An Rialálaí Carthanas

Charities Regulator

An Beartas maidir le Gearáin

Rannóg	Gnóthaí Corparáideacha
Uimh. Beartais	CA POL 08.2.1 001
Uimh. Leasaithe	002
Údar	Meiread Ashe
Dáta	Samhain 2016
Formheasta ag	Bord an Údaráis
I bhfeidhm ó	23 Feabhra 2017
Dáta Athbhreithnithe	23 Feabhra 2018
Leathanaigh	09

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:

- 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 náirítear 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 le Cairt Chustaiméirí an Rialálaí Carthanas, fáiltímid 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 bhfuil gearáin ina ndeiseanna chun cleachtais agus nósanna imeachta a athbhreithniú agus réimsí feabhais a shainaithint.

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. Beifear ag díriú ar theacht ar réiteach dearfach gearán 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 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.

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, 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 mheancóga, cuirfimid míniú ar fáil agus cuirfimid nithe ina gceart nuair is féidir. Is é is aidhm dúinn freisin foghlaim ónár meancóga agus an t-eolas a ghnóthaímid a úsáid chun ár seirbhísí a fheabhsú.

Éilítear ar gach ball foirne de chuid an Rialálaí Carthanas gnó an Rialálaí a sheoladh de réir beartais shocraithe agus nósanna imeachta socraithe. Ní mór do bhaill foirne gníomhú i gcónaí de réir Chód Iompair an Rialálaí dá fhoireann.

3.0 Raon feidhme

3.1 Cad is gearán ann?

Is é is gearán ann ná léiriú míshástachta ag ball amháin nó níos mó den phobal faoi ghníomh nó neamhghníomh eagraíochta nó faoin gcaighdeán seirbhíse a chuir an eagraíocht ar fáil nó a cuireadh ar fáil thar a ceann[1].

[1] An Córas agus Beartas Eiseamláireach Gearán - Oifig an Ombudsman

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 agus iad a láimhseáil.

Ní gnách a dhéantar 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 sainaithníodh riosca tromchúiseach nó má tá go leor faisnéise ann chun imscrúdú cuimsitheach a dhéanamh.

3.3 Cé na nithe a bhféadfaidh tú gearáin 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 Acht um Chosaint Sonraí, 2003, 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
- Gearán nó aiseolas a mheastar a bheith cráiteach nó suaibhreosach.

An Rialálaí Carthanas
Charities Regulator

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 ar an gcéad dul síos, 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 ghlao gutháin 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
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, cuir d'ainm, do sheoladh agus d'uimhir ghutháin teagmhála ar fáil (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 bheith in ann cabhrú leat.

5.0 An Próiseas Gearán

Is é is aidhm dúinn 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 an modh cumarsáide a roghnaigh tú 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 n-éiríonn linn do ghearán a réiteach, féadfaidh tú achomharc a dhéanamh trí scríobh chuig Oifig an Ombudsman, 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2, D02 HE97, trí ghlao gutháin a chur ar 01 639 6500 nó ar íosghlao 1890 022 3030 nó trí ríomhphost a sheoladh chuig ombudsman@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 lenár mainneachtain seirbhíse.

6.0 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 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 gearáin arna fáil ag an Rialálaí Carthanas a stóráil de réir an Achta um Chosaint Sonraí, 2003, 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 Gnóthaí Corparáideacha athbhreithniú rialta ar an mBeartas seo mar thoradh ar aon táscairí reachtacha nó aon táscairí eile agus faoi dháta athbhreithnithe sonraithe an Bheartais i gcás ar bith.

10.0 Oiliúint Foirne

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

11.0 Tagairtí

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

An Rialálaí Carthanas
Charities Regulator

12.0 Stair Leasaithe

Uimhir Leasaithe	Dáta Athbhreithnithe	Cúis leis an nuashonrú
000	23 Samhain 2016	D'fhormheas an Fhoireann Bainistíochta Feidhmiúcháin an beartas
001	14 Nollaig 2016	Athraíodh seoladh an Rialálaí agus an íomhá maidir le luachanna
002	23 Feabhra 2017	D'fhormheas Bord an Údaráis an beartas