



An Roinn Leanaí, Comhionannais,
Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige
Department of Children, Equality,
Disability, Integration and Youth

An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige

Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do
Chustaiméirí
agus Cairt Chustaiméirí
2022-2025

Clár Ábhar

Clár Ábhar	2
Brollach ón Ard-Rúnaí	3
1. Oibriú le príomhpháirtithe seachtracha agus páirtithe leasmhara	4
2. Oiliúint.....	4
3. Oibleagáidí reachtúla	4
4. Cé hé cé	4
5. Ár ngealltanais dár gcustaiméirí	4
6. Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí	5
Aguisín A: Cairt Chustaiméirí 2022–2025.....	7
Aguisín B: Níos Imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí	12
Aguisín C: Beartas Gníomhaíochtaí Mírreasúnta	14

Brollach ón Ard-Rúnaí

Is é misean na Roinne Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige feabhas a chur ar shaol leanaí, daoine óga, daoine fásta, teaghlaigh agus pobail, ag aithint éagsúlachta agus ag cur comhionannas deiseanna chun cinn. Is í an Fhís atá againn ná sochaí chothrom, chomhionann agus chuimsitheach ina bhfuil meas ar chearta, agus inar féidir le gach duine a cumas a bhaint amach.

Tá ár luachanna agus ár spriocanna leagtha amach inár [Ráiteas Straitéise](#).

Leagtar amach sa Chlár don Rialtas raon leathan gealltanais don Roinn a chuimsíonn forbairt beartais agus seachadadh príomhsheirbhísí.

Bíimid i dteagmháil le heagraíochtaí comhpháirtíochta ar fud an Rialtais, Comhlachtaí Stáit, Pobail agus Eagraíochtaí Neamhrialtasacha chun forbairt a dhéanamh ar fhianaise agus chun beartas agus seachadadh seirbhíse a sheachadadh.

Táimid freagrach go haonarach agus le chéile as an méid a dhéanaimid. Táimid oscailte d'athrú. Táimid dírithe ar an gcustaiméir agus tá meas againn agus muid ag déileáil leis an bpobal agus le comhghleacaithe oibre.

Leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta agus sa Chairt um Sheirbhís do Chustaiméirí 2022-2025 conas a dhéanfaidh an Roinn iarracht a chinntiú go mbainfear amach na caighdeáin is airde agus is féidir de sheirbhís do chustaiméirí.

Kevin McCarthy
Ard-Rúnaí

1. Oibriú le príomhpháirtithe seachtracha agus páirtithe leasmhara

Oibríonn an Roinn i ndlúth-chomhpháirtíocht le Ranna Rialtais eile, gníomhaireachtaí agus oifigí eile, soláthraithe seirbhíse, baill den phobal, ionadaithe tofa, eagraíochtaí neamhrialtasacha, eagraíochtaí idirnáisiúnta agus Grúpaí deonacha agus ionadaíochta (lena n-áirítear grúpaí a dhéanann ionadaíocht thar ceann leasanna leanaí agus daoine óga).

Déileálann an Roinn le daoine den phobal maidir le roinnt scéimeanna a fheidhmíonn sí. Tá raon an-leathan idirghníomhaíochtaí aige le príomheagraíochtaí pobail, deonacha agus neamhbhrabúis.

Baineann forálacha na Cairte um Sheirbhís do Chustaiméirí agus an Plean Gníomhaíochta le foireann na Roinne freisin.

2. Oiliúint

Táimid tiomanta d'infheistíocht a dhéanamh in oiliúint seirbhíse custaiméara don fhoireann ar fad ionas go mbeidh an t-eolas agus na scileanna acu chun seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar. Aithnímid luach na hoiliúna seo maidir le heolas a chur ar an bhfoireann faoi na gealltanais atá leagtha amach inár gCairt Chustaiméirí, na beartais agus na cleachtais atá leagtha amach sa Plean Gníomhaíochta.

3. Oibleagáidí reachtúla

Tá an Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige tiomanta do gach dualgas reachtúil ábhartha a chomhlíonadh. Chomh maith leis na tiomantais a tugadh inár bPlean Gníomhaíochta agus Cairt Seirbhíse do Chustaiméirí, tá sé tábhachtach go mbeadh foireann uile na Roinne ar an eolas faoina n-oibleagáidí reachtúla.

4. Cé hé cé

Tá faisnéis maidir le cén áit ar féidir leat dul i ngleic le do cheist shonrach ar fáil ar [ár suíomh gréasáin](#).

Le haghaidh ceisteanna ginearálta, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh leis an Roinn trí ríomhphost ag contact@equality.gov.ie

5. Ár ngealltanas dár gcustaiméirí

Tá ár ngealltanas dár gcustaiméirí, chomh maith le freagrachtaí an chustaiméara agus iad i dteagmháil leis an Roinn, liostaithe inár **gCairt Chustaiméirí in Aguisín A**.

6. Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Táimid tiomanta do na leibhéil seirbhíse is airde a sholáthar dár gcustaiméirí go léir de réir na **bPrionsabal seo a leanas maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí**:

(1) Ardchaighdeáin Seirbhíse

Foilsigh ráiteas a leagann amach nádúr agus cáilíocht na seirbhíse ar féidir leis an gcustaiméir a bheith ag súil leis agus cuir an ráiteas seo ar taispeáint go feiceálach ag pointe seachadta na seirbhíse.

(2) Comhionannas/Éagsúlacht

Cinntigh go dtabharfar aghaidh iomlán ar na cearta chun cóir chomhionann arna mbunú ag reachtaíocht comhionannais (ar fhorais inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil).

Aithnigh agus oibrigh chun deireadh a chur le bacainní rochtain a fháil ar sheirbhísí do dhaoine atá buailte le bochtaineacht agus eisiámh sóisialta, chomh maith leo siúd atá ag tabhairt aghaidh ar bhacainní geografacha ar sheirbhísí.

(3) Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a sholáthar a chinntíonn príobháideacht, a chloíonn le caighdeáin ghairme agus sábháilteachta agus a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil sainriachtanais acu.

(4) Eolas

Glac cur chuige réamhghníomhach maidir le faisnéis a sholáthar atá soiléir, tráthúil agus cruinn, atá ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a chomhlíonann riachtanais daoine le riachtanais shonracha. Cinntigh go mbaintear leas iomlán as an bpoitéinseal a chuireann Teicneolaíocht Faisnéise ar fáil agus go gcloíonn an t-eolas atá ar fáil ar shuíomhanna gréasáin na seirbhíse poiblí na treoirlínte maidir le foilsiú gréasáin. Leanúint leis an iarracht chun rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimpliú.

(5) Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, íogaireacht agus an mhoill is lú, ag cothú atmaisféar ina bhfuil meas frithpháirteach idir an soláthraí agus an custaiméir.

(6) Gearáin agus Achomhairc

Córas achomhairc/athbhreithnithe foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a chothabháil do chustaiméirí atá míshásta le cinní agus/nó leibhéil seirbhíse a bhfuil taithí acu.

(7) Comhairliú agus Measúnacht

Cur chuige struchtúrtha a sholáthar maidir le comhairliúchán bríoch leis an gcustaiméir agus rannpháirtíocht an chustaiméara maidir le forbairt, seachadadh agus athbhreithniú seirbhísí. Meastóireacht bhríoch ar sheachadadh seirbhíse a chinntiú.

(8) Rogha

Cuir rogha ar fáil, nuair is féidir, i seachadadh seirbhíse lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh pointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Úsáid na teicneolaíochtaí atá ar fáil agus atá ag teacht chun cinn chun an rochtain agus an rogha is mó agus cáilíocht an tseachadta a chinntiú.

(9) Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge agus / nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas faoina gceart chun go ndéileálfar leo trí cheann amháin nó ceann eile de na teangacha oifigiúla.

(10) Comhordú Níos fearr

Cur chuige comhordaithe agus comhtháite a chothú maidir le seachadadh seirbhísí poiblí.

(11) Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo i gceart maidir le saincheisteanna seachadta seirbhíse

Tá an tslí ina n-urramóimid na prionsabail seo leagtha amach inár **gCairt Chustaiméirí (Aguisín A)**. Chun a chinntiú go gcomhlíontar gealltanais ár gCairt Chustaiméirí, tá roinnt caighdeáin agus táscairí feidhmíochta forbartha againn a ndéanfaimid ár bhfeidhmíocht a thomhas ina n-aghaidh.

Aguisín A: Cairt Chustaiméirí 2022–2025

Leagann an Chairt Chustaiméirí amach cad is féidir le daoine a bheith ag súil leis agus iad ag déileáil linn.

1. Ár nGealltanais dár gCustaiméirí

Tá sásamh na gcustaiméirí an-tábhachtach dúinn agus tá sé mar aidhm againn é seo a bhaint amach trí -

- caitheamh le custaiméirí ar bhealach ceart, cóir, neamhchlaonta agus cúirtéiseach;
- an tseirbhís agus an chomhairle is fearr is féidir a thabhairt dár gcustaiméirí;
- trí iarracht a dhéanamh a chinntiú go seastar leis na cearta chun córa comhionainne atá leagtha amach sa reachtaíocht comhionannais agus ár seirbhísí á seachadadh;
- trí iarracht a dhéanamh, nuair is féidir, freastal ar aon riachtanais speisialta a d'fhéadfadh a bheith ag ár gcustaiméirí.

2. Fiosrúcháin Teileafóin

Beimid ar fáil chun glaonna teileafóin a fhreagairt le linn gnáthuaireanta oifige (9:15am - 5:30pm Luan go Déardaoin [5:15pm Dé hAoine]). Tá sé mar aidhm againn gach glaoch a fhreagairt go héifeachtach. Aithneoimid muid féin agus ár réimse oibre. Beimid béasach agus cabhrach agus cuirfimid faisnéis shoiléir cheart ar fáil dár gcustaiméirí. Mura féidir linn freagra a thabhairt láithreach, tógfaimid sonraí an chustaiméara agus cuirfimid glaoch ar ais orthu ag am oiriúnach.

3. Cumarsáid Scríofa

Déanaimid iarracht cumarsáid scríofa, lena n-áirítear ríomhphost, a admháil laistigh de 5 lá oibre tar éis dúinn iad a fháil, agus freagra deiridh a sholáthar laistigh de 20 lá oibre. I gcásanna nach féidir an tréimhse ama seo a chomhlíonadh, míneoimid é seo dár gcustaiméirí trí fhreagra eatramhach laistigh den tréimhse 20 lá.

Más do Roinn Rialtais eile an comhfhreagras nó comhlacht poiblí, cuirfimid, le do thoiliú, an comhfhreagras ar aghaidh chucu.

4. Glaoiteoirí Pearsanta

Beimid ar fáil chun bualadh, trí choinne, lenár gcustaiméirí le linn gnáthuaireanta oifige ar ábhair a bhaineann le hobair na Roinne. Beannfaimid go múinte do chuairoteoirí, beimid cothrom agus cuiditheach, agus déileálfaimid lena gcuid fiosrúcháin chomh tapa agus is féidir. Cuirfimid áiseanna oiriúnacha ar fáil le haghaidh cruinnithe agus déanfaimid cinnte go bhfuil ár n-oifigí glan agus sábháilte. Cinnteoidimid freisin go mbeidh ár n-oifigí inrochtana do dhaoine faoi mhíchumas.

5. Beartas um Stádas Comhionann

Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar ar féidir lenár gcustaiméirí go léir leas a bhaint aisti agus a chaitear go cothrom le gach custaiméir. Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go gcuirfidh na seirbhísí a sholáthraimid san áireamh na riachtanais a d'fhéadfadh a bheith ag grúpaí áirithe custaiméirí. Nuair is cuí, rachaimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí lena chinntiú go dtabharfar aire dá riachtanais inrochtaineachta. Cuirfimid oiliúint chuí foirne ar fáil chun tacú leis na gealltanais seo.

6. Comhionannas/Éagsúlacht

Cinnteoimid go mbeidh eolas ag ár bhfoireann ar chomhionannas agus éagsúlacht agus déanfaimid é seo trí oiliúint, faisnéis agus cumarsáid. Inár ndéileálacha le custaiméirí, cinnteoimid go seasfar lena gcearta ar dhéileáil chomhionann, arna leagan amach ag reachtaíocht chomhionannais.

7. Séirbhís trí Ghaeilge/Service in Irish

Tabharfar freagra as Gaeilge ar chomhfreagras a gheofar i nGaeilge. Déanfar gach iarracht freastal ar fhiafraithe teileafóin i nGaeilge agus freastal ar dhaoine a thagann i láthair ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge.

Cinnteoimid gur féidir le custaiméirí ar mian leo déileáil linn trí Ghaeilge é sin a dhéanamh.

8. Seirbhísí Ateangaireachta Theanga Chomharthaíochta na hÉireann TCÉ

Cinnteoimid gur féidir le custaiméirí a dteastaíonn agus ar mian leo úsáid a bhaint as Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) chun déileáil linn é sin a dhéanamh.

Is féidir linn ateangaire Teanga Chomharthaíochta na hÉireann (TCÉ) a sholáthar go pearsanta nó trí nasc físe nuair is gá. Déan teagmháil linn le do thoil, mar beidh orainn coinne a shocrú chun an tseirbhís seo a sholáthar.

9. Seirbhísí Ateangaireachta

Is rannóg de chuid na Roinne Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige (RLCMLÓ) í an tSeirbhís Cóiríochta um Chosaint Idirnáisiúnta (SCCI). Tá SCCI freagrach as cóiríocht agus seirbhísí a bhaineann léi a sholáthar do dhaoine sa phróiseas Cosanta Idirnáisiúnta. Is féidir linn faisnéis agus doiciméid a chur ar fáil ar ár suíomh gréasáin a éascaíonn rochtain ar sheirbhísí SCCI i suas le 13 theanga, roghnaithe as na teangacha a labhraítear go coitianta in ionaid chóiríochta SCCI. Is féidir le baill foirne SCCI a thugann seirbhísí tosaigh comhrá teileafóin a bheith acu le hateangaire chun cabhrú le cónaitheoirí atá i dteagmháil dhíreach leo. Iarr an tseirbhís seo roimh ré má theastaíonn sí uait.

Cé go bhféadfadh cúnaimh ó bhail teaghlaigh nó ó chairde a labhraíonn Béarla, nó ó aipeanna aistriúcháin, a bheith oiriúnach i gcásanna thar a bheith teoranta (e.g. le

foirm iarratais nó faisnéis bhunúsach a lorg), níor cheart brath orthu le haghaidh cruinnithe oifigiúla SCCI. Déanfaimid iarracht ateangaire cuí a chur ar fáil le haghaidh comhráite den sórt sin.

10. Oiliúint

Déanfaimid infheistíocht in oiliúint seirbhíse custaiméara dár bhfoireann, go háirithe baill foirne a bhíonn i dteagmháil leis an bpobal.

11. Freagrachtaí Ár gCustaiméirí

Táimid ag súil go gcaithfear lenár bhfoireann go cúirtéiseach agus le meas. Ní mór do chustaiméirí an deis a thabhairt dár bhfoireann freagra a thabhairt ar fhiosrúcháin a dhéantar.

Tá sé de cheart ag ár bhfoireann cinneadh a dhéanamh deireadh a chur le glao teileafóin má léiríonn an glaoiteoir iompar ionsaitheach nó maslach. Sa chás go dtarlaíonn sé seo, cuirfidh an ball foirne in iúl don té atá ag glaoch go bhfuil hiompar do-ghlactha agus comhairle a thabhairt go gcuirfear deireadh leis an nglao má leanann an t-iompar ar aghaidh.

Tá Beartas Gníomhartha Mírreasúnta na Roinne le fáil in **Aguisín C**.

12. Aiseolas

Más mian le custaiméir moladh a dhéanamh maidir le conas is féidir linn ár seirbhís a fheabhsú, is féidir leo ríomhphost a chur chuig ár nOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí, ar féidir teagmháil a dhéanamh leis ag contact@equality.gov.ie

Is féidir le custaiméirí scríobh chuig

An tOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí

An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige

SAORPHOST F5055

Bloc 1, Plás Miesian

50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach

Baile Átha Cliath 2.

D02 XWI4

13. Gearáin ó Chustaiméirí

Tá ár Nós Imeachta Gearán ó Chustaiméirí leagtha amach in **Aguisín B** thíos.

Tá pointe teagmhála ár nOifigeach Rochtana thíos agus ar ár suíomh gréasáin má tá gearán á dhéanamh agat faoin Acht um Míchumas (2005).

14. Cuidigh Linn chuig Cuidigh Leat

Is fearr is féidir linn cabhrú leat má

- sholáthraíonn tú aon fhaisnéis atá agat a bhaineann le d'fhiosrúchán
- sholáthraíonn tú aon doiciméid ábhartha agus uimhreacha tagartha atá agat
- leanann tú aon seicliostaí nó treoirlínte a tugadh duit
- chaitheann tú go cúirtéiseach lenár bhfoireann agus lenár gcustaiméirí eile

15. Pointí Teagmhála / Uimhreacha Teileafóin / Ríomhphost

Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí

An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige
SAORPHOST F5055
Bloc 1, Plás Miesian
50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach
Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4

Teileafón – 01 647 3167

Ríomhphost – contact@equality.gov.ie

Oifigeach Rochtana

Oifigeach Rochtana – Jill Robinson
An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige
SAORPHOST F5055
Bloc 1, Plás Miesian
50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach
Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4

Teileafón – 01 647 3070

Ríomhphost – jill.robinson@equality.gov.ie

Oifigeach um Shaoráil Faisnéise

An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige
SAORPHOST F5055
Bloc 1, Plás Miesian
50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach
Baile Átha Cliath 2. D02 XWI4

Teileafón – 01 647 3167

Ríomhphost – foiequality@equality.gov.ie

Oifigeach Achomhairc Gearán

An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige

SAORPHOST F5055

Bloc 1, Plás Miesian

50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach

Baile Átha Cliath 2

D02 XW14

Teileafón – 01 647 3000

Ríomhphost - contact@equality.gov.ie

Aguisín B: Nós Imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí

An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige

Cad é gearán?

Sainmhínimid gearán mar léiriú míshásaimh maidir le soláthar seirbhíse nó seirbhísí ag an Roinn, mar atá leagtha amach faoi na gealltanais inár gCairt Chustaiméirí.

Conas gearán a dhéanamh?

- Má tá cúis ghearáin agat, ba chóir é a threorú i dtosach chuig an aonad ábhartha den Roinn. Déanfaidh ár bhfoireann ansin iarracht déileáil leis an bhfadhb gan mhoill nó, mura mbaineann an gearán le seirbhís a sholáthraímid, díreoidh sé thú chuig an gcomhlacht cuí. Mura bhfuil ainm an duine san aonad ar chóir duit teagmháil a dhéanamh leis ar eolas agat, nó mura bhfuil tú cinnte cén comhlacht ar cheart duit do ghearán a dhéanamh chuige, beidh ár nOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí sásta comhairle a chur ort. (Tá sonraí teagmhála sa Chairt Chustaiméirí in Aguisín A)
- Murar féidir le foireann an aonaid do ghearán a réiteach, nó mura bhfuil tú míshona lena bhfreagra, is féidir leat a iarraidh go ndéanfaidh ball sinsearach den fhoireann ón aonad sin athbhreithniú ar an ábhar.
- Má tá tú fós míshásta leis an bhfreagra, ba cheart duit gearán foirmiúil a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí, a dhéanfaidh an gearán a fhiosrú ar do shon.

Is féidir leat gearán a dhéanamh leis an Oifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí i scríbhinn nó trí ríomhphost.

Cén fhaisnéis ba cheart duit a sholáthar?

Cabhróidh tú le fiosrú do ghearán a bhrostú trí na sonraí seo a leanas a sholáthar:

- D'ainm, do sheoladh agus do sheoladh ríomhphoist
- An chúis le do ghearán nó míshástacht.
- Ainm an oifigigh nó an aonaid ar dhéileáil tú leis.
- Uimhir teileafóin i rith an lae.

Ár ngealltanais nuair a táimid ag déileáil le gearáin fhoirmiúla

Admhóimid gearáin laistigh de 5 lá oibre agus déanfaimid iarracht déileáil leo laistigh de 15 lá oibre. Más gá dúinn imscrúduithe breise a dhéanamh, cuirfimid in iúl duit agus déanfaimid iarracht é seo a chríochnú laistigh de 20 lá oibre. Coinneoidimid teagmháil rialta le gearánaithe mura mbeimid in ann dul i ngleic leis an gceist laistigh den tréimhse ama seo.

- Déileálfar go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus go muiníneach le gach gearán.
- Coinneoidimid taifid ar ghearáin ar leithligh ó thaifid eile.
- Cinnteoidimid nach n-úsáidfear aon ghearán a rinne tú de mheon macánta chun do mhíbhuntáiste sa todhcháí.
- Déanfaimid ár ndícheall foghlaim ó bhotúin chun a chinntiú nach ndéantar earráidí arís.

An féidir leat achomharc a dhéanamh?

Mura bhfuil tú míshona le toradh an imscrúdaithe ar ghearán, is féidir achomharc a dhéanamh chuig an Oifigeach Achomhairc. Beidh na spriocdhátaí le haghaidh freagra a thabhairt ar achomhairc mar an gcéanna leis na spriocdhátaí do ghearáin fhoirmiúla (a leagtar amach thuas).

Oifigeach Achomhairc

An tOifigeach Achomhairc Gearán
An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige
SAORPHOST F5055
Bloc 1, Plás Miesian
50-58 Sráid Bhagóid Íochtarach
Baile Átha Cliath 2
D02 XW14

Ríomhphost - contact@equality.gov.ie

Mura bhfuil tú sásta leis an toradh go fóill, is féidir leat scríobh chuig:

Oifig an Ombudsman

18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2
Teil. (01) 639 5600
Glaó Áitiúil 1890 22 30 30
Ríomhphost: info@ombudsman.ie

Aguisín C: Beartas Gníomhaíochtaí Mírásúnta

An Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige Beartas chun déileáil le gníomhartha mírásúnta ag daoine den phobal

Réamhrá

Creideann an Roinn go bhfuil sé de cheart ag gach ball den phobal a dhéanann teagmháil linn go n-éistfí leo, go dtuigfí agus go bhfuil meas orthu. Oibrímid go crua chun a bheith oscailte agus inrochtana. I ndéileáil leis an bpobal, éilímid ar ár bhfoireann na cúiseanna lenár gcinntí a chur in iúl go soiléir agus cén fáth, nuair is cuí, nach bhfuil argóint nó toradh roghnaithe gearánaí inchosanta.

Tuigimid go bhféadfadh na himthosca a spreagann daoine dul i dteagmháil lenár Roinn a bheith trína chéile agus anacrach agus go bhféadfadh daoine gníomhú as carachtar. Ní mheasaimid iompar a bheith mírásúnta díreach toisc go bhfuil sé láidir nó diongbháilte. Mar sin féin, d'fhéadfadh go mbeadh amanna ann nuair a fhágann iompar daoine a dhéanann teagmháil leis an Roinn go mbíonn sé deacair dúinn déileáil leis na saincheistanna a ardaíonn siad. I líon beag cásanna, éiríonn na gníomhartha mírásúnta mar gheall ar an mbealach ina gcaitheann siad lenár bhfoireann nó na héilimh a chuireann siad ar an Roinn.

Tá sé de dhualgas orainn ár bhfoireann a chosaint agus nílimid ag súil go gcuirfear faoi réir iompair iad atá maslach, gránna nó bagrach, nó a chuireann éilimh mhírásúnta ar obair na Roinne.

Cad iad na gníomhartha is féidir a mheas a bheith mírásúnta?

- Gníomhartha éilitheacha mírásúnta nó leanúnacha
- Iompar ionsaitheach nó maslach

Baineann gníomhartha mírásúnta éilitheacha nó leanúnacha le minicíocht teagmhála a thógann méid díreireach ama agus acmhainní na Roinne agus a mbíonn tionchar acu ar an am atá ar fáil chun déileáil le gearáin eile.

I measc samplaí de ghníomhartha dá leithéid tá:

- Freagraí a éileamh laistigh de scála ama mírásúnta
- Iarratais leanúnacha ar fhaisnéis
- Glaonna teileafóin leanúnacha agus/nó litreacha
- Ábhair inní neamhghaolmhara a ardú arís agus arís eile
- Diúltú leanúnach glacadh le cinneadh a rinneadh maidir le gearán
- Diúltú leanúnach glacadh le mínithe ar a bhfuil eisiata ó shainchúram na Roinne seo

- Seasamh leanúnach ar thorthaí nach féidir a bhaint amach
- Diúltú leanúnach nósanna imeachta a mhíníonn an Roinn seo a leanúint
- Leanúint le cás dúnta a shaothrú gan aon fhaisnéis nua a chur i láthair
- Bagairt féindochar

Iompar ionsaitheach nó maslach

Táimid ag súil

- go mbeadh ár bhfoireann cúirtéiseach agus ómósach ina n-idirghníomhú leis an bpobal, le daoine gairmiúla, agus
- agus gur chóir go gcaithfeadh na daoine atá i dteagmháil leis an Roinn seo go cúirtéiseach agus go measúil leis an bhfoireann.

Tuigeann an Roinn go bhféadfadh fearg a bheith ar dhaoine a dhéanann teagmháil linn faoi na saincheisteanna atá á n-ardú acu. Níl sé inghlactha, áfach, iad féin a iompar ar bhealach ionsaitheach, maslach, bagrach nó foréigneach leis an bhfoireann. Ní ghlacfar le haon iompar den sórt sin.

Áirítear le hiompar ionsaitheach nó maslach iompar nó teanga (ó bhéal nó scríofa) a d'fhéadfadh a bheith ina cúis leis an bhfoireann chun imeaglú, bagairt nó díobháil a mhothú. Áiríonn sé tuairimí nó gníomhartha bagracha, mí-úsáid chorpartha nó ionsaí, tráchtanna dímheasúla nó maslacha agus drochbhéasa.

Conas a dhéanfaimid bainistiú ar iompar míréasúnta éilitheach nó leanúnach

Má cheapaimid go bhfuil iompar duine míréasúnta scríobhfaimid chucu agus míneoimid cén fáth nach bhfuil glacadh lena n-iompar. Míneoimid freisin má leanann an t-iompar ar aghaidh go mbeidh orainn smaoineamh ar chéimeanna eile a ghlacadh. I measc na gníomhartha a d'fhéadfaimis a bhreithniú tá:

- Glaonna teileafóin a shrianadh go hamanna ar leith agus teorainn a chur leis an am do na glaonna
- D'fhéadfadh go n-iarrfaimid teagmháil a dhéanamh le ball foirne ainmnithe amháin
- Teagmháil a iarraidh i bhfoirm ar leith, mar shampla litreacha amháin
- Sa chás go gcuirtear deireadh le gearán agus gur cuireadh an cinneadh in iúl don duine agus na cúiseanna atá againn leis sin, féadfar comhfhreagras leanúnach a admháil ach ní bheidh aon teagmháil eile ag an Roinn seo.
- Deireadh a chur le gach teagmháil nuair a leanann an duine ar aghaidh le gníomhartha míréasúnta.
(Ní féidir an cinneadh seo a dhéanamh ach amháin le comhaontú an Ard-Rúnaí).
- Gníomh eile a dhéanamh a mheasfaidh an Roinn a bheith cuí

Conas a bainisteoidimid iompar ionsaitheach nó maslach

Ní ghlacfaimid le hiompar nó le comhfhreagras atá maslach nó bagrach don fhoireann. Ní ghlacfar le foréigean fisiciúil, bagairtí, íde béil nó ciapadh agus is dócha go gcuirfear deireadh le gach teagmháil leis an duine dá bharr. Féadfar teagmhais a thuairisciú don Gharda Síochána. Beidh sé seo amhlaidh i gcónaí má úsáidtear foréigean fisiciúil nó má chuirtear bagairt air.

Ní ghlacfaimid le comhfhreagras atá maslach nó bagrach don fhoireann. Ní thabharfaimid freagra ar aon chomhfhreagras ina bhfuil teanga den sórt sin.

Inseoidh muid don duine má cheapann muid go bhfuil a dteanga le linn glaonna teileafóin míbhéasach agus maslach agus iarrfaimid orthu stop a chur lena leithéid de theanga. Tá sé de cheart ag an bhfoireann deireadh a chur leis an nglao gutháin má leanann an iompar ar aghaidh agus is féidir linn glaonna dá leithéid a thaifeadadh. Cuirfimid glaoiteoir ar an eolas má táimid chun an gníomh seo a dhéanamh.

Conas a dhéanfaimid bagairt ar fhéindochar a bhainistiú

Má tá custaiméir ag bagairt féindhíobháil, féadfaidh foireann na Roinne a chinneadh gurb é an beart is fearr ná dul i dteagmháil leis na seirbhísí éigeandála leis an gcustaiméir nó gan é a chur ar an eolas nó cead a lorg.

An próiseas a leanaimid chun cinntí a dhéanamh faoi iompar míréasúnta

Cuirfear gach gníomh de chuid duine a mheastar a bheith imeaglach, bagrach, maslach nó míréasúnta éilitheach nó leanúnach nó atá ina bhagairt ar fhéindochar, in iúl do bhainisteoir sinsearach. Tá an t-údarás ag aon bhall foirne a fhulaingíonn iompar ionsaitheach nó maslach go díreach déileáil leis an iompar láithreach ar bhealach a mheasann siad a bheith cuí agus de réir an bheartais seo.

Cé is moite de chinntí láithreacha den sórt sin a glacadh ag am na heachtra, déantar cinntí chun teagmháil leis an Roinn a shrianadh nó a theorannú tar éis do bhall sinsearach den fhoireann breithniú cúramach a dhéanamh ar an gcás. Nuair is féidir tabharfaimid deis don duine a hiompraíocht a athrú sula ndéanfar cinneadh dá leithéid.

An chaoi a gcuirimid in iúl do dhaoine go bhfuil an cinneadh seo déanta againn

Nuair a dhéanann ball foirne cinneadh láithreach mar fhreagra ar iompar do-ghlactha, cuirtear in iúl don duine ag am an teagmhais.

I ngach cás eile scríobhfaimid chuig an duine agus cuirfimid é sin in iúl dó cén gníomh atá á dhéanamh againn agus cén fáth. Mar sin féin, sa chás go bhfuil an t-iompar chomh foircneach sin go gcuireann sé sábháilteacht agus leas na foirne i

mbaol, déanfaimid machnamh air seo a thuairisciú don Gharda Síochána nó caingean dlí a thionscnamh. I gcásanna den sórt sin, ní féidir linn fógra a thabhairt roimh ré faoi seo.

An chaoi a ndéanaimid taifead agus athbhreithniú ar chinneadh chun teagmháil a shrianadh

Déanaimid taifead ar gach teagmhas de ghníomhartha míréasúnta ag daoine a dhéanann teagmháil leis an Roinn.

D'fhéadfaí athmhachnamh a dhéanamh ar chinneadh srian a chur ar theagmháil ó dhuine má léiríonn an duine cur chuige níos inghlactha.