



**Coimisiún na hÉireann um Chearta  
an Duine agus Comhionannas**

Irish Human Rights and Equality Commission

## **An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí**

**Bealtaine 2021**

## An Clár

Cuspóir.....	4
Cé muid féin.....	4
Ár bhFís.....	4
Ár Misean.....	4
Sainordú.....	4
Ár gCuid Luachanna.....	5
Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine.....	6
An méid a dhéanaimid.....	6
An méid nach ndéanaimid.....	7
Ár gCuid Custaiméirí.....	7
Na daoine a dtéann ár gcuid oibre i bhfeidhm orthu.....	8
Ár Rialachas.....	9
Ár bhFoirne.....	9
An Fhoireann Beartais agus Taighde.....	9
An Fhoireann Rannpháirtíochta Straitéisí.....	9
An Fhoireann Dlí.....	10
An Fhoireann Seirbhísí Corparáideacha.....	10
An Rapóirtéir Náisiúnta um Gháinneáil ar Dhaoine a Chosc.....	10
Ár dtiomantas dár gcustaiméirí.....	10
Ár dtiomantas don inrochtaineacht.....	10
An tOifigeach Rochtana.....	11
Imeachtaí.....	11
Cruinnithe agus cuairteanna.....	12
Glaoch a chur ar IHREC.....	12
Comhfhreagras i scríbhinn, ríomhphoist ina measc.....	13
Comhfhreagras i nGaeilge.....	13



## An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí

Saoráil Faisnéise.....	13
Cosaint Sonraí.....	13
Suíomh gréasáin IHREC.....	14
Teagmháil agus aiseolas .....	15
Ár nós imeachta gearán.....	15
Atreorú chuig an Ombudsman .....	15
Téigh i dteagmháil le IHREC.....	16
Buíochas.....	16
Aguisín 1: 12 Threoirphrionsabal na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí .....	17

## Cuspóir

Déantar cur síos sa Chairt Seirbhísí seo ar an leibhéal seirbhíse is féidir le custaiméir a bheith ag súil leis ó Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas (IHREC).

Tugtar breac-chuntas freisin ar na socruithe atá i bhfeidhm chun Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí a éascú. Tá an Chairt bunaithe ar thimthriall leanúnach ceithre chéim:

1. Comhairliúchán le custaiméirí/páirtithe leasmhara
2. Tiomantas do chaighdeáin seirbhíse
3. Meastóireacht ar fheidhmíocht
4. Tuairisciú ar thorthaí

## Cé muid féin

Is é Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas foras náisiúnta na hÉireann um chearta an duine agus comhlacht náisiúnta na hÉireann um an gcomhionannas. Cinneann 15 chomhalta an Choimisiúin ár gcuid oibre go neamhspleách; cheap ár gCeann Stáit, an tUachtarán Micheál D. Ó hUigín na comhaltaí, agus tá siad freagrach go díreach do Thithe an Oireachtais.

Tacaíonn an Stiúrthóir/an tOifigeach Cuntasaíochta agus foireann an Choimisiúin linn.

## Ár bhFís

Is é ár bhfís go mbeadh Éire chuimsitheach againn ina léirítear meas ar chearta an duine agus ar an gcomhionannas, ina gcuirtear chun cinn iad agus ina mbaintear amach iad do gach duine, i ngach áit.

## Ár Misean

Is é ár misean sochaí chothrom agus chuimsitheach a thógáil a chosnaíonn cearta an duine agus an comhionannas in Éirinn agus a chuireann chun cinn iad.

## Sainordú

Leagtar amach inár reachtaíocht bhunaithe, an tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, ár sainordú chun cearta an duine agus an comhionannas a chosaint agus a chur chun cinn. Ina theannta sin, éilítear orainn forbairt cultúr measa ar chearta an duine, comhionannas agus tuiscint idirchultúrtha a spreagadh sa Stát.

Tá réimse leathan i gceist lenár gcuid oibre, ó oibriú ar leibhéal beartais chun athbhreithniú a dhéanamh ar éifeachtacht an dlí, an bheartais agus an chleachtais a bhaineann le cearta

## An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí

an duine agus leis an gcomhionannas sa Stát agus laistigh de chomhlachtaí poiblí go hoibriú le pobail agus leis an tsochaí shibhialta chun monatóireacht agus tuairisciú a dhéanamh ar fhíorthaithí na ndaoine ar chearta an duine agus ar an gcomhionannas. Áirítear lenár gcumhachtaí dlíthiúla cúnamh praiticiúil a thabhairt, lena n-áirítear cúnamh dlí chun tuiscint a thabhairt do dhaoine ar an gcaoi lena gcearta a bhaint amach. Déanaimid idirghabháil freisin mar *amicus curiae* sna hUaschúirteanna i gcásanna a bhaineann le cearta an duine nó cearta comhionannais. Is cuma má bhítear ag tabhairt aghaidh ar imní aonair, i mbun plé leis an rialtas nó le comhlachtaí poiblí ar cheisteanna beartais agus cleachtais nó ag méadú feasachta i measc an phobail ar chearta an duine agus ar an gcomhionannas, is é an tasc atá romhainn sochaí chothrom agus chuimsitheach a thógáil a chosnaíonn cearta an duine agus an comhionannas in Éirinn agus a chuireann chun cinn iad.

## Ár gcuid Luachanna

Sainmhíonn ár luachanna an chaoi a dtugaimid faoinár gcuid oibre, an chaoi a n-oibrímid mar Choimisiún agus an chaoi a bpléimid le daoine a chónaíonn sa stát seo. Creidimid go bhfuil ár gcuid luachanna an-tábhachtach dár gcultúr, agus riachtanach dár bhfeidhmíocht mar eagraíocht.

### **Neamh-idirdhealú agus Comhionannas**

Táimid tiomanta do thacú leis na daoine a bhfuil na constaicí is mó ina mbealach chun ceartas a bhaint amach mar chuid de chosaint chearta an duine agus comhionannais do chách.

### **Meas**

Tógaimid meas agus iontaoibh trína aithint chomh luachmhar agus atá an méid a chuireann gach duine inár n-eagraíocht agus gach duine lena n-oibrímid lenár gcuid oibre chomh maith lena dtionscnaíocht. Agus meas againn ar an iontaoibh atá asainn, tugaimid faoinár gcuid oibre ar na caighdeán ghairmiúla is airde.

### **Neamhspleáchas**

Is mór againn ár neamhspleáchas agus gníomhaímid, nuair nach féidir le daoine eile é a dhéanamh i gcónaí, chun cearta an duine, comhionannas agus tuiscint idirchultúrtha a chur chun cinn. Gníomhaímid bunaithe ar fhianaise den chaighdeán is airde agus ar chinnteoireacht fhóna.

### **Cuntasacht**

Táimid go hiomlán tiomanta do luachanna na hoscailteachta, na trédhearcachta agus na cuntasachta don phobal agus don Oireachtas.

### **Rannpháirteachas**

Aithnímid neamhspleáchas pearsanta agus féinchinntiúchán na ndaoine uile a bhfuil cearta acu agus iad siúd ar a bhfuil dualgais. Táimid tiomanta do dhearccháil daoine eile a chloisteáil agus foghlaim uathu.

## Freagrúil

Táimid freagrúil ar dheiseanna chun ár misean a chur chun cinn, agus cinntímid go dtacaíonn ár rialachas, ár n-acmhainní agus ár mbealaí oibre leis an gcur chuige sin.

## Comhoibríoch

Comhoibrímid ar fud na heagraíochta agus taobh amuigh di ionas go ngníomhóimid go prap agus go héifeachtach.

## Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine

Le hAlt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014 foráiltear ar chomhlacht poiblí, le linn dó a fheidhmeanna a chomhlíonadh, aird a thabhairt ar an ngá atá ann an t-idirdhealú a dhíchur, comhionannas deiseanna agus córa dá fhoireann agus do na daoine dá soláthraíonn sé seirbhísí a chur chun cinn, agus cearta an duine atá ag a chomhaltaí, a fhoireann agus na daoine dá soláthraíonn sé seirbhísí a chosaint.<sup>1</sup>

Aithnímid, mar chomhlacht poiblí, go mbíonn an soláthar seirbhíse ina chuid lárnach dár n-eagraíocht agus go mbíonn Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine le comhlíonadh i gcónaí. Ag teacht lenár n-oibleagáidí faoi Alt 42, déanfaimid measúnú ar an gcaoi a soláthraímid seirbhísí don phobal ó thaobh an chomhionannais agus cearta an duine i ngach timthriall pleanála straitéisí, sainathneoidimid saincheisteanna agus gníomhartha, agus foilseoidimid an measúnú sin inár bplean straitéiseach. Tuairisceoidimid freisin ar dhul chun cinn agus éachtaí na ngníomhartha sin inár dtuarascáil bhliantúil.

## An méid a dhéanaimid

Is é ár misean sochaí chothrom agus chuimsitheach a thógáil a chosnaíonn cearta an duine agus an comhionannas in Éirinn agus a chuireann chun cinn iad.

Inár Ráiteas Straitéise le haghaidh 2019–2021, leagamar amach ceithre chuspóir straitéiseacha mar seo a leanas:

1. Cearta na ndaoine aonair a bhfuil na constaicí is mó ina mbealach chun ceartas a bhaint amach a chosaint
2. Tionchar a imirt ar reachtaíocht, beartas agus cleachtas
3. Plé leis na príomheagraíochtaí chun aghaidh a thabhairt ar idirdhealú agus sárú ar chearta an duine
4. Caighdeán an idirphlé ar cheisteanna chearta an duine agus comhionannais a ardú agus raon an idirphlé sin a fhairsingiú.

Agus ceanglas alt 25(2) maidir le húsáid acmhainní á chomhlíonadh, chinn an Coimisiún ar sciar suntasach dá bhuiséad a úsáid ar thrí ghné dá chuid oibre a chur chun cinn;

<sup>1</sup> Tá tuilleadh eolais faoin Dualgas ar fáil ar <https://www.ihrec.ie/ga/our-work/public-sector-duty>

## Teacht ar cheartas a chur chun cinn

Pé rogha théamach atá i gceist, táimid tiomanta do thacú le daoine a bhfuil na constaicí is mó ina mbealach chun ceartas a bhaint amach mar chuid de chosaint chearta an duine agus comhionannais do chách.

## Ceartha socheacnamaíocha

Creidimid go bhfuil ról bunúsach ag glacadh agus feidhmiú cearta eacnamaíocha, sóisialta agus cultúrtha i sochaí níos cothroime, níos ionchuimsithí agus níos inbhuanaithe a chruthú.

Táimid tiomanta do chearta socheacnamaíocha agus coimirce shóisialach gach teaghlaigh agus duine aonair a chur chun cinn. I measc réimsí téamacha na gcearta socheacnamaíoch, tabharfaimid tús áite do:

- Tithíocht
- Sláinte
- Obair Chuibhiúil

## Ciníochas a shárú agus tuiscint idirchultúrtha a chur chun cinn

Tá troid i gcoinne an chiníochais agus na fuathchainte riachtanach chun glacadh éagsúlachta agus meas ar dhíne gach duine a thógáil.

## An méid nach ndéanaimid

Leagtar amach neamhspleáchas IHREC sa reachtaíocht<sup>2</sup> agus tá sé ag teacht leis an dea-chleachtas idirnáisiúnta le haghaidh comhlachtaí náisiúnta um chearta an duine agus comhionannas<sup>3</sup>. Chun an neamhspleáchas sin a bhaint amach, ní thuiriscíonn IHREC d'aon Aire. Ina áit sin, tuairiscíonn sé go díreach don Oireachtas trí Thuarascáil Bhliantúil<sup>4</sup> agus trí an Stiúrthóir i mbun a ról mar Oifigeach Cuntasaíochta<sup>5</sup>. De réir na bprionsabal neamhspleáchais sin, ní fhreagraímid Ceisteanna Parlaiminte trí Roinn an Aire ar a n-iarrtar iad; ina áit sin freagraímid an Teachta Dála a d'iarr an cheist go díreach i scríbhinn.

## Ár gCuid Custaiméirí

Is iad ár gcustaiméirí gach duine a chónaíonn in Éirinn ionas gur féidir cearta an duine dá gcuid a chosaint agus cóir chomhionann a chinntiú. D'áireofaí leo daoine a bhféadfadh idirdhealú éagórach cur isteach orthu agus daoine faoi bhochtanas agus eisiámh sóisialta.

<sup>2</sup>An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas (2014), Alt 9(2).

<sup>3</sup>Prionsabail Pháras de chuid na Náisiún Aontaithe; Comhthionól Ginearálta na Náisiún Aontaithe, 1993.

<sup>4</sup>An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas (2014), Alt 30.

<sup>5</sup>An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas (2014), Ailt 21 & 22.

Aithnímid ár gcustaiméirí inmheánacha in IHREC freisin, is é sin, ár gcomhghleacaithe a oibríonn in IHREC.

Chun é sin a bhaint amach, bíonn IHREC ag plé le daoine agus grúpaí éagsúla, ina measc:

- Daoine aonair nó grúpaí daoine ar sáraíodh a gcearta nó a bhfuil constaicí ina mbealach chun ceartas a bhaint amach nó atá faoi bhochtanas agus eisiámh sóisialta.
- Eagraíochtaí sochaí sibhialta, Eagraíochtaí Neamhrialtasacha, grúpaí faoi stiúir daoine a bhfuil cearta acu, grúpaí pobail bunaithe ar cheantar agus pobail chomhleasa agus Ceardchumann agus Eagraíochtaí Fostóirí, agus grúpaí eile a bhíonn ag plé le ceisteanna chearta an duine agus comhionannais
- Eagraíochtaí a fhaigheann cúnamh deontais ó IHREC le haghaidh tionscadail shonracha um chearta an duine agus comhionannas
- Coimisiún Thuaisceart Éireann um Chearta an Duine agus Coimisiún Comhionannais Thuaisceart Éireann
- Comhlachtaí Poiblí<sup>6</sup> chun spreagadh agus comhairle a thabhairt maidir leis an dea-chleachtas i soláthar chearta an duine agus comhionannais
- D'fhéadfadh an tAire<sup>7</sup> aighneacht a iarraidh ar IHREC ar cheisteanna chearta an duine, idirdhealaithe nó comhionannais
- Comhlachtaí idirnáisiúnta amhail
  - Na Náisiúin Aontaithe,
  - Comhairle na hEorpa
  - Gníomhaireacht an Aontais Eorpaigh um Chearta Bunúsacha
  - Líonra Eorpach na gComhlachtaí Comhionannais Náisiúnta (EQUINET),
  - Líonra Eorpach na nInstitiúidí Náisiúnta um Chearta an Duine (ENNHRI),
  - An Comhaontas Domhanda d'Institiúidí Náisiúnta um Chearta an Duine (GANHRI).

## Daoine a dtéann ár gcuid oibre i bhfeidhm orthu

Áirítear lenár gcuid oibre bualadh agus oibriú le raon leathan eagraíochtaí agus grúpaí m.sh. eagraíochtaí ionadaíochta le haghaidh mionlach nó cuid den tsochaí a bhíonn thíos le hidirdhealú, eagraíochtaí sochaí sibhialta – agus comhlachtaí poiblí. Áirítear lenár gcuid oibre freisin eolas a chur i láthair ag seimineáir agus comhdhálacha.

Labhraímid le daoine a dtéann ár gcuid oibre i bhfeidhm orthu agus cabhraíonn sé sin lenár gcuid oibre a threorú. Áirítear leis na daoine a dtéann ár gcuid oibre i bhfeidhm orthu:

- Eagraíochtaí a chuireann seirbhísí ar fáil do ghrúpaí mionlach nó daoine a bhíonn thíos go minic le hidirdhealú nó éagóir.

<sup>6</sup> An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas (2014), Alt 42.

<sup>7</sup> An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas (2014), Alt 31.



## An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí

- Grúpaí fostóirí, ceardchumann, grúpaí pobail agus grúpaí na hearnála deonaí, fiontair aonair agus líonraí pobail
- Comhlachtaí poiblí a chuireann seirbhísí ar fáil do daoine a chónaíonn in Éirinn

## Ár Rialachas

Tá Coimisiún againn ar a bhfuil 14 chomhalta agus Príomh-Choimisinéir a cheapann Uachtarán na hÉireann.

Tá Stiúrthóir againn freisin a fheidhmíonn mar Oifigeach Cuntasaíochta atá freagrach go díreach as cuibheas, éifeachtúlacht agus éifeachtacht an chaiteachais a thugann an Státchiste. Tuairiscíonn an Stiúrthóir don Choimisiún freisin.

## Ár bhFoirne

Oibríonn foireann IHREC i gcúig fhoireann:

- Beartas agus Taighde
- Rannpháirtíocht Straitéiseach
- Dí
- Seirbhísí Corparáideacha
- An Rapóirtéir Náisiúnta um Gháinneáil ar Dhaoine a Chosc

### An Fhoireann Beartais agus Taighde

Oibríonn an Fhoireann Beartais agus Taighde ar fhorbairt ráiteas beartais agus seasamh beartas, breithnithe reachtaíochta agus tuairisciú idirnáisiúnta, agus ar fhorbairt taighde agus sonraí chun tacú leis an mbonn fianaise do chearta an duine agus comhionannas.

### An Fhoireann Rannpháirtíochta Straitéisí

Oibríonn an Fhoireann Rannpháirtíochta Straitéisí ar chúrsaí cumarsáide agus poiblí, feasacht an phobail agus rannpháirtíocht leis an tsochaí sibhialta agus an pobal i gcoitinne, trí na scéimeanna deontas a sholáthar mar shampla, chomh maith le tacaíochtaí eile le haghaidh oideachais agus oiliúna, agus treoraíonn an Fhoireann clár oibre an Choimisiúin ar Dhualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine. Riarann an Fhoireann scéim deontas chearta an duine agus comhionannais de chuid an Choimisiúin freisin, agus treoraíonn sí eagrú imeachtaí, comhdhálacha agus tionscnamh ardaithe feasachta.

## An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí

### An Fhoireann Dlí

Oibríonn an Fhoireann Dlí ar fheidhmeanna dlíthíochta agus forfheidhmithe dlí an Choimisiúin, lena n-áirítear idirghabhálacha *amicus curiae*, cúnamh dlíthiúil do dhaoine aonair, imeachtaí ina ainm féin agus athbhreithnithe comhionannais agus cuireann sí eolas dlí ar fáil don phobal trínár seirbhís faisnéise ‘Do Chearta’.

### An Fhoireann Seirbhísí Corparáideacha

Oibríonn ár bhFoireann Seirbhísí Corparáideacha ar earcú, acmhainní daonna agus oiliúint, bainistíocht saoráidí, tuairisciú airgeadais, iniúchóireacht, bainistíocht rioscaí agus comhlíonadh, chomh maith le teicneolaíocht faisnéise.

### An Rapóirtéir Náisiúnta um Gháinneáil ar Dhaoine a Chosc

Ainmníodh IHREC le deireanaí mar Rapóirtéir Náisiúnta neamhspleách na hÉireann de réir Threoir an Aontais Eorpaigh maidir le Frithgháinneáil (2015) agus Phrótocal Palermo de chuid na Náisiún Aontaithe (2005). Tá aonad beag á chur ar bun faoi láthair chun beartais agus nósanna imeachta a fhorbairt chun na freagrachtaí sin a chomhlíonadh.

## Ár dtiomantas dár gcustaiméirí

Táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a fhorbairt, a chur chun cinn agus a chur ar fáil dár gcustaiméirí agus dár bhfoireann. Déanaimid é sin agus aird ar 12 Threoirphrionsabal na Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí a threoraíonn an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (féach ar Aguisín 1) agus ár n-oibleagáid reachtúil faoi Alt 42 den Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014 (Dualgas na hEarnála Poiblí um Chomhionannas agus Cearta an Duine).

## Ár dtiomantas don inrochtaineacht

Táimid tiomanta do chinntiú go bhfuil fáil ag gach duine ar ár gcuid seirbhísí go héasca, agus go háirithe:

- Cinntímid go dtabharfar tacaíocht agus cúnamh, má theastaíonn sé agus de réir mar is gá, do dhaoine atá faoi mhíchumas, nuair atá siad ag plé linn, mar chuid de thiomantas IHREC do fhreastal réasúnta
- Tugtar faoi iniúchadh rochtana ar ár bhfoirgneamh gach trí bliana agus déanfaimid iarracht aon fhadhb a fheicimid i rith na n-iniúchtaí sin a chur ina ceart, a mhéid is indéanta



## An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí

- Freagraítear go tapa do chustaiméirí a insíonn dúinn go bhfuil fadhbanna inrochtana ag baint leis an bhfoirgneamh ar Shráid na Faiche, le seirbhísí, nó le foilseacháin, lena n-áirítear foilseacháin leictreonacha agus cumarsáidí eile ar nós uirlisí closamhairc srl.
- Cinnteoidimid go roghnaímid ionaid inrochtana dár n-imeachtaí
- Déanaimid an teimpléad dár stíl chorparáideach a sholáthar agus a nuashonrú, nuair is gá. Déanann an teimpléad sin ár gcomhfhreagras agus foilseacháin i scríbhinn níos inrochtana trí fhormáidí, clónna, spásáil líne agus sonraí eile a shonrú
- Ag brath ar an imeacht atá i gceist, déantar cumarsáid faoi trí ríomhphost, Twitter, an suíomh gréasáin agus nuachtlitreacha
- Tugtar eolas i bhformáidí malartacha chun go n-oirfidh sé do riachtanais daoine a bhfuil lagú éisteachta, amhairc agus intleachtúil orthu, nuair a iarrtar sin agus nuair is indéanta agus cuí
- Cuirtear ateangairí teanga comharthaíochta nó saoráidí mearthéacs ar fáil nuair a iarrtar é sin ag ár n-imeachtaí, má iarrtar lena n-aghaidh roimh an imeacht (faoi réir na soláthraithe seirbhíse seachtracha a bheith ar fáil)
- Freastalaímid ar riachtanais bia agus dí agus sláinteachais ainmhithe cúnata ag ár n-imeachtaí, nuair a iarrtar lena n-aghaidh roimh na himeachtaí
- Comhlíonaimid ár n-oibleagáidí faoin Acht um Míchumas, 2005 chun eolas agus seirbhísí inrochtana, agus foirgneamh inrochtana, a chur ar fáil.
- Úsáidimid gnáth-Ghaeilge agus gnáth-Bhéarla, nuair is féidir.

## An tOifigeach Rochtana

Má tá aon duine faoi mhíchumas ag cuardach eolais nó comhairle faoi sheirbhísí an Choimisiúin a úsáid, is féidir dul i dteagmháil lenár nOifigeach Rochtana ar ríomhphost ag [accessofficer@ihrec.ie](mailto:accessofficer@ihrec.ie) nó trí ghlaoch a chur orainn ar 01-8589601 agus iarraidh labhairt lenár nOifigeach Rochtana, nó trí scríobh chugainn.

## Imeachtaí

Féadfaidh aon duine a fhreastalaíonn ar imeachtaí in áitreabh IHREC cúnaimh breise a iarraidh, ina measc Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, riachtanais bhia, agus úsáid chóras na lúibe le haghaidh éisteachta. Bíonn saoráidí 'Changing Places' ar fáil freisin. Is féidir iarratas ar chúnamh a dhéanamh le heagraithe na n-imeachtaí ar an nguthán go díreach, i scríbhinn nó ar <https://www.ihrec.ie/ga/accessibility>.

## Cruinnithe agus cuairteanna

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Buailfimid leat agus beannóimid duit go tráthúil, go béasach agus go cóir
- Cinnteoidimid go bhfuil comhalta foirne ag ár bhfáiltiú nuair atáimid ar oscailt, idir 9:00–13:00 agus 14:00–17:00, Luan go hAoine.
- Cinnteoidimid go bhfuil a fhios ag ár bhfáilteoir cá bhfuil ár gcruinnithe ar siúl agus go bhfuil comhaltaí foirne ar fáil chun cuairteoirí a thabhairt chomh fada leis na cruinnithe más gá
- Cuirfimid áit chruinnithe oiriúnach ar fáil le haghaidh cruinnithe gnó
- Freastalóimid ar do riachtanais inrochtana, nuair a chuirtear na riachtanais sin in iúl dúinn roimh an gcuairt. Is féidir linn ateangairí teanga comharthaíochta a chur ar fáil dár gcruinnithe do dhaoine a iarrann lena aghaidh roimh an gcruinniú (faoi réir na soláthraithe seachtracha a bheith ar fáil).

## Glaoch a chur ar IHREC

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Cinnteoidimid go bhfreagrófar glaonna gutháin nuair atáimid ar oscailt, idir 9:00–13:00 agus 14:00–17:00, Luan go hAoine, agus nuair nach féidir é sin a dhéanamh, i gcásanna áirithe, cinnteoidimid go bhfuil córas glórphoist i bhfeidhm
- Déanfaimid iarracht na glaonna ar ár ndeasc fáiltithe a fhreagairt go tapa
- Freagróimid gach glaoch go béasach
- Aistreoimid glaonna chuig comhalta foirne atá in ann cabhrú leat
- Inseoimid duit go bhfuilimid ag aistriú do ghlaoi ghlaigh sula gcuirtear ar aghaidh chuig comhalta foirne eile thú
- Cuirfimid muid féin in aithne nuair a fhreagraímid glaoch gutháin a d'aistrigh an fhoireann fáiltithe
- Déanfaimid iarracht glaoch ar ais ort faoi cheann trí lá oibre mura bhfuil an comhalta foirne lena dteastaíonn uait labhairt ar fáil
- Cinnteoidimid go n-oibríonn ár saoráid glórphoist nuair nach bhfuil an fhoireann ar fáil chun glaonna gutháin a fhreagairt
- Déanfaimid ár seacht ndícheall cabhrú le daoine a ghlaonn orainn. Sa chás nach féidir linn cabhrú leis an iarratas a rinneadh, ar chúis ar bith, míneoimid don ghlaiteoir cén fáth nach féidir linn cabhrú leis an iarratas áirithe sin agus inseoimid go béasach don ghlaiteoir nach féidir linn tuilleadh cúnamh a thabhairt
- Cuirfimid deireadh le glaonna i ndiaidh a rá leis an nglaoitear go bhfuilimid chun é sin a dhéanamh, má bhíonn an glaoitear maslach nó drochbhéasach lenár bhfoireann
- Inseoimid duit cén eagraíocht a bheadh in ann cabhrú leat, má tá ceist agat faoi chúrsaí nach bpléimid leo.

## Comhfhreagras i scríbhinn, ríomhphoist ina measc

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Admhóimid gach fiosrúchán ginearálta faoi cheann cúig lá oibre
- Freagróimid go iomlán thú faoi cheann 15 lá oibre, nó inseoimid duit cén uair a bheimid in ann thú a fhreagairt go hiomlán
- Cuirfimid fiosrúcháin ar aghaidh chuig comhalta foirne atá in ann cabhrú leat
- Cinnteoimid, sa chás go seolann tú ríomhphost chuig comhalta foirne atá as an oifig ar feadh níos mó ná lá oibre amháin, go bhfaighidh tú ríomhphost “as oifig” ina dtugtar ainm comhalta foirne a bheidh in ann cabhrú leat nó seoladh ríomhphoist foirne ábhartha a chabhróidh leat
- Freagróimid thú an bealach céanna a bhí tú i dteagmháil linn, nó freagróimid thú an bealach a iarrann tú. Mar shampla, go hiondúil chuirfimis glaoch ar ais ort dá nglao fá orainn, nó sheolfaimis ríomhphost chugat dá gcuirfeá ríomhphost chugainn.

## Comhfhreagras i nGaeilge

Comhlíonfaimid ár gceanglais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 trí:

- Déanfaimid gnó i nGaeilge nuair a iarrtar sin
- Scríobhfaimid ar ais chugat i nGaeilge má scríobh tú chugainn i nGaeilge, agus freagróimid go iomlán thú faoi cheann 15 lá oibre, nó inseoimid duit cén uair a bheimid in ann thú a fhreagairt go hiomlán
- Freagróimid thú láithreach má theastaíonn uait labhairt i nGaeilge, nó iarrfaimid ar chomhalta foirne eile thú a fhreagairt i nGaeilge.

Bíonn ár dTuarascáil Bhliantúil ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla, mar a éilítear in Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003.

## Saoráil Faisnéise

Pléann ár nOifigeach um Shaoráil Faisnéise le hiarratais a dhéantar faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise. Is féidir dul i dteagmháil lenár nOifigeach um Shaoráil Faisnéise ar [foi@ihrec.ie](mailto:foi@ihrec.ie) nó trí ghlaoch a chur orainn ar 01-8589601, nó trí scríobh chugainn. Is féidir níos mó a léamh faoin tSaoráil Faisnéise ar [www.foi.gov.ie](http://www.foi.gov.ie).

## Cosaint Sonraí

Faighimid faisnéis phearsanta theoranta faoi aoichainteoirí agus fúthu siúd a fhreastalaíonn ar ár n-imeachtaí nó a úsáideann ár seirbhísí, ar nós sonraí teagmhála, sonraí bainc le haghaidh aon aisíocaíochtaí, nó sonraí faoi fhreastal réasúnta a theastaíonn.

D'fhéadfaimis faisnéis phearsanta a fháil freisin faoi rannpháirtithe i dtaighde, a dhéantar anaithnid ansin le haghaidh aon phróiseáil nó anailís bhreise a dhéanfar. Coimeádaimid faisnéis phearsanta faoinár bhfoireann agus faoi Chomhaltaí an Choimisiúin.

Nuair a bhailítear agus a stóráiltear an fhaisnéis phearsanta sin, cinntímid an méid seo a leanas:

- Gheobhaimid faisnéis phearsanta go cóir agus go hoscailte
- Ní úsáidfimid faisnéis phearsanta ach ar na cúiseanna ar tugadh dúinn í
- Cosnóimid faisnéis phearsanta ar rochtain gan chead nó cailteanas
- Coinneoidimid faisnéis phearsanta go cruinn agus cothrom le dáta, agus athróimid í nuair a iarrtar é sin
- Ní choimeádfaimid faisnéis phearsanta ach don tréimhse a dteastaíonn sí.

Is féidir leat cóip den fhaisnéis atá againn fút a iarraidh orainn, ach ríomhphost a chur chuig [dpo@ihrec.ie](mailto:dpo@ihrec.ie).

Is féidir níos mó a léamh faoin gCosaint Sonraí ar [www.dataprotection.ie](http://www.dataprotection.ie).

## Suíomh gréasáin IHREC

Tá eolas ar shuíomh gréasáin IHREC (<http://www.ihrec.ie>) faoi:

Struchtúr IHREC

Ár bhfoilseacháin, ár dtionscadail beartas, caighdeáin agus taighde

Miontuairiscí chruinnithe an Choimisiúin agus cruinnithe Coiste

Ár gcuid seirbhísí

Ár gcuid oibre agus feidhmeanna

Feachtais feasachta poiblí

Imeachtaí/comhdhálacha/seimineáir IHREC atá ar na bacáin

Preaseisiúintí a foilsíodh le deireanaí

## Teagmháil agus aiseolas

Fáiltímid roimh aiseolas faoi chaighdeán ár gcuid seirbhísí. Cuirimid foirmeacha aiseolais ar fáil ag ár gcuid seimineár, comhdhálacha agus ceardlann: nuair a fhaighimid aiseolas cabhraíonn sé linn ár gcuid seirbhísí agus ár bhfeidhmíocht a fheabhsú.

Ag teacht leis an dea-chleachtas do Chairteacha Seirbhísí do Chustaiméirí<sup>8</sup>, tá IHREC tiomanta do thimthriall leanúnach ceithre chéim:

1. Comhairliúchán le custaiméirí/páirtithe leasmhara
2. Tiomantas do chaighdeáin seirbhíse
3. Meastóireacht ar fheidhmíocht
4. Tuairisciú ar thorthaí

## Ár nós imeachta gearán

Is deis dhearfach iad gearáin ó chustaiméirí chun ár gcuid seirbhísí a fheabhsú.

Mura bhfuil tú sásta lenár gcuid seirbhísí (mar a phléitear sa chuid “An méid a dhéanaimid”), is féidir leat gearán a chur faoi bhráid ár nOifigigh Gearán trí ríomhphost a chur chuig [info@ihrec.ie](mailto:info@ihrec.ie) agus é a chur ar aird an Oifigigh Gearán nó trí ghlaoch a chur orainn ar 01-8589601, nó trí scríobh chugainn.

Nuair a fhaighimid gearán:

Seolaimid chuig an bhFoireann is ábhartha é chun dul i ngleic leis

Ainmnímid oifigeach gearán ar a bhfuil an oiliúint chuí chun dul i ngleic go tapa leis an ngearán

Logálaimid an gearán agus ár bhfreagra

Seolaimid an gearán chuig ár bhFoireann Seirbhísí Corparáideacha, mura bhfuil an gearánach sásta lenár bhfreagra, ionas gur féidir leis an bhFoireann sin dul i ngleic leis.

## Atreorú chuig an Ombudsman

Má tá tú míshásta le cinneadh ár nOifigigh Gearán ar do ghearán, tá tú i dteideal iarraidh ar an Ombudsman do ghearán a fhiosrú. Is féidir leat dul i dteagmháil le hOifig an Ombudsman ar an nguthán nó trí scríobh chuig:

---

<sup>8</sup> *Customer Charter Initiative and Guidelines* (An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, Márta 2019)



## An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí

Oifig an Ombudsman,  
18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.  
Guthán: Íosghlao 1890 22 30 30  
Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Suíomh gréasáin: [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie). Tá áis ar an suíomh gréasáin trínar féidir leat do ghearán a dhéanamh ar líne.

## Téigh i dteagmháil le IHREC

Seoladh:

16–22 Sráid na Faiche  
Baile Átha Cliath 7  
D07 CR20  
Ríomhphost: [info@ihrec.ie](mailto:info@ihrec.ie)  
Guthán: 01-8589601

Bíonn na línte gutháin ar oscailt idir a 9.00 r.n. agus a 1.00 i.n. agus idir a 2.00 i.n. agus a 5.00 i.n., Luan go hAoine.

### Iarratais um Shaoráil Faisnéise

Is féidir dul i dteagmháil lenár nOifigeach um Shaoráil Faisnéise trí ríomhphost a chur chuig [foi@ihrec.ie](mailto:foi@ihrec.ie) nó trí ghlaoch a chur orainn ar 01-8589601, nó trí scríobh chugainn.

### Iarratais um Chosaint Sonraí

Is féidir leat cóip den fhaisnéis atá againn fút a iarraidh orainn, ach ríomhphost a chur chuig [dpo@ihrec.ie](mailto:dpo@ihrec.ie) nó glaoch a chur orainn ar 01-8589601, nó scríobh chugainn.

### Aiseolas a thabhairt

Is féidir aiseolas a thabhairt dúinn trí ríomhphost a chur chuig [info@ihrec.ie](mailto:info@ihrec.ie) nó trí ghlaoch a chur orainn ar 01-8589601, nó trí scríobh chugainn.

## Buíochas

Is mian linn buíochas a ghabháil as cúnamh an Údaráis Náisiúnta Míchumais, ar úsáideamar a dteimpléad chun an beartas seo a fhorbairt.



## Aguisín 1: 12 Threoirphrionsabal na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí<sup>9</sup>

Agus iad ag plé leis an bpobal, beidh aird ag eagraíochtaí na Seirbhíse Poiblí ar 12 Threoirphrionsabal na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí mar seo a leanas:

### 1. Caighdeán na Seirbhísí ar Ardchaighdeán

Ráiteas (Cairt Chustaiméirí) a fhoilsiú ina dtugtar cuntas gearr ar chineál agus ar chaighdeán na seirbhíse is féidir le custaiméirí a bheith ag súil leis, agus é sin a chur ar taispeáint go soiléir ag pointe seachadta na seirbhíse.

### 2. Comhionannas/Éagsúlacht

Na cearta maidir le cóireáil chomhionann a bhunaítear leis an reachtaíocht chomhionannais a chinntiú agus freastal ar an éagsúlacht chun cur leis an gcomhionannas do na grúpaí a chlúdaítear leis an reachtaíocht chomhionann (faoi fhorais a bhaineann le hinscne, stádas pósta, stádas teaghlai, gnéaschlaonadh, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus duine den Lucht Siúil).

Bacainní ar rochtain ar sheirbhísí do dhaoine faoi bhochtanas agus eisiámh sóisialta, agus dóibh sin a bhfuil bacainní geografacha lena rochtain ar sheirbhísí, a aithint agus obair a dhéanamh chun deireadh a chur leo.

### 3. Rochtain Fhisiciúil

Oifigí poiblí glana, inrochtana a chinntíonn príobháideachtas, a thagann le caighdeán ghairme agus sábháilteachta a sholáthar agus, mar chuid de sin, rochtain a éascú do dhaoine atá faoi mhíchumais agus do daoine eile a bhfuil riachtanais shonracha ag baint leo.

### 4. Faisnéis

Cur chuige forghníomhach a ghlacadh maidir le faisnéis atá soiléir, tráthúil agus cruinn a sholáthar ag gach pointe teagmhála agus a thagann le ceanglais daoine lena mbaineann riachtanais shonracha. A chinntiú go mbainfear an leas is fearr as acmhainn na Teicneolaíochta Faisnéise agus go dtiocfaidh an fhaisnéis a bheidh ar fáil ar shuíomhanna gréasáin seirbhísí poiblí le treoirlínte maidir le foilseacháin ar an ngréasán domhanda. Leanúint ar aghaidh ag iarraidh rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga eolais agus nósanna imeachta a shimpliú.

---

<sup>9</sup> *Customer Charter Initiative and Guidelines*; an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, Márta 2019; <https://www.gov.ie/en/policy-information/a2c52c-customer-charter-initiative-guidelines/>

## An Chairt Seirbhísí do Chustaiméirí

### 5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Seirbhísí ar ardchaighdeán a sheachadadh faoi chúirtéis, faoi íogaireacht agus faoin moill is lú, agus ar an tslí sin tuiscint an chóimheasa idir an soláthróir agus an custaiméir a chothú. Ainmneacha teagmhála a thabhairt i ngach cumarsáid le hidirbhearta a éascú ar bhonn leanúnach.

### 6. Gearáin

Córas a bhfuil bolscaireacht mhaith déanta air, atá inrochtana agus trédhearcach agus atá éasca le húsáid a chothabháil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a soláthraítear.

### 7. Achomhairc

Ar an dul céanna, córas foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid le haghaidh achomhairc/athbhreithniú a chothabháil do chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

### 8. Comhchomhairle agus Measúnú

Cur chuige struchtúrach a chur ar fáil maidir le comhchomhairle a mbaineann brí leis do chustaiméirí agus rannpháirteacht na gcustaiméirí sin ann, maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sheachadadh agus a athbhreithniú. Meastóireacht fhiúntach an tseachadta seirbhísí a chinntiú.

### 9. Rogha

Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, i leith seachadadh seirbhísí, lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus amanna seachadta. Teicneolaíocht a bheidh ar fáil agus a bheidh ag teacht chun cinn a úsáid chun an t-uasleibhéal rochtana agus roghanna agus caighdeán an tseachadta a chinntiú.

### 10. Comhionannas Teangacha Oifigiúla

Seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar trí Ghaeilge agus/nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas maidir leis an gceart atá acu a roghnú go ndéileálfaí leo trí cheann amháin nó eile dár dteangacha oifigiúla.

### 11. Comhordú níos fearr

Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite do sheachadadh seirbhísí poiblí a chothú.

### 12. An Custaiméir Inmheánach

A chinntiú go bhféachtar ar chomhaltaí foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go mbeidh an tacaíocht chúí acu agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna seachadta seirbhísí.