



AN TÚDARÁS PÓILÍNEACHTA
POLICING AUTHORITY

Cairt Chustaiméirí

2022-2024

Cairt Chustaiméirí

Réamhrá

Is comhlacht neamhspleách é an tÚdarás Póilíneachta ('an tÚdarás') a dhéanann maoirseacht ar fheidhmíocht an Gharda Síochána i leith a fheidhmeanna a bhaineann le seirbhísí póilíneachta.

Is í an **Fhís** atá againn ná seirbhís phóilíneachta eiticiúil, éifeachtach, bunaithe ar chearta an duine a thuilleann agus a bhaineann taitneamh as muinín na ndaoine atá ag éirí níos éagsúla ar a bhfreastalaíonn sé.

Is é an **Misean** atá againn ná an Garda Síochána a shealbhú go cothrom agus go trédhearcach chun cuntas a thabhairt ar mhaithe le cách, go háirithe na daoine is leochailí.

Is é príomhfhócas obair an Údaráis maoirseacht a dhéanamh ar an gcaoi a gcuireann an Garda Síochána mar eagraíocht seirbhísí póilíneachta ar fáil sa Stát.

Tá eolas níos mionsonraithe faoi fheidhmeanna an Údaráis ar fáil [anseo](#) ar ársuíomh gréasáin.

Is í an Chairt Chustaiméara seo ráiteas poiblí an Údaráis maidir leis an tseirbhís is féidir lenár gcustaiméirí go léir—inmheánach agus seachtrach—a bheith ag súil leis agus iad ag déileáil leis an Údarás.

Creidimid gur cheart comhaltaí inmheánacha foirne a mheas mar chustaiméirí agus go bhfuil siad i dteideal—mar atá gach ball den phobal— ar na caighdeáin is airde seachadta seirbhíse ina n-idirghníomhaíochtaí leis an Údarás.

Tá an tÚdarás tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin ghairmiúil, éifeachtúil, chúirtéiseach agus ardchaighdeáin a sholáthar dóibh siúd a dhéanann cumarsáid linn de réir phrionsabail na [Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí](#).

Tá ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí ar fáil [anseo](#) ar shuíomh Gréasáin an Údaráis.

Cad ba cheart a bheith ag súil leis nuair a dhéanann tú teagmháil linn

Nuair a théann tú i dteagmháil leis an Údarás Póilíneachta déanfaimid:

- Cuirfidh muid fáilte romhat go múinte agus gabháil leat le cúirtéis agus le meas;
- Tú a threorú chuig an duine, an tseirbhís(í) nó an eagraíocht a theastaíonn uait nó atá in ann cabhrú go pras le do cheist;
- Do chuid faisnéise pearsanta a chosaint ar aon dul le gach riachtanas um Chosaint Sonraí;
- Rochtain a sholáthar ar sheirbhísí riachtanacha aistriúcháin agus ateangaireachta, lena n-áirítear Teanga Chomharthaíochta na hÉireann nuair is gá;

- Déan cinnte go bhfuil rochtain iomlán ag ár n-oifig dár gcustaiméirí go léir agus go gcomhlíonann sí caighdeáin Sláinte agus Sábháilteachta;
- Déan cinnte go bhfuil an fhaisnéis a chuirtear ar fáil ar ár suíomh gréasáin <https://www.policingauthority.ie> inrochtana cothrom le dáta agus curtha ar fáil go tráthúil; agus,
- Éist agus tabhair freagra pras cuimsitheach má tá aiseolas nó gearán agat.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn trí litir nó ríomhphost

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn i scríbhinn, trí litir nó ríomhphost, táimid tiomanta do:

- Admhaigh nó freagair do chumarsáid scríofa laistigh de thrí lá oibre;
- Tar éis admháil a fháil, tabhair freagra níos substaintiúla ar d'fhiosrúchán laistigh de chúig lá oibre dhéag más gá;
- I gcásanna nach féidir linn freagra iomlán a thabhairt laistigh den tréimhse seo, freagra eatramhach a sholáthar duit ag míniú cén fáth agus inseoidh duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra iomlán;
- Freagra a thabhairt duit trí úsáid a bhaint as teanga shoiléir shimplí, saor ó bhéarla gearr agus ó théarmaí teicniúla chomh fada agus is féidir;
- Mínigh duit nuair nach bhfuil an t-ábhar a ardaíodh laistigh de shainchúram an Údaráis agus, nuair is féidir, sonraí teagmhála a chur ar fáil duit d'eagraíocht mhalartach níos oiriúnaí;
- Breithnigh do thuairimí, do mholtaí agus d'aiseolas ar gach gné dár seirbhísí nuair a mheastar é a bheith luachmhar d'obair mhaoirseachta leanúnach an Údaráis;
- Do ghearáin faoi chomhaltaí agus fhoireann an Údaráis a láimhseáil de réir nósanna imeachta gearán an Údaráis atá leagtha amach in Aguisín C; agus,
- Bain úsáid as freagraí uathoibríthe ríomhphoist nuair a bhíonn baill foirne as an oifig ar feadh tréimhsí fada chun sonraí teagmhála malartacha nó sonraí comhghleacaithe a sholáthar duit ar féidir leat teagmháil a dhéanamh leo agus iad as láthair.

Tabhair faoi deara, go ndéanfaidh foireann an Údaráis comhfhreagras a sheoltar chuig an Údarás Póilíneachta nó chuig Comhaltaí aonair den Údarás a láimhseáil agus freagra a thabhairt air.

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an bhfón

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an teileafón is féidir leat a bheith ag súil go ndéanfaimid:

- Freagair do ghlaonna chuig ár bpríomhuimhir lasc-chláir go pras le linn uaireanta lárnacha oifige [10:00am go 4:00pm];

- Éascaigh duit trí ligean duit teachtaireacht glórphoist a thaifeadadh nuair nach bhfuil fóin ar aon duine agus teachtaireachtaí glórphoist a nuashonrú de réir mar is cuí chun infhaighteacht foirne a léiriú;
- Freagair do theachtairachtaí glórphoist laistigh de lá oibre amháin tar éis iad a fháil;
- Cuir ainm an duine a thógann an glaoch agus aon duine a bhfuil tú á aistriú chuige nuair is gá do ghlaoch a aistriú;
- Déileáil le do cheist ar bhealach cúirtéiseach, ómósach agus cabhrach; agus,
- Murar féidir linn do cheisteanna a fhreagairt láithreach, tóg do chuid sonraí agus aontaigh glaoch ar ais ort laistigh de lá oibre amháin agus ag am a oireann duit.

Má tá an t-eolas is mian leat a thabhairt ar an bhfón casta nó fada b'fhéidir go n-iarrfar ort an fhaisnéis sin a chur in iúl dúinn i scríbhinn.

Cumarsáidí nach mbaineann leis an Údarás a atreorú

Má dhéanann tú teagmháil linn faoi ábhar nach dtagann faoinár sainchúram déanfaimid:

- Cuir in iúl nach bhfuil ról againn san ábhar ar leith;
- Mínigh ár bhfeidhmeanna duit; agus,
- Déan gach iarracht réasúnach chun an eagraíocht a bheidh in ann déileáil leis an ábhar a aithint agus más féidir sonraí teagmhála a sholáthar.

Nuair a thugann tú cuairt ar ár nOifigí Poiblí

Níl oifig phoiblí ag an Údarás agus ní féidir leis freastal ar bhaill den phobal ar mian leo bualadh le Comhaltaí an Údaráis.

D'aon duine atá ag freastal in oifigí an Údaráis Phóilíneachta (m.sh. freastal ar chruinniú réamhshocraithe) geallaimid:

- Caith leat le cúirtéis, meas a bheith agat ar do phríobháideachas agus bí cothrom agus cabhrach agus muid ag plé leat; agus,
- Saoráidí cuí a sholáthar do chruinnithe a chinntíonn príobháideacht riachtanach, a chomhlíonann caighdeáin sláinte agus sábháilteachta agus a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas.

Tá Oifigeach Rochtana do dhaoine faoi Mhíchumas ceaptha ag an Údarás de réir alt 26(2) den Acht um Míchumas 2005.

Cruinnithe Poiblí an Údaráis

Tá feidhm reachtúil ag an Údarás ceithre chruinniú ar a laghad a réachtáil le Coimisinéir an Gharda Síochána go poiblí gach bliain.

Tá na cruinnithe seo oscailte don phobal agus do na meáin le freastal orthu.

Agus na cruinnithe seo á n-éascú agus á n-óstáil geallaimid:

- Ionad sábháilte inrochtana a sholáthar;
- Timpeallacht a chur ar fáil inar féidir leis an lucht éisteachta na himeachtaí a fheiceáil agus éisteacht leo; agus,
- Timpeallacht a chur ar fáil inar féidir le Comhaltaí an Údaráis agus ionadaithe an Gharda Síochána a ngnó a dhéanamh go héifeachtach agus gan cur isteach air.

Tá tuilleadh sonraí faoi na socruithe seo agus stiúradh breathnóirí leagtha amach sna 'Socruithe maidir le freastal ar Chruinnithe Údaráis a réachtáiltear go Poiblí' ar féidir breathnú orthu ar ár suíomh gréasáin [anseo](#).

Soláthróirí

Geallaimid:

- Nósanna imeachta tairisceana agus ceannaigh atá soiléir, neamhchlaonta agus trédhearcach a fheidhmiú de réir na dTreoirí um Sholáthar Poiblí; agus,
- A chinntiú go ndéantar íocaíochtaí le soláthraithe de réir na reachtaíochta agus na rialachán maidir le híocaíocht Phras is infheidhme.

Agus deiseanna á lorg acu:

- Conarthaí chun earraí agus seirbhísí a sholáthar os cionn tairseacha soláthair áirithe;
- Earcaíocht oscailte foirne don Údarás; agus
- Comórtais roghnúcháin do chéimeanna an Choimisinéara Cúnta, an Phríomh-Cheannfoirt agus an Cheannfoirt sa Gharda Síochána, a bhfuil freagracht ar an Údarás ina leith,

Is féidir leat a bheith ag súil go ndéanfaimid:

- Deiseanna a fhógairt ar ár suíomh gréasáin, chomh maith le cumarsáid eile atá oiriúnach don phróiseas lena mbaineann;
- Modhanna tiomnaithe a chur ar fáil chun teagmháil a dhéanamh linn ar an bhfón agus ar ríomhphost maidir leis na deiseanna seo;
- Sonraí cuimsitheacha a sholáthar maidir lenár riachtanais agus faoin bpróiseas chun iarratas, tairiscint nó léiriú spéise eile a chur isteach;

- Sonraí a sholáthar faoinár bpróisis agus faoi na caighdeáin chleachtais a bhfuil sé mar aidhm againn a sholáthar;
- Luaigh go soiléir aon spriocdháta chun iarratas, tairiscint nó léiriú spéise eile a chur isteach nó chun faisnéis ghaolmhar nó cáipéisíocht tacaíochta a sholáthar;
- Freagra a thabhairt ar gach ceist agus iarratas ar fhaisnéis maidir leis an bpróiseas laistigh de thréimhse réasúnta ama maidir leis na frámaí ama ábhartha;
- Sonraí fiosrúcháin maidir le próiseas a fhoilsiú mar “Ceisteanna Coitianta” (‘CCanna’) ionas go mbeidh freagraí ar fáil do gach páirtí leasmhar ar bhealach oscailte trédhearcach;
- Freagair d'fhiosrúchán, d'iarratas, do thairiscint nó do léiriú spéise eile, de réir mar is cuí, ar bhealach tráthúil agus éifeachtach;
- Próisis a chur i bhfeidhm chun aiseolas agus athbhreithniú cuí a sholáthar maidir lenár bpróisis agus;
- Caith le d'fhaisnéis phearsanta mar fhaisnéis rúnda de réir na reachtaíochta um Chosaint Sonraí.

Freagrachtaí Custaiméirí

An Rud a Theastaíonn Uainn Uait

Chun ár seirbhís a dhéanamh níos fearr, iarraidimid ort:

- Tabhair eolas iomlán, macánta agus cruinn;
- Caith lenár bhfoireann le cúirtéis agus le meas;
- Seiceáil suíomh gréasáin an Údaráis Póilíneachta sula dtéann tú i dteagmháil linn. Is féidir do cheist a fhreagairt ansin;
- Luaigh do cheist agus/nó an cúnamh atá uait chomh soiléir agus chomh beacht agus is féidir;
- Faisnéis chruinn ábhartha a sholáthar dúinn, lena n-áirítear doiciméid tacaíochta, nuair is gá;
- Freagair iarratais ar fhaisnéis bhreise chomh pras agus is féidir;
- Bain úsáid as uimhir thagartha, má cuireadh ceann ar fáil duit, agus tú ag fiosraigh ar chomhfhreagras;
- Staonadh ó bheith páirteach i gcumarsáid leanúnach ar chúrsaí a mheastar a bheith lasmuigh dár sainchúram agus/nó a bhfuil freagra cuimsitheach faighte acu;

- Tuig nach féidir linn plé fada a dhéanamh faoi chúrsaí ar an bhfón nó ar ríomhphost mura mbaineann na cúrsaí sin lenár bhfeidhmeanna reachtúla nó má déileáladh leo roimhe seo; agus,
- Staonadh ó íomhánna agus ábhar íogaire nó grafacha a sheoladh a d'fhéadfadh a bheith ag cur as dár bhfoireann.

Cumarsáid Mírreasúnta

I mionlach an-bheag cásanna, bíonn deacrachtaí ag an Údarás maidir lena chomhfhreagras le baill den phobal. Tuigimid, in am na trioblóide nó an struis, go bhféadfadh daoine gníomhú as carachtar agus go mb'fhéidir go raibh cúinsí ag cur isteach nó anró roimh chumarsáid leis an Údarás agus déanfaimid iarrachtaí réasúnta freastal air seo.

Má mheastar go bhfuil do chumarsáid mírreasúnta de réir ár bpolasaí Iompair Mírreasúnta, áfach, m.sh. buanseasmhacht agus éilimh mhírreasúnta, easpa comhoibrithe, argóintí agus iompar míchuí (féach Aguisín A), d'fhéadfaimis freagairt ar an mbealach seo a leanas:

- **Fón:**
 - Míinigh conas agus cén fáth a bhfuil d'iompar mírreasúnta agus iarr ort é a athrú;
 - Cuir deireadh le do ghlaoch má leanann d'iompar mírreasúnta agus,
 - Iarr go ndéanfaidh tú cumarsáid linn i scríbhinn amach anseo.
- **Cumarsáid Scríofa:**
 - Scoir de bheith ag admháil agus ag freagairt do ríomhphoist agus litreacha tar éis míniú scríofa a thabhairt duit ar an scor.

Ina theannta sin, cé go n-admhóidh nó go bhfreagróidh an tÚdarás go ginearálta gach comhfhreagras a dhírítear chuige, tá cúinsí áirithe ann ina bhféadfaí breithiúnas a thabhairt air is cuí gan comhfhreagras a admháil ná freagra a thabhairt, mar shampla:

- Sa chás go ndéanann sé ciall freagra deiridh láithreach a eisiúint;
- Sa chás go bhfuil ábhar maslach sa chomhfhreagras;
- Sa chás go bhfaigheann an tÚdarás comhfhreagras leanúnach nach bhfuil faisnéis nua ann; agus,
- Sa chás go ndéantar an tÚdarás a chóipeáil ar chumarsáid atá á stiúradh go príomha ar dhuine nó ar chomhlacht eile.

Iarratais ar Shaoráil Faisnéise

Geallaimid aon iarratais ar Shaoráil Faisnéise a fhaightear laistigh den tréimhse ama reachtúil riachtanach a phróiseáil.

Príobháideacht agus Cosaint Sonraí

Glacaimid do phríobháideacht agus le cosaint do chuid sonraí pearsanta dáiríre.

Geallaimid do chuid sonraí a phróiseáil agus a stóráil de réir an Achta um Rialáil Sonraí Ginearálta agus Cosaint Sonraí 2018.

Tá Oifigeach Cosanta Sonraí (DPO) ceaptha againn de réir alt 88 den Acht um Chosaint Sonraí 2018.

Is féidir féachaint ar ár mBeartas um Chosaint Sonraí [anseo](#).

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár OCS trí:

Post: OCS, An tÚdarás Póilíneachta, 4ú hUrlár, 90 Sráid an Rí Thuaidh, Baile Átha Cliath 7, D07 N7CV

Ríomhphost: dpo@policingauthority.ie

D'Aiseolas/Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn

Tá d'aiseolas tábhachtach dúinn. Ba mhaith linn go gcloisfeá le do thuairimí, do thuairimí, do mholtaí agus do ghearáin maidir le gach gné dár seirbhísí. Ceann d'fheidhmeanna an Údaráis is ea feabhas leanúnach ar phóilíneacht in Éirinn a chur chun cinn agus tacú leis.

Sa chomhthéacs seo, molaimid duit aiseolas, lena n-áirítear aiseolas dearfach, a sholáthar don Údarás faoi chúrsaí a bhaineann le póilíneacht nó le feidhmíocht an Gharda Síochána.

Geallaimid d'aiseolas a úsáid chun ár seirbhís do chustaiméirí agus ár n-obair mhaoirseachta a fheabhsú.

Ár nGnás Gearán:

Má tá tú míshásta leis an tseirbhís do chustaiméirí a sholáthraíonn an tÚdarás nó thar ceann an Údaráis ag a fhoireann spreagfaimis tú an cheist seo a ardú go díreach leis an duine atá i gceist.

Mura réitítear an cheist chun do shástachta, is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh tríd an bhfoirm ghearáin a chomhlánú (féach Aguisín B). Geallaimid déileáil le do ghearán go cothrom agus go neamhchlaonta agus de réir ár nósanna imeachta láimhseála gearán (féach Aguisín C).

Mura mbraitheann tú gur déileáladh go cuí leis an ábhar, féadfaidh tú dul i dteagmháil le [hOifig an Ombudsman](#).

Is féidir leat tuairimí, aiseolas a sholáthar agus gearán a chur isteach trí:

- Ag glaoch orainn:
 - Príomhuimhir +353 1 858 9090
 - Aonad na gCoinní: +353 1 858 9058
 - Preasoifig: +353 1 858 9090
- Ag scríobh chuig an Údarás Póilíneachta, 4ú hUrlár, 90 Sráid an Rí Thuaidh, Baile Átha Cliath 7, D07 N7CV
- Ríomhphost a sheoladh chugainn ag info@policingauthority.ie

Beartas Iompraíochta Míreasúnta

Coinníonn an tÚdarás comhfhreagras chun eolas a fháil ar eispéiris daoine ar an bpóilíneacht, chun tuairimí agus tuairimí daoine a fháil, mar fhóram idirghníomhaíochta leis an bpobal agus chun é féin a chur ar an eolas go **ginearálta** faoi cheisteanna a thagann chun cinn maidir le feidhmíocht an Gharda Síochána. Tuigimid go hiomlán go bhfuil roinnt glaoiteoirí anacair go háirithe maidir lena dtaithí agus, ó am go chéile, go léireoidh an strus sin i nádúr na rannpháirtíochta.

Ní chiallaíonn sé seo, áfach, go mbeimid ag súil go nglacfaimid lenár bhfoireann iompar comhfhreagraithe atá maslach, gránna, bagrach nó, mar gheall ar mhinicíocht na teagmhála nó easpa faisnéise nua, atá freagrach as méid díreireach ama agus acmhainní a d'fhéadfaí a chaitheamh. déileáil níos éifeachtaí le comhfhreagras eile.

Ina theannta sin, ní féidir leis an Údarás imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin a bhaineann le hiompar an Gharda Síochána nó le cúrsaí coiriúla. Dá bharr sin, ní ghlacfaidh an tÚdarás le hÍomhánna Íogaire agus/nó grafacha ná le hiarrataí ar dhaoine den phobal staonadh óna seoladh.

Iompar Míreasúnta

Aicmítear an cineál seo iompair mar iompar míreasúnta agus is féidir é a aithint mar:

- **Dianseasmhacht Míreasúnta:** Dianseasmhacht le comhfhreagras ar tugadh aghaidh air cheana féin trí litir, ríomhphost nó glaoch gutháin. Is féidir an dianseasmhacht a léiriú ar bhealaí éagsúla; mar shampla, iarraidh ar bhall foirne eile comhfhreagras a dhéanamh le nó leanúint ar aghaidh le topaic a míníodh roimhe seo mar ábhar atá lasmuigh de shainchúram an Údaráis.
- **Éilimh Míreasúnta:** Táthar ag súil le toradh nó cur chuige atá neamhréadúil nó díreireach. I measc na samplaí tá éilimh arís agus arís eile ar imscrúdú nó ar ghníomh maidir le hábhar atá lasmuigh de shainchúram an Údaráis, ag lorg leigheas atá díreireach nó neamhréadúil, nó ag iarraidh an tÚdarás a threorú maidir le conas a chuid oibre a dhéanamh.
- **Easpa Comhoibrithe Míreasúnta:** Mar shampla, diúltú faisnéis ábhartha a sholáthar de réir mar a iarrtar nó go tráthúil.
- **Argóintí Míreasúnta:** I measc na samplaí tá saincheisteanna áibhéileacha, argóintí neamhábharta agus/nó míreasúnta a chur i láthair, an iomarca béime a chur ar fhánacha, ag áitiú go nglacfaí le leagan an ghearánaí d'imeachtaí mar fhíric nach bhfuil aon fhianaise oibiachtúil ann chun tacú leis an dearcadh seo, diúltú go bacach frithargóintí a bhreithniú, á dtreorú ag teoricí comhcheilge gan bhunús agus/nó trí mhian díoltais nó athdháileadh i gcoinne duine eile nó comhlacht poiblí.

- **Iompar Míreasúnta:** Áirítear le hiompar míreasúnta bagairtí foréigin, mí-úsáid fhoireann an Údaráis, iompar drochbhéasach nó ionsaitheach, agus bagairtí féinchochair. Chomh maith leis sin, íomhánna íogaire nó anacra a sheoladh lena n-áirítear íomhánna pearsanta de dhaoine le nó gan a gcead.

Conas a Dhéanfaimid A leithéid d'Iompar a Bhainistiú

Nuair a mheastar iompar comhfhreagraí a bheith míreasúnta, inseofar dóibh cad chuige sin, agus iarrfar orthu é a athrú. Má tá an teagmháil ar an bhfón cuirfear in iúl dóibh go bhféadfaí deireadh a chur leis an nglao má leanann an t-iompar sin. Sa chás go bhféadfadh sé a bheith ina chúnaimh, d'fhéadfaí coigeartuithe féideartha ar an tseirbhís a d'fhéadfadh cabhrú leis an gcustaiméir iompar míreasúnta a sheachaint.

D'fhéadfadh foireann an údaráis a mbíonn iompar míreasúnta acu go díreach déileáil leis an iompar tráth an teagmhais ar bhealach a mheasann siad a bheith cuí agus de réir an pholasaí seo agus d'fhéadfadh deireadh a chur le comhrá go béasach dá bharr. Nuair a fhulaingíonn siad iompar míreasúnta, tuairisceoidh siad an t-ábhar chuig a mbainisteoir líne gan mhoill lena bhreithniú de réir an bheartais seo.

Má leanann an t-iompar ar aghaidh, áfach, déanfar gníomh chun srian a chur le teagmháil an chomhfhreagraí lenár n-oifig. De ghnáth ní dhéanfar an cinneadh srian a chur ar an gcomhfhreagras ach amháin tar éis athbhreithniú a bheith déanta ar an tseirbhís a thugtar don chomhfhreagraí áirithe.

Déanfar an cinneadh ag leibhéal an Chinn Rannáin nó an Phríomhfheidhmeannaigh. Beidh aon srianta a fhorchuirfear iomchuí agus comhréireach. Is iad na roghanna is dóichí a bhreithnítear ná:

- Teagmháil a iarraidh i bhfoirm ar leith (litreacha amháin).
- Teagmháil a éileamh le hoifigeach ainmnithe.
- Ag cur in iúl don chomhfhreagraí go mb'fhéidir nach bhfaighfear aon fhreagra eile ar chomhfhreagras ar an ábhar céanna.
- Srian a chur le glaonna teileafóin ar laethanta agus amanna sonraithe.
- Ag iarraidh ar an gcustaiméir comhaontú a dhéanamh faoina n-iompar amach anseo.
- I ndeireadh na dála, ag cur deireadh le gach teagmháil leis an ngearánaí nuair nach léiríonn an t-iompar aon chomharthaí go bhfuil siad ag maolú. Is ar leibhéal na bainistíochta sinsearaí a dhéanfar an cinneadh seo.

I ngach cás, rachaimid i dteagmháil leis an gcomhfhreagraí chun a insint dóibh cén fáth a gcreidimid go bhfuil a n-iompar míreasúnta agus cad iad na bearta atá beartaithe againn a dhéanamh. Mar sin féin, sa chás go bhfuil an t-iompar chomh foircneach sin go gcuireann sé sábháilteacht agus leas fhoireann an Údaráis Póilíneachta nó daoine eile i mbaol láithreach, breithneoidh roghanna eile, mar shampla an t-ábhar a thuirisciú don Gharda Síochána nó

caingean dlí a thionscnamh. I gcásanna den sórt sin, ní ceadmhach dúinn rabhadh roimh ré a thabhairt don ghearánaí faoin ngníomh sin.

Beag beann ar iompar an ghearáin, gníomhóidh an fhoireann le meas ar an ngearánach agus go neamhchlaonta maidir le cineál an chomhfhreagrais.

Foscúbhinn B



AN TÚDARÁS PÓILÍNEACHTA
POLICING AUTHORITY

Foirm Ghearáin

Le húsáid chun gearán a dhéanamh faoi Chomhaltaí nó Foireann an Údaráis

Ainm:	
Seoladh:	
Ríomhphost:	
Fón:	
Cur síos ar an nGearán:	
An rud atá tú ag súil a bhaint amach (mar shampla leithscéal, míniú srl.)	
<i>Tabhair faoi deara – agus tú ag cur síos ar do ghearán, tabhair cur síos iomlán ar chineál do ghearáin agus ar an gcaoi a gceapann tú go bhféadfaí é a réiteach, bain úsáid as leathanaigh bhreise de réir mar is gá agus sínigh gach leathanach breise)</i>	

Sínithe: _____

Dáta: _____

Cuir d'fhoirm chomhlánaithe ar ais chuig An Rúnaí, an tÚdarás Póilíneachta, an 4ú hUrlár, 90 Sráid an Rí Thuaidh, Baile Átha Cliath 7, D07 N7CV nó seol ríomhphost chuig info@policingauthority.ie

Nósanna Imeachta Láimhseála Gearán

Tá an tÚdarás Póilíneachta tiomanta déileáil go hoscailte agus go héifeachtach le haon ghearán a d'fhéadfadh gur mhaith le duine den phobal a dhéanamh faoina Chomhaltaí nó faoina fhoireann. Ba cheart go leagfadh gearán amach bunús lena míshástacht faoin gcaighdeán seirbhíse a sholáthraíonn an tÚdarás, nó thar a cheann.

Rún Neamhfhoirmeálta

Creidimid gur fearr déileáil le rudaí chomh luath agus is féidir agus ar bhealach simplí díreach. Má tá gearán agat mholfaimis duit, nuair is féidir, é a ardú leis an mball foirne lena bhfuil tú ag déileáil. Déanfaidh siad iarracht é a réiteach ansin agus ansin más féidir é sin a dhéanamh. Má tá ceachtanna le foghlaim ó aghaidh a thabhairt ar an ngearán, d'fhéadfaí iarraidh ar an mball foirne iad a tharraingt ar aird an Phríomhfheidhmeannaigh.

Gearán foirmiúil a dhéanamh faoi bhaill nó baill foirne an Údaráis

Más mian le comhfhreagraí gearán foirmiúil a dhéanamh féadfaidh siad é sin a dhéanamh trí:

- An fhoirm ghearáin a chomhlánú ag Aguisín B (ar fáil ar ár suíomh gréasáin [anseo](#) freisin) agus í a sheoladh chuig Rúnaí an Údaráis, tríd an bpost chuig ár seoladh oifige atá marcáilte le haghaidh aird an Rúnaí nó trí ríomhphost chuig info@policingauthority.ie le 'Ar mhaithe le haird an Rúnaí' i líne ábhair do ríomhphost; seo
- Ag glaoch ar Rúnaí an Údaráis ar 01-858 9090

Cé a dhéileálfadh le gearán?

- Déanfaidh an bainisteoir líne ábhartha gearáin faoin bhfoireann a láimhseáil;
- Is é an Cathaoirleach a láimhseálfadh gearáin faoin bPríomhfheidhmeannach;
- Láimhseálfar gearáin faoi Chomhaltaí an Údaráis an Cathaoirleach; agus
- Déanfaidh Cathaoirleach Choiste Iniúchta agus Riosca an Údaráis gearáin faoin gCathaoirleach a láimhseáil.

Ag brath ar cén cúinse a thabharfar ar an duine a bheidh ag plé le gearán mar an "*Oifigeach Gearán*".

Próiseas chun déileáil le Gearáin faoi bhaill foirne

Agus gearán foirmiúil faighte á bhreithniú, déanfaidh an tOifigeach Gearán athbhreithniú ar an bhfoirm Ghearán agus tabharfaidh sé nó sí aird ar cibé an mbaineann an gearán le hobair an Údaráis nó iompar Chomhaltaí an Údaráis nó baill foirne an Údaráis i gcomhthéacs a gcuid oibre Údaráis. Más cosúil go dteastaíonn tuilleadh machnaimh ar an ábhar, déanfaidh an tOifigeach Gearán scrúdú breise ar an ngearán agus déanfaidh sé moltaí ina leith. D'fhéadfadh go n-áireofaí leis sin tuilleadh faisnéise a iarraidh chun an gearán a bhailíochtú.

Taispeánfar an t-ábhar a bhaileofar don phearsa aonair a ndearnadh gearán ina choinne, lena n-áirítear an gearán tosaigh, agus tabharfar deis dó freagra a thabhairt ar an Oifigeach Gearán. Beidh deis ag an duine a bhfuil gearán déanta ina choinne tuairim a thabhairt ar an

litir deiridh chuig an ngearánach sula n-eiseofar í i ngach cás. Má tá easaontas idir an duine aonair agus an tOifigeach Gearán maidir le toradh an scrúdaithe, ba chóir an t-ábhar a chur faoi bhráid an Phríomhfheidhmeannaigh lena athbhreithniú.

Is cinneadh críochnaitheach cinneadh an Phríomhfheidhmeannaigh. Déileálfar le gach gearán ar a fhiúntas féin agus má sheastar le gearán, féadfaidh an tOifigeach Gearán gníomh a mholadh don Phríomhfheidhmeannach chun an t-ábhar a réiteach agus chun aon atarlú ar na cúinsí lena mbaineann a sheachaint.

Próiseas chun déileáil le Gearáin faoin bPríomhfheidhmeannach, faoi bhaill an Údaráis nó faoin gCathaoirleach

Beidh cur síos ar an bpróiseas don fhoireann ach tiocfaidh an Cathaoirleach in ionad tagairtí don Phríomhfheidhmeannach thuas i gcás gearán faoin bPríomhfheidhmeannach nó faoi chomhaltaí an Údaráis agus ag Cathaoirleach Choiste Iniúchta agus Riosca an Údaráis i gcás gearán faoin gCathaoirleach.

Cumarsáid don ghearánaí

Nuair a bheidh cinneadh déanta maidir leis an ngearán, cuirfear ar an eolas tú faoin toradh agus faoi aon cheachtanna a foghlaimíodh. Má tá tú míshásta le réiteach an ghearáin féadfar athbhreithniú a iarraidh trí scríobh chuig Rúnaí an Údaráis tríd an bpost chuig ár seoladh oifige atá marcáilte le haghaidh aird an Rúnaí nó trí ríomhphost chuig info@policingauthority.ie le 'Ar mhaithe le haird an Rúnaí' i líne ábhair do ríomhphost. Má tá an t-ábhar fós gan réiteach ó do thaobhsa de, tá sé de cheart agat an t-ábhar a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman.

Atreorú chuig Oifig an Ombudsman

Mura bhfuil tú sásta le réiteach an ghearáin ag an Údarás, féadfaidh tú gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman. Tá an tOmbudsman neamhspleách agus féadann siad do ghearán a fhiosrú más rud é go pearsanta, nó duine a bhfuil tú ag gearán ar a shon:

- caitheadh go héagórach leo nó fuarthas seirbhís mhíshásúil trí theip éigin ar thaobh an Údaráis;
- faoi mhíbhuntáiste pearsanta de bharr teip seirbhíse.

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman ar na modhanna seo a leanas:

- **Teileafón:** 01 6395600
- **Glaoch áitiúil:** 1890223030
- **Ríomhphost:** ombudsman@ombudsman.ie
- **Suíomh gréasáin:** www.ombudsman.ie
- **Scríobh chuig:** Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2