Oifig an Stiúrthóra um Fhorfheidhmiú Corparáideach
Office of the Director of Corporate Enforcement

Nós Imeachta Ghearán Chustaiméirí

Ár dTiomantas

Táimid tiomanta do chur chun cinn cáilíochta, oscailteacht agus trédhearcacht agus ár seirbhísí a sheachadadhár. Cuirimid fáilte roimh do chuid aiseolais agus déileálfaimid le do chuid tuairimí agus gearán go críochnúil, cothrom agus go pras.

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú, nó má bhraitheann tú d'fhéadfaí feabhsuithe a dhéanamh, cuir in iúl dúinn. Tabharfaimid admháil ar do ghearán nó tuairimí laistigh de 5 lá oibre agus tá sé mar aidhm dúinn freagra iomlán a sheol chugat laistigh de 17 lá oibre.

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaoi a dhéileáileamar le do ghearán, inseoimid duit faoi do cheart chun an gearán a chur chuig an Ombudsman.

Cad iad na saincheisteanna a déileáileann an Nós Imeachta Gearán leo?

Is féidir le custaiméirí ar mian leo gearán a dhéanamh faoi **chaighdeán na seirbhíse do chustaiméirí** a sholáthar an Oifig gearán faoinár Nósanna Imeachta Gearáin a chur isteach. Tá ár Nós Imeachta Gearán do Chustaiméirí i bhfeidhm chun saincheisteanna cosúil le botúin, moill, nó seirbhís lagmheasa do chustaiméirí a cheartú. Má tá tú míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú ó OSFC, cuir in iúl dúinn chomh luath agus is féidir.

Mar shampla, Is féidir gearáin a bheith bainteach le:

- Freagraí ar litreacha/ríomhphoist nár eisíodh laistigh de fhrámaí ama a nglactar;
- Deacrachtaí fulaingthe i dteagmháil a dhéanamh linn;
- Eolas nó treoir mícheart a sholáthraíomar; agus
- An modh ar a caitheadh tú.

Maidir le gearáin scríofa, ba chóir **Foirm na Tuairimí agus Gearáin Custaiméirí** a úsáid – tabhair faoi deara go ba chóir gearáin maidir le sáruithe amhrasta Dlí Cuideachta a chur in iúl don Oifig trí úsáid ag baint as an Foirm Ghearáin atá le fáil ar ár suíomh idirlín (www.osfc.ie). Ba cheart Foirm na Tuairimí Custaiméirí agus Gearáin chomhlánaithe a sheoladh chuig OSFC, 16 Cearnóg Pharnell, Baile Átha Cliath 1, D01 W5C2. Is féidir leat freisin do ghearán a sheoladh trí ríomhphost chuig feedback@odce.ie.

Cad iad na saincheisteanna nach déileáileann an Nós Imeachta Gearán leo?

Ní mbaineann an Nós Imeachta Gearán do Chustaiméirí le:

- Cúrsaí Polasaí;
- Cinntí Oifigigh de bhun a gcuid dualgas faoi Acht na gCuideachtaí 2014;
- Ábhair na dlíthíochta;

- Sáruithe Dlí Cuideachta amhrasta (féach thuas);
- Gearáin maidir le gairmiúil ag déileáil le cuideachta (e.g. Iniúchóirí, Leachtaitheoirí, srl.) – ba cheart na gearáin sin a chur chuig an gcomhlacht ionadaíoch ábhartha. Áfach, féadfaidh an OSFC déileáil le gearáin den chineál sin má tá siad bainteach le sáruithe Dhlí Cuideachta (féach thuas).

Conas is féidir liom gearán a dhéanamh?

Is féidir leat gearán a dhéanamh trí theagmháil a dhéanamh leis an t-aonad gnó lena mbaineann nó leis an Rannóg Seirbhísí do Chustaiméirí:

- Go pearsanta
- Ar an teileafón
- I scríbhinn
- Trí ríomhphost
- Tríd an Foirm Tuairimí agus Gearáin Chustaiméirí a chomhlánú

Cuir san áireamh an oiread sonraí agus is féidir leat faoi do ghearán lena n-áirítear ainm an duine nó an aonaid agus an dáta a tharla an tarlú. Inis dúinn cén fáth a chreideann tú gur sháraigh caighdeán seirbhíse ar leith. Féadfaidh aon faisnéis chúlra ábhartha eile a chur san áireamh chun cabhrú linn déileáil le do ghearán.

- Má theastaíonn tú tuilleadh cabhair chun ghearán a dhéanamh is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár Oifigeach Seirbhísí Custaiméirí trí:-

Teileafón: (01) 8585844
R-phoist: feedback@odce.ie

Má tá rud ar bith a d'fhéadfadh dul isteach ar do chumas gearán a dhéanamh, cuir in iúl don Oifigeach Rochtana na hOifige agus déanfaimid gach rud ar féidir linn chun cabhrú leat.

Ar Oifigeach Rochtana:

- Ms Phil Flood
  Teileafón: (01) 8585816
  R-phoist: phil_flood@odce.ie

An féidir liom gearán a dhéanamh trí Gaeilge?

Má ndéantar gearán i nGaeilge, admhófar i nGaeilge é agus déanfaimid ár ndícheall déileáil le haon ghearán trí Ghaeilge, má iarrtar.

Cad a tharlaíonn nuair a dhéanann mé gearán?

Cad a dhéanfaimid?

- Nuair a gheobhaidh an Oifigeach Seirbhísí Custaiméirí do ghearán, clárófar é agus seolfaimid admháil chugat laistigh de 5 lá oibre. Cuirfimid cóip dár Nósanna Imeachta Gearáin chugat freisin..
- Ansin sannfaimid do ghearán do bhall foirne sa réimse gnó cuí a phróiseáilfidh do ghearán agus beidh sé mar aidhm an gearán a réiteach go pras agus go cothrom.
- Beidh sé mar aidhm againn freagra iomlán a sheoladh chugat laistigh de 17 lá oibre.

Cad a tharlaíonn más rud é nach bhfuil mé sásta?

Mura bhfuil tú sásta le freagra na hOifige, inseoidh ár nOifigeach Seirbhísí do Chustaiméirí duit conas athbhreithniú a lorg.

Conas is féidir liom a athbhreithniú a lorg?

- Líon amach an Fhoirm Athbhreithnithe Ghearáin. Is féidir leat freisin iarraidh ar ár Oifigeach Seirbhísí Custaiméirí an fhoirm seo a sheoladh chugat. Inis dúinn cén fáth nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra atá faighte agat go dtí seo. Is féidir leat aon faisnéis chúlra ábhartha eile a chur san áireamh. Beidh oifigeach difriúil ag cur i gcrích an t-athbhreithniú ón duine a bhí ag déileáil le do ghearán bunaidh.
- Caithfidh tú an athbhreithniú seo a lorg laistigh de 15 lá oibre ón dáta fhógra ar an bhfreagra a fuair tú ón aonad gnó a dhéileáil le do ghearán bunaidh.

Conas a déileáilfidh an Oifig leis an iarratas Athbhreithnithe Gearáin?

- Seolfaidh an Oifigeach Seirbhísí Custaiméirí admháil chugat laistigh de 5 lá oibre.
- Sannfaimid oifigeach nua chun déileáil le d'iarratas ar athbhreithniú.
- Beidh sé mar aidhm leis an oifigeach atá ag déileáil leis an athbhreithniú ar do ghearán freagra iomlán a sheoladh chugat laistigh de 17 lá oibre. Más rud é nach féidir leis an spriocdháta seo a chomhlíonadh, gheobhaidh tú míniú a cuirfidh in iúl duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán.

Cad a tharlaíonn más rud é nach bhfuil mé sásta fós le toradh an Athbhreithnithe Gearáin?

Más rud é nach bhfuil tú sásta le freagra na hOifige, tá sé de cheart agat do ghearán a chur chuig Oifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman imscrúdú gearáin faoi aon cheann dár ngníomhartha nó nósanna imeachta riaracháin, chomh maith le moilleanna nó easpa gnímh agus muid ag déileáil leat.

Ta seirbhísí an Ombudsman saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách.

Oifig an Ombudsman	ÍosGlao: 1890 223030	**R-phoist:** **ombudsman@ombudsman.gov.ie**
18 Sráid Líosain Íochtarach	Fón: (01) 639 5600	**Web:** **www.ombudsman.gov.ie**
Baile Átha Cliath 2		
D02 HE97		

An féidir liom gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas?

Ta baint ag ailt 25, 26, 27 nó 28 den Acht um Míchumas, 2005 le rochtain ag daoine faoi mhíchumas ar:

- foirgneamh poiblí na hOifige;
- seirbhísí na hOifige;
- seirbhísí arna soláthar don Oifig; agus
- eolas.

Má bhraitheann tú nach chomhlíon an Oifig le aon cheann de na hailt seo is féidir leat gearán a dhéanamh i scríbhinn de réir Alt 38 den Acht um Míchumas 2005.

De réir Alt 39 (2) den Acht um Míchumas 2005, tá an méid seo a leanas na nósanna imeachta gearán den sórt sin chun a dhéanamh agus a imscrúdú:

Conas is féidir liom gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas?

Is féidir duibne gearán a dhéanamh, nó trína:

- c(h)éile/p(h)áirtí, t(h)uismitheoir nó g(h)aol;
- c(h)aomhnóir nó duine atá ag gníomhú in loco parentis don duine sin;
- ionadaí dlíthiúil;
- abhcóide pearsanta, sannta ag an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun an duine sin a ionadú nó
- duine éigin abhcóideacht thar ceann an duine sin lena t(h)oiliú.

Ní mór gearán a dhéanamh i scríbhinn, is féidir ríomhphoist a chur san áireamh, agus ba cheart do chuid sonraí teagmhála, nó sonraí teagmhála an duine ag déanamh an ghearáin ar do shon, a chur san áireamh. Ba chóir go luatar sa ghearán gur gearán faoi Alt 38 den Acht um Míchumas 2005 é agus ba cheart, a mhéid is féidir, go leagtar amach go soiléir an ghearán a bhaineann le teip na hOifige rochtain a chur ar fáil ar a foirgneamh poiblí, seirbhísí, seirbhísí ar fáil don Oifig nó faisnéis.

Ní mór an gearán a dhéanamh chuig:

An Stiúrthóir um Fhorfheidhmiú Corparáideach
1 Cearnóg Pharnell
Baile Átha Cliath 1
D01 W5C2
R-phoist: ian_drennan@odce.ie

Conas a scrúdóidh an Oifig mo ghearán faoin Acht um Míchumas?

Tar éis an gearán a fháil tarchuirfidh an Stiúrthóir do ghearán chuig **Oifigeach Fiosrúcháin.**

Cé hé/hí an tOifigeach Fiosrúcháin?

De réir Alt 39 (1) den Acht um Míchumas 2005, is féidir leis an Stiúrthóir, mar cheann na hOifige, Oifigeach Fiosrúcháin a údarú chun gearáin a imscrúdú.

Cas a dhéanfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin?

- Ar fháil an ghearáin, dá dtarchurtear ag an Stiúrthóir, admháilfidh an tOifigeach é don gearánaí.
- Inscrúdoidh an tOifigeach Fiosrúcháin an gearán chun deimhniú an mbaineann sé le faillí líomhnaithe ar thaobh na hOifige a chomhlíonadh Ailt 25, 26, 27 agus 28 den Acht um Míchumas, 2005. I gcás go measann an tOifigeach Fiosrúchán gur gearán suaibhreosach nó cráiteach, cuirfidh sé nó sí in iúl don Stiúrthóir agus don gearánaí den iarmhairt sin. Seachas sin imscrúdóidh sé nó sí an gearán.
- Is féidir go h-iarrfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin ar tuilleadh faisnéis/sonraí ón gearánaí agus go h-iarrfaidh sé nó sí go d tabharfar an faisnéis/na sonraí laistigh de thréimhse shonraithe
- Mura cuireann tú an t-eolas ar fáil leanfaidh an tOifigeach Fiosrúchán aghaidh leis an imscrúdú.
- Féadfaidh an tOifigeach Fiosrúchán dul i gcomhairle le gach páirtí a mheasann sé nó sí ionchuí i dtaobh an ábhar.
- I rith an imscrúdú, féadfaidh an tOifigeach Fiosrúchán agallamh a thionól le aon dhaoine a mheasann sé nó sí is cuí, lena n-áirítear an gearánaí, a bhailiú an fhaisnéis go léir is gá chun teacht ar chinneadh.
- Coimeádfaidh an tOifigeach Fiosrúchán taifead scríofa a (h)imscrúdú .
- Ullmhóidh an tOifigeach Fiosrúchán tuarascáil scríofa de thorthaí an fhiosraithe ina leagfar amach a chuid nó a cuid fionnachtana mar aon le cinneadh i ndáil le:
    - cibé an ndearnadh mainneachtain ag an Oifig chun cloí leis na forálacha ábhartha den Acht um Míchumas, 2005; agus,
    - má léiríonn an cinneadh go ndearnadh mhainneachtain den sórt sin, na bearta is gá a bheidh le glacadh ag an Oifig chun cloí le foráil(acha) lena mbaineann.

Cuirfidh an tOifigeach Fiosrúcháin cóip dá t(h)uairisc chuig an Stiúrthóir agus chuigc an gearánaí. Beidh an tuarascáil seo mar deireadh imscrúdú ar do ghearán laistigh den Oifig.

Cad is féidir liom a dhéanamh i ndhiaidh sin?

Más rud é nach bhfuil tú sásta le toradh do ghearán agus gnímh na hOifige, tá sé de cheart agat do ghearán a chur chuig Oifig an Ombudsman. De réir an dlí, is féidir leis an Ombudsman imscrúdú gearáin faoi aon cheann dár ngníomhartha nó nósanna imeachta riaracháin, chomh maith le moilleanna nó easpa gnímh agus muid ag déileáil leat.

Ta seirbhísí an Ombudsman saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách.

Oifig an Ombudsman	ÍosGlao: 1890 223030	**R-phoist: ombudsman@ombudsman.gov.ie**
18 Sráid Líosain Íochtarach	Fón: (01) 6395600	**Web: www.ombudsman.gov.ie**
Baile Átha Cliath 2		
D02 HE97		