



An Rialálaí  
Carthanas  
Charities  
Regulator

# An Rialálaí Carthanas

## Cairt agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí

Meitheamh 2023

## 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.

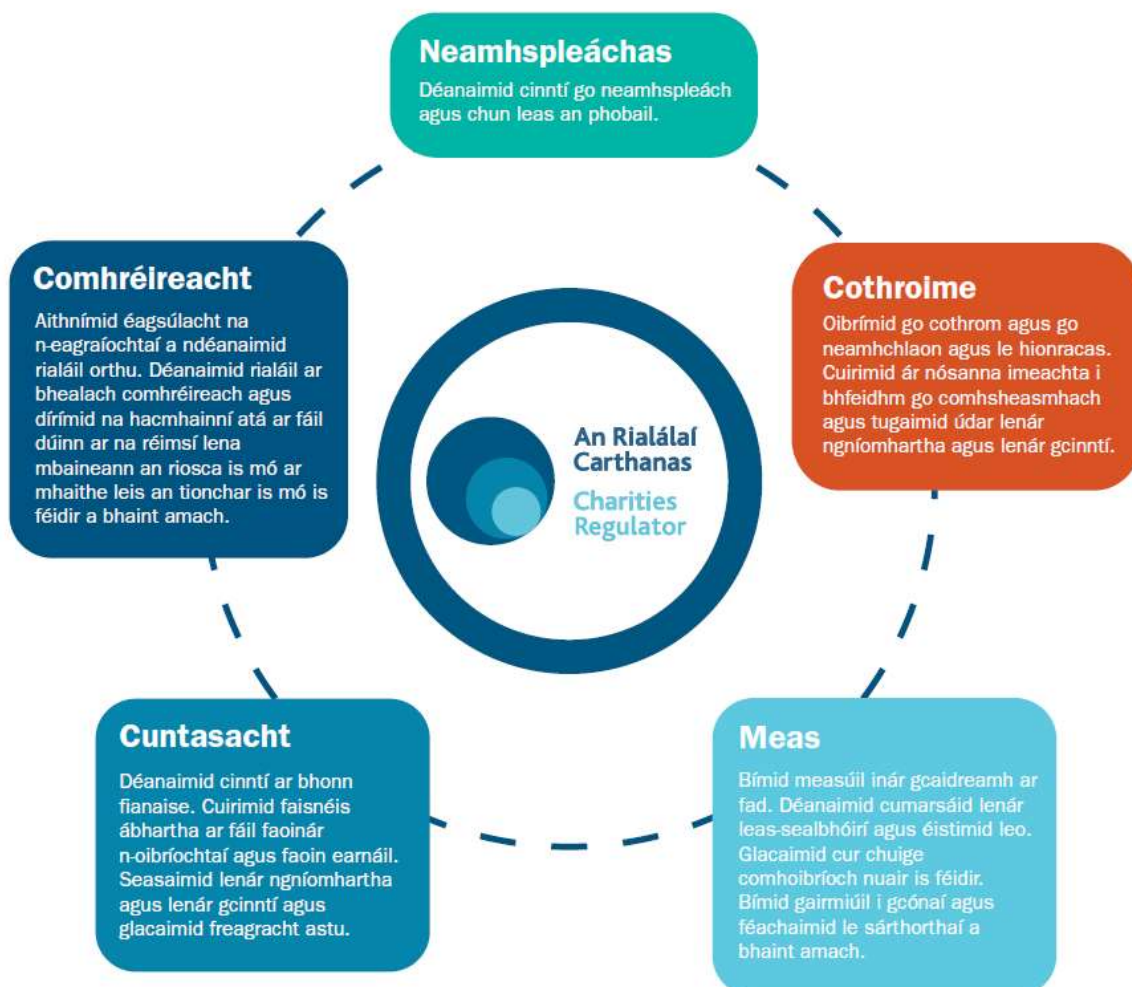
Déileáimid le hábhair imní faoi charthanais freisin agus, faoi [Chuid 4 den Acht Carthanas 2009](#), tá sé de chumhacht ag an Rialálaí Carthanas cigirí a cheapadh chun imscrúdú a dhéanamh ar ghnóthaí aon charthanais.

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

## 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.

## Ár Luachanna:



## Ár bhFeidhmeanna

Áirítear iad seo a leanas leis na príomhfheidhmeanna atá ag an Rialálaí Carthanas:

- iontaoibh agus muinín an phobail as bainistiú agus riaradh carthanas a mhéadú;
- carthanas a chlárú agus clár poiblí carthanas a chothabháil;
- comhlíonadh a ndualgas ag iontaobhaithe carthanas a chur chun cinn;
- cabhrú le carthanas agus iontaobhaithe carthanas tuiscint níos fearr a ghnóthú ar a gcuid oibleagáidí, agus na hoibleagáidí sin a chomhlíonadh ar shlí níos fearr, trí threoirínte, cóid agus doiciméid eiseamláireacha a fhoilsiú;
- cuntasacht carthanas do dheontóirí, do thairbhíthe agus don phobal a chinntiú; agus
- faisnéis a sholáthar dár leas-sealbhóirí, an tAire agus an pobal san áireamh, maidir le carthanas chláráithe.

Tá liosta iomlán d'fheidhmeanna an Rialálaí Carthanas tugtha in [alt 14](#) den Acht Carthanas 2009.

## Cuspóir na Cairte seo

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a sholáthar dá chustaiméirí. Is é cuspóir na Cairte seo breac-chuntas a thabhairt ar an gcaighdeán seirbhíse a bhféachaimid le hé a sholáthar. Bíonn ár gcuid oibre ag brath go mór ar chaidreamh cóimheasúil a bheith againn lenár gcustaiméirí. Dá bhrí sin, is é an aidhm atá againn caidreamh a dhéanamh leo ar bhealach cúirtéiseach, díreach agus gairmiúil, a chinntiú go soláthrófar seirbhísí go tráthúil, agus bheith faisnéiseach agus éifeachtach inár gcuid caidrimh.

## Ár gCustaiméirí

Idirghníomhaíonn an Rialálaí Carthanas le raon leathan custaiméirí inmheánacha agus seachtracha, amhail iad seo a leanas:

- Eagraíochtaí carthanúla, lena n-áirítear iontaobhaithe carthanas, oibrithe deonacha eile agus fostaithe;
- Tairbhíthe eagraíochtaí carthanúla;
- Daoine den phobal i gcoitinne;
- Baill foirne an Rialálaí Carthanas;
- An tAire Forbartha Tuaithe agus Pobail;
- Ranna agus coistí eile rialtais; agus
- Rialálaithe eile, comhlachtaí poiblí agus gníomhaireachtaí Stáit.

Féachann an Rialálaí Carthanas le riachtanais agus ionchais a chustaiméirí a thuiscint. Déanaimid gach iarracht a chinntiú go bhfaighfear aiseolas ar ár bhfeidhmíocht agus go mbainfear leas as.

## Ár nGealltanais do Chustaiméirí

### 1. Caighdeáin um Sheirbhís Ardchaighdeáin

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do sheirbhís éifeachtach éifeachtúil a sholáthar dár gcustaiméirí de réir an [12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí](#), mar atá leagtha amach ag Roinn an Taoisigh. De réir na bprionsabal sin, déanfaimid na nithe seo a leanas:

1. Modhanna difriúla teagmhála a sholáthar do chustaiméirí, lena n-áirítear foirmeacha Gréasáin, an teileafón agus an ríomhphost.
2. Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh i leith faisnéis a sholáthar atá soiléir, cruinn, inrochtana agus tráthúil.
3. Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar le cúirtéis, go tuisceanach agus chomh gasta agus is féidir, agus timpeallacht cóimheasa á cothú idir an Rialálaí Carthanas agus ár gcustaiméirí.
4. Ceisteanna a phróiseáil ar bhealach cothrom agus neamhchlaon agus freagraí gonta soiléire a thabhairt dár gcustaiméirí. I gcás go mbaineann do cheist le hábhar a thagann faoi shainchúram comhlachta phoiblí eile, treoróimid tú chuig an gcomhlacht poiblí lena mbaineann nó, tar éis toiliú a fháil uait, cuirfimid do cheist ar aghaidh chuig an gcomhlacht sin thar do cheann.
5. Measúnú agus athbhreithniú a dhéanamh ar ár leibhéal seirbhíse do chustaiméirí agus féachaint le feabhas leanúnach a chur ar na bealaí ina soláthraímid seirbhísí do chustaiméirí ar mhaithe le soláthar seirbhísí atá éifeachtach agus éifeachtúil a áirithiú.

### 2. Comhionannas/Éagsúlacht

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do chomhionannas agus éagsúlacht agus cinnteoidh sé go seasfar leis na cearta atá ag custaiméirí chun cóir chomhionann a fháil, mar atá leagtha síos sa reachtaíocht comhionannais, agus seirbhísí á soláthar aige.

#### Plean Gníomhaíochta

1. Caitheamh le gach custaiméir ar bhealach cothrom agus de réir na reachtaíochta comhionannais.
2. Seirbhísí aistriúcháin agus ateangaireachta, lena n-áirítear seirbhísí theanga chomharthaíochta na hÉireann, a sholáthar chun freastal ar riachtanais custaiméirí.
3. Foirmeacha iarratais a sholáthar i bhformáidí malartacha amhail Braille agus clofhoirmáid agus i dteangacha eile (a mhéid is indéanta), nuair a iarrtar é sin.
4. Gach mórfhoilseachán a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla araon.
5. Comhfhreagras a sheoladh trí Ghaeilge nuair a iarrtar é sin.
6. A chinntiú go gcloífear san ábhar ar ár [suíomh Gréasáin](#) leis na treoirlínte cuí maidir le foilsitheoireacht Gréasáin ó thaobh inrochtaineachta de agus le [ceanglais teangacha oifigiúla](#).

Tá ár nOifigeach Rochtana sásta tacaí a shocrú do dhaoine chun gur féidir leo an fhaisnéis uainn a rochtain. Is féidir teagmháil a dhéanamh lenár nOifigeach Rochtana trí ríomhphost a sheoladh chuig [Accessofficer@charitiesregulator.ie](mailto:Accessofficer@charitiesregulator.ie).

### 3. Faisnéis

Déanfaidh an Rialálaí Carthanas gach iarracht a chinntiú go mbeimid réamhghníomhach i leith faisnéis a thabhairt dár gcustaiméirí agus go dtabharfar faisnéis do gach leas-sealbhóir ábhartha ar bhealach soiléir agus tráthúil. Cinnteoidimid go gcloífear sna foilseacháin uainn leis na riachtanais shonracha atá ag daoine ó thaobh inrochtaineachta de agus le ceanglais teangacha oifigiúla. Cinnteoidimid go mbeidh doiciméid a bhaineann lenár gcuid beartas agus nósanna imeachta ar fáil trínár suíomh Gréasáin.

Déanaimid [suíomh Gréasáin an Rialálaí Carthanas](#) a bhainistiú agus a chothabháil. Is é an suíomh Gréasáin an phríomhfhoinse faisnéise a bhaineann le rialáil na hearnála carthanas in Éirinn.

Déanaimid an [Clár Poiblí Carthanas](#) (an Clár Carthanas) a chothabháil tríd an suíomh Gréasáin freisin.

#### Plean Gníomhaíochta

1. A chinntiú go mbeidh na foilseacháin uainn scríofa i dteanga shimplí shoiléir;
2. A chinntiú go mbeidh an fhaisnéis a fhoilsítear ar ár suíomh Gréasáin tráthúil agus go gcoinneofar cothrom le dáta í;
3. Faisnéis a sholáthar atá cuimsitheach, soiléir, cruinn agus inrochtana do chustaiméirí a bhfuil riachtanais shonracha acu;
4. A chinntiú go gcloífidh foirmeacha iarratais agus bileoga faisnéise le caighdeáin agus deachleachtas an fheachtais um Béarla sothuigthe;
5. A chinntiú go n-éascófar iarrataí ar fhaisnéis a fháil i bhformáidí nó teangacha malartacha nuair is indéanta;
6. A chinntiú go mbeidh foilseacháin thábhachtacha agus foirmeacha tábhachtacha ar fáil i mBéarla agus i nGaeilge araon;
7. Ríomhíris (iris leictreonach) a fhoilsiú gach dhá mhí agus í a eisiúint chuig síntiúsóirí;
8. Tuarascáil maidir le comhlíonadh a fhoilsiú ar bhonn bliantúil; agus
9. Ár leas-sealbhóirí a chur ar an eolas faoi fhorbairtí tábhachtacha agus faoi fhaisnéis agus treoir nuafhoilsithe ach an méid sin a fhógairt ar ár suíomh Gréasáin agus ar ár gcainéil meán sóisialta agus trí phreaseisiúintí, nuair is cuí.

### 4. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar le cúirtéis, go tuisceanach agus chomh gasta agus is féidir, ar mhaithe le timpeallacht cóimheasa a chothú lenár gcustaiméirí.

- Nuair a chuireann tú glao orainn, freagróimid do ghlaó teileafóin a luaithe is féidir;
- cuirfimid sinn féin in aithne duit nuair a fhreagraímid an teileafón;
- beimid múinte agus cuidiúil agus déanfaimid ár ndícheall faisnéis shoiléir cheart a thabhairt duit;
- treoróimid do ghlaó chuig an réimse nó an duine cuí; agus

- tabharfaimid freagra ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de thréimhse 24 huairé go 48 n-uaire an chloig, más féidir; agus is féidir go n-iarrfaimid ort do cheist a chur isteach i scríbhinn chun cabhrú linn an cheist a fhreagairt i gcás gur ceist chasta í.

Tá ár líne theileafóin le haghaidh ceisteanna ginearálta ar fáil ag 01-6331500. Bíonn sí ar oscailt ó 10 a.m. go 1 p.m. an Luan go dtí an Aoine.

Cé go dtuigimid gur féidir go mbeidh glaoiteoirí ag déileáil le deacrachtaí nó le cor strusmhar uaireanta, iarraidimid go ndéileálfadh ár gcustaiméirí linn le cúirtéis agus le meas. Forchoimeáidimid an ceart chun deireadh a chur le glao teileafóin nó diúltú do cheisteanna a fhreagairt i gcás go labhraíonn glaoiteoir ar bhealach maslach, gránna nó bagrach le baill foirne le linn an ghlaio.

### **Nuair a chuireann tú ceist orainn tríd an ríomhphost, trí fhoirm Ghréasáin nó le casadh an phoist:**

- féachfaimid leis an gcomhfhreagras scríofa ar fad a admháil laistigh de dhá lá oibre;
- féachfaimid le freagra a thabhairt ar an gceist laistigh de chúig lá oibre. Beidh tréimhse ama níos faide i gceist i gcásanna áirithe, ag brath ar chineál nó castacht na ceiste. (Ní áirítear leis sin na próisis atá i bhfeidhm le haghaidh déileáil le [hábhair imní](#) agus le [gearáin](#), a bhfuil feidhm ag beartais ar leith maidir leo);
- déanfaimid dianiararracht freagraí deiridh a eisiúint ar gach comhfhreagras scríofa laistigh de 15 lá oibre ó dháta na ceiste, i gcás gur féidir déanamh amhlaidh. I gcás nach féidir é sin a dhéanamh, tabharfaimid faisnéis duit faoi stádas na ceiste uait; agus
- nuair is infheidhme, eiseoidimid uimhir thagartha i dteannta an chomhfhreagrais.

### **Nuair a dhéanann tú teagmháil linn trí na meáin shóisialta**

Úsáideann an Rialálaí Carthanas ardáin meán sóisialta mar chainéal (mar aon le cainéil eile) chun faisnéis a sholáthar don phobal agus, nuair is cuí, chun caidreamh díreach a dhéanamh leis an bpobal. Níl sé i gceist go n-úsáidfear iad chun teagmháil a dhéanamh le baill foirne an Rialálaí Carthanas ná chun gearáin, ceisteanna ó na meáin nó cineálacha eile cumarsáide oifigiúla a chur isteach.

Tá [beartas maidir leis na meáin shóisialta](#) i bhfeidhm ag an Rialálaí Carthanas, rud ina leagtar amach an fhaisnéis ar féidir leat a bheith ag súil léi agus an dóigh a n-idirghníomhaímid trí na hardáin sin.

### **Nuair a thugann tú cuairt ar ár nOifig:**

- déanfaimid dianiararracht cruinnithe a eagrú ar dháta agus ag am a oireann don chustaiméir;
- soláthróimid seomra cruinnithe príobháideach i gcás go mbeidh cruinniú le tionól inár n-oifig;
- cinnteoidimid go gcaithfear go cúirtéiseach le cuairteoirí ar ár n-oifig; agus
- cinnteoidimid go mbeidh ár n-oifig inrochtana do gach custaiméir faoi mhíchumas. Iarraidimid ar

chuirteoirí sinn a chur ar an eolas roimh ré, nuair is féidir, faoi aon riachtanais rochtana nó aon riachtanais eile atá acu chun go mbeimid in ann aon socrúithe riachtanacha a dhéanamh. Tabharfar aghaidh gan mhoill ar aon saincheistanna nó aon deacrachtaí a bhaineann le rochtain fhisiciúil. I gcás ceistanna rochtana, is féidir le custaiméirí teagmháil a dhéanamh le hOifigeach Rochtana an Rialálaí Carthanas trí ríomhphost a sheoladh chuig [Accessofficer@charitiesregulator.ie](mailto:Accessofficer@charitiesregulator.ie).

i gcás nach féidir linn déileáil le ceist ó chustaiméir le linn cruinniú sceidealta inár n-oifig, breithneoidimid aon fhaisnéis a tugadh agus déanfaimid dianiarracht freagra a thabhairt ar an gceist a luaithe is féidir, ach tráth nach déanaí ná 20 lá oibre ó dháta an chruinnithe. Beidh gach limistéar dár n-oifig glan agus compordach agus comhlíonfar caighdeáin cheirde agus sábháilteachta iontu.

**Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara nach oifig phoiblí í ár n-oifig. Is le coinne amháin a eagraítear cruinnithe le baill foirne. De bharr réamhcheangaltais oibre, is féidir go n-iarrfar ar chuirteoir neamhsceidealta coinne a dhéanamh.**

## 5. Seirbhísí i nGaeilge

I dteannta doiciméid thábhachtacha agus foirmeacha tábhachtacha a fhoilsiú i mBéarla agus i nGaeilge araon, féachaimid le freastal ar iarrataí ó chustaiméirí ar theagmháil a dhéanamh leis an Rialálaí Carthanas trí Ghaeilge.

Déanaimid leagan Gaeilge dár suíomh Gréasáin a chothabháil agus cinnteoidimid go gcoinneofar cothrom le dáta é.

## 6. Gearáin agus Achomhairc

Coinnímid córas atá inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid ar bun chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a sholáthraíonn an Rialálaí Carthanas. Is ar bhealach oibiachtúil cothrom a dhéileáilimid le míshástacht custaiméirí.

Dá mba mhaith leat gearán a dhéanamh faoin tseirbhís a fuair tú ón Rialálaí Carthanas, is féidir leat ríomhphost a sheoladh chuig [complaints@charitiesregulator.ie](mailto:complaints@charitiesregulator.ie). Más rud é go seasfar le do ghearán nó go ndearnamar botún, déanfaimid gach iarracht an fhadhb a réiteach a luaithe is féidir.

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](mailto:complaintsappeals@charitiesregulator.ie).

Tá tuilleadh faisnéise faoinár nósanna imeachta gearáin agus achomhairc ar fáil inár [mBeartas maidir le Gearáin](#), rud atá foilsithe ar ár suíomh Gréasáin.

## Aiseolas a Thabhairt

Cuireann an Rialálaí Carthanas fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí mar mhodh a chabhraíonn linn ár seirbhísí a fhorbairt agus meastóireacht a dhéanamh ar an leibhéal seirbhíse a sholáthraímid. Tugaimid spreagadh dár mbaill foirne caitheamh le gach teagmháil le custaiméir mar dheis le haghaidh feabhas a chur ar cháilíocht ár seirbhíse.

Is féidir le custaiméirí a gcuid tuairimí agus moltaí a chur in iúl trí na roghanna teagmhála atá leagtha amach sa rannán [Déan Teagmháil Linn](#) dár suíomh Gréasáin.

Ó am go chéile, seolfaimid suirbhéanna amach chuig custaiméirí ar mhaithe le haiseolas a bhailiú uathu.

### Cabhraigh Linn Cabhrú Leat

Chun cabhrú linn ár gcuid aidhmeanna a bhaint amach, bheadh sé ina chabhair dá ndéanfá, mar chustaiméir, breithniú ar na bearta seo a leanas a dhéanamh agus tú ag déileáil linn.

- Tabhair do shonraí teagmhála iomlána dúinn má theastaíonn freagra uait.
- Tabhair uimhir thagartha dúinn i ndáil le cumarsáidí leanúnacha.
- Tabhair faisnéis chruinn ábhartha dúinn, lena n-áirítear doiciméid tacaíochta, nuair is gá.
- Tabhair freagra ar iarrataí ar fhaisnéis bhreise a luaithe is féidir.
- Caith lenár mbaill foirne le cúirtéis agus le meas. Éist agus cloígh leis an treoir uathu de réir mar a oibríonn siad ar son an freagra is cuimsithí agus is éifeachtúla a thabhairt ar an gceist uait. Is é an toradh atá air sin go gcothaítear timpeallacht cóimheasa idir baill foirne an Rialálaí Carthanas agus na daoine a bhfreastalaímid orthu agus go gcabhraítear linn an cúram is fearr is féidir a thabhairt do chustaiméirí.
- Cuir do thuairimí faoin tseirbhís a sholáthraímid in iúl dúinn trí bharúlacha agus moltaí a chur isteach chuig [info@charitiesregulator.ie](mailto:info@charitiesregulator.ie). Déanfaimid dianiarracht i gcónaí an t-aiseolas sin a úsáid chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar do chustaiméirí.

Creidimid go bhfuil sé de cheart ag gach custaiméir chun go gcloisfí iad, chun go dtuigfí iad agus chun go n-urramófaí iad. Mar an gcéanna, iarraidimid go gcaithfí lenár mbaill foirne le cúirtéis agus le meas. Níl aon oibleagáid ar ár mbaill foirne déileáil le custaiméirí atá maslach, gránna nó bagrach, agus forchoimeádan an Rialálaí Carthanas an ceart chun srian nó deireadh a chur le teagmháil le haon duine a léiríonn na cineálacha iompraíochta sin i leith baill foirne agus chun diúltú do cheisteanna atá de chineál suaibhreasach, cráiteach nó athráiteach a fhreagairt.



## Séanadh

Níl feidhm ag an gCairt agus ag an bPlean Gníomhaíochta seo maidir leis an bpróiseas um 'Ábhar Imní a Chur in Iúil' atá ar bun ag an Rialálaí Carthanas. Is le **Beartas an Rialálaí Carthanas maidir le hÁbhair Imní** a rialaítear an próiseas um 'Ábhar Imní a Chur in Iúil'. Leagtar amach sa Bheartas maidir le hÁbhair Imní conas a dhéileálann an Rialálaí Carthanas le hábhair imní a chuirtear in iúl faoi charthanas. Próiseas faoi rún is ea an próiseas um 'Ábhar Imní a Chur in Iúil'. Ós rud é go bhfuil sé faoi réir aon dualgais dhlíthiúil nochtta atá ann, ní thagann an próiseas faoi raon feidhme na Cairte seo. Ina theannta sin, is féidir nach mbeidh feidhm ag an gCairt seo i gcás go mbeifear ag meabhrú ar imscrúduithe reachtúla nó imeachtaí dlíthiúla a thionscnamh nó go mbeidh siad ar siúl cheana féin.

**Uimhir Thagartha an Doiciméid: Rev 005**

An Rialálaí Carthanas

3 Duga Sheoirse

LSAI

Baile Átha Cliath 1

D01 X5X0

Teileafón: 01 633 1500

[www.charitiesregulator.ie](http://www.charitiesregulator.ie)

© An Rialálaí Carthanas 2023