



An Rialálaí
Carthanas
Charities
Regulator

Treoir maidir le Cumarsáidí Carthanais

Séanadh Dlíthiúil

Tá an doiciméad seo á eisiúint ag an Rialálaí Carthanas faoi alt 14(1)(i) den Acht Carthanas 2009 ar mhaithe le feabhas ar riaradh agus bainistiú eagraíochtaí carthanúla a spreagadh agus a éascú. Níl an doiciméad seo ina ráiteas críochnúil, agus níl sé deartha chun a bheith ina ráiteas críochnúil, ar an dlí. Ní thugtar aon chomhairle dlí ann ach oiread. Níor cheart an doiciméad seo a úsáid in ionad comhairle ghairmiúil ó fhoinse atá cáilithe go cuí. Molann an Rialálaí Carthanas d'iontaobhaithe carthanais a ndoiciméad rialaithe a léamh agus a gcomhairle dlí neamhspleách féin a fháil nuair is gá. Ní ghlacann an Rialálaí Carthanas le freagracht ná dliteanas ar bith as aon earráidí, mhíchruinneas nó easnaimh sa doiciméad seo.

Treoir maidir le Cumarsáidí Carthanas

Is gá do charthanas bheith oscailte agus trédhearcach ina theagmháil ar fad ionas gur féidir leis muinín a leas-sealbhóirí a ghnóthú agus a chothabháil. Ceann de na feidhmeanna tábhachtacha atá ann i gcarthanas dea-rialaithe, mar sin, is ea na leas-sealbhóirí uile a shainaithint agus plean a chur i bhfeidhm chun a chinntiú go ndéanann an carthanas cumarsáid iomlán leo. Tá an treoidhoiciméad seo dírithe ar aon duine a dhéanann cumarsáid thar ceann carthanas agus cumhdaítear na nithe seo a leanas ann:

- A shainaithint cé a dhéanann cumarsáid thar ceann an charthanas;
- An spriocphobal/leas-sealbhóirí;
- Cuspóirí cumarsáide;
- Na príomhtheachtaireachtaí atá le breithniú;
- Bealaí inar féidir cumarsáid a dhéanamh;
- An dóigh ar féidir le do leas-sealbhóirí cumarsáid a dhéanamh leat;
- Ról a thabhairt do do leas-sealbhóirí i bpróisis phleanála, chinnteoireachta agus athbhreithnithe;
- Gearáin;
- Cumarsáidí le linn géarchéime.

A shainaithint cé a dhéanann cumarsáid thar ceann an charthanas

Tá sé tábhachtach gurb eol do gach duine i gcarthanas cé atá freagrach as teachtaireacht an charthanas a chur in iúl agus cé hé/hí a ghníomhóidh mar phríomhurlabhraí, go háirithe le linn géarchéime.

Is féidir go bhféachfaidh a lán daoine ar an gcathaoirleach ar charthanas mar cheann feadhna nó mar phríomhurlabhraí don charthanas sin. Más rud é go mbeidh bainisteoir/príomhoifigeach feidhmiúcháin nó oifigeach caidrimh phoiblí ann ar an mbord, féadfaidh an cathaoirleach méid suntasach dá d(h)ualgais phoiblí nó dá t(h)eagmháil le leas-sealbhóirí a tharmligean chuig an duine aonair ar leith sin. Féadfaidh sé/sí roinnt de na dualgais sin a tharmligean chuig iontaobhaithe carthanas eile nó chuig oibrithe deonacha agus fostaithe freisin, ar choinníoll go mbeidh tuiscint shoiléir ag gach duine ar na nithe a fhéadfaidh agus nach bhféadfaidh siad a rá thar ceann an charthanas.

Aon daoine aonair a dhéanann cumarsáid thar ceann an charthanas, is gá dóibh bheith in ann é sin a dhéanamh ar bhealach atá eolasach agus ina gcuireann dea-chuma ar an gcarthanas.

An spriocphobal/leas-sealbhóirí

Is iad leas-sealbhóirí an charthanais ná aon daoine aonair nó aon ghrúpaí daoine a bhfuil leas dlísteanaigh acu in obair an charthanais. Tá sé tábhachtach go sainithneofaí na leas-sealbhóirí sin sula ndéanfaidh tú breithniú ar an dóigh a bhféadfá teagmháil a dhéanamh leo agus ar an dóigh a bhféadfadh siad teagmháil a dhéanamh leat. Is féidir go n-áireofar na daoine seo a leanas le leas-sealbhóirí an charthanais:

- na daoine a bhaineann tairbhe (go díreach nó go hindíreach) as aon seirbhísí a sholáthraíonn an carthanais. Tugtar tairbhíthe ar na daoine sin freisin;
- baill;
- fostaithe agus oibrithe deonacha;
- eagraíochtaí comhpháirtíochta agus tacadóirí;
- maoinitheoirí agus deontóirí;
- rialálaithe;
- ionadaithe poiblí;
- an pobal i gcoitinne.

Cuspóirí cumarsáide

Agus breithniú á dhéanamh agat ar chumarsáidí do charthanais, is é an chéad ní atá le déanamh agat ná a thuiscint cé na cuspóirí atá leis an gcumarsáid. Is féidir go n-áireofar na nithe seo a leanas le cuspóirí cumarsáide:

- Feabhas a chur ar chumarsáid le gach leas-sealbhóir;
- Feasacht a mhúscailt ar an gcarthanais agus ar an obair a dhéanann sé;
- Trédhearcacht a mhéadú agus cuntasacht mhéadaithe an charthanais a chinntiú;
- A chinntiú gur féidir le gach leas-sealbhóir cumarsáid éasca a dhéanamh leis an gcarthanais.

Na príomhtheachtaireachtaí atá le breithniú

Agus breithniú á dhéanamh agat ar na nithe ba mhaith leat a chur in iúl do leas-sealbhóirí, déan iarracht do theachtaireacht a choinneáil soiléir, cuí agus ábhartha do do spriocphobal. Tá sé tábhachtach gur féidir le leas-sealbhóirí a thuiscint cad a dhéanann an carthanas, cén dóigh a ndéanann sé é agus cé na cuspóirí agus na luachanna atá aige. Is féidir go n-áireofar na nithe seo a leanas leis na príomhtheachtaireachtaí atá le breithniú:

- Cé thusa?
- Cá bhfuil tú?
- Cad a dhéanann tú?
- Cén stádas dlíthiúil atá agat/cén fhoirm rialaithe atá agat?
- Cé a chistíonn thú?
- Cén difríocht a dhéanann tú nó cén tionchar a imríonn tú?

Bealaí inar féidir cumarsáid a dhéanamh

Agus breithniú á dhéanamh agat ar cén bealach ina ndéanfaidh tú teagmháil le leas-sealbhóir ar leith, smaoinigh faoi cé hé/hí an duine sin, faoi cá bhfuil sé/sí agus faoin mbealach is fearr ina bhféadfaí cumarsáid a dhéanamh leis/léi. Gabhann buntáistí agus míbhuntáistí ar leith leis na bealaí cumarsáide difriúla atá ann. Mar sin, is gá do gach carthanas a chinneadh cén ceann a úsáidfí sé, bunaithe ar na cuspóirí cumarsáide atá aige agus ar na hacmhainní atá ar fáil dó.

I gcás carthanas beag a bhfuil easpa acmhainní aige agus a fhreastalaíonn ar phobal áitiúil, tá seans ann go measfaidh sé go mbeadh scaipeadh bileog, póstaeir agus cruinnithe poiblí ina ndea-bhealaí chun a theachtaireacht a chur in iúl do dhaoine a d'fhéadfadh tairbhe a bhaint as an tseirbhís a sholáthraíonn sé nó a d'fhéadfadh a bheith ag iarraidh obair dheonach a dhéanamh dó.

I gcás carthanas beag a bhfuil sainchúram náisiúnta air, tá seans ann go measfaidh sé go mbeadh a shuíomh Gréasáin nó an ríomhphost ina mbealaí éifeachtacha cuí chun dul i dteagmháil lena leas-sealbhóirí. Ós rud é go mbíonn costas mór ag baint le modhanna cumarsáide eile amhail an post díreach, beidh úsáid na modhanna sin ag brath ar theacht a bheith ag an gcarthanas ar na hacmhainní atá riachtanach.

Is féidir go n-áireofar na nithe seo a leanas leis na huirlisí cumarsáide is féidir a úsáid chun cumarsáid a dhéanamh le leas-sealbhóirí:

- An post díreach;
- Cumarsáidí ríomhphoist;
- Bróisiúir;
- Fógráin;
- Bileoga;
- Póstaeir;
- Fógraí i nuachtáin áitiúla;
- Cruinnithe poiblí;
- Suíomh Gréasáin an charthanais;
- Ardáin mheán sóisialta;
- Tuarascálacha bliantúla;
- Tuarascálacha chuig maoinitheoirí;
- Cruinnithe Ginearálta Bliantúla.

Ba cheart duit a chinntiú go bhfuil ainm agus Uimhir Charthanais Chláraithe (RCN) do charthanais ar taispeáint ar d'ábhair scríofa uile.

An dóigh ar féidir le do leas-sealbhóirí cumarsáid a dhéanamh leat

Ba cheart duit níos imeachta a bheith i bhfeidhm agat le haghaidh déileáil le ceisteanna, le tuairimí agus le gearáin. Tá sé tábhachtach gur féidir le do leas-sealbhóirí cumarsáid éasca a dhéanamh le do charthanais. Tá sé tábhachtach freisin go bpoibleofaí do litríocht, do shuíomh Gréasáin, do thuarascáil bhliantúil, etc., agus an dóigh ar féidir le leas-sealbhóirí cumarsáid a dhéanamh leat, agus go n-admhófaí go bhfuarthas cumarsáidí agus go dtabharfaí freagra cuí orthu.

Is féidir go n-áireofar na nithe seo a leanas leis na bealaí ina bhféadfadh leas-sealbhóirí cumarsáid a dhéanamh leat:

- Cumarsáidí poist;
- Cumarsáidí ríomhphoist;
- Suíomh Gréasáin an charthanais;

- Ardáin mheán sóisialta;
- Cruinnithe poiblí;
- Teileafón;
- Cruinnithe Ginearálta Bliantúla.

Ról a thabhairt do do leas-sealbhóirí i bpróisis phleanála, chinnteoireachta agus athbhreithnithe

Cinn cé acu a thabharfaidh nó nach dtabharfaidh tú ról do do leas-sealbhóirí i do phróisis phleanála, chinnteoireachta agus athbhreithnithe agus conas a dhéanfaidh tú amhlaidh.

Mar shampla, más rud é go mbeidh plean á fhorbairt agat chun do chuspóir carthanúil a chur ar aghaidh sa bhliain nó sna blianta atá le teacht, is féidir go mbeidh tú ag iarraidh dul i gcomhairle le do leas-sealbhóirí mar chuid den phróiseas. D'fhéadfaí é sin a dhéanamh ag Cruinniú Ginearálta Bliantúil do charthanas nó trí úsáid a bhaint as fócasghrúpaí.

Más rud é go mbeidh tú ag smaoineamh faoi athrú suntasach a dhéanamh ar an tseirbhís a sholáthraíonn tú, arbh athrú é a dhéanadh difear do bhaill nó d'úsáideoirí seirbhíse, is féidir gur fiú ról a thabhairt do na daoine sin sa phróiseas cinnteoireachta seachas fógra a thabhairt dóibh faoin gcinneadh tar éis an phróisis. Is féidir le leas-sealbhóirí smaoine a sholáthar agus cabhrú le teacht ar réitigh fhéideartha nuair a bhíonn deis acu rannchuidiú go luath le próiseas cinnteoireachta. Mar shampla, is féidir go mbeidh ar charthanas cuid éigin de sheirbhís a sholáthraíonn sé a ghearradh siar de bharr ganntanas acmhainní. Más rud é go n-eagrófar cruinniú leo sin ar dóigh go ndéanadh gearradh siar den sórt sin difear dóibh, beidh seans ann go dtiocfar ar bhealach ina bhféadfaí cabhrú le cuspóir an charthanas a bhaint amach go fóill beag beann ar an laghdú ar acmhainní agus an difear a dhéanfaí do bhaill nó d'úsáideoirí seirbhíse a mhaolú ag an am céanna.

Le linn don charthanas athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís nó ar na seirbhísí a sholáthraíonn sé, tá sé tábhachtach go gcloisfí ó leas-sealbhóirí difriúla, lena n-áirítear iad sin a bhaineann leas as an tseirbhís. Is minic a thagann leas-sealbhóirí ó chúlraí difriúla agus, dá réir sin, tugann siad faoi nithe ar bhealaí difriúla freisin. Mar shampla, is féidir aiseolas a bhailiú faoi sheisiún oiliúna ach iarraidh ar dhaoine bileog meastóireachta a chomhlánú ag deireadh an tseisiúin. Mar mhalairt air sin, d'fhéadfaí suirbhé ar líne a sheoladh am éigin tar éis an tseisiúin oiliúna chun aiseolas a bhailiú ó na daoine a bhí i láthair.

Gearáin

Déanann carthanais a ndícheall an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar i gcónaí. Mar sin féin, tarlóidh sé ó am go ham go mbeidh úsáideoirí seirbhíse nó tairbhíthe míshásta le gné éigin den leibhéal seirbhíse a fuair siad. Sna cásanna sin, is féidir go mbeidh siad ag iarraidh gearán a dhéanamh. Ba cheart féachaint ar ghearán mar aiseolas cuiditheach agus mar ní ar cheart spéis a bheith ag an gcarthanais ann. Ar an gcúis sin, ba cheart do charthanais déanamh an ghearáin a éascú, más cuí, ionas gur féidir é a chur in iúl go héasca agus freagra a thabhairt go héifeachtúil air.

Is féidir go mbeidh foirm gearáin ar fáil ón gcarthanais, rud ar féidir teacht air ar líne agus/nó ag an bpointe ag a soláthraítear seirbhís, nuair is cuí. Is féidir go n-iarrfar an fhaisnéis seo a leanas i bhfoirm gearáin:

- Cén ní a bhfuil imní ar an duine faoi?
- Cé a bhí páirteach ann?
- Cad a tharla agus cén uair?
- An ndearna an duine aon rud eile chun an ní a réiteach?
- Cén toradh atá á lorg ag an duine anois?
- An bhfuil aon fhaisnéis bhreise agus/nó aon chóipeanna de dhoiciméid ábhartha eile ann a d'fhéadfadh an duine a chur i gceangal leis an ngearán scríofa uaidh/uaithi agus a chabhródh leis an gcarthanais déileáil leis an ngearán?

Ba cheart an próiseas atá i bhfeidhm ag an gcarthanais le haghaidh déileáil le gearáin a leagan amach san fhoirm freisin.

Cumarsáidí le linn géarchéime

■ Cad is géarchéim ann?

I gcás carthanais, is é is géarchéim ann ná aon eachtra a d'fhéadfadh díobháil a dhéanamh do dhaoine nó do mhaoín, cur isteach go mór ar obair an charthanais, damáiste suntasach a dhéanamh do cháil an charthanais agus/nó tionchar diúltach a imirt ar inmharthanacht airgeadais an charthanais.

Bheadh na nithe seo a leanas ina samplaí de ghéarchéim: damáiste dóiteáin nó damáiste suntasach stoirme d'fhoirgnimh an charthanais; éagóiritheoireacht airgeadais; iompraíocht mhíchuí ar thaobh fostaí nó oibrí dheonaigh; scannal a bhaineann le comhalta den Bhord; laghdú mór tobann ar chistiú mar thoradh ar fhadhb a bhraitear a bheith ann; agus imscrúdú ag rialálaí nó ag comhlacht poiblí eile ar an gcarthanais e.g. de bhun gearán a fháil.

■ Na príomhphointí atá le breithniú:

- Bí ag coinne le géarchéimeanna;
- Deimhnigh cé hé/hí an príomhurlabhraí a dhéanfaidh cumarsáid le linn géarchéime (d'fhéadfadh sé sin a bheith ag brath ar an ngéarchéim a bheidh i gceist agus ar cé a bheidh ar fáil ag an am);
- Déan deimhin de gur cumarsáidí éifeachtach é/í an príomhurlabhraí;
- Socraigh cé na daoine ar gá fógra a thabhairt dóibh faoin ngéarchéim;
- An bhfuil an ghéarchéim á plé san fhearann poiblí? Má tá, an féidir leat faireachán a dhéanamh ar a bhfuil á rá? An gá duit freagra a thabhairt?
- Déan breithniú ar ráitis bhunúsacha choinneála a ullmhú. Bheadh siad sin réidh le húsáid i gcás go dtiocfadh géarchéim chun cinn agus sula mbeadh deis agat an freagra ón gcarthanas a chur le chéile.

Doiciméid Ábhartha Eile

Ba cheart an doiciméad seo a léamh i gcomhar leis na treoirchoiciméid '[Bainistíocht Riosca do Charthanas](#)', '[Clár Rioscaí Teimpléadach](#)' agus '[Treoirnóta maidir le Pleanáil](#)'.