THE LABOUR COURT
An Chúirt Oibreachais

Cairt Custaiméirí agus Plean Gnímh

Clár Ábhair

Roinn 1 – Cairt Custaiméirí 2
1.1 Intreoir 2
1.2 Ár gCairt Custaiméirí 2
1.3 Ár nGealltanais agus Caighdeáin 3
1.4 Comhionannas agus Cearta Daonna 4
1.5 Teorainneacha 4
1.6 Custaiméirí Inmheánacha 5
1.7 Freagrachtaí na gCustaiméirí 5
1.8 Monatóireacht agus Aiseolas 5
Roinn 2 – Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí 2025–2028 5
2.1 Intreoir 6
2.2 Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí 6
2.3 Príomhghníomhartha 2025–2028 8

Roinn 1 – Cairt Custaiméirí

1.1 Intreoir

Is é misean na Cúirte Oibreachais:

"Socruithe ardchaighdeáin, cothroma agus neamhchlaonta a sholáthar chun díospóidí tionsclaíocha a réiteach agus chun achomhairc i ndíospóidí a chinneadh bunaithe ar an dlí fostaíochta."

Bunaíodh an Chúirt Oibreachais faoin Acht Caidrimh Thionscail, 1946, chun na dualgais a leagadh uirthi san Acht sin a chomhlíonadh.

D'athraigh agus leathnaigh reachtaíocht a tháinig ina dhiaidh sin dualgais na Cúirte, lena n-áirítear an tAcht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015. Feidhmíonn an Chúirt mar bhinse caidrimh thionscail agus mar Chúirt achomhairc le haghaidh cinntí a dhéanann Oifigigh Breithniúcháin an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre (CCÁO) faoi raon na n-achtachán cearta fostaíochta.

Agus a dlínse mar bhinse caidrimh thionscail á feidhmiú aici, éisteann an Chúirt leis an dá thaobh le cás agus ansin eisíonn sí Moladh ina leagtar amach a tuairim ar fhiúntais na díospóide agus na téarmaí chun í a réiteach. Ní chuireann moltaí den chineál sin ón gCúirt ceangal ar na páirtithe atá i gceist. Mar sin féin, bítear ag súil go ndéanfaidh na páirtithe machnamh go domhain ar Mholadh na Cúirte. Ach sa deireadh, is ar na páirtithe a bhíonn an fhreagracht díospóid a réiteach.

Ó tháinig an tAcht um Chaidreamh san Áit Oibre i bhfeidhm in 2015, is é an Chúirt an t-aon Chúirt achomhairc le haghaidh cinntí a dhéanann Oifigigh Breithniúcháin an CCÁO maidir le reachtaíocht cearta fostaíochta. Baineann ceangal dlíthiúil leis na cinntí/socruithe a dhéanann an Chúirt faoi achtacháin cearta fostaíochta. Ní féidir achomharc ag pointe dlí a chur isteach i gcoinne cinntí/socraithe den sórt sin ach chuig an Ardchúirt. Tá na sonraí go léir ar fáil ar www.labourcourt.ie

Feidhmíonn an Chúirt Oibreachais mar bhinse caidrimh thionscail agus is í an t-aon chomhlacht achomhairc í i gcásanna a bhaineann le cearta fostaíochta.

Is léiriú í an Chairt Custaiméirí seo ar thiomantas na Cúirte Oibreachais chun seirbhís ar ardchaighdeán a chur ar fáil atá nua-aimseartha, inrochtana agus dírithe ar úsáideoirí. Tá sí i gcomhréir le Plean Straitéiseach na Cúirte Oibreachais 2025–2027, ina leagtar béim ar éifeachtúlacht, inrochtaineacht, claochlú digiteach agus soláthar seirbhíse den scoth.

Chomh maith leis sin, léiríonn an Chairt oibleagáidí na Cúirte Oibreachais faoin Acht faoi Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014 (Dualgas na hEarnála Poiblí), lena chinntiú go mbíonn comhionannas, cearta an duine, dínit agus meas fite fuaite inár seirbhísí ar fad.

1.2 Ár gCairt Custaiméirí

Agus a ndualgais á gcomhlíonadh aici, tá an Chúirt Oibreachais tiomanta chun:

- Caitheamh le gach custaiméir le dínit, le cothroime agus le meas
- Rochtain chomhionann agus neamh-idirdhealú a áirithiú
- Faisnéis shoiléir, inrochtana agus thráthúil a chur ar fáil
- Seirbhísí a chur ar fáil ar bhealach proifisiúnta, neamhchlaonta agus trédhearcach
- Seirbhísí a fheabhsú go leanúnach i gcomhréir leis an dea-chleachtas sa tseirbhís phoiblí i gcoitinne

Leagtar amach sa Chairt seo an leibhéal seirbhíse is féidir leat a bheith ag súil léi agus tú ag déileáil leis an gCúirt Oibreachais.

1.3 Ár nGealltanais agus Caighdeáin

Nuair a théann tú i dteagmháil linn (fón, ríomhphost, comhfhreagras):

- Beidh ár bhfoireann proifisiúnta, béasach agus cuidiúil
- Freagrófar glaonna fóin go pras nuair is féidir
- Tabharfar freagra ar theachtaireachtaí glórphoist laistigh de lá oibre amháin
- Admhófar teagmháil a dhéantar i scríbhinn laistigh de 5 lá oibre
- Eiseofar freagra laistigh de 15 lá oibre, nó coinneofar ar an eolas thú maidir le dul chun cinn do cheiste

Faisnéis agus an Suíomh Gréasáin

- Beidh faisnéis soiléir, cruinn, inrochtana agus suas chun dáta
- Beidh treoracha maidir le rochtain ar sheirbhísí ar fáil agus éasca le tuiscint

Comhionannas, Inrochtaineacht agus Rannpháirtíocht

Táimid tiomanta do chinntiú go mbeidh gach úsáideoir - beag beann ar mhíchumas, cumas teanga, leibhéal litearthachta, nó tréithe cosanta eile - in ann rochtain a fháil ar ár seirbhísí agus páirt iomlán a ghlacadh iontu.

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Cuirfimid seirbhísí ateangaireachta ar fáil (lena n-áirítear TCÉ, nuair is gá)
- Tacóimid le socruithe réasúnta trínár nOifigigh Rochtana
- Déanfaimid cumarsáid i dteanga shimplí agus i bhformáidí inrochtana nuair is féidir

Éistfimid le do chás

- Déanfar éisteachtaí ar bhealach cothrom neamhchlaonta atá measúil do gach páirtí, i gcomhréir le nósanna imeachta cothroma agus le cúraimí reachtúla na Cúirte
- Cinnteoimid an Chúirt go mbeidh an deis chéanna ag gach páirtí a chás a chur in iúl.

- Is go príobháideach a reáchtáiltear éisteachtaí maidir le cásanna caidrimh thionscail. Is go poiblí a reáchtáiltear éisteachtaí maidir le cásanna cearta fostaíochta, seachas eisceachtaí áirithe.
- Gníomhóidh an Chúirt go cothrom agus go neamhchlaonta agus í ag éisteacht le agus ag cinntiú gach ceiste fírinne agus dlí a bhíonn le meas ag an gCúirt.
- Tá an Chúirt neamhspleách agus ní ionadaithe iad na baill ar son páirtí ar leith. Fós féin, is féidir leis an gCúirt liúntais chuí a dhéanamh le linn éisteachta i gcás achomhairc a dhéantar faoi achtachán cearta fostaíochta. Cuirfear liúntas den sórt sin ar fáil laistigh de theorainneacha na n-oibleagáidí atá ar an gCúirt éisteacht chuí a reáchtáil. Déanfaimid socrú chun go mbeidh ateangaire i láthair ag an éisteacht má ach é sin a iarraidh.
- Ní mór do rannpháirtithe agus dá n-ionadaithe iad féin a chur chun tosaigh agus a iompar ar bhealach atá oiriúnach do chúirt agus iad ag freastal ar éisteachtaí fisiciúla agus físiúla araon.
- Eiseofar Cinntí/Moltaí/Socruithe i scríbhinn agus foilseofar ar shuíomh gréasáin na Cúirte iad
- Ní dhéanfaidh an Chúirt trácht breise agus ní thabharfaidh sí comhairle maidir le Moltaí / Cinntí / Socruithe a eisíodh cheana.

Seirbhís i nGaeilge

Déanfaidh an Chúirt Oibreachais gach iarracht chun freastal ar dhaoine ar mian leo úsáid a bhaint as na seirbhísí trí mheán na Gaeilge.

1.4 Comhionannas agus Cearta Daonna

I gcomhréir lenár n-oibleagáidí maidir le Dualgas na hEarnála Poiblí, tá an Chúirt Oibreachais tiomanta chun comhionannas a chur chun cinn, idirdhealú a chosc, agus cearta daonna úsáideoirí agus ball foirne na seirbhíse a chosaint

Áirítear leis sin:

- Cinntiú go gcaitear go measúil agus go béasach le gach duine i ngach idirghníomhaíocht
- Tacú le hinrochtaineacht agus ionchuimsiú
- Comhdheiseanna a chur ar fáil chun páirt a ghlacadh in éisteachtaí agus i bpróisis
- Cur le hacmhainní cumarsáide nuair is gá

1.5 Teorainneacha

Cé go dtabharfaidh an Chúirt Oibreachais faisnéis maidir leis na seirbhísí atá ar fáil ón gCúirt, ní féidir léi comhairle dhlíthiúil ná comhairle faoi bhuanna cáis ar leith a thabhairt, trácht a dhéanamh faoi chinntí/shocraithe agus iad eisithe, ná athbhreithniú a dhéanamh ar

cheisteanna a bhaineann le reáchtáil éisteachtaí, trína nósanna imeachta don tseirbhís do chustaiméirí.

1.6 Custaiméirí Inmheánacha

Aithníonn an Chúirt Oibreachais a foireann féin mar chustaiméirí inmheánacha agus tá sí tiomanta chun:

- Timpeallacht oibre a chruthú atá proifisiúnta agus ionchuimsitheach
- Deiseanna oiliúna agus forbartha a éascú
- Dínit agus meas a chinntiú san áit oibre

1.7 Freagrachtaí na gCustaiméirí

D'fhonn cabhrú linn chun ár seirbhís a sholáthar, iarraimid ar chustaiméirí:

- Faisnéis chruinn agus ábhartha a chur ar fáil
- Foirmeacha a chomhlánú go hiomlán agus i gceart
- Cáipéisí tacaíochta a chur ar fáil nuair is gá
- Rialacha reatha na Cúirte Oibreachais a leanúint chomh maith le haon treoracha a eisítear
- Meas agus cúirtéis a léiriú d'fhoireann na Cúirte Oibreachais

1.8 Monatóireacht agus Aiseolas

Cuirimid fáilte roimh aiseolas ó chustaiméirí maidir lenár seirbhísí agus iarraimid ar chustaiméirí teagmháil a dhéanamh linn chun aon aiseolas atá acu a chur in iúl. Is féidir teacht i dteagmháil linn trí ríomhphost ag: info@labourcourt.ie

Mura bhfuil tú sásta le cáilíocht na seirbhíse do chustaiméirí a fhaigheann tú uainn, tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh. Tabharfar aghaidh ar gach gearán go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta, i gcomhréir lenár Nós Imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí (nasc thíos). Ní bhaineann ceisteanna maidir le cinnteoireacht beagnach dlíthiúil, reáchtáil éisteachtaí, feidhmiú dualgas reachtúil na Cúirte, agus torthaí cásanna le raon feidhme an Nóis Imeachta um Ghearáin ó Chustaiméirí.

https://www.labourcourt.ie/en/publications/customer-charter/

Tabhair faoi deara nach bhfuil sé mar rún ag foilseachán na Cairte Custaiméirí seo cearta dlíthiúla nua a chruthú do chustaiméirí.

Roinn 2 – Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí 2025–2028

2.1 Intreoir

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta chun seirbhís phroifisiúnta, éifeachtach agus chúirtéiseach a chur ar fáil dá custaiméirí ar fad. Leagtar amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí an chaoi a gcomhlíonfaidh an Chúirt Oibreachais na gealltanais atá leagtha amach aici sa Chairt Custaiméirí i gcomhréir le Treoirphrionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.

Ní eascraíonn aon chearta dlíthiúla le haghaidh custaiméirí as na cuspóirí mar a leagaimid amach iad sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo.

2.2 Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta don 12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí:

1. Seirbhísí ar Ardchaighdeán
2. Comhionannas/Éagsúlacht
3. Rochtain Fhisiciúil
4. Faisnéis
5. Tráthúlacht agus Cúirtéis
6. Gearáin
7. Achomhairc
8. Comhairliúchán agus Meastóireacht
9. Rogha
10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla
11. Comhordú Níos Fearr
12. An Custaiméir Inmheánach

1. Seirbhísí ar Ardchaighdeán

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta chun seirbhísí a chur ar fáil atá éifeachtach, proifisiúnta agus freagrúil. Leagtar caighdeáin shoiléire amach sa Chairt seo agus déantar faireachán ar fheidhmíocht ina leith.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

Cinnteoidh an Chúirt Oibreachais go gcaitear go cothrom agus go measúil le gach custaiméir, beag beann ar a gcúlra agus ar a gcuid tréithe pearsanta. Léireofar prionsabail an ionchuimsithe agus an neamh-idirdhealaithe agus seirbhísí á soláthar, i gcomhréir le reachtaíocht comhionannais agus le Dualgas na hEarnála Poiblí.

3. Rochtain Fhisiciúil

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta chun áiseanna inrochtana a chur ar fáil do gach úsáideoir. Áirítear leis sin cinnte a dhéanamh go mbíonn ionaid éisteachta inrochtana, agus tacú le rannpháirtíocht trí liúntais réasúnta nuair is gá.

4. Faisnéis

Tabharfaidh an Chúirt Oibreachais faisnéis shoiléir, chruinn agus inrochtana. Tabharfar faisnéis i dteanga shimplí nuair is féidir, agus cabhróidh an fhaisnéis chéanna le húsáideoirí chun tuiscint a fháil ar phróisis na Cúirte agus ar conas is féidir plé go héifeachtach leis na seirbhísí.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Caithfear le gach custaiméir le cúirtéis, le meas agus le proifisiúntacht. Beidh sé de chuspóir ag an gCúirt freagairt ar cheisteanna go pras agus seirbhísí a sholáthar gan mhoill neamhriachtanach.

6. Gearáin

Tá nós imeachta soiléir i bhfeidhm ag an gCúirt Oibreachais maidir le gearáin, atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin. Tabharfar aghaidh go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta ar ghearáin a bhaineann le caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí, agus bainfear leas astu chun an soláthar seirbhíse a fheabhsú. Ní bhaineann an Nós Imeachta maidir le Gearáin le cinntí/socruithe de chuid na Cúirte, reáchtáil éisteachtaí, ná feidhmiú dualgas reachtúil ag Baill na Cúirte.

7. Achomhairc

Cuirfidh an Chúirt Oibreachais custaiméirí ar an eolas maidir leis an bpróiseas athbhreithnithe gearán. Beidh cinntí a bhaineann leis an tseirbhís do chustaiméirí oscailte lena n-athbhreithniú i gcomhréir leis na nósanna imeachta atá leagtha síos.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Baineann an-tábhacht le haiseolas ó chustaiméirí le haghaidh na Cúirte Oibreachais agus déanfaidh sí iarracht plé le húsáideoirí na seirbhísí chun an soláthar seirbhíse a fheabhsú. Déanfar faireachán ar an aiseolas sin agus bainfear leas as chun cur le feabhsú leanúnach na seirbhísí.

9. Rogha

Tabharfaidh an Chúirt Oibreachais rochtain ar sheirbhísí trí réimse cainéal cuí, lena n-áirítear roghanna digiteacha agus ar an láithreán nuair is féidir. Cuireann sé sin le solúbthacht agus le hinrochtaineacht do na húsáideoirí.

10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Comhlíonfaidh an Chúirt Oibreachais a cuid oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021. Beidh seirbhísí agus cumarsáid ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla i gcomhréir leis na ceanglais reachtúla.

11. Comhordú Níos Fearr

Oibreoidh an Chúirt Oibreachais leis an Roinn agus le comhlachtaí poiblí eile chun cur chuige comhsheasmhach agus comhtháite a chinntiú maidir le soláthar seirbhísí. Tacaíonn rannpháirtíocht i dtionscnaimh trasrialtais le dea-chleachtas.

12. An Custaiméir Inmheánach

Aithníonn an Chúirt Oibreachais a baill foirne inmheánacha mar chustaiméirí inmheánacha agus tá sí tiomanta chun tacú leo trí oiliúint, forbairt agus timpeallacht mheasúil oibre. Cinntíonn sé sin go mbíonn an fhoireann oilte chun seirbhísí ar ardchaighdeán a chur ar fáil don phobal.

2.3 Príomhghníomhartha 2025–2028

1. Inrochtaineacht agus Comhionannas

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Leanfaimid ar aghaidh ag feabhsú i gcomhréir lenár nDualgas Earnála Poiblí
- Leanfaimid ar aghaidh ag cur tacaíochtaí inrochtaineachta ar fáil (ateangairí, TCÉ, tacaíochtaí cumarsáide)
- Cuirfimid cumarsáid ionchuimsitheach agus teanga shimplí chun cinn

2. Claochlú Digiteach

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Leathnóimid soláthar seirbhísí digiteacha agus rochtain ar líne
- Tacóimid le héisteachtaí fíorúla agus hibrideacha
- Cuirfimid feabhas ar shuíomh gréasáin na Cúirte Oibreachais d’fhonn cur lena inúsáidteacht agus inrochtaineacht
- Cuirfimid feabhas ar fhaisnéis ar líne agus ar threoracha do na húsáideoirí

3. Eispéireas Custaiméara

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Feabhsóimid na treoracha maidir le próisis agus rannpháirtíocht
- Tabharfaimid áit lárnach don dínit, don mheas agus don ionchuimsiú inár seirbhísí go léir
- Cinnteoimid comhsheasmhacht maidir le caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí

4. Forbairt agus Tacaíocht Foirne

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Cuirfimid oiliúint ar fáil faoin tseirbhís do chustaiméirí, comhionannas agus cearta an duine, feasacht ar mhíchumas agus ionchuimsiú
- Tacóimid le forbairt foirne i gcomhréir le cuspóirí an Phlean Straitéisigh
- Cuirfimid áit oibre atá ionchuimsitheach agus measúil chun cinn, i gcomhréir le beartais um chomhionannas, éagsúlacht agus ionchuimsiú

5. Rialachas agus Feabhsú Leanúnach

Déanfaimid an méid seo a leanas:

- Glacfaimid le haiseolas ó na húsáideoirí agus déanfaimid athbhreithniú air
- Cinnteoimid go gcloífear le beartais, caighdeáin agus creataí ábhartha reachtúla, rialaitheach agus de chuid na Roinne.
- Déanfaimid athbhreithniú agus feabhsú leanúnach ar sheirbhísí