



An Rialálaí
Carthanas
Charities
Regulator

An Rialálaí Carthanas: Cairt um Sheirbhís don Phobal

Lúnasa 2018

Rannóg	Gnóthaí Corparáideacha
Uimh. Beartais	CA POL 05.2 002
Uimh. Leasaithe	001
Údar	Gnóthaí Corparáideacha
Dáta	05 Aibreán 2018
Formheasta Ag	An Fhoireann Bainistíochta Feidhmiúcháin
Éifeachtach ón	05 Aibreán 2018
Dáta Leasaithe	02 Lúnasa 2019
Leathanaigh	8

Cairt an Rialálaí Carthanas um Sheirbhís don Phobal

1.0 Cúlra – Cé Sinne

Bunaíodh an Rialálaí Carthanas mar Údarás **neamhspleách** sa bhliain 2014 de réir an [Achta Carthanas 2009](#). Tá an Rialálaí Carthanas freagrach as gach carthanas a dhéanann gníomhaíochtaí i bPoblacht na hÉireann a chlárú agus a rialáil.

2.0 Príomhfheidhmeanna

Baineann gach ceann de phríomhfheidhmeanna an Rialálaí le hobair lenár leas-sealbhóirí (a shainítear thíos), a bhfuil tusa, mar dhuine den phobal, ar áireamh leo. Áirítear na nithe seo a leanas lenár bpríomhfheidhmeanna:

- faisnéis tuairiscithe bhliantúil a chlárú agus a bhailiú ó eagraíochtaí carthanúla;
- faisnéis a thabhairt duit maidir le carthanais chláraithe nó le conas is féidir clárú leis an Rialálaí Carthanas; agus
- faisnéis a bhailiú maidir le hábhair inní fhéideartha a bhaineann le carthanais; agus feidhmeanna eile den sórt sin.

Dá bhrí sin, bíonn an Rialálaí Carthanas ag brath ar dhea-chaidreamh atá bunaithe ar chúirtéis lena chéile agus iontaoibh as a chéile a bheith ar bun lenár leas-sealbhóirí go léir.

Is eagraíocht státseirbhíse é an Rialálaí Carthanas. Mar sin de, rialaítear ár gcaighdeáin agus ár n-iompraíocht le [Cód Caighdeán agus Iompraíochta na Státseirbhíse](#). Sonraítear sa Chód nach mór do státseirbhísigh ardchaighdeáin seirbhíse a choinneáil ar bun agus iad ag déileáil leis an bpobal. Is é cuspóir na Cairte seo cur síos a dhéanamh ar na caighdeáin nach mór do gach státseirbhíseach cloí leo agus iad ag comhlíonadh a ndualgas agus leagtar amach inti creat soiléir nach mór dúinn obair dá réir mar aon leis na caighdeáin ar féidir leatsa, mar leas-sealbhóir, a bheith ag súil leo uainn.

3.0 Ár Leas-sealbhóirí

Áirítear na daoine agus na heagraíochtaí seo a leanas le leas-sealbhóirí an Rialálaí Carthanas, ach gan a bheith teoranta dóibh:

- baill den Phobal i gCoitinne;
- an tAire Forbartha Tuaithe agus Pobail;
- eagraíochtaí carthanúla – úsáideoirí seirbhíse ainmnithe agus iontaobhaithe Carthanais go háirithe; agus
- tairbhithe eagraíochtaí carthanúla.

Féachann an Rialálaí Carthanas le riachtanais agus ionchais ár leas-sealbhóirí a thuiscint, agus féachann sé freisin lena chinntiú go bhfaightear aiseolas ar fheidhmíocht ó rannpháirteachas le leas-sealbhóirí agus go scaiptear an t-aiseolas sin.

4.0 Ár nGealltanais do Leas-sealbhóirí

Tá sé mar aidhm againn seirbhís ghairmiúil, éifeachtúil agus chúirtéiseach a thabhairt duit i gcónaí agus bainfidimid an aidhm sin amach trí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- éisteacht leat. Tabharfaimid freagra duit agus caithfidimid leat go cothrom agus go measúil;
- gearáin a phróiseáil go héifeachtúil. Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go mbeidh muinín agat as ár gcinntí go léir;
- iompar go gairmiúil agus go cúirtéiseach. Cloifimid leis [an 12 Phrionsabal maidir le Seirbhís ar Ardchaighdeán do Chustaiméirí ón Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe](#);
- a ghabháil orainn féin go ndéanfaimid na nithe a gheallaimid a dhéanamh agus go bhféachfaimid i gcónaí leis an bhfaisnéis cheart a thabhairt duit ar bhealach tráthúil;
- bheith oscailte agus ionraic i gcónaí. Tabharfaimid na freagraí is iomláine is féidir ar do chuid ceisteanais agus cinnteoidimid go mbeidh na freagraí uainn chomh simplí agus chomh sothuigte agus is féidir;
- do phríobháideachas a chosaint. Coinneoimid taifid chruinne ar do theagmháil linn agus coinneoimid na taifid sin slán;
- caitheamh le gach duine go cothrom. Déanfaimid ár ndícheall a chinntiú go gcuirfear san áireamh inár seirbhís aon riachtanais speisialta atá agat; agus
- bheith inrochtana. Beimid ar fáil chun freagra a thabhairt ar do chuid ceisteanais trí chomhrá teileafóin, trí litir nó ríomhphost a sheoladh nó ar bhonn duine le duine.

Táimid lántiomanta do chaitheamh lenár leas-sealbhóirí go léir go cothrom agus don tseirbhís is airde cáilíocht a sholáthar.

Séanadh

Níl feidhm ag an gCairt seo maidir leis an bpróiseas um ‘Ábhar Imní a Chur in Iúil’ atá ar bun ag an Rialálaí Carthanas. Is leis [an mBeartas maidir le hÁbhair Imní](#) a rialaítear an próiseas um ‘Ábhar Imní a Chur in Iúil’.¹ Leagtar amach sa Bheartas maidir le hÁbhair Imní conas a dhéileálann an Rialálaí Carthanas le hábhair imní a tharraingítear anuas faoi charthanais. Próiseas faoi rún is ea an próiseas um ‘Ábhar Imní a Chur in Iúil’. Tá sé faoi réir aon dualgais dhlíthiúil nochtá agus, mar sin de, ní thagann sé faoi raon feidhme na Cairte seo. Ina theannta sin, is féidir nach mbeidh feidhm ag an gCairt seo i gcásanna go bhfuiltear ag meabhrú ar imscrúduithe reachtúla nó imeachtaí dlíthiúla a thionscnamh nó i gcásanna go bhfuil siad ar siúl cheana féin.

5.0 Cumarsáid

5.1 Teileafón

Ag brath ar chineál do cheiste, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh linn ach glao a chur ar cheann de na huimhreacha teileafóin a chuirtear ar fáil [ar ár leathanach ‘Déan Teagmháil Linn’](#) le linn na n-uaireanta oscailte teileafóin a léirítear:

- tabharfaimid freagra ar do ghlaio teileafóin a luaithe is féidir;
- cuirfimid sinn féin in aithne duit nuair a fhreagraímid an teileafón; agus
- beimid múinte cabhrach agus déanfaimid ár ndícheall faisnéis shoiléir cheart a thabhairt do ghlaioiteoirí.

Cé go dtuigimid gur féidir go bhfuil leas-sealbhóirí a chuireann glao orainn ag déileáil le deacrachtaí nó le cúinsí strusmhara, is amhlaidh, i gcás go labhraíonn glaoiteoir ar bhealach maslach, gránna nó bagrach le baill foirne le linn glao teileafóin, gur féidir go gcuirfidh baill foirne in iúl don ghlaioiteoir go scoirfear den ghlaio má leantar leis an iompraíocht dho-ghlactha sin.

5.2 Cumarsáid i Scríbhinn agus Comhfhreagras Ríomhphoist

Ag brath ar chineál do cheiste, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh linn ach ríomhphost a sheoladh chuig ceann de na seoltaí ríomhphoist a chuirtear ar fáil [ar ár leathanach ‘Déan Teagmháil Linn’](#).

- nuair is infheidhme, eiseoimid uimhir thagartha i dteannta gach comhfhreagrais;
- tabharfaimid ár n-ainm;
- eiseoimid gach comhfhreagras i dteanga shoiléir atá intuigthe agus achomair; agus
- molaimid dár leas-sealbhóirí comhfhreagras a dhéanamh linn trí ríomhphost. Mura féidir déanamh amhlaidh, áfach, féadfar litreacha a chur chuig an seoladh a chuirtear ar fáil [ar ár leathanach ‘Déan Teagmháil Linn’](#):
 - ní mór Iarrataí Saorála Faisnéise poist a sheoladh chuig an Oifig Saorála Faisnéise ag an seoladh a chuirtear ar fáil;
 - ní mór Iarrataí Cosanta Sonraí poist a sheoladh chuig an Oifigeach Cosanta Sonraí ag an seoladh a chuirtear ar fáil.

5.3 Cuaireoirí ar Oifigí an Rialálaí Carthanas

Ní oifigí poiblí iad ár n-oifigí. Is le coinne amháin a eagraítear cruinnithe le baill foirne. Toisc réamhshocruithe oibre a bheith ag baill foirne, is féidir go n-iarrfar ar aon ghlaioiteoir neamhsceidealaithe coinne a dhéanamh.

- beannóimid do chuaireoirí ar bhealach múinte, beimid cothrom cabhrach agus déileálfaimid leis na ceisteanna uathu ar an mbealach is éifeachtúla is féidir;
- cinnteoimid go dtabharfar príobháideachas agus discríd do gach cuairteoir agus iad ag déileáil leis an Rialálaí Carthanas; agus
- cinnteoimid go mbeidh ár n-oifigí oiriúnach agus sorochtana do chruinnithe agus go mbeidh siad ag comhlíonadh na gcaighdeán Sláinte agus Sábháilteachta go léir atá i bhfeidhm.

5.4 Ba mhaith linn go rachfá i dteagmháil linn go tapa chun go mbeimis in ann do rochtain ar ár seirbhísí a éascú agus freagairt do do riachtanais

- éascóimid rochtain réidh ar ár seirbhísí trí theanga shoiléir shothuigthe a úsáid, trí roinnt bealaí difriúla le teagmháil a dhéanamh linn a thairiscint agus trí fhaisnéis atá cothrom le dáta, cuimsitheach agus cruinn a sholáthar dár leas-sealbhóirí maidir lenár gcuid beartas, scéimeanna agus seirbhísí. Áirítear leis an bhfaisnéis sin:
 - nuachtlitir ráithiúil;
 - doiciméid fhaisnéiseacha treorach lena bpléitear ábhair amhail:
 - cad is carthanas ann;
 - páirt á glacadh i ngníomhaíocht pholaitiúil ag eagraíochtaí carthanúla;
- is go réamhghníomhach a sholáthróimid do leas-sealbhóirí faisnéis agus treoirlínte atá soiléir mar aon leis an treoir a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil uathu chun cinntí tapa eolacha a dhéanamh; agus
- más gá duit teagmháil a dhéanamh linn chun ceist a chur orainn, tabharfaimid freagra duit ar aon dul leis na tréimhsí seo a leanas:
 - féachfaimid le freagra a thabhairt ar gach glao teileafóin go tapa agus féachfaimid le freagra a thabhairt ar aon cheist teileafóin ar an lá céanna a cuireadh í;
 - admhóimid laistigh de chúig lá oibre, nuair is féidir déanamh amhlaidh, go bhfuarthas comhfhreagras i scríbhinn agus comhfhreagras ríomhphoist;
 - déanfaimid dianiarracht freagraí deiridh a eisiúint laistigh de chúig lá oibre dhéag nuair is féidir déanamh amhlaidh agus, i gcás nach féidir é, tabharfaimid eolas duit faoi stádas d'iarrata sula bhfuil an tréimhse cúig lá dhéag imithe in éag.

5.5 Tar éis dúinn cinneadh a dhéanamh, déanfaimid na nithe seo a leanas:

- ár réasúnú agus an próiseas ba bhonn leis a chur in iúl duit;
- faisnéis iomlán a thabhairt duit faoinár bpróiseas achomhairc nó faoinár bpróiseas gearáin;
- faisnéis a phróiseáil ar bhealach comhsheasmhach, éifeachtach agus éifeachtúil;
- cumarsáid a dhéanamh ar bhealach soiléir tráthúil;
- bheith trédhearcach, oscailte agus ionraic; agus
- tú a atreorú chuig comhlacht poiblí eile más cuí.

6.0 Faisnéis

- táirgfimid ábhar mínitheach cuimsitheach agus treoirlínte cuimsitheacha maidir le seirbhísí an Rialálaí Carthanas, de réir mar is cuí;
- beidh ár suíomh Gréasáin ag <http://charitiesregulator.ie> cothrom le dáta, ábhartha, áisiúil don úsáideoir agus inrochtana do gach leas-sealbhóir, lena n-áirítear iad sin a bhfuil lagú amhairc orthu; agus
- tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do rannpháirteachas lena leas-sealbhóirí agus, chuige sin, iarrfaimid do thuairimí agus éistfimid leo.

7.0 Seirbhísí trí Ghaeilge

Déanfaidh an Rialálaí Carthanas a dhícheall freastal ar dhaoine ar mian leo a ngnó a dhéanamh trí Ghaeilge:

- déanfaimid dianiarracht freagra i nGaeilge a thabhairt ar aon chomhfhreagras i scríbhinn a fhaightear i nGaeilge;
- méadóimid na háiseanna le haghaidh próisis chlárúcháin agus tuairiscithe a reáchtáil trí Ghaeilge; agus
- foilseoimid ár dTuarascáil Bhliantúil agus mórfhoilseacháin eile i nGaeilge agus beifear in ann gach iarratas a dhéanamh trí Ghaeilge.

8.0 Comhionannas agus Rúndacht

- freastalaíonn an Rialálaí Carthanas ar an éagsúlacht agus déileálann sé le gach leas-sealbhóir ar bhealach cothrom oscailte de réir an [Achta um Stádas Comhionann, 2000](#);
- déanfaimid dianiarracht freastal ar na riachtanais atá ag grúpaí leas-sealbhóirí ar leith agus beartais á gceapadh againn;
- cinnteoidimid go mbeidh ár n-oifigí inrochtana do gach leas-sealbhóir faoi mhíchumas. Nuair is féidir, ba mhaith linn go gcuirfeadh leas-sealbhóirí ar an eolas sinn roimh ré faoi aon riachtanais rochtana nó aon riachtanais eile atá acu chun go mbeimis in ann aon socruithe riachtanacha a dhéanamh;
- ní dhéanfar leithcheal ar dhuine ar bith a bhfuil teagmháil ar bun ag an Rialálaí Carthanas leis nó léi bunaithe ar inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, aois, míchumas, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, cine, eitneacht, tuairimí polaitiúla, áit bhreithe nó áit chónaithe, stádas gairme nó stádas ar bith eile; agus
- déanfaidh an Rialálaí Carthanas na bearta cuí chun rúndacht faisnéise pearsanta a chosaint de réir na reachtaíochta um Chosaint Sonraí. Ní úsáidfear faisnéis phearsanta a chuirtear ar fáil ach amháin chun na críche a cuireadh ar fáil í agus ní chomhroinnfear í le tríú páirtithe seachas i gcás go gceadaítear é nó a éilítear é leis an dlí. Féadfaidh an Rialálaí Carthanas do shonraí pearsanta a úsáid chun críocha staidrimh tar éis d'ainm a bhaint díobh. Chun tuilleadh faisnéise a fháil faoin dóigh a bpróiseálaimid sonraí, féach ár [Ráiteas faoi Chleachtais Faisnéise](#).

9.0 Comhordú

Nuair is gá agus is cuí, oibreoidimid i gcomhar le gníomhaireachtaí agus ranna eile de chuid an Rialtais chun seirbhísí dár leas-sealbhóirí a chomhordú.

10.0 Oibleagáidí Reachtúla

Tá an Rialálaí Carthanas lántiomanta do gach oibleagáid reachtúil ábhartha agus gach ceanglas reachtúil ábhartha a chomhlíonadh i dtaca leis na nithe seo a leanas: Cosaint Sonraí; Saoráil Faisnéise; Sláinte agus Leas ag an Obair; Comhionannas; agus Íoc Pras Cuntas.

11.0 Gearáin

I gcás go bhfuil tú míshásta le gné ar bith de sheirbhís a chuir an Rialálaí Carthanas ar fáil, cuir an méid sin in iúl dúinn agus déanfaimid iarracht an fhadhb a réiteach. Tá [Beartas foirmiúil maidir le Gearáin](#) i bhfeidhm againn.

12.0 Faireachán agus Meastóireacht

Déanaimid faireachán ar ár bhfeidhmíocht trí úsáid a bhaint as córais inmheánacha faisnéise bainistíochta, as comhairliúcháin le leas-sealbhóirí agus as aiseolas a fhaightear tríd an nós imeachta maidir le gearáin. Tá sé beartaithe againn clárú go foirmiúil do Chóras Bainistíochta Cáilíochta ISO 9001 sa bhliain 2018, rud a mbeidh na buntáistí seo a leanas ag gabháil leis:

- comhsheasmhacht inár soláthar seirbhísí;
- áiseanna chun sástacht custaiméirí a mhéadú;
- rioscaí agus deiseanna a shainathint; agus
- comhréireacht le caighdeán shonraithe bhainistíochta cáilíochta a thaispeáint.

13.0 Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

Is féidir leat cabhrú linn seirbhís ardchaighdeán do leas-sealbhóirí a thabhairt duit trí na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- foirmeacha a líonadh isteach go hiomlán agus go cruinn;
- aon uimhreacha tagartha ábhartha a lua i ngach cumarsáid linn; agus
- caitheamh lenár mbaill foirne go cúirtéiseach agus ar an mbealach céanna ba mhaith leat go gcaithfí leat.

Chun cabhrú leis an Rialálaí Carthanas a chuid aidhmeanna a bhaint amach, bheadh sé ina chabhair dá ndéanfadh ár leas-sealbhóirí na nithe seo a leanas agus iad ag déileáil linn:

- aon uimhreacha tagartha agus na sonraí cruinne ábhartha go léir a bheith ar láimh acu agus iad ag cur ceisteanna faoi chásanna leanúnacha leis an Rialálaí Carthanas;
- caitheamh lenár mbaill foirne ar bhealach cúirtéiseach measúil agus éisteacht agus cloí leis an treoir uathu de réir mar a oibríonn siad ar son na freagraí is cuimsithí agus is éifeachtúla a thabhairt ar cheisteanna ó leas-sealbhóirí.

Is é an toradh atá air sin go gcothaítear timpeallacht cóimheasa idir na baill foirne sa Rialálaí Carthanas agus na daoine a bhfreastalaímid orthu agus go gcabhraítear linn an cúram is fearr is féidir a thabhairt do leas-sealbhóirí.

Má bhaineann do cheist le hábhar a thagann faoi shainchúram comhlachta phoiblí eile, atreoróimid do cheist chuig an gcomhlacht sin agus cuirfimid in iúl duit go ndearnamar amhlaidh.

Cuir do thuairimí faoin tseirbhís a sholáthraímid in iúl dúinn trí bharúlacha, dearcthaí agus moltaí a chur isteach chuig info@charitiesregulator.ie, ár seoladh ríomhphoist. Déanfaimid dianiarracht i gcónaí an t-aiseolas sin a úsáid chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar do leas-sealbhóirí.

I gcás go bhfuil tú sásta leis an tseirbhís a cuireadh ar fáil, cuir an méid sin in iúl dúinn. Fáiltímid i gcónaí roimh aiseolas dearfach!

14.0 Stair Leasaithe:

Uimhir Leasaithe	Dáta Leasaithe	Cúis leis an nuashonrú
000	Feabhra 2018	Formheasta ag an bhFoireann Bainistíochta Feidhmiúcháin Faoi réir formáidiú
001	Lúnasa 2018	Hipearnaisc nuashonraithe

Uimhir Thagartha an Doiciméid: CA POL 05.2 002
An Rialálaí Carthanas
3 Duga Sheoirse
An Lárionad Seirbhísí Airgeadais Idirnáisiúnta
Baile Átha Cliath 1
D01 X5X0

Teil.: 01 633 1500

www.charitiesregulator.ie

© An Rialálaí Carthanas 2018