

# Beartas um Iompar Mírásúnta Gearánaigh

## Beartas Oifig an tOmbudsman maidir le Déileáil le hIompar Mírásúnta Gearánaigh

### Réamhrá

Is í príomhfheidhm Oifig an tOmbudsman ná gearáin a dhéantar faoi ghníomhartha riaracháin comhlachtaí poiblí áirithe a fháil agus a phróiseáil. Agus muid ag plé le gearánaigh, éilimid ar ár bhfoireann an réasúnaíocht atá taobh thiar dár gcinntí a mhíniú go cuimsitheach agus go soiléir, chomh maith leis an bhfáth, nuair is ábhartha, nach bhfuil argóint nó toradh roghnaithe an ghearánaigh ag luí le réasún.

Cé, i bhformhór na gcásanna, go mbíonn ár ngearánaigh ag idirghníomhú leis an Oifig ar bhealach réasúnach, faoi smacht, tuigimid go hiomlán go bhfuil cuid acu faoi strus agus gearáin á ndéanamh acu i gcoinne comhlachtaí poiblí agus go gcuirfidh siad a strus seo in iúl, ó am go ham, sa chaoi ina n-idirghníomhaíonn siad leis an Oifig seo. Tá a fhios ag gach ball dár bhfoireann gur cuid bhunúsach den phost é idirghníomhaíochtaí den sórt sin a bhainistiú.

Mar sin féin, ní chiallaíonn sé sin go mbeimid ag súil go gcuirfidh ár mbaill foirne suas le hiompar ár gcustaiméirí atá maslach, gránna, bagrach nó, mar gheall ar mhinicíocht na teagmhála, iompar atá mar chúis le méid díréireach dá n-am agus dá n-acmhainní a chaitheamh, a d'fhéadfaí a chaitheamh ar bhealach níos éifeachtaí chun déileáil le gearáin agus imscrúduithe eile. Tá an tsaincheist seo thar a bheith ábhartha ag am nuair atá acmhainní fíorghann.

### Iompar Mírásúnta Gearánaigh

Rangaítear an cineál iompair seo mar iompar mírásúnta gearánaigh agus féadtar é a shainithint leis an méid seo a leanas:

- **Dianseasmhacht mhírásúnta:** Dianseasmhacht maidir le gearán a rinne Oifig an Ombudsman a imscrúdú agus a dhúnadh cheana, go minic tar éis achomhairc inmheánaigh. Féadfar an dianseasmhacht a léiriú ar bhealaí éagsúla; mar shampla, a éileamh go bhféachfadh oifigeach eile ar an ngearán arís (tar éis an próiseas achomhairc a chur i gcrích), an gearán a athfhoirmiú chun é a chur i láthair mar ghearán úr, nó leanúint ar aghaidh le hargóint ar tugadh aghaidh uirthi roimhe seo.
- **Éilimh mhírásúnta:** Nuair atáthar ag súil le toradh nó cur chuige atá míréadúil nó díréireach. I measc na samplaí tá éilimh a dhéanamh arís agus arís eile ar imscrúdú ar ábhar atá lasmuigh de shainchúram, leigheas a lorg atá díréireach nó míréadúil, nó iarracht a dhéanamh an tOmbudsman a threorú maidir leis an gcaoi ar chóir an t-imscrúdú a sheoladh.
- **Easpa Mírásúnta Comhoibrithe :** Gearán a chur i láthair go dianseasmhach ar bhealach neamh-eagraithe. I measc na samplaí tá, ábhar toirtiúil nach mbíonn gá leis a chur i láthair go minic agus a bheith ag súil le freagraí beagnach ar an toirt, nó gan an gearán a aithint go soiléir, nó an gearán a athrú leath bealaigh tríd an bpróiseas imscrúdaithe, agus mímhacántacht (ó am go chéile) sa ráiteas fíricí.
- **Argóintí mírásúnta:** I measc na samplaí tá áibhéil a dhéanamh faoi shaincheisteanna, argóintí neamhábharta agus/nó mírásúnta a chur i láthair, an iomarca béime a chur ar mhionábhair, ag áitiú go nglactar le leagan an ghearánaigh d'imeachtaí mar fhíric nuair nach bhfuil aon fhianaise oibiachtúil ann chun tacú leis an dearcadh seo, agus é ag diúltú go

ceandána frithargóintí a mheas, á dtreorú ag teoiricí comhcheilge gan bhunús agus/nó fonn díoltais nó éirice a bhaint amach i gcoinne duine nó comhlacht poiblí eile.

- **Iompar míréasúnta:** Maidir le hiompar míréasúnta, cuimsítear bagairtí foréigin, drochíde fhoirne an Ombudsman, iompar drochbhéasach nó ionsaitheach, agus bagairtí féindochair. Inár dtaití dhoiciméadaithe, taispeántar gur féidir thart ar chúig faoin gcéad dár n-idirghníomhaíochtaí lenár ngearánaigh a rangú mar iompar míréasúnta gearánaigh.

### **Conas a Bhainistimid Iompar den sórt sin**

Nuair a mheasann muid go bhfuil iompar custaiméara míréasúnta inseoidh muid dóibh cén fáth go measann muid go bhfuil a iompar míréasúnta agus iarrfaimid orthu é a athrú. Sa chás go bhféadfadh sé a bheith ina chúnaimh, déanfaimid breithniú ar athruithe féideartha ar ár seirbhís a d'fhéadfadh cabhrú leis an gcustaiméir iompar míréasúnta a sheachaint sa todhchaí.

Má leanann an t-iompar míréasúnta ar aghaidh, áfach, cuirfimid srian ar chumarsáid an chustaiméara lenár nOifig. De ghnáth ní dhéanfar an cinneadh de shrian a chur ar rochtain ar ár nOifig ach amháin tar éis dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís a thugann ár nOifig don chustaiméir áirithe. Glacfar an cinneadh ar leibhéal an Imscrúdaitheora Shinsearaigh (nó os a chionn). Beidh aon srianta a fhorchuirfear iomchuí agus comhréireach. Is iad na roghanna is dóichí a mbreithneoidimid orthu ná:

- ag iarraidh cumarsáide i bhfoirm áirithe (litreacha amháin)
- á cheangal go ndéanfar teagmháil le hoifigeach ainmnithe
- glaonna teileafóin a shrianadh go laethanta agus amanna sonraithe
- srian a chur ar rochtain ar an Oifig
- ag iarraidh ar an gcustaiméir comhaontú a dhéanamh maidir lena iompar sa todhchaí, agus, sa deireadh
- deireadh a chur le gach teagmháil leis an ngearánach nuair nach léirítear aon mhaolú ar an iompar (glacfar an cinneadh seo ar leibhéal an Ard-Stiúrthóra)

I ngach cás, scríobhfaimid chun a insint don chustaiméir cén fáth a gcreidimid go bhfuil a n-iompar míréasúnta agus cén gníomh atá beartaithe againn a dhéanamh. Mar sin féin, sa chás go bhfuil an t-iompar chomh míchuíbheasach sin go gcuireann sé sábháilteacht agus leas láithreach fhoireann an Ombudsman nó daoine eile i mbaol, déanfaimid roghanna eile a mheas, mar shampla, an t-ábhar a thuairisciú don Gharda Síochána nó caingean dlí a thionscnamh. I gcásanna den sórt sin, ní fhéadfaimid rabhadh roimh ré a thabhairt don ghearánach faoin ngníomh sin.

Beag beann ar iompar an ghearáin, gníomhóidh ár bhfoireann go measúil leis an ngearánach agus go neamhchlaonta maidir leis an ngearán.

### **Cásanna d'Iompar Míréasúnta Gearánaigh a Thaifeadadh**

Taifeadtar gach cás d'iompar míréasúnta gearánaigh nuair a agraíodh forálacha Beartais um Iompar Míréasúnta Gearánaigh na hOifige ar fhoirm theagmhais. Déanfaidh an Bainisteoir Sinsearach cuí foirmeacha teagmhais chomhlánaithe a shíniú agus a chur ar aghaidh, lena gcoinneáil, chuig Ceann na Seirbhísí Corparáideacha.

Beidh ainm an chustaiméara agus sonraí teagmhála, mar aon le sonraí faoi aon ghníomhartha maidir le srian a chur ar chumarsáid an chustaiméara leis an Oifig a forchuireadh, san áireamh sa Taifead Teagmhais. Beidh an Taifead Teagmhais ar fáil do bhaill foirne iomchuí chun a chinntiú go gcloítear le haon srianta den sórt sin a forchuireadh.