



NUI MAYNOOTH

Ollscoil na hÉireann Má Nuad

National University of Ireland,
Maynooth

SERVICE CHARTER



Introduction

National University of Ireland, Maynooth was established as one of the seven Irish Universities by the *Universities Act 1997*. Tracing its origins to 1795 the University has a long tradition of excellence in education and research. The University provides courses in the areas of arts, humanities, science and engineering, and social sciences. An expanding and vibrant research community operates on campus.

Commitment of the University to Quality Service Delivery

The Strategic Plan of the University for the period 2006-2011 sets out the medium term work programme for the University. It is underpinned by a clear vision for the National University of Ireland, Maynooth and a strategic intent to reflect the stated vision. In implementing our strategic intent we are committed to delivering quality services that meet the needs of students, prospective students, past students, staff and all other stakeholders. We will seek to ensure that this commitment is supported by putting in place a comprehensive training programme and utilising information and communications technology.

Priorities

- We are committed to developing as an international community of learning, engaged in teaching, scholarly and research activities to the benefit of Irish and international society. We accept that a primary service responsibility is to deliver the highest standard of educational provision to our students (current and future).
- We are committed to being a strong and active participant in international and Irish society and culture. We are committed to taking a leading role in the regional community, and to providing academic programmes that align with regional and national needs and those of the local community.
- We acknowledge our responsibility to provide a quality service to all our external stakeholders, e.g. public and private funding bodies.
- We value our staff and we are committed to providing the highest quality service in interactions between our staff. We are committed to maintaining and enhancing a good working environment.

Quality Service

Respect

- We are committed to treating all who interact with our services with dignity and respect.
- We are dedicated to delivering services in a manner that is respectful and courteous, and which aims to achieve equality of treatment for all regardless of "gender, marital status, family status, sexual orientation, religious belief, age, disability, race or membership of the Traveller community".

Equality/Diversity

- We will work to eliminate barriers to higher education for people who experience disadvantage and social exclusion.
- We will endeavour to ensure that the rights established under equality legislation are reflected both in our policies and in terms of the delivery of all our education programmes and services.

- We are committed to the development of a socially inclusive and inter-cultural campus and will continue to be an equal opportunities employer.
- We will ensure that staff are fully aware of our commitment to equality and diversity and that our policies on equality for the protection of the dignity of staff and students are adhered to.

Physical Access

- We are committed to providing clean accessible facilities that comply with occupational health and safety standards and as part of this, to facilitate access for people with disabilities and others with specific needs.

Information

- We will endeavour to ensure that information we provide is clear, timely and accurate and that people with special needs are accommodated.
- We are committed to providing integrated and well-coordinated services through clear information on the full range of educational opportunities, services and facilities available.
- We will ensure that the potential offered by information technology is availed of, and that our website (www.nuim.ie) conforms, as fully as possible, to the web accessibility initiative guidelines for public websites.
- We will ensure that our website is kept under review and that relevant University publications are published on the website.

Communications and Timeliness

We are committed to ensuring that communication between those designing and delivering services to students, staff, and stakeholders is of the highest standard. We will ensure that queries are responded to in a timely, relevant and accurate manner. Staff have the freedom to exercise their judgement in respect of the decision to respond to any particular query. In particular, we undertake that:

- Where a query cannot be responded to promptly, an acknowledgement will normally be made within five working days indicating the staff member who is dealing with the query, and a full reply will be issued within a reasonable time.
- Contact names and details, including both an e-mail address and a direct dial-in number (where appropriate), will be provided with University communications.
- In the event of a complex response that takes time, we will keep the person informed of progress on a regular basis.
- We will endeavour to ensure that correspondence and queries do not go unanswered when individual staff members are absent from work.

Consultation and Evaluation

We are committed to providing a structured approach to consultation with students, staff and stakeholders in relation to the development, delivery and review of services. We will achieve this using a range of the following methods:

- Staff-student consultative committees
- Partnership committee
- Questionnaires
- Focus groups and consultation exercises
- General staff meetings

Choice

We are committed to providing a flexible and quality service and to using appropriate emerging technologies to facilitate our students, staff and external stakeholders.

Official Languages Equality

In line with the *“University’s Scheme of Compliance with the Official Languages Act 2003”* we will provide quality services bilingually. We will inform our students and other stakeholders of their right to choose to be dealt with through either of the official languages as detailed in the scheme.

Procedures for Complaints and Appeals

We make every effort to assist you by providing a high quality and professional service at all times. There are some formal complaint and appeal procedures in place in the University for staff and students relating to specific issues. Where such procedures are in place staff and students should avail of them.

Where no formal procedure is available and you wish to make a complaint or an appeal you should:

- Contact the head of department or service who will deal with your complaint or appeal in the first instance.
- If you are unhappy with the outcome of your complaint or appeal please contact:
Ann McKeon
Humanity House (Room 25)
NUI Maynooth
Tel: 01 7086184
Email: ann.mckeon@nuim.ie
- Your complaint or appeal will be acknowledged, treated confidentially and investigated thoroughly. You will receive a prompt response.
- In the event of an unavoidable delay you will be kept advised of progress on a regular basis.

Please note:

There is an appeal procedure in place for rechecking and appealing examination results. To have your examination results rechecked or to appeal your examination results contact: The Registrar’s Office, National University of Ireland, Maynooth, County Kildare at 01-7083579, Email: registrar@nuim.ie, who will give you full details of the procedures. These procedures are also on our website (www.nuim.ie).



NUI MAYNOOTH

Ollscoil na hÉireann Má Nuad

Ollscoil na hÉireann,
Má Nuad

CAIRT SEIRBHÍSÍ



Réamhrá

Bunaíodh Ollscoil na hÉireann, Má Nuad mar cheann de na seacht nOllscoil Éireannach faoi *Acht na nOllscoileanna 1997*. Rianaíonn sí a stair siar go 1795 agus tá traidisiún fada aici as ardchaighdeán oideachais agus taighde. Soláthraíonn an Ollscoil cúrsaí sna healaíona, sna daonnachtaí, san eolaíocht agus innealtóireacht, agus sna heolaíochtaí sóisialta. Oibríonn pobal taighde fuinniúil a bhíonn ag síorfhás ar champas.

Tiomantas na hOllscoile do Sheachadadh Seirbhísí Ardchaighdeáin
Leag Plean Straitéiseach na hOllscoile don tréimhse 2006-2011 amach clár oibre meántéarmach don ollscoil. Tá sé tacaithe ag fíс gheal d'Ollscoil na hÉireann, Má Nuad agus gealltanas straitéiseach chun an fhís áirithe seo a fhíorú. Táimid tiomnaithe do sheirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil a fhreastalaíonn ar riachtanais na mac léinn, na mac léinn ionchasacha, na gcéimithe, na foirne agus na bpáirtithe leasmhara go léir, agus ár ngealltanas straitéiseach á chur i bhfeidhm. Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go bhfuil an gealltanas seo tacaithe trí chlár traenála cuimsitheach a chur in áit, agus teicneolaíocht eolais agus cumarsáide a úsáid.

Tosaíochtaí

- Táimid tiomnaithe dár bhforbairt mar phobal idirnáisiúnta léinn, rannpháirteach i dteagasc, i ngníomhaíochtaí scolártha agus taighde a rachaidh chun socair don tsochaí Éireannach agus idirnáisiúnta. Glacaimid leis gur ceann de phríomhfhreagrachtaí seirbhíse é an soláthar oideachasúil is airde ó thaobh caighdeáin de, a ofráil dár mic léinn (mic léinn reatha agus ionchasacha).
- Táimid tiomnaithe do bheith inár rannpháirtí láidir agus gníomhach i sochaí agus cultúr idirnáisiúnta agus Éireannach. Táimid tiomnaithe do ról ceannaireachta a ghlacadh sa phobal réigiúnach, agus do chlár acadúla a sholáthar, a ailíníonn le riachtanais réigiúnacha agus náisiúnta agus leo siúd de chuid an phobail agus an réigiúin.
- Glacaimid lenár bhfreagracht chun seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar dár bpáirtithe leasmhara seachtracha go léir, e.g. comhlachtaí maoinithe poiblí agus príobháideacha.
- Tá meas againn ar ár bhfoireann, agus táimid tiomnaithe do sheirbhís ardcháilíochta a sholáthar in idirghníomhuithe idir bhaill dár bhfoireann. Táimid tiomnaithe do thimpeallacht mhaith oibre a chothabháil agus a fheabhsú.

Seirbhís Cháilíochta

Meas

- Táimid tiomnaithe do chaitheamh le gach duine a phléann lenár seirbhísí le dínit agus meas.
- Táimid tiomnaithe do sheirbhísí a sheachadadh ar bhealach atá ómósach agus cúirtéiseach, agus tá sé mar aidhm againn comhionannas a bhaint amach do chách, cuma faoi "inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnda, aois, míchumas, cine nó ballraíocht den Lucht Taistil".

Comhionannas/ Éagsúlacht

- Oibreimid chun fáil réidh le constaicí d'ardoideachas do dhaoine a mbíonn taithí acu ar mhíbhuntáiste agus eisiámh sóisialta.

- Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go bhfuil na cearta atá bunaithe faoi reachtaíocht chomhionannais le feiceáil inár bpolasaithe agus i dtéarmaí sheachadadh ár gclár oideachais agus seirbhísí.
- Táimid tiomnaithe d'fhorbairt campais atá cuimsitheach go sóisialta agus go hidirchultúrtha, agus leanaimid le bheith inár bhfostóir le deiseanna comhionanna.
- Déanfaimid cinnte go bhfuil an fhoireann go hiomlán eolasach ar ár ngealltanas do chomhionannas agus éagsúlacht, agus go gcloíonn ár bpolasaithe le comhionannas agus le cosaint agus dínit na foirne agus mic léinn.

Rochtain Fhisiciúil

- Táimid tiomnaithe d'áiseanna glana, inrochtana a sholáthar, a chloíonn le caighdeáin sláinte saothair agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus daoine eile faoi riachtanais faoi leith.

Eolas

- Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go bhfuil eolas a chuirimid ar fáil soiléir, tráthúil agus cruinn, agus go bhfreastalaítear ar dhaoine faoi riachtanais speisialta.
- Táimid tiomnaithe do sheirbhísí comhtháite agus dea-chomhordnaithe a sholáthar trí eolas soiléir ar réimse iomlán na ndeiseanna oideachasúla, seirbhísí agus áiseanna atá ar fáil.
- Cinnteoidimid go n-úsáidtear póitinseal na teicneolaíochta faisnéise a ofráltar, agus go gcloíonn ár láithreán Gréasáin (www.nuim.ie), chomh hiomlán agus is féidir, le treoirlínte thionscnamh inrochtana na láithreán Gréasáin do láithreáin Ghréasáin phoiblí.
- Cinnteoidimid go bhfuil ár láithreán Gréasáin á choinneáil faoi athbhreithniú, agus go bhfoilsítear foilseacháin Ollscoile chuí ar an láithreán Gréasáin.

Cumarsáid agus Tráthúlacht

Táimid tiomnaithe do chinntiú go bhfuil cumarsáid idir iad siúd atá ag dearadh agus ag seachadadh seirbhísí do mhic léinn, don fhoireann, agus do pháirtithe leasmhara, ar an gcaighdeán is airde. Cinnteoidimid go bhfreagraítear iarratais ar bhealach tráthúil, cuí agus cruinn. Tá an fhoireann saor le breith a dhéanamh maidir le cinneadh freagra a thabhairt ar aon iarratas faoi leith. Geallaimid, ach go háirithe, an méid seo a leanas:

- áit nach féidir freagra a thabhairt go mear, déanfar admháil de ghnáth taobh istigh de chúig lá, ag sonrú an bhaill fhoirne atá ag déileáil leis an iarratas, agus eiseofar freagra iomlán taobh istigh d'am réasúnta;
- Soláthrófar ainmneacha agus sonraí teagmhála, ríomhphost san áireamh (mar is cuí) agus uimhir dhialaithe isteach díreach cuí, i gcumarsáid ón Ollscoil;
- má tharlaíonn sé go bhfuil freagra casta i gceist a thógfaidh roinnt ama, coinneoidimid an t-iarratasóir ar an eolas faoin dul chun cinn ar bhunús rialta;
- déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go dtabharfar freagra ar chomhfhreagras agus iarratais nuair atá baill foirne faoi leith as láthair ón obair.

Comhairliúchán agus Meastóireacht

Táimid tiomnaithe do chur chuige struchtúrtha a sholáthar um chomhairliúchán cuí le, agus rannpháirtíocht ó, mhic léinn, an

fhoireann agus rannpháirtithe leasmheara maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Bainfidimid seo amach trí úsáid a bhaint as na modhanna seo a leanas:

- Mic léinn, baill foirne agus páirtithe leasmhara seachtracha a dhéanamh gníomhach mar bhaill de choistí cuí a dhéanann cinnidh
- Coistí comhairliúcháin leis an bhfoireann/ na mic léinn
- Coiste páirtnéireachta
- Ceistneoirí
- Grúpaí fócais agus cleachtaí comhairliúcháin
- Cruinnithe ginearálta foirne

Rogha

Táimid tiomnaithe do sheirbhís sholúbtha ardchaighdeán a sholáthar agus d'úsáid teicneolaíochtaí cuí nuafhorbartha mar áis dár mic léinn, dár bhfoireann agus dár rannpháirtithe leasmhara seachtracha.

Comhionannas agus Teangacha Oifigiúla

De réir *Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003* – An Scéim Comhlíonta, soláthroidimid seirbhísí ardchaighdeán go dátheangach. Cuirfidimid ar eolas ár gcuid mac léinn agus ár bpáirtithe leasmhara eile faoina gceart rogha a dhéanamh seirbhís a éileamh i gceann amháin nó sa dá theanga oifigiúla mar atá sonraithe sa scéim.

Nósanna Imeachta do Ghearáin agus Achomhairc

Déanaimid gach iarracht cuidiú leat trí sheirbhís ardchaighdeán agus phroifisiúnta a sholáthar gach uair. Tá roinnt nósanna imeachta foirmeálta gearáin agus achomhairc curtha in áit san Ollscoil don fhoireann agus do mhic léinn maidir le cúrsaí faoi leith. Ba cheart don fhoireann agus do mhic léinn leas a bhaint as a leithéidí seo de nósanna imeachta nuair is ann dóibh.

Áit nach bhfuil nós imeachta foirmeálta ar fáil agus gur mhaith leat gearán nó achomharc a dhéanamh, ba cheart duit:

- Teagmháil a dhéanamh le ceann na roinne nó seirbhíse a dhéileálfaidh le do ghearán nó achomharc sa chéad ásc.
- Mura bhfuil tú sásta le toradh do ghearáin nó achomhairc déan teagmháil le do thoil le:
Ann McKeon
Teach na Daonnachta (Seomra 25)
Ollscoil na hÉireann, Má Nuad
Teil: 01 7086184
Ríomhphost: ann.mckeon@nuim.ie
- Admhálfar go bhfuarthas do ghearán nó achomharc, caithear leis faoi rún agus fiosrúfar go cruinn beacht é. Gheobhaidh tú freagra mear.
- Más ann do mhoilliú dosheachanta, coinneofar ar an eolas thú faoi dhul chun cinn ar bhunús rialta.

Nóta:

Tá nós imeachta achomhairc in áit chun athsheiceáil agus achomharc a dhéanamh ar thorthaí scrúdaithe. Chun athsheiceáil nó achomharc a fháil maidir le do thorthaí scrúdaithe, déan teagmháil le hOifig an Chláraitheora, Ollscoil na hÉireann, Má Nuad, Co. Chill Dara ag 01-7083579, Ríomhphost: registrar@nuim.ie, agus tabharfaidh siad na sonraí go léir duit faoi na nósanna imeachta. Tá na nósanna imeachta seo ar ár láithreán Gréasáin ag www.nuim.ie.