



An Rialálaí  
Carthanas

Charities  
Regulator

# An Beartas maidir le Gearáin

Márta 2019

Rannóg

Cumarsáid agus  
Caidreamh le  
Leas-Sealbhóirí

Uimh. Beartais  
Formheasta ag  
Éifeachtach ón  
Leathanaigh

SE POL 07.04.002  
Bord an Údaráis  
01 Márta 2019  
7

# An Beartas maidir le Gearáin

## 1.0 Cúlra – Cé Sinne

Bunaíodh an Rialálaí Carthanas mar Údarás **neamhspleách** ar bhonn reachtúil i mí Dheireadh Fómhair 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.

### Ár Misean

‘An earnáil carthanas a rialáil chun leas an phobail d’fhonn comhlíonadh an dlí a chinntiú agus d’fhonn tacú leis an dea-chleachtas i rialachas, i mbainistíocht agus i riarachán carthanas’.

### Ár Luachanna



### Ár bhFeidhmeanna

- Iontaobh 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; agus
- 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 Carthanas.

## 2.0 Ráiteas Beartais

Ar aon dul leis an gCairt um Sheirbhís don Phobal ón Rialálaí Carthanas, fáiltimid roimh thuairimí, moltaí agus gearáin faoinár bhfeidhmíocht agus faoinár n-iompar agus muid ag comhlíonadh ár ndualgas reachtúil agus ár bhfreagrachtaí reachtúla. Féadfaidh an pobal i gcoitinne, carthanais, soláthraithe seirbhíse agus gníomhaireachtaí reachtúla an t-aiseolas sin a chur ar fáil. Fáiltíonn an Rialálaí Carthanas roimh gach cineál aiseolais agus measann sé go gcruthaíonn gearáin deiseanna chun cleachtais agus nósanna imeachta a athbhreithniú agus réimsí feabhais a shainiú.

Admhaíonn an Rialálaí Carthanas go bhfuil cearta cothroma ag an ngearánach agus ag an Rialálaí Carthanas araon chun a gcuid tuairimí a chur in iúl agus go bhfuil tábhacht chothrom acu inár bpróiseas gearán. Díreofar ar réiteach dearfach gearán a bhaint amach ar leibhéal áitiúil nuair is féidir.

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do phróiseas gearán a chur i bhfeidhm a oibríonn de réir mheon an cheartais aiceanta agus atá cothrom, trédhearcach, neamh-réamhchlaonta agus neamhchlaonta.

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do na cearta atá ag gearánaigh agus ag baill foirne an Rialálaí Carthanas a chosaint le linn imscrúdú neamhchlaonta a dhéanamh ar an ngearán agus ní bheidh aon réamhchlaonadh in aghaidh páirtí ar bith sa ghearán ann i gcás ar bith sa todhchaí ina mbeidh sé/sí ag déileáil leis an Rialálaí Carthanas.

Chun a chinntiú go ndéileáiltear go héifeachtach le gearán ar bith a fhaightear, cheap an Rialálaí Carthanas ball foirne tiomnaithe chun déileáil le gearáin a dhéantar maidir leis an Rialálaí Carthanas.

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do ghearáin a réiteach go héifeachtach agus go gasta. Úsáideann sé cur chuige luathréitigh maidir le gearáin nuair is féidir. Le linn dúinn déileáil le do ghearán, cuirfidimid 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. Ní mór do bhaill foirne gníomhú i gcónaí de réir Chód Iompair an Rialálaí Carthanas dá fhoireann.

## 3.0 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 ghníomh nó neamhghníomh eagraíochta nó faoin gcaighdeán seirbhíse a sholáthair an eagraíocht nó a soláthraíodh thar a ceann.

### 3.2 Cé a fhéadfaidh gearán a dhéanamh?

Féadfaidh duine ar bith a ndeachaigh comhlíonadh a fheidhmeanna ag an Rialálaí Carthanas i bhfeidhm air/uirthi, nó duine ar bith atá ag gníomhú thar ceann an duine sin, féadfaidh sé/sí gearán a dhéanamh de réir an bheartais agus an nós imeachta seo le haghaidh déileáil le gearáin faoin Rialálaí Carthanas agus iad a láimhseáil. Ní gnách go ndéantar gearáin gan ainm a imscrúdú mar gurb 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, féadfaidh an Rialálaí Carthanas imscrúdú a thionscnamh má sainaitníodh riosca tromchúiseach nó má tá go leor faisnéise ann chun imscrúdú 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 le nithe atá liostaithe thíos. 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 Rialachán Ginearálta ón Aontas Eorpach maidir le Cosaint Sonraí (Rialachán 2016/679), faoin Acht um Chosaint Sonraí, 2018, nó faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014;
- Ní ar bith atá á imscrúdú go gníomhach ag Oifig an Ombudsman;
- Ní ar bith is ábhar d'fhiosrúchán neamhspleách nó d'imeachtaí dlíthiúla atá beartaithe

nó ar siúl; nó

- Gearán nó aiseolas a mheastar a bheith cráiteach nó suaibhreasach.

#### 4.0 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, nuair is féidir, chun a fháil amach an féidir do ghearán a réiteach ar leibhéal áitiúil nó nach féidir.

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

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

An tOifigeach Gearán

An Rialálaí Carthanas

3 Duga Sheoirse

An Lárionad Seirbhísí Airgeadais Idirnáisiúnta

Baile Átha Cliath 1 D01 X5X0

#### Sonraigh 'Príobháideach agus faoi rún' ar gach comhfhreagras

Nuair atá gearán á dhéanamh agat, tabhair d'ainm, do sheoladh agus d'uimhir ghutháin teagmhála (mar aon le do sheoladh ríomhphost, más féidir) agus cuir in iúl dúinn cé acu atá tú ag gníomhú thar ceann duine eile nó nach bhfuil. Déan cur síos achomair ar do ghearán, 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). Cuir do mhodh cumarsáide roghnaithe in iúl dúinn.

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.

#### 5.0 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 thángthamar 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 n-éiríonn linn do ghearán a réiteach, féadfaidh tú achomharc i scríbhinn a dhéanamh chuig an gcomhlacht seo a leanas:**

**Oifig an Ombudsman**

**6 Ardán Phort an Iarla,**

**Baile Átha Cliath 2, D02 W773.**

**Teileafón: 01-639 5600 / Íosghlao 1890 22 30 30**

**Ríomhphost: [info@ombudsman.ie](mailto:info@ombudsman.ie)**

Is neamhspleách atá an tOmbudsman 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.

## **6.0 Gearáin a thaifeadadh agus a thuairisciú**

Tá sé tábhachtach réimsí foghlama a shainnithint 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 Bainistíochta Feidhmiúcháin agus do Bhord an Rialálaí Carthanas ar bhonn rialta i dtaca le bainistiú na ngearán arna bhfáil.

## **7.0 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.

## **8.0 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 Gearán, a dhéanfaidh iarracht cúnamh a thabhairt dó/di.

## **9.0 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 sonrath an bheartais.

## 10.0 Oiliúint Foirne

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.

## 11.0 Tagairtí

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



Uimh. Beartais: SE POL 07.04.02 004  
An Rialálaí Carthanas  
3 Duga Sheirse  
An Lárionad Seirbhísí Airgeadais Idirnáisiúnta  
Baile Átha Cliath 1  
D01 X5X0

Teileafón: 01-633 1500  
[www.charitiesregulator.ie](http://www.charitiesregulator.ie)  
© An Rialálaí Carthanas 2019