ngach comhfhreagras i scríbhinn agus déanfar gach iarracht teanga shoiléir agus shimplí a úsáid inár bhfreagraí, ag úsáid téarmaí teicniúla amháin nuair is gá.
- Beidh ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus seoladh ríomhphoist ag gabháil le gach freagra chun tuilleadh cumarsáide a éascú de réir mar is gá.

Teagmháil leis an FTO tríd an bPost

Is féidir Comhfhreagras Ginearálta a sheoladh chuig:

An Foras Taighde ar Oideachas
OCBÁC, Campas Naomh Pádraig,
Bóthar Dhroim Conrach Uachtarach,
Baile Átha Cliath D09 AN2F.

Is féidir comhfhreagras a bhaineann le ceannach trialacha measúnaithe scoile a sheoladh chuig:

An Foras Taighde ar Oideachas – Roinn Trialacha
66 Bóthar Richmond,
Baile Átha Cliath D03 E702

Foras Taighde ar Oideachas
Educational Research Centre

Teagmháil leis an FTO trí Ríomhphost

- Má tá ceist ghinearálta agat, is féidir teagmháil a dhéanamh linn ag info@erc.ie.
- Má tá ceist agat maidir le trialacha páipéar-bhunaithe, déan teagmháil le tests@erc.ie.
- Má tá ceist agat maidir le trialacha ríomhaire-bhunaithe, déan teagmháil le dots@erc.ie.
- Má tá ceist agat maidir le Cosaint Sonraí, déan teagmháil le data.protection@erc.ie.
- Má tá ceist agat maidir le Saoráil Faisnéise, déan teagmháil le foi@erc.ie.

Ceannach Trialacha:

Is féidir trialacha páipéir agus ar líne a cheannach trí shuíomh gréasáin an FTO.
https://www.tests.erc.ie
Má tá aon cheist agat maidir le ceannach trialacha caighdeánaithe is féidir leat teagmháil dhíreach a dhéanamh leis an Roinn Trialacha ag **(01) 837 7614**.

Guthán

I gcónaí, beidh sé mar aidhm againn freagra pras agus cabhrach a thabhairt ar gach fiosrúchán. **Beimid ar fáil chun glaonna a fhreagairt le linn gnáthuaireanta oibre, Luan-Déardaoin idir 9.30 am agus 1 pm agus 2 pm go 5 pm (4.00 pm ar an Aoine).** Tá seirbhís teachtaireachtaí éifeachtach ar fáil againn do chustaiméirí agus do pháirtithe leasmhara a dhéanann teagmháil leis an FTO lasmuigh d'uaireanta oifige agus ag an deireadh seachtaine.
Tá uimhreacha ghutháin díreacha ag formhór na foirne (tá a sonraí ar fáil ar a sínithe ríomhphoist nó tríd an bhfáiltiú) agus mura mbíonn fáil ar an mball foirne atá á lorg, cuirfear tú i dteagmháil le córas glórphoist a ligfidh duit teachtaireacht a fhágáil.

Mar mhalairt air sin, is féidir leat dul i dteagmháil leis an bpríomhuimhir oifige (01 837 37 89) agus teachtaireacht a fhágáil leis an bhfáilteoir a chinnteoidh go gcuirfear an teachtaireacht ar aghaidh chuig an duine ábhartha.

Déanfaimid:

- Glaonna a fhreagairt go pras nuair a bhíonn fáil orainn.
- An glao a atreorú chuig glórphost nuair nach mbíonn duine ábhartha ar fáil.
- Cúirtéis a léiriú agus sinn féin a chur in aithne ar an nguthán.
- Seoladh ríomhphoist a sholáthar má chuidíonn sin leis an nglaoiteoir.
- Freagra a thabhairt ar theachtaireachtaí glórphoist (ar an nguthán nó i scríbhinn) laistigh de 1 lá oibre nuair is féidir.

Meáin Shóisialta

Foilsíonn an FTO réimse leathan faisnéise ar a shuíomh gréasáin atá dírithe ar an bpobal i gcoitinne agus ar phobail oideachais. Déantar ár suíomh gréasáin a chothabháil mar phríomhfhoinse faisnéise ina sonraítear an obair agus an taighde a dhéanann an FTO.

Cinnteoimid go gcoimeádfar ár suíomh gréasáin cothrom le dáta le faisnéis ábhartha agus chruinn agus go bhfuil nascleanúint na faisnéise soláimhsithe agus sothuigthe.

Cuirfimid faisnéis ar fáil ar ár suíomh gréasáin i leagan inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas.

Chun an fhaisnéis chorparáideach a rochtain, tabhair cuairt ar – https://www.erc.ie

Cuirtear faisnéis FTO ar ár gcainéil meán sóisialta go tréimhsiúil freisin:

Bluesky ag: @ercirl.bsky.social

Instagram ag: @erc_irl

LinkedIn ag: @ERC-Ireland

Más mian leat aon aiseolas a thabhairt ar ábhar ár suíomh gréasáin, seol ríomhphost chugainn ag: info@erc.ie.

Foras Taighde ar Oideachas
Educational Research Centre

Inrochtaineacht & Roghanna

Tá an FTO tiomanta dá sheirbhísí a bheith ar fáil do gach custaiméir. Má theastaíonn Seirbhísí Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, seol ríomhphost chuig info@erc.ie agus déanfar socruithe an tseirbhís sin a chur ar fáil. Tabhair faoi deara, ós rud é gur seirbhís lasmuigh den FTO í seo, go n-iarrtar ort fógra 14 lá a thabhairt dúinn roimh ré, más féidir, má theastaíonn an tseirbhís sin uait. Tá soláthar na seirbhíse seo saor in aisce.

Má tá seirbhísí aistriúcháin de chineál eile ag teastáil, déanfaidh an FTO iarracht cúnamh a thabhairt nuair is féidir. Arís, ós rud é gur seirbhís lasmuigh den FTO í seo, iarrtar ort fógra 14 lá a thabhairt roimh ré má theastaíonn an tseirbhís sin uait.

Táimid tiomanta do rogha a sholáthar, nuair is féidir, i seachadadh seirbhíse dár gcustaiméirí. Soláthraíonn an FTO timpeallacht ghlan, shábháilte agus chompordach freisin le háiseanna do phlé rúnda, más gá cruinnithe duine le duine.

Tá rochtain ar áiseanna ar fáil chun freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí agus ár bpáirtithe leasmhara go léir, lena n-áirítear daoine faoi mhíchumas, agus tá ár bhfoirgneamh agus ár bpríomhsheomra cruinnithe feistithe go hiomlán le scáileáin idirghníomhacha, ríomhairí glúine, smeach-chairteacha, agus gléasanna físchomhdhála chun an uas-rochtain agus uas-seachadadh faisnéise a chinntiú.

Seirbhís trí mheán na Gaeilge agus Acht na dTeangacha Oifigiúil

Cé go gcuireann an FTO a sheirbhísí ar fáil trí mheán an Bhéarla go príomha, déanfar, de réir Acht na dTeangacha Oifigiúil (Leas) 2021[1], gach iarracht freastal ar dhaoine ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

[1] Tá sé mar aidhm ag Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021 cainníocht agus cáilíocht na seirbhísí a sholáthraíonn comhlachtaí poiblí don phobal trí mheán na Gaeilge a mhéadú agus a fheabhsú, ar bhealach eagraithe, thar thréimhse ama. Tá sé mar aidhm ag an reachtaíocht spás a chruthú don teanga i ngnóthaí poiblí in Éirinn.

Cinnteoimid go bhfreagrófar comhfhreagras a fhaightear i nGaeilge trí mheán na Gaeilge (murar freagra uathoibríoch "as oifig" atá sa teachtaireacht).

Toisc nádúr teicniúil cuid den téarmaíocht a úsáidtear i dtaighde oideachais, b'fhéidir go gcaithfear idirghníomhú trí mheán an Bhéarla i gcásanna áirithe. B'fhéidir gur gá a leithéid chun soiléireacht agus comhsheasmhacht a chinntiú inár gcumarsáid.

Níl ár n-oifigí oscailte don phobal agus iarrtar ar bhaill den phobal coinne a dhéanamh sula dtugtar cuairt lena chinntiú go mbeidh ball foirne ábhartha leis an saineolas riachtanach i láthair. Áirítear leis seo faisnéis a sholáthar trí mheán na Gaeilge.

Tá Scéim Gaeilge an FTO (2025-2028) ar fáil ar shuíomh gréasáin an FTO.
https://www.erc.ie/about/about-the-erc/corporate-governance/

Comhionannas agus Éagsúlacht

Tá an FTO tiomanta do sheirbhís a sholáthar atá inrochtana do gach custaiméir agus páirtí leasmhar, agus déanfaimid ár ndícheall teacht ar gach grúpa leasa. Déileálfaimid le gach duine ar bhealach cóir agus cothrom, ag cinntiú go mbeidh do chearta maidir le cóir chomhionann ag teacht le reachtaíocht chomhionannais, ag tagairt don reachtaíocht reatha faoin Acht um Chearta an Duine agus Comhionannas, an tAcht um Míchumas agus Achtanna na dTeangacha Oifigiúla 2003 agus 2021 (leas).

Leagann an FTO béim ar a thiomantas do chóir chomhionann dár gcustaiméirí go léir, agus déantar iarracht a chinntiú go ndéileáiltear go measúil agus le dínit le custaiméirí.

Leanfaimid orainn ag obair chun bacainní a chuireann cosc ar rochtain ar ár seirbhísí a aithint agus a chealú.

Caighdeáin Chumarsáide

Beidh ar ár gcumas cabhrú níos fearr leat más bhíonn tú:

- ✓ Measúil agus cúirtéiseach agus tú ag déileáil lenár bhfoireann agus le custaiméirí eile;

- ✓ Ábalta faisnéis a sholáthar a bhaineann le d'fhiosrúchán;
- ✓ Ábalta aon doiciméid agus uimhreacha tagartha a chabhróidh leis an bhfiosrúchán a sholáthar;
- ✓ Ábalta cabhrú linn an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar trí do shonraí teagmhála cearta a chur san áireamh i do chomhfhreagras, tríd an bpost nó trí ríomhphost. Má tá tú ag glaoch nó ag fágáil teachtaireacht taifeadta, cuir do shonraí teagmhála cearta ar fáil le do thoil ionas gur féidir le duine de na hoifigigh ainmnithe teagmháil a dhéanamh linn.

Cosaint & Coinneáil Sonraí

Comhlíonann an FTO gach reachtaíocht ábhartha maidir le cosaint sonraí i ndáil le do shonraí pearsanta i gcomhréir lena Pholasaí um Chosaint Sonraí, a Pholasaí Príobháideachta Sonraí, agus a Pholasaí Bainistíochta Taifead. Déileálfar le gach sonraí custaiméirí faoi rún daingean agus ní úsáidfear iad ach amháin chun na gcríoch a chomhaontaigh na páirtithe, agus faoin reachtaíocht.
Cliceáil anseo chun rochtain a fháil ar ár bPolasaí agus Nósanna Imeachta um Chosaint Sonraí.

Saoráil Faisnéise

Tugann an tAcht um Shaoráil Faisnéise 2014 an ceart don phobal i gcoitinne rochtain a lorg ar thaifid atá i seilbh comhlachtaí poiblí (faoi réir díolúintí áirithe), cúiseanna le cinntí a lorg, agus faisnéis phearsanta a cheartú.
Tá an FTO faoi réir fhorálacha an Achta seo, agus ba chóir iarratais a dhéantar faoin Acht a sheoladh i scríbhinn chuig an Oifigeach um Shaoráil Faisnéise ag foi@erc.ie nó tríd an bpost.
Cliceáil anseo chun rochtain a fháil ar ár bhFaisnéis agus Nósanna Imeachta FOI.

Foras Taighde ar Oideachas
Educational Research Centre

Gearáin

Cé go ndéanaimid gach iarracht seirbhís den chaighdeán is airde a sholáthar dár gcustaiméirí, tuigimid nach gcomhlíonfar d'ionchais i gcónaí. Tá sé de cheart agat, áfach, gearán a dhéanamh má mheasann tú go bhfuil an caighdeán seirbhíse a cuireadh ar fáil duit faoi bhun an chaighdeáin atá leagtha amach sa Chairt seo.
Má tá tú míshásta le haon ghné dár seirbhís nó den idirghníomhú linn, moltar an gearán a dhíriú go díreach chuig an duine a raibh tú ag plé leis, ag leagan amach cineál na faidhbe agus ag soláthar aon aiseolas atá ábhartha, dar leat. Tugann an t-aiseolas seo deis dúinn aon ghnóthaí idir na daoine a bhfuil baint dhíreach acu leis an idirghníomhú a réiteach.
Glactar go dáiríre le gach gearán agus déileálfar leo go cothrom agus go neamhchlaonta. Déanfar gach iarracht freagairt go pras, ag réiteach na faidhbe nuair is féidir.
Mura bhfaigheann tú freagra sásúil, féadfaidh tú d'iarratas a dhíriú ar an bPríomhfheidhmeannach.

- Ar ríomhphost chuig info@erc.ie. Faoi bhráid an POF, le cur síos gairid ar an ábhar sa cheannteideal, nó
- tríd an bpost chuig an seoladh seo a leanas:

  An Foras Taighde ar Oideachas - Gearáin
  OCBÁC, Campas Naomh Pádraig,
  Bóthar Dhroim Conrach Uachtarach,
  Baile Átha Cliath D09 AN2F.

I gcás nach féidir gníomhú chun ceist a réiteach, cuirfear míniú ar fáil chuige seo, agus cuirfimid ar an eolas tú faoi do cheart breise achomharc a dhéanamh nó an t-ábhar a cur ar aghaidh chuig Oifig an Ombudsman.

Achomhairc

Oibreoidh an FTO chun toradh sásúil a sholáthar ar aon ghearán. Má tharlaíonn nach bhfaigheann tú freagra sásúil, is féidir leat an cheist a chur ar aghaidh chuig

Oifig an Ombudsman ag am ar bith. Is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ag:

Oifig an Ombudsman,
18 Sráid Líosain Íochtarach,
Baile Átha Cliath 2, D02 HE97.
Guthán: +353 1 639 5600,
Íosghlao: 1890 22 30 30 (d'fhéadfadh táillí a bheith éagsúil)
Ríomhphost: info@ombudsman.ie

Aiseolas agus Feabhsú Seirbhíse

Tá sé mar aidhm againn seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar ar an mbealach is cabhrach is féidir, agus déanfaimid monatóireacht, meastóireacht agus athbhreithniú leanúnach ar ár bpróisis seirbhíse.

I gcás nach féidir leis an aiseolas a chuirtear ar fáil an t-idirbheart reatha a fheabhsú, geallaimid go mbreithneoimid an t-aiseolas go léir a fhaightear chun seirbhísí agus idirghníomhaíochtaí amach anseo a fheabhsú.

Fáiltímid roimh aiseolas agus moltaí cuiditheacha ón bpobal, ónár gcustaiméirí, agus ón bpobal taighde agus oideachais toisc go bhfuil sé seo riachtanach chun cabhrú linn an chaoi a fhreastalaímid ort a fheabhsú. Cuir in iúl dúinn faoi do thaithí maidir le húsáid nó rochtain ár seirbhísí agus ár bhfaisnéis.

Stair Cheadaithe / Athbhreithnithe

Glacadh leis an gCairt Chustaiméirí seo chun treoir a thabhairt dár gcustaiméirí, dár bpáirtithe leasmhara, agus don phobal de réir an dá Phrionsabal déag um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí, maidir le faisnéis i dtaighde oideachais, mar aon leis an tseirbhís a sholáthraítear don phobal. Déanfar é seo a athbhreithniú agus a nuashonrú gach trí bliana ar a laghad nó níos luaithe más gá, ag cur san áireamh riachtanais na gcustaiméirí agus na bpáirtithe leasmhara, athruithe i bpróisis inmheánacha, agus rialacháin na seirbhíse poiblí.