



Nósanna Imeachta Gearáin 2022-2024

Nuashonraithe Meán Fómhair 2022

Clár na nÁbhar

1. Ár ngealltanas	3
2. Cad iad na saincheisteanna a thagann faoi raon feidhme na nósanna imeachta gearán.....	3
3. Cad iad na saincheisteanna nach dtagann faoi raon feidhme na nósanna imeachta gearán	3
4. Conas gearána dhéanamh	4
5. Cad a tharlaíonn nuair a fhaighimid gearán foirmiúil	4
6. Cad a tharlaíonn mura mbím sásta	4
7. Cad a tharlaíonn nuair a fhaighimid Foirm Gearán Foirmiúil.....	4
8. Gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas 2005	4
8.1 Conas gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas 2005.....	5
8.2 Conas a dhéanfaidh an Chúirt imscrúdú ar ghearán faoin Acht um Míchumas.....	5

8.3 Ár n-Oifigeach fiosrúcháin.....	5
8.4 An rud a dhéanfaidh an t-Oifigeach Fiosrúcháin.....	5
FOIRM - DÉAN GEARÁN	7
FOIRM ATHBHREITHNITHE GEARÁIN	8

1. Ár ngealltanas

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta do cháilíocht, oscailteacht agus trédhearcacht a chur chun cinn maidir le seachadadh ár seirbhísí. Fáiltimid roimh d'aiseolas agus déileálfaimid le do chuid tuairimí agus gearán go críochnúil, go cothrom agus go pras.

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fhaigheann tú, nó má bhraitheann tú go bhféadfaí feabhsuithe a dhéanamh, cuir é sin in iúl dúinn.

Sainmhínimid gearán mar léiriú míshástachta maidir le soláthar seirbhíse nó seirbhísí ag an gCúirt Oibreachais, mar atá leagtha amach faoi na gealltanais inár gCairt Chustaiméirí agus inár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Má tá cúis ghearáin agat maidir le gníomhartha riaracháin na Cúirte, ba cheart é a threorú i dtosach báire chuig an réimse ábhartha i Rannóg Riaracháin na Cúirte Oibreachais. Déanfaidh ár gcomhaltaí foirne ansin iarracht déileáil leis an bhfadhb gan mhoill nó, mura mbaineann an gearán le seirbhís a sholáthraímid, díreoidimid chuig an gcomhlacht cuí tú. Mura bhfuil ainm an duine sa rannóg ar eolas agat chun teagmháil a dhéanamh leis, nó mura bhfuil tú cinnte cén comhlacht ar cheart duit do ghearán a dhéanamh leis, déan teagmháil le HEO – Riarachán Ginearálta.

Mura féidir le foireann na rannóige do ghearán a réiteach, nó má tá tú míshásta lena bhfreagra, is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh leis an HEO – Riarachán Ginearálta, a fhiosróidh an gearán ar do shon.

2. Cad iad na saincheisteanna a thagann faoi raon feidhme na nósanna imeachta gearán

Is féidir le custaiméirí ar mian leo gearán a dhéanamh faoi chaighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a chuireann an Chúirt Oibreachais ar fáil, gearán a dhéanamh faoinár Nósanna Imeachta Gearán.

Mar shampla, d'fhéadfadh gearáin a bheith bainteach le:

- Freagraí ar litreacha/ríomhphoist nach bhfuil á n-eisiúint laistigh de fhrámaí ama inghlactha;
- Deacrachtaí teagmháil a dhéanamh linn;
- Faisnéis mhícheart a chuirimid ar fáil;
- Do bharúil gur thit an bealach ar caitheadh leat faoi bhun caighdeáin inghlactha na gairmiúlachta agus na cúirtéise.

3. Cad iad na saincheisteanna nach dtagann faoi raon feidhme na nósanna imeachta gearán

Ní chlúdaíonn na nósanna imeachta gearán Moladh/Cinneadh/Ordú arna dhéanamh ag an gCúirt Oibreachais. Ní féidir cinntí maidir le cearta fostaíochta a achomharc ach amháin ar phointe dlí chuig an Ard-Chúirt. Ní chlúdaíonn na nósanna imeachta gearán freisin seoladh éisteachta na Cúirte ná cinnteoireacht ag an gCathaoirleach i bhfeidhmiú a fheidhmeanna reachtúla nó a fheidhmeanna reachtúla agus i mbainistiú sceideal éisteachta na Cúirte. Is féidir aon ábhar a eascraíonn as stiúradh na héisteachta nó an chinnteoireachta ag an gCathaoirleach i bhfeidhmiú a fheidhmeanna reachtúla nó a fheidhmeanna reachtúla agus as bainistiú sceideal éisteachta na Cúirte a ardú leis an gCathaoirleach trí scríobh chuig:

Oifig an Chathaoirligh
An Chúirt Oibreachais
Teach Lansdún
Bóthar Lansdún
Baile Átha Cliath 4
D04 A3A8

4. Conas gearána dhéanamh

- Comhlánaigh an fhoirm Déan Gearán ar fáil ag <https://www.labourcourt.ie/en/publications/customer-charter/>
- Seol an fhoirm ar ríomhphost chuig info@labourcourt.ie agus marcáil í, le do thoil, FAO of HEO – Riarachán Ginearálta nó cuir sa phost í chuig HEO - Riarachán Ginearálta, An Chúirt Oibreachais, Teach Lansdún, Bóthar Lansdún, Droichead na Dothra, Baile Átha Cliath 4, D04 A3A8.

5. Cad a tharlaíonn nuair a fhaighimid gearán foirmiúil

Déileálfaimid le do ghearán go cuí, go cothrom agus go neamhchlaonta. Admhóimid do ghearán laistigh de 5 lá oibre agus tabharfaimid freagra laistigh de 15 lá oibre. Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, rachaimid i dteagmháil leat agus inseoimid duit cathain a bheimid ag súil le freagra iomlán a thabhairt duit.

6. Cad a tharlaíonn mura mbím sásta

Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagra, is féidir leat athbhreithniú a lorg trí:

- An Fhoirm Athbhreithnithe ar Ghearáin atá ar fáil ag <https://www.labourcourt.ie/en/publications/customer-charter/>
- Seol an fhoirm ar ríomhphost chuig info@labourcourt.ie agus marcáil í, le do thoil, FAO of HEO – Riarachán Ginearálta nó cuir sa phost í chuig HEO - Riarachán Ginearálta, An Chúirt Oibreachais, Teach Lansdún, Bóthar Lansdún, Droichead na Dothra, Baile Átha Cliath 4, D04 A3A8.
- **Ní mór duit an t - athbhreithniú seo a lorg laistigh de 15 lá oibre ó dháta an fhógra ar an bhfreagra a fuair tú ón gCúirt Oibreachais a dhéileálann le do ghearán bunaidh.**

7. Cad a tharlaíonn nuair a fhaighimid Foirm Gearán Foirmiúil

Admhóimid do ghearán laistigh de 5 lá oibre agus tabharfaimid freagra laistigh de 15 lá oibre. Nuair nach féidir é sin a dhéanamh, rachaimid i dteagmháil leat agus inseoimid duit cathain a bheimid ag súil le freagra iomlán a thabhairt duit.

8. Gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas 2005

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

- saoráidí poiblí na Cúirte Oibreachais;
- Seirbhísí na Cúirte Oibreachais;
- seirbhísí a sholáthraítear don Chúirt Oibreachais; agus
- faisnéis.

Má bhraitheann tú nár chomhlíon an Chúirt Oibreachais aon cheann de na hait seo, d'fhéadfá gearán a dhéanamh i **scríbhinn** de réir Alt 38 den Acht um Míchumas 2005.

8.1 Conas gearán a dhéanamh faoin Acht um Míchumas 2005

- Is féidir le duine, nó is féidir lena c(h)éile, lena p(h)áirtneir, lena t(h)uismitheoir nó lena c(h)aomhnóir; nó le duine atá ag gníomhú in loco parentis; ionadaí dlíthiúil; abhcóide pearsanta, arna shannadh ag an mBord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun ionadaíocht a dhéanamh don duine sin nó ag duine atá ag tacú thar ceann an duine sin lena c(h)omhthoilíú.
- **Ní mór gearán a dhéanamh i scríbhinn** ar féidir r-phost a chur leis, agus ba cheart duit do shonraí teagmhála go léir, nó sonraí teagmhála gach duine a dhéanann an gearán thar do cheann, a chur ar fáil.
- Ba cheart a lua sa ghearán gur gearán é faoi Alt 38 den Acht um Míchumas 2005 agus ba cheart, chomh fada agus is féidir, na forais leis an ngearán a leagan amach go soiléir ann ar cheart go mbainfeadh sé le mainneachtain na Cúirte rochtain a sholáthar ar a foirgnimh poiblí, a seirbhísí, a seirbhísí a chuirtear ar fáil don Chúirt nó faisnéis.

Ní mór an gearán a dhéanamh le:

Cathaoirleach

Teach Lansdún

Bóthar Lansdún

Baile Átha Cliath 4

D04 A3A8

Cuir ríomhphost chuig info@labourcourt.ie

8.2 Conas a dhéanfaidh an Chúirt imscrúdú ar ghearán faoin Acht um Míchumas

Ceapfar Oifigeach Fiosrúcháin nuair a gheofar gearán.

8.3 Ár n-Oifigeach fiosrúcháin.

De réir alt 39(1) den Acht um Míchumas 2005, d'fhéadfá an Cathaoirleach, mar cheann na Cúirte Oibreachais, Oifigeach Fiosrúcháin a údarú chun gearáin a imscrúdú. Beidh Oifigeach Fiosrúcháin neamhspleách i gcomhlíonadh a f(h)eidhmeanna. Déanfar imscrúdú arna dhéanamh ag Oifigeach Fiosrúcháin a riaradh go príobháideach.

8.4 An rud a dhéanfaidh an t-Oifigeach Fiosrúcháin

- Nuair a fhaigheann sé/sí an gearán, arna tharchur ag an gCathaoirleach, admhóidh an tOifigeach Fiosrúcháin go bhfuarthas an gearán don duine a rinne an gearán.
- Scrúdóidh an t-Oifigeach Fiosrúcháin an gearán chun a fháil amach an mbaineann sé le mainneachtain líomhnaithe de chuid na Cúirte Oibreachais Ailt 25, 26, 27 agus 28 den Acht

um Míchumas, 2005 a chomhlíonadh. I gcás go measann an t-Oifigeach Fiosrúcháin go bhfuil an gearán suaibhreasach nó cráiteach, cuirfidh sé nó sí é sin in iúl don Chathaoirleach agus don duine a rinne an gearán. Seachas sin, déanfaidh sé nó sí imscrúdú ar an ngearán.

- D'fhéadfá an t-Oifigeach Fiosrúcháin tuilleadh faisnéise/sonraí a iarraidh ar an duine a rinne an gearán agus féadfaidh sé/sí a éileamh go gcuirfear an fhaisnéis/na sonraí sin ar fáil laistigh de thréimhse shonraithe.
- Mura gcuireann tú an t-eolas seo ar fáil rachaidh an t-Oifigeach Fiosrúcháin ar aghaidh leis an imscrúdú.
- D'fhéadfá an t-Oifigeach Fiosrúcháin dul i gcomhairle leis na páirtithe go léir a mheasann sé nó sí a bheith cuí maidir leis an ábhar.
- I rith an imscrúdaithe, d'fhéadfá an t-Oifigeach Fiosrúcháin agallaimh a dhéanamh le cibé daoine a mheasann sé nó sí a bheith cuí, lena n-áirítear an duine a rinne an gearán, chun an fhaisnéis go léir is gá chun teacht ar chinneadh.
- Coinneoidh an t-Oifigeach Fiosrúcháin taifead scríofa dá (h) imscrúdú.
- Ullmhóidh an t-Oifigeach Fiosrúcháin tuarascáil i scríbhinn ar thorthaí an imscrúdaithe ina leagfar amach a chuid torthaí mar aon le cinneadh maidir leis na nithe seo a leanas:
 - Cibé acu a rinne nó nach ndearna an Chúirt Oibreachais mainneachtain na forálacha iomchuí den Acht um Míchumas, 2005, a chomhlíonadh agus,
 - má léiríonn cinneadh den sórt sin gur tharla mainneachtain den sórt sin, na bearta a cheanglaítear ar an gCúirt Oibreachais a dhéanamh chun an fhoráil nó na forálacha lena mbaineann a chomhlíonadh.

Seolfaidh an t-Oifigeach Fiosrúcháin cóip dá t(h)uarascáil chuig an gCathaoirleach agus chuig an duine a rinne an gearán. Cuirfidh an tuarascáil seo deireadh le himscrúdú do ghearáin laistigh den Chúirt Oibreachais.



FOIRM - DÉAN GEARÁN

Léigh Nósanna Imeachta na Cúirte Oibreachais maidir le
Gearáin 2022 - 2024

Ainm:	
Seoladh:	
Uimh. Theil:	
Seoladh Ríomhphoist:	
Tabhair breac-chuntas ar do ghearán, le do thoil, ag tabhairt dátaí agus cóipeanna d'aon doiciméid, más cuí	
Mínigh, le do thoil, cad iad na céimeanna atá glactha agat, mar aon le dátaí, chun do ghearán a réiteach	
Mínigh cén fáth a bhfuil tú míshásta leis an bhfreagra a fuair tú	

Sínithe: _____ Dáta: _____

Le haghaidh tuilleadh eolais, téigh i dteagmháil le:

HEO - Riarachán Ginearálta na
Cúirte Oibreachais
Teach Lansdún

Bóthar Lansdún
Baile Átha Cliath 4
D04 A3A8



FOIRM ATHBHREITHNITHE GEARÁIN
Léigh Nósanna Imeachta na Cúirte Oibreachais maidir le
Gearáin 2022 - 2024

Ainm:	
Seoladh:	
Uimh. Theil:	
Seoladh Ríomhphoist:	
Mínigh cén fáth nach bhfuil tú sásta leis an bhfreagra a fuair tú go dtí seo uainn maidir leis na céimeanna a ghlacamar chun déileáil le do ghearán.	
Tabhair aon fhaisnéis chúlra bhreise a mheasann tú a d'fhéadfadh a bheith ábhartha.	

Sínithe: _____ Dáta: _____

Le haghaidh tuilleadh eolais, téigh i dteagmháil le:

HEO - Riarachán Ginearálta na
Cúirte Oibreachais
Teach Lansdún

Bóthar Lansdún
Baile Átha Cliath 4
D04 A3A8