



An Rialálaí
Carthanas

Charities
Regulator

Cairt agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí

Doiciméad beartais

Contents

Cúlra – Cé sinne	3
Ár misean	3
Ár luachanna	3
Ár bhfeidhmeanna	4
Cuspóir na cairte seo	4
Ár gcustaiméirí	4
Ár ngealltanas do leas-sealbhóirí	5
Caighdeán um sheirbhís ardchaighdeán	5
Comhionannas/éagsúlacht	6
Faisnéis	7
Tráthúlacht agus cúirtéis	8
Seirbhísí i nGaeilge	9
Gearáin agus achomhairc	9
Aiseolas a thabhairt	10

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 maoine 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

Values and behaviours



Independence: We take decisions independently and in the public interest.



Respect: We are respectful in all our interactions. We communicate with and listen to our stakeholders. We adopt a collaborative approach whenever possible. We are consistently professional and aspire to deliver excellent results.



Accountability: Our decision-making is evidence based. We make relevant information available on our operations and the sector. We stand over our actions and decisions and take responsibility for them.



Fairness: We operate fairly, impartially and with integrity. We apply our procedures consistently and give reasons for our actions and decisions.



Proportionality: We recognise the diversity of the organisations that we regulate. We regulate in a proportionate way and target the resources available to us at areas of greatest impact and risk to achieve maximum impact.

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 threoiríní, cóid agus doiciméid eiseamláireacha a fhoilsiú
- Cuntasacht carthanas do dheontóirí, do thairbhíthe agus don phobal a chinntiú
- 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 leas-sealbhóirí. 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 leas-sealbhóirí. 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 leas-sealbhóirí inmheánacha agus seachtracha, amhail iad seo a leanas:

- Eagraíochtaí carthanúla, lena n-áirítear iontaobhaithe carthanas, oibríthe 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
- Rialálaithe eile, comhlachtaí poiblí agus gníomhaireachtaí Stáit

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

Ár ngealltanais do leas-sealbhóirí

Caighdeáin um sheirbhís ardchaighdeáin

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do sheirbhís éifeachtach éifeachtúil a sholáthar dár leas-sealbhóirí 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 leas-sealbhóirí, 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 leas-sealbhóirí
4. Ceistanna a phróiseáil ar bhealach cothrom agus neamhchlaon agus freagraí gonta soiléire a thabhairt dár leas-sealbhóirí. 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 leibhéil seirbhíse do chustaiméirí agus féachaint le feabhas leanúnach a chur ar na bealaí ina soláthraímid seirbhísí do leas-sealbhóirí ar mhaithe le soláthar seirbhísí atá éifeachtach agus éifeachtúil a áirithiú.

Comhionannas/éagsúlacht

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

Plean gníomhaíochta

1. Caitheamh le gach leas-sealbhóir 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 leas-sealbhóirí
3. Foirmeacha iarratais a sholáthar i bhformáidí malartacha amhail Braille agus closfhoráid 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 gcloífead 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

Faisnéis

Déanfaidh an Rialálaí Carthanas gach iarracht a chinntiú go mbeimid réamhghníomhach i leith faisnéis a thabhairt dár leas-sealbhóirí agus go dtabharfar faisnéis 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 gcloífídh foirmeacha iarratais agus bileoga faisnéise le caighdeáin agus dea-chleachtas 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 a fhoilsiú gach dhá mhí agus í a eisiúint chuig síntiúsóirí
8. 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

Tráthúlacht agus cúirtéis

Tá an Rialálaí Carthanas tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán a sholáthar le cúirtéis, go tuisceanach agus chomh gasta agus is féidir dár leas-sealbhóirí, ar mhaithe le timpeallacht cóimheasa a chothú.

- Nuair a chuireann tú glao orainn, freagróimid do ghlaio 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 ghlaio chuig an réimse nó an duine cuí
- Tabharfaimid freagra ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de thréimhse 24 huaire go 48 n-uaire an chloig (gan an deireadh seachtaine agus laethanta saoire poiblí a áireamh), 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 leas-sealbhóirí 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 thréimhse 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
- Nuair is infheidhme, eiseoimid 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 faisnéis 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 n-oifig:

Ní oifig phoiblí í oifig an Rialálaí Carthanas. Ní mór gach cruinniú a shocrú roimh ré. Ós rud é gur féidir go mbeidh réamhcheangaltais oibre ar bhail foirne, is féidir go n-iarrfar ar chuairoteoirí neamhsceidalta coinne a dhéanamh.

Nuair a thugann tú cuairt ar ár nOifig le haghaidh cruinniú réamhshocraithe:

- Déanfaimid dianiarracht cruinnithe a eagrú ar dháta agus ag am a oireann don leas-sealbhóir
- 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
- Cinnteoidimid go mbeidh ár n-oifig inrochtana do gach leas-sealbhóir. Iarraimid ar chuairoteoirí 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 socruithe 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 leas-sealbhóirí teagmháil a dhéanamh le hOifigeach Rochtana an Rialálaí Carthanas trí ríomhphost a sheoladh chuig Accessofficer@charitiesregulator.ie

I gcás nach féidir linn déileáil le ceist ó leas-sealbhóir le linn cruinniú sceidalta 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.

Seirbhísí i nGaeilge

I dteannta doiciméid thábhachtacha agus foirmeacha tábhachtacha a fhoilsiú i mBéarla agus i nGaeilge araon, féachaimid le freastal ar iarrataí ó leas-sealbhóirí 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.

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 dhéileálaimid le míshástacht leas-sealbhóirí.

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. 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.

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 leas-sealbhóirí 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 leas-sealbhóir mar dheis le haghaidh feabhas a chur ar cháilíocht ár seirbhíse.

Is féidir le leas-sealbhóirí 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 leas-sealbhóirí 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 leas-sealbhóir, na bearta seo a leanas 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 leas-sealbhóirí
- Cuir do thuairimí faoin tseirbhís a sholáthraímid in iúl dúinn trí bharúlacha agus moltaí a chur isteach chuig info@charitiesregulator.ie. Déanfaimid dianiarracht i gcónaí an t-aiseolas sin a úsáid chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar.

Creidimid go bhfuil sé de cheart ag gach leas-sealbhóir chun go gcloisfí iad, chun go dtuigfí iad agus chun go n-urramófaí iad. Mar an gcéanna, iarraimid go gcaithfí lenár mbaill foirne le cúirtéis agus le meas. Níl aon oibleagáid ar ár mbaill foirne déileáil le leas-sealbhóirí atá maslach, gránna nó bagrach, agus forchoimeádann 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 Iúl’** 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 Iúl’**. 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 Iúl’**. Ós rud é go bhfuil sé faoi réir aon dualgais dhlíthiúil nochtata 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.



An Rialálaí
Carthanas

Charities
Regulator

Uimhir Thagartha an Doiciméid: Cairt agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí Rev 006

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

Teileafón: 01 633 1500

www.charitiesregulator.ie

© An Rialálaí Carthanas 2025