THE LABOUR COURT
An Chúirt Oibreachais

Nósanna Imeachta maidir le Gearáin

Clár Ábhair

1. Ár nGealltanas 2
2. Céard iad na Fadhbanna atá Laistigh de Raon na Nósanna Imeachta maidir le Gearáin? 2
3. Céard iad na Fadhbanna atá Lasmuigh den Raon? 2
4. Conas Gearán a Dhéanamh 3
5. Céard a Tharlaíonn nuair a Fhaighimid Gearán? 3
6. Céard a Tharlóidh mura bhfuil mé Sásta? 4
7. Próiseas Athbhreithnithe ar Ghearáin 4
8. Gearáin maidir le hInrochtaineacht agus Míchumas 4
8.1 Gearán a Dhéanamh faoin Acht um Míchumas, 2005 4
8.2 Conas Gearán a Dhéanamh faoin Acht um Míchumas 4
8.3 Próiseas Fiosrúcháin 5
8.4 Toradh 5

1. Ár nGealltanas

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta do thacú le hardchaighdeáin, le hoscailteacht, le trédhearcacht agus le meas sa chaoi a gcuirtear ár seirbhísí ar fáil.

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ó na húsáideoirí seirbhíse go léir agus tabharfaimid aghaidh ar thráchtanna agus ar ghearáin go cothrom, go neamhchlaonta agus go pras, i gcomhréir leis na gealltanais a leagtar amach sa Chairt Custaiméirí agus sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Mura bhfuil tú sásta leis an gcaighdeán seirbhíse a fhaigheann tú, nó má shíleann tú go bhféadfaí rudaí a fheabhsú, ná bíodh aon leisce ort é sin a chur in iúl dúinn.

Sainmhínítear gearán mar léiriú míshástachta maidir le soláthar seirbhíse ag an gCúirt Oibreachais, lena n-áirítear cásanna nach gcomhlíonann an caighdeán seirbhíse a fhaightear na gealltanais a leagtar amach inár gCairt Custaiméirí.

Nuair is féidir, tabharfar aghaidh ar ghearáin ag an bhfoinse. Má tá ceist agat a bhaineann le riarachán, ba chóir duit dul i dteagmháil leis an Rannóg Riaracháin den Chúirt Oibreachais ar an gcéad dul síos. Déanfaidh an fhoireann iarracht an fhadhb a réiteach go pras, nó más rud é nach mbaineann an gearán le seirbhís a chuirimid féin ar fáil, cuirfimid i dteagmháil thú leis an bhforas is cuí.

Mura bhfuil tú cinnte faoin duine ar cheart leat dul i dteagmháil leo, is féidir teagmháil a dhéanamh leis an Ardoifigeach Feidhmiúcháin ag info@labourcourt.ie agus déanfar do cheist a atreorú chuig an duine is cuí.

Mura féidir an fhadhb a réiteach ag an gcéim sin, nó má tá tú míshásta leis an bhfreagra a fuair tú, is féidir gearán foirmiúil a chur isteach.

2. Céard iad na Fadhbanna atá Laistigh de Raon na Nósanna Imeachta maidir le Gearáin?

Bíonn feidhm ag nósanna imeachta maidir le gearáin i gceisteanna a bhaineann le cáilíocht na seirbhíse riaracháin agus na seirbhíse do chustaiméirí a chuireann an Chúirt Oibreachais ar fáil.

Mar shampla, tá:

- Freagraí ar litreacha/ríomhphoist nach n-eisítear faoi cheann tréimhsí ama inghlactha
- Deacrachtaí chun dul i dteagmháil leis an gCúirt Oibreachais
- Soláthar faisnéise doiléire nó míchirte ag foireann riaracháin na Cúirte Oibreachais
- Easpa cúirtéise, proifisiúntachta nó measa a bheith á brath ar na hidirghníomhaíochtaí
- Fadhbanna a bhaineann le hinrochtaineacht nó eispéireas custaiméirí

3. Céard iad na Fadhbanna atá Lasmuigh den Raon?

Ní chlúdaíonn an Nós Imeachta maidir le Gearáin an méid seo a leanas:

- Moladh, Socrú, Cinneadh nó Ordú ón gCúirt Oibreachais

- Má mheasann tú go bhfuil socrú/cinneadh mícheart déanta maidir le cearta fostaíochta, b'fhéidir go mbeadh fonn ort achomharc a dhéanamh i gcoinne an chinnidh sin. Ní féidir achomharc a dhéanamh tríd an nós imeachta seo. Ní féidir achomharc ag pointe dlí a chur isteach i gcoinne cinntí/socraithe maidir le cearta fostaíochta ach chuig an Ardchúirt.
- Gearáin a bhaineann le stiúradh nó bainistiú éisteachtaí maidir le Caidreamh Tionsclaíoch.
- Gearáin a bhaineann le stiúradh éisteacha sa Chúirt maidir le cearta fostaíochta nó cinnteoireacht an Chathaoirligh de bharr a bhfeidhmeanna reachtúla agus é ag riaradh an cheartais
- Cinntí maidir le bainistiú cáis, lena n-áirítear sceidealú, cur siar nó cur ar athlá

Ní féidir ceisteanna den sórt sin a athbhreithniú ná a chinneadh trí nósanna imeachta na Cúirte Oibreachais maidir le gearáin faoin tseirbhís do chustaiméirí, toisc go mbíonn cásanna cearta fostaíochta beagnach breithiúnach agus is féidir leo a bheith faoi réir athbhreithnithe bhreithiúnaigh.

Má bhaineann do cheist le feidhm na Cúirte nach bhfuil clúdaithe ag an nós imeachta maidir le gearáin agus nach féidir a réiteach le hachomharc, is féidir scríobh chugat:

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

4. Conas Gearán a Dhéanamh

Tá na roghanna seo a leanas ann chun gearán foirmiúil a dhéanamh:

- An **Fhoirm Ghearáin** atá ar fáil ar shuíomh gréasáin na Cúirte Oibreachais a líonadh amach
- An fhoirm chomhlánaithe a sheoladh trí ríomhphost chuig **info@labourcourt.ie** nó an fhoirm a sheoladh tríd an bpost chuig:

An tArdoifigeach Feidhmiúcháin – Riarachán Ginearálta
An Chúirt Oibreachais
Teach Lansdún
Bóthar Lansdún
Droichead na Dothra, Baile Átha Cliath 4
D04 A3A8

5. Céard a Tharlaíonn nuair a Fhaighimid Gearán?

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Admhóimid do ghearán laistigh de 10 lá oibre
- Tabharfaimid freagra laistigh de 20 lá oibre, nuair is féidir
- Cuirfimid ar an eolas thú má tá gá le ham breise agus cuirfimid fráma ama nua ar fáil

Pléifear le gach gearán ar bhealach cothrom agus oibiachtúil.

6. Céard a Tharlóidh mura bhfuil mé Sásta?

Mura bhfuil tú sásta leis an toradh, is féidir athbhreithniú a iarraidh ach an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An Fhoirm Ghearáin atá ar fáil ar shuíomh gréasáin na Cúirte Oibreachais a líonadh amach
- An fhoirm a sheoladh trí ríomhphost chuig info@labourcourt.ie nó tríd an bpost chuig:

Príomhoifigeach Cúnta – Ceannaire Riaracháin
An Chúirt Oibreachais
Teach Lansdún
Bóthar Lansdún
Droichead na Dothra, Baile Átha Cliath 4
D04 A3A8

Ní mór athbhreithniú a iarraidh laistigh de **15 lá oibre** tar éis an fhreagra tosaigh.

7. Próiseas Athbhreithnithe ar Ghearáin

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Admhóimid d'iarratas ar athbhreithniú laistigh de 10 lá oibre
- Tabharfaimid freagra laistigh de 20 lá oibre, nuair is féidir
- Cuirfimid fógra duit má tá gá le fráma ama níos faide

8. Gearáin maidir le hInrochtaineacht agus Míchumas

8.1 Gearán a Dhéanamh faoin Acht um Míchumas, 2005

Faoi Ailt 25–28 den Acht um Míchumas, 2005, ní mór don Chúirt Oibreachais rochtain chuí a chinntiú ar:

- Fhoirgnimh phoiblí
- Sheirbhísí a chuirtear ar fáil
- Sheirbhísí a chuirtear ar fáil thar a ceann
- Eolas

Má mheasann tú gur theip ar an gCúirt Oibreachais na hoibleagáidí sin a chomhlíonadh, is féidir gearán a dhéanamh faoi **Alt 38 den Acht um Míchumas, 2005**.

8.2 Conas Gearán a Dhéanamh faoin Acht um Míchumas

Is féidir gearán a dhéanamh:

- Más tusa an duine atá i gceist nó ionadaí ar son an duine sin
- I scríbhinn (ríomhphost san áireamh)
- Le sonraí leordhóthanacha a chuireann síos ar nádúr na faidhbe

Ba cheart don ghearán:

- Cur in iúl go ndearnadh faoin Acht um Míchumas, 2005 é
- Cur síos soiléir a dhéanamh ar an bhfadhb atá i gceist

Le cur isteach chuig:
Oifig an Chathaoirligh
An Chúirt Oibreachais
Teach Lansdún
Bóthar Lansdún
Baile Átha Cliath 4
D04 A3A8
Ríomhphost: info@labourcourt.ie

8.3 Próiseas Fiosrúcháin

De réir Alt 39(1) den Acht um Míchumas, 2005, féadfaidh an Cathaoirleach, mar cheannaire na Cúirte Oibreachais, Oifigeach Fiosrúcháin a údarú chun gearáin a imscrúdú. Beidh Oifigeach Fiosrúcháin neamhspleách agus a ndualgais á gcomhlíonadh acu. Is faoi rún a dhéanfaidh Oifigeach Fiosrúcháin a bhfiosrúchán.

Déanfaidh Oifigeach Fiosrúcháin an méid seo a leanas:

- Tabharfaidh siad admháil go bhfuair siad an gearán
- Cinnteoidh siad an bhfuil an gearán laistigh de raon an Achta
- Iarrfaidh siad tuilleadh eolais más gá
- Rachaidh siad i gcomhairle le páirtithe ábhartha
- Le linn an fhiosrúcháin, tá seans go gcuirfidh an tOifigeach Fiosrúcháin agallamh ar dhaoine ábhartha, lena n-áirítear an gearánach, nuair is gá chun eolas a dhéanamh dá gcinneadh
- Taifead scríofa a choinneáil den fhiosrúchán

8.4 Toradh

Eiseoidh an tOifigeach Fiosrúcháin tuarascáil scríofa ina leagtar amach:

- Torthaí an fhiosrúcháin
- Cinneadh maidir le cibé acu ar theip nó nár theip ar an gCúirt Oibreachais forálacha ábhartha an Achta um Míchumas, 2005, a chomhlíonadh;
- Aon ghníomhartha atá ag teastáil chun aghaidh a thabhairt ar an gceist

Seolfaidh an tOifigeach Fiosrúcháin cóip dá dtuarascáil chuig Cathaoirleach na Cúirte Oibreachais agus chuig an ngearánach. Cuirfidh an tuarascáil sin deireadh le himscrúdú an ghearáin laistigh den Chúirt Oibreachais.

Mura bhfuil tú sásta le d'fhreagra, is féidir do ghearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman. Le haghaidh tuilleadh eolais, féach:

Gearán a Dhéanamh (ombudsman.ie)

Chomh maith leis sin, is féidir litir a scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773, nó cuir glaoch ar 01 636 5600 má tá ceisteanna agat.

8.5 Athbhreithniú ar Nós Imeachta

Is féidir go ndéanfar athbhreithniú nó leasú ar an nós imeachta seo ó am go chéile d'fhonn athruithe sa reachtaíocht, sna riachtanais eagraíochtúla nó sa dea-chleachtas a léiriú. Tiocfaidh aon leagan athbhreithnithe i bhfeidhm ón dáta a fhoilseofar é ar aghaidh.