



Oifig an Choimisinéara Teanga

Polasaí um Iompar Míreasúnta Gearánaigh

1. Réamhrá

Cruthaíodh ról an Choimisinéara Teanga faoi scáth Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003, le monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíontacht comhlachtaí poiblí dá ndualgais reachtúla faoin Acht. Bunaíodh Oifig an Choimisinéara Teanga mar oifig reachtúil neamhspleách faoi scáth an Achta chéanna le tacú leis an gCoimisinéir Teanga a c(h)uid feidhmeanna a fheidhmiú. Fiosraíonn an Coimisinéir Teanga aon ghearán bailí sa chás ina gcreidtear go bhfuil teipthe ar chomhlacht poiblí a ndualgais a chomhlíonadh faoin Acht, faoi aon rialachán atá déanta faoin Acht, faoi aon scéim teanga atá daingnithe le comhlachtaí poiblí faoin Acht. Chomh maith leis sin is féidir leis an gCoimisinéir Teanga aon ghearán bailí ina líomhnaítear nach bhfuil foráil d'aon achtachán eile a bhaineann le stádas nó le húsáid na Gaeilge á comhlíonadh.

Tá sé de dhualgas ar an gCoimisinéir Teanga freisin comhairle a roinnt le comhlachtaí poiblí faoina n-oibleagáidí faoin Acht mar aon le comhairle a chur ar fáil don phobal faoina gcearta teanga faoi Acht 2003. Rinne Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú), 2021, a hactaíodh i Mí na Nollag 2021, láidriú ar Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 ar mhaithe le cearta teanga an phobail a threisiú. Tá sraith forálacha nua san Acht leasaithe atá ag teacht i bhfeidhm ar bhonn céimnithe.

Sa déileáil a bhíonn againn le gearánaigh, cuid riachtanach d'obair na foirne é réasúnaíocht ár gcinntí a mhíniú go cuimsitheach agus go soiléir agus míniú a thabhairt ar an gcúis nach féidir glacadh le háiteamh gearánaigh nó réiteach roghnaithe gearánaigh, nuair is cuí. Cé go mbíonn mórthromlach an phlé a bhíonn ag an Oifig leis an bpobal réasúnta agus measúil tuigeanann foireann na hOifige go mbíonn gearánaithe áirithe faoi bhrú agus gearáin á ndéanamh acu faoi chomhlachtaí poiblí. Tuigeanann gach ball foirne dár gcuid gur dlúthchuid dá gcúram é bainistiú a dhéanamh ar an bplé seo.

Mar sin féin, ní hionann sin a rá go mbímis ag súil go nglacfaidh an fhoireann le hiompar gearánaithe atá maslach, ionsaitheach nó bagarthach. San áireamh anseo tá iompar a mbíonn caiteachas ama agus acmhainní mar thoradh air de bharr mhinicíocht na teagmhála, caiteachas a bhféadfadh toradh níos éifeachtaí a bheith air dá gcuirfí i dtreo gearáin agus imscrúduithe eile é. Is ceist ríphráinneach é seo nuair a bhíonn acmhainní fíorghann. Léiríonn taighde earnálach go bhféadfadh tuairim is cúig faoin gcéad den déileáil a bhíonn ag Oifigí Ombudsman leis an bpobal a aicmiú mar iompar míréasúnta gearánaigh.

2. Iompar Míréasúnta Gearánaigh

Déantar aicmiú ar an gcineál iompair seo mar iompar míréasúnta gearánaigh agus is féidir a leithéid a aithint de réir na n-iompraíochtaí seo a leanas:

- a) Iompar Míréasúnta (ar an teileafóin nó i láthair go pearsanta): Áiríonn iompar míréasúnta, iompar nó caint mímhúinte, gháirsiúil, míchuí nó trodach, bagairtí foréigin, ionsaithe ar fhoireann na hOifige, agus bagairtí féindochar.
- b) Éilimh Mhíréasúnta: Bítear ag súil le réiteach nó cur chuige atá míréadúil nó díréireach. San áireamh leis seo tá éilimh arís is arís eile go bhfiosrófaí ábhar nach mbaineann lenár gcúram, nach bhfuil aon bhunús reachtúil leis, réiteach a lorg atá díréireach nó míréadúil, nó féachaint le treoir a thabhairt don Choimisinéir Teanga/Oifig maidir le stiúradh an fhiosraithe.
- c) Diongbháilteacht Mhíréasúnta: Leantar de ghearán atá fiosraithe agus tugtha chun críche ag an Oifig cheana, i ndiaidh chéim an achomhairc inmheánaigh go minic. Léirítear an diongbháilteacht ar shlite difriúla; cuir i gcás, éilítear go scrúdódh oifigeach eile an gearán arís eile (i ndiaidh chur i gcrích próisis achomhairc), athscríobh a dhéanamh ar an ngearán le go gcuirfí i láthair mar ghearán nua é, nó leanúint d'áiteamh atá fiosraithe cheana féin.
- d) Easpa Mhíréasúnta Comhoibrithe: Leantar de ghearán a chur i láthair ar shlí mhí-eagraithe. Áirítear leis seo gan an gearán a chur in iúl go soiléir, ábhar tagartha ollmhór ar minic leis a bheith neamhriachtanach a chur faoinár mbráid agus a bheith ag súil le freagra(i) ar an toirt, athrú ó bhonn a chur ar an ngearán i gceartlár an phróisis fiosraithe, agus mí-ionracas (ó ham go ham) sa mbealach a gcuirtear fíricí i láthair. D'fhéadfadh sé go mbeadh an gearán tarraingthe anuas cheana féin leis an gcomhlacht poiblí agus nach bhfuil deis chuí tugtha don chomhlacht freagra a sholáthar.
- e) Áitimh Mhíréasúnta: Áirítear leis seo áibhéil a dhéanamh, áitimh neamhábhartha agus/nó mhíréasúnta a chur i láthair, an iomarca béime ar cheisteanna fánacha, nuair a fhéachtar le hábhar an ghearánaigh a chur in iúl mar an fhírinne nuair nach ann d'fhianaise oibiachtúil chun tacú leis an maíomh, nuair a dhiúltaítear go tréan

d'fhritháitimh, nuair is teoricií comhcheilge gan bhunús is ábhar don ghearán agus/nó nuair is díoltas nó éiric in aghaidh duine eile nó comhlachta phoiblí atá i gceist.

3. Cén Bealach a nDéanfaimid Bainistiú ar an Iompar seo?

Nuair a mheasann muid go bhfuil iompar gearánaigh míréasúnta inseoidh muid dóibh cén fáth a mheastar go bhfuil a gcuid iompair míréasúnta agus iarrfaimid orthu é a athrú. Dá gcuideodh sé leis an ngearánach, breathnófar ar athruithe féideartha a bhféadfaí a dhéanamh ar ár gcuid seirbhísí, athruithe atá réasúnach agus indéanta ó thaobh ama agus acmhainní, agus a bheadh ina chabhair don ghearánach iompar míréasúnta a sheachaint amach anseo. Dá leanfaí den iompar míréasúnta, ghníomhódh muid chun srian a chur ar theagmháil an ghearánaigh leis an Oifig. Ghlacfaí an cinneadh srian a chur ar theagmháil leis an Oifig i ndiaidh dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís atá tugtha ag an Oifig don ghearánach atá i gceist. Glacfar an cinneadh seo ag leibhéal Stiúrthóra na hOifige, tar éis dó nó di dul i gcomhairle leis an mbainistíocht shinsearach eile san Oifig. Coinneofar an Coimisinéir Teanga ar an eolas ag gach céim den phróiseas.

Féachfar chuige go mbeidh cibé srianta a chuirfear i bhfeidhm cuí agus cóir. I measc na roghanna is tuisce a bhreithneofar, beidh na bearta seo a leanas:

- a) Teagmháil/Cumarsáid a iarraidh ar an ngearánach i bhformáid ar leith (e.g. ríomhphost nó litreacha sa phost amháin),
- b) Teagmháil le hoifigeach ainmnithe a leagan síos,
- c) Teagmháil/Cumarsáid trí ghlaonna teileafóin a theorannú le laethanta agus amanna sonraithe,
- d) Srian a chur le rochtain ar an Oifig,
- e) Iarraidh ar an ngearánach comhaontú a dhéanamh maidir lena c(h)uid iompair feasta, agus i ndeireadh báire,
- f) Deireadh a chur le gach teagmháil leis an ngearánach nuair nach léir go n-éireofaí as an mí-iompar (glacfar an cinneadh seo ag leibhéal an Stiúrthóra).

I ngach aon chás, scríobhfaimid chuig an ngearánach chun a insint dó/di cén fáth a mheasann muid a c(h)uid iompair míréasúnta agus cén gníomh atá á bheartú againn ina leith. Mar sin féin, nuair a bhíonn an t-iompar chomh míchuibheasach sin go bhféadfaí sábháilteacht agus leas láithreach fhoireann na hOifige a chur i mbaol, breithneofar roghanna eile, mar shampla, an riachtanas a bheadh ann an scéal a chur faoi bhráid an Gharda Síochána. Níor ghá go dtabharfaí réamhfhógra do ghearánach ina leithéid sin de chás. Beag beann ar iompar an ghearánaigh, caithfidh ár bhfoireann leis an ngearánach le meas agus gníomhóidh siad go neamhchlaonta i dtaca leis an ngearán.

Iompar Míreasúnta Gearánaigh a Chur ar an Taifead

Déanfar gach eachtra iompair mhíreasúnta ghearánaigh a chlárú ar fhoirm theagmhais. Síneoidh an Stiúrthóir cúí foirmeacha comhlánaithe teagmhais agus coinneofar ar chomhad faoi leith iad. Beidh teacht ag oifigigh chuí ar an gcomhad lena chinntiú go bhfuil an fhoireann ar an eolas faoi aon shrianta atá ar dhaoine ar leith maidir le teagmháil a dhéanamh leis an Oifig.