An Rialálaí Carthanas
Charities Regulator

An Beartas maidir le Gearáin

Arna nuasonrú i i mí an Mheithimh 2024

Policy document

Clár Ábhar

1. Cúlra – Cé Sinne 3
3. Raon feidhme 7
4. Conas gearán a dhéanamh 8
5. An próiseas gearán 9
6. Gearáin a thaifeadadh agus a thuairisciú 10
7. Cosaint Sonraí agus Saoráil Faisnéise 10
8. Cúnamh do dhaoine faoi mhíchumas 10
9. Athbhreithniú Beartais 10
10. Comhlíonadh 10
11. Róil agus Freagrachtaí 11
12. Doiciméid Ghaolmhara 11

1. Cúlra – Cé Sinne

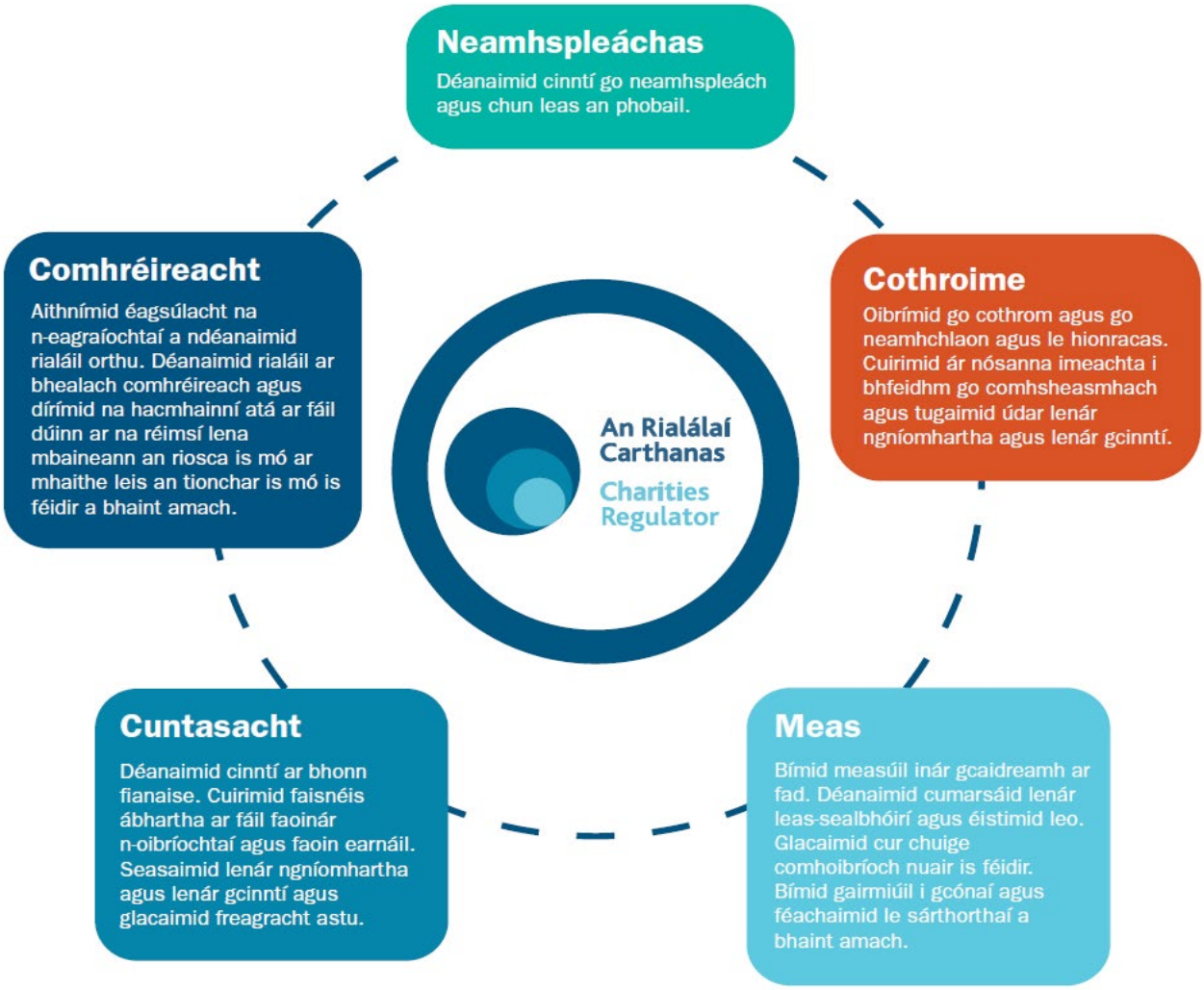
Is é an Rialálaí Carthanas an comhlacht reachtúil neamhspleách atá freagrach as carthanais a oibríonn in Éirinn a chlárú agus a rialáil. Áirítear leis na príomhfheidhmeanna atá againn clár poiblí carthanas a chothabháil agus comhlíonadh na nAchtanna Carthanas a chinntiú.

Soláthraímid seirbhísí do charthanais áirithe freisin, lena n-áirítear ceapadh iontaobhaithe carthanais nua a údarú, scéimeanna Cy-Près a cheadú agus diúscairt maoine carthanais a údarú i gcás nach bhfuil aon chumhacht díola ag carthanas chun déileáil leis an maoin.

1.1 Ár Misean

An earnáil carthanas a rialáil chun leas an phobail chun comhlíonadh an dlí carthanas a chinntiú agus chun tacú leis an dea-chleachtas i rialachas agus i riarachán carthanas.

1.2 Luachanna



1.3 Ár bhFeidhmeanna

- Iontaoibh agus muinín an phobail as bainistiú agus riaradh iontaobhas carthanúil agus eagraíochtaí carthanúla a mhéadú.
- Comhlíonadh a ndualgas ag iontaobhaithe carthanas a chur chun cinn i rialú agus bainistiú iontaobhas carthanúil agus eagraíochtaí carthanúla.
- Úsáid éifeachtach maoine iontaobhas carthanúil nó eagraíochtaí carthanúla a chur chun cinn.
- Cuntasacht eagraíochtaí carthanúla do dheontóirí agus do thairbhithe bronntanas carthanúil, agus don phobal, a chinntiú.
- Tuiscint a chur chun cinn ar an gceanglas gur chun leas an phobail a bheidh aidhmeanna carthanúla.
- Clár d'eagraíochtaí carthanúla a bhunú agus a chothabháil.

- Comhlíonadh an Achta Carthanas 2009 ag eagraíochtaí carthanúla a chinntiú, agus faireachán a dhéanamh ar an gcéanna.
- Imscrúduithe a dhéanamh de réir an Achta Carthanas 2009.
- Feabhas ar riaradh agus bainistiú eagraíochtaí carthanúla a spreagadh agus a éascú trí fhaisnéis nó comhairle a sholáthar, lena n-áirítear go háirithe ar mhodh treoirlínte, cód cleachtais agus doiciméad bunreachtúil eiseamláireach a eisiúint (nó, de réir mar is cuí leis, a cheadú).
- Cibé gníomhaíochtaí a sheoladh nó cibé faisnéis (lena n-áirítear faisnéis staidrimh) a fhoilsiú a bhaineann le heagraíochtaí carthanúla agus iontaobhais charthanúla agus is cuí leis.
- Faisnéis (lena n-áirítear faisnéis staidrimh) nó comhairle a sholáthar don Aire, nó tograí a chur faoina bhráid nó faoina bráid, maidir le hábhair a bhaineann le feidhmeanna an Rialálaí.

2.0 Ráiteas Beartais

Ar aon dul leis an gCairt agus an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí ón Rialálaí Carthanas, fáiltímid roimh thuairimí, moltaí agus gearáin faoin dóigh a gcomhlíonaimid ár ndualgais reachtúla agus ár bhfreagrachtaí reachtúla. Féadfaidh aon duine aiseolas a thabhairt, lena n-áirítear daoine den phobal, carthanais, soláthraithe seirbhíse agus gníomhaireachtaí reachtúla. Fáiltímid roimh gach cineál aiseolais agus measaimid go gcruthaíonn gearáin deiseanna chun ár gcuid cleachtas agus nósanna imeachta a athbhreithniú agus réimsí feabhais a shainaithint.

Aithnímid a thábhachtaí atá an próiseas gearán, agus déanaimid iarracht gearáin a réiteach laistigh den Rialálaí Carthanas. Sa Bheartas maidir le Gearáin, pléitear le gearáin ó dhaoine den phobal agus ó leas-sealbhóirí eile faoi fheidhmíocht an Rialálaí Carthanas. Ní ionann é agus Beartas an Rialálaí maidir le hÁbhair Imní, rud ina bpléitear le hábhair imní a chuirtear in iúl faoi charthanais aonair.

Táimid tiomanta do phróiseas gearán a sholáthar atá cothrom, neamhchlaon agus trédhearcach agus ina gcloítear le prionsabail an cheartais aiceanta, a chiallaíonn gur cheart deis chothrom a bheith ag gach duine chun go gcloisfí iad sula ndéanfaí aon chinneadh. Tá sé mar aidhm leis sin na cearta atá ag gearánaigh agus ag baill foirne an Rialálaí Carthanas a chosaint le linn imscrúdú neamhchlaon a dhéanamh ar an ngearán. Ní bheidh aon réamhchlaonadh ann in aghaidh aon duine a bhfuil baint aige/aici leis an ngearán agus é/í ag déileáil leis an Rialálaí Carthanas sa todhchaí.

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do ghearáin a réiteach go héifeachtach agus go gasta. Cheapamar ball foirne tiomnaithe chun gearáin a láimhseáil maidir leis an Rialálaí Carthanas, agus féachaimid le gearáin a réiteach ag luathchéim nuair is féidir. Le linn dúinn déileáil le do ghearán, cuirfimid ar an eolas thú laistigh de na tréimhsí ama atá sonraithe thíos faoin dul chun cinn atá á dhéanamh againn ar do ghearán.

Admhóimid aon bhotúin, tabharfaimid míniú agus cuirfimid nithe ina gceart nuair is féidir. Is é an aidhm atá againn freisin foghlaim ónár mbotúin agus an fhaisnéis a ghnóthaímid a úsáid ar mhaithe lenár seirbhísí a fheabhsú. Ceanglaítear ar gach ball foirne de chuid an Rialálaí Carthanas gnó an Rialálaí Carthanas a sheoladh de réir beartais shocraithe agus nósanna imeachta socraithe, lena n-áirítear an Cód Iompair atá i bhfeidhm ag an Rialálaí Carthanas dá bhaill foirne.

3. Raon feidhme

3.1 Cad is gearán ann?

Is é is gearán ann ná léiriú míshástachta ag duine amháin nó níos mó den phobal faoi rud éigin a rinne eagraíocht nó nach ndearna sí nó faoin gcaighdeán seirbhíse a sholáthair eagraíocht nó a sholáthair duine éigin a bhí ag gníomhú thar a ceann.

3.2 Cé a fhéadfaidh gearán a dhéanamh?

Aon duine a ndeachaigh comhlíonadh a fheidhmeanna ag an Rialálaí Carthanas i bhfeidhm go díreach air/uirthi, nó aon duine atá ag gníomhú thar ceann an duine sin lena (h)údarú, féadfaidh sé/sí gearán a dhéanamh faoin Rialálaí Carthanas. Ní gnách go ndéileáiltear le gearáin gan ainm mar gur ann d'fhéidearthacht i gcónaí gur gearáin chráiteacha nó gearáin mhailíseacha iad agus mar nach mbeifí in ann cloí le prionsabal an cheartais aiceanta agus le cothroime nós imeachta mar gheall ar an ngearánach a bheith anaithnid. I gcásanna áirithe, áfach, féadfaidh an Rialálaí Carthanas gearán gan ainm a bhreithniú má sainaithníodh riosca tromchúiseach nó má tá go leor faisnéise ann chun scrúdú cuimsitheach a dhéanamh.

3.3 Cé na nithe a bhféadfaidh tú gearán a dhéanamh fúthu?

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh faoin dóigh a ndéanaimid ár gcuid oibre, faoi ní a rinneamar nó ba cheart a bheith déanta againn agus faoin dóigh ar chaitheamar leat.

Nílimid i dteideal glacadh le gearáin a bhaineann leis na nithe atá liostaithe thíos, áfach. Is faoi bheartais agus nósanna imeachta ar leith a dhéileáiltear leo:

- Ábhair imní atá ag tríú páirtithe faoina bhfuil i dtuarascálacha
- Uiríll/aighneachtaí arna ndéanamh ag carthanas i leith aon bhreithiúnas a bhaineann le gníomhaíocht rialála
- Saincheisteanna ginearálta nó ábhair imní ghinearálta ó ghrúpa soláthraithe seirbhíse nó óna gcomhlacht ionadaíoch
- Nithe a bhaineann le caidreamh fostaithe i seirbhísí carthanais
- Iarrataí ábhar sonraí arna ndéanamh faoin reachtaíocht Cosanta Sonraí nó faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014
- Aon ní atá á imscrúdú go gníomhach ag Oifig an Ombudsman faoi láthair
- Aon ní is cuid d'fhiosrúchán neamhspleách nó d'imeachtaí dlíthiúla atá beartaithe nó atá ar siúl nó
- Gearán nó aiseolas a mheastar a bheith cráiteach nó suaibhreosach.

4. Conas gearán a dhéanamh

Féachaimid i gcónaí le fadhbanna a réiteach a luaithe is féidir chun sástacht gach duine. Molaimid duit labhairt le do theagmhálaí sa Rialálaí Carthanas ar dtús, nuair is féidir, chun a fháil amach an féidir leis an duine sin an gearán a réiteach.

Mura féidir déanamh amhlaidh, féadfaidh tú gearán a dhéanamh linn:

- Trí ghlao a chur orainn (01-633 1500) agus iarraidh labhairt leis an Oifigeach Gearán
- Trí ríomhphost a sheoladh chuig: complaints@charitiesregulator.ie
- Trí litir a sheoladh chuig:

  An tOifigeach Gearán
  An Rialálaí Carthanas
  3 Duga Sheoirse LSAI
  Baile Átha Cliath 1 D01 X5X0

Sonraigh 'Príobháideach agus faoi rún' ar gach comhfhreagras

Nuair atá gearán á dhéanamh agat, ná déan dearmad ar an bhfaisnéis seo a leanas a thabhairt:

- Do shonraí teagmhála, lena n-áirítear d'ainm, do sheoladh agus d'uimhir ghutháin teagmhála (mar aon le do sheoladh ríomhphost, más féidir)
- Cuir in iúl dúinn cé acu atá tú ag gníomhú thar ceann duine eile nó nach bhfuil. Má tá gearán á dhéanamh agat thar ceann duine eile, ceanglóidh an Rialálaí Carthanas ort a léiriú gur thug an duine sin cead duit gníomhú thar a c(h)eann.
- Do mhodh cumarsáide roghnaithe, amhail an ríomhphost
- Cur síos achomair ar ar tharla, agus dátaí agus amanna á lua agat nuair is féidir, agus inis dúinn cén t-ábhar imní atá agat agus faoin toradh ba mhaith leat a ghnóthú (mar shampla, leithscéal a fháil). Leag amach freisin aon ábhair imní shonracha ar mian leat go dtabharfadh an Rialálaí Carthanas aghaidh orthu.

Ba cheart gearán a dhéanamh a luaithe is féidir tar éis an ghnímh ba chúis leis. De ghnáth, ciallaíonn sé sin sé mhí tar éis an imeachta. I gcúinsí eisceachtúla, áfach, más féidir le gearánach a léiriú nár tháinig sé/sí ar an eolas faoi na tosca a bhaineann leis an ngearán ach suas le naoi mí tar éis an imeachta, féadfaidh an Príomhfheidhmeannach an teorainn ama sin a shíneadh go tréimhse nach mó ná 14 mhí, má mheasann sé/sí go bhfuil sé le leas an phobail déanamh amhlaidh.

Is go huile agus go hiomlán faoi rún a dhéileálfar le gach gearán.

Tá an ceart ag gearánach chun abhcóide a cheapadh chun cabhrú leis/léi a g(h)earán a dhéanamh agus tacaíocht a thabhairt dó/di le linn an phróisis ghearán. Má theastaíonn cúnamh den sórt sin uait, déanfaimid iarracht tú a chur i dteagmháil le seirbhísí abhcóideachta nó seirbhísí tacaíochta, mar shampla, a d'fhéadfadh a bheith in ann cabhrú leat.

Creidimid go bhfuil sé de cheart ag gach comhfhreagraí agus gearánach chun go gcloisfí iad, chun go dtuigfí iad agus chun go n-urramófaí iad. Tá baill foirne an Rialálaí Carthanas i dteideal na gceart céanna sin. Dá bhrí sin, ní ghlacfar le haon iompraíocht atá cráiteach, atá i bhfad dianseasmhach nó atá bagrach i leith baill foirne.

Forchoimeádann an Rialálaí Carthanas an ceart chun srian nó deireadh a chur le teagmháil le haon duine a léiríonn na cineálacha iompraíochta sin do bhaill foirne. Féach an chairt custaiméirí uainn chun tuilleadh faisnéise a fháil.

5. An próiseas gearán

Is é an aidhm atá againn formhór na ngearán a fhaightear a réiteach trí phróiseas luathréitigh. Admhóimid laistigh de chúig lá oibre go bhfuarthas do ghearán agus inseoimid duit cé a bheidh ag déileáil leis.

Is féidir go mbeidh orainn dul i dteagmháil leat chun tuilleadh faisnéise a fháil chun ár bhfiosruithe a éascú nó is féidir go n-iarrfaimid bualadh leat chun do ghearán a phlé.

A luaithe atá tuiscint iomlán againn ar do ghearán agus ar an réiteach ar mhaith leat go dtiocfaí air, tabharfaimid freagra duit laistigh de 30 lá oibre ón dáta a admhaíodh do ghearán (agus do mhodh cumarsáide roghnaithe á úsáid).

Cuirfimid in iúl duit cé na nithe atá déanta againn agus cén dóigh ar thángamar ar chinneadh. Nuair is cuí, cuirfimid in iúl duit conas a bheartaímid an fhadhb a réiteach duit. Mura féidir linn do ghearán a réiteach laistigh den tréimhse ama sin ar chúis éigin, tabharfaimid fógra duit faoi sin agus faoin gcúis atá taobh thiar de.

Mura measann tú gur déileáladh le do ghearán ar aon dul leis an mbeartas seo, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh in aghaidh an chinnidh ón Oifigeach Gearán chuig duine amháin den bheirt Oifigeach Achomhairc atá againn trí ríomhphost a sheoladh chuig complaintsappeals@charitiesregulator.ie.

Mura n-éiríonn linn do ghearán a réiteach, féadfaidh tú do ghearán a tharchur chuig Oifig an Ombudsman. Is cothrom, neamhspleách agus saor in aisce atá seirbhísí an Ombudsman agus féadfaidh sé do ghearán a scrúdú i gcásanna ina measann tú gur caitheadh go héagórach leat féin nó le daoine a bhfuil tú ag gníomhú thar a gceann nó gur fágadh faoi mhíbhuntáiste thú mar thoradh ar ár mainneachtain seirbhíse.

Is iad seo a leanas na bealaí is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman:

- Cliceáil ar an nasc ‘Gearán a dhéanamh’ ag www.ombudsman.ie;
- Scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773;
- Nó glao a chur ar an Ombudsman ar +353 1 639 5600 má bhíonn aon cheisteanna agat nó má theastaíonn cabhair uait chun do ghearán a dhéanamh.

6. Gearáin a thaifeadadh agus a thuairisciú

Tá sé tábhachtach réimsí foghlama a shainaithint ó ghearáin ionas go mbeimid in ann ár bhfeidhmíocht a fheabhsú agus laghdú a dhéanamh ar an dóchúlacht go dtiocfaidh na saincheisteanna ba chúis leis an ngearán chun cinn choíche. Mar thoradh air sin, coinnímid taifead faoi rún ar na gearáin go léir a fhaightear agus comhroinnimid an fhoghlaim laistigh den eagraíocht, gan ainmneacha a lua.

Tugann an tOifigeach Gearán tuairisc don Fhoireann Feidhmiúcháin agus do Bhord an Rialálaí Carthanas ar bhonn rialta i dtaca le bainistiú na ngearán arna bhfáil.

7. Cosaint Sonraí agus Saoráil Faisnéise

Déanfar an fhaisnéis phearsanta ar fad i dtaca le gearán arna fáil ag an Rialálaí Carthanas a stóráil de réir an Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí, an Achta um Chosaint Sonraí, 2018, agus an Achta um Shaoráil Faisnéise, 2014.

8. Cúnamh do dhaoine faoi mhíchumas

Má tharlaíonn sé, de bharr deacrachta, go dteastaíonn cúnamh ó dhuine chun gearán a chur in iúl don Rialálaí Carthanas, beidh sé/sí in ann teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Rochtana, a dhéanfaidh iarracht cúnamh a thabhairt dó/di. Is féidir teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Rochtana trí ríomhphost a sheoladh chuig Accessofficer@charitiesregulator.ie nó trí ghlao a chur ar 01-6331500.

9. Athbhreithniú Beartais

Déanfaidh an Ceann um Chumarsáid agus Caidreamh le Leas-Sealbhóirí athbhreithniú rialta ar an mbeartas seo i bhfianaise aon táscairí reachtacha nó aon táscairí ábhartha eile agus, i gcás ar bith, déanfaidh sé/sí amhlaidh faoi dháta athbhreithnithe sonraithe an bheartais. Déanfaidh an Coiste Airgeadais, Iniúchóireachta, Riosca agus Rialachais athbhreithniú air gach bliain freisin.

10. Comhlíonadh

Cuirfear gach ball foirne ar an eolas faoin mbeartas seo le linn an phróisis ionduchtúcháin. Cuirfear iad ar an eolas faoi freisin tríd an Lámhleabhar d'Fhostaithe, rud a thugtar cothrom le dáta ar bhonn tréimhsiúil, agus trí shásraí inmheánacha um chumarsáidí a thabhairt cothrom le dáta, amhail 'Cruinnithe Foirne Uile'.

Cuirfidh an Rialálaí Carthanas ar chumas na mball foirne déileáil le gearáin de réir mar a thagann siad chun cinn ionas gur féidir fadhbanna a réiteach a luaithe is féidir agus cuirfidh sé oiliúint orthu i ndéanamh amhlaidh.

11. Róil agus Freagrachtaí

Páirtí Freagrach	Liosta Freagrachtaí
Oifigigh Achomharc	Athbhreithniú a dhéanamh ar na cinntí ón Oifigeach Gearán a ndéantar achomharc ina n-aghaidh ansin chuig an Oifigeach Achomhairc Cinntí a dhéanamh ar na hachomhairc a dhéantar chucu
An tOifigeach Gearán	A mheasúnú cé acu a fhéadfaidh nó nach bhféadfaidh an Rialálaí Carthanas déileáil leis an ní is ábhar don ghearán Idirchaidreamh a dhéanamh leis an ngearánach Na nithe ábhartha uile a scrúdú agus caidreamh a dhéanamh le baill foirne chuí laistigh den Rialálaí Carthanas chun an gearán a scrúdú agus chun cinneadh neamhchlaon a dhéanamh An cinneadh a chur in iúl don ghearánach Na ceachtanna atá foghlamtha a shainaithint agus a chomhroinnt le baill foirne ábhartha.
An tOmbudsman	Déileáil le haon ghearáin a dhéantar leis an Ombudsman maidir leis an Rialálaí Carthanas

12. Doiciméid Ghaolmhara

Bonn eolais faoin mbeartas seo is ea an Córas agus Beartas Eiseamláireach Gearán arna eisiúint ag Oifig an Ombudsman.

An Rialálaí Carthanas
Charities Regulator

Uimhir Thagartha an Doiciméid: An Beartas maidir le Gearáin– Rev 008
An Rialálaí Carthanas
3 Duga Sheoirse
LSAI
Baile Átha Cliath 1
D01 X5X0

Teil.: 01 633 1500
www.charitiesregulator.ie
© An Rialálaí Carthanas 2024