



## Beartas um Dhéileáil le hlompar míréasúnta

### Réamhrá

Is comhlacht neamhspleách, neamh-chlaonpháirteach é an Coimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí a dhéanann maoirseacht ar reachtaíocht lena rialaítear eitic in oifig phoiblí, airgeadas polaitiúil agus rialáil brústocaireachta. Faigheann an Coimisiún raon tuairisceán reachtúil ó dhaoine a bhfuil oibleagáidí orthu faoin reachtaíocht. Déanann sé imscrúdú freisin ar sháruithe féideartha ar an reachtaíocht atá faoina shainchúram, agus chuige sin, glacann sé le gearáin faoi na hAchtanna um Eitic 1995 agus 2001 agus faigheann sé faisnéis ó pháirtithe leasmhara nó ó bhaill an phobail maidir le sáruithe féideartha.

Inár gCairt Úsáideoirí Seirbhíse, a foilsíodh ar shuíomh Gréasáin an Choimisiúin, leagtar amach na hionchais seirbhíse a bhféadfadh na daoine a dhéanann teagmháil leis an gCoimisiún a bheith ag súil leo le réasún.

Is mór ag an gCoimisiún an t-aiseolas a fhaigheann sé faoinár seirbhísí, agus tá sé tiomanta déileáil le gach úsáideoir seirbhíse go cóir agus go neamhchlaonta. Cé go mbíonn úsáideoirí seirbhíse ag idirghníomhú leis an Oifig ar bhealach srianta agus réasúnach i bhformhór na gcásanna, bíonn líon beag daoine i dteagmháil leis an Oifig ar bhealach a mbíonn minicíocht nó cineál a teagmhála linn míréasúnta.

Tá a fhios ag baill dár bhfoireann go bhféadfaidís a bheith ag tabhairt aghaidhe ar staid dhúshlánach nó struis ó am go ham. Mar sin féin, ní chiallaíonn sé sin go mbeimid ag súil go gcuirfidh ár mbaill foirne suas le hiompar ó úsáideoirí seirbhíse atá maslach, gránna, bagrach nó, mar gheall ar mhinicíocht na teagmhála, iompar atá mar chúis le mhéid díréireach dá n-am agus dá n-acmhainní a chaitheamh, a d'fhéadfaí a chaitheamh ar bhealach níos éifeachtaí chun déileáil le hábhair eile.

### Iompar Míréasúnta

Measann an Coimisiún go bhfuil na hiompraíochtaí seo a leanas míréasúnta:

- **Dianseasmhacht mhíréasúnta:** Dianseasmhacht maidir le gearán atá dúnta ag an Oifig, chomh maith le nuashonruithe a lorg ar chinneadh atá ar feitheamh, nó ag lorg cóireála speisialta. D'fhéadfadh an dianseasmhacht teacht chun cinn ar bhealaí éagsúla; mar shampla, a éileamh go bhféachfadh an Coimisiún ar ghearán arís, gearán a athfhoirmiú chun é a chur i láthair mar ghearán úr, ag coinneáil suas le hargóint ar tugadh aghaidh uirthi roimhe seo, nó ag éileamh go ndéanfaí comhad an duine a bhogadh chun tosaigh ar éileamh eile nó go ndéanfaí é a fhorghas gan comhlíonadh iomlán.
- **Éilimh Mhíréasúnta:** Nuair atáthar ag súil le toradh nó cur chuige atá míréadúil nó díréireach. I measc na samplaí tá éilimh a dhéanamh arís agus arís eile ar imscrúdú ar ábhar atá lasmuigh de shainchúram, cóipeanna a lorg ar chomhaid rúnda, nó iarracht a dhéanamh an Coimisiún a threorú maidir leis an gcaoi ar chóir an t-imscrúdú a sheoladh.
- **Easpa míréasúnta comhoibrithe:** Gearán a chur i láthair go leanúnach ar bhealach neamheagraithe nó gan freagairt d'iarrataí ar fhaisnéis. I measc na samplaí tá gan gearán a

aithint go soiléir, gan freagra a thabhairt ar iarratais ar fhaisnéis nó faisnéis ábhartha a choinneáil siar ón gCoimisiún, ábhar toirtiúil a chur i láthair agus a bheith ag súil le freagraí beagnach meandracha, gearán a athrú leath bealaigh tríd an bpróiseas imscrúdaithe, nó mímhacántacht sa ráiteas fíricí. Áirítear leis seo freisin aon neamh-chomhoibriú a d'fhéadfadh bac, moill nó constaic a chur roimh an bpróiseas imscrúdaithe.

- **Argóintí Mírásúnta:** I measc na samplaí tá áibhéil a dhéanamh ar shaincheistean, argóintí neamhábhartha agus/nó mírásúnta a chur i láthair, an iomarca béime a chur ar mhionábhair, ag áitiú go nglactar le leagan na n-úsáideoirí seirbhíse d'imeachtaí mar fhíric nuair nach bhfuil aon fhianaise oibiachtúil ann chun tacú leis an dearcadh seo, agus é ag diúltú go ceanndána frithargóintí a mheas, á dtreorú ag teoiricí comhcheilge gan bhunús agus/nó fonn díoltais nó éirice a bhaint amach i gcoinne duine nó comhlacht poiblí eile.
- **Iompar Mírásúnta:** D'fhéadfadh iompar mírásúnta bheith comhdhéanta d'iompar ó bhéal, go fisiceach nó i scríbhinn, agus folaíonn sé foréigean corpartha nó bagairtí foréigin, ciaptha nó mí-úsáide ar fhoireann an Choimisiúin, iompar drochbhéasach nó ionsaitheach, ráitis dhímheasúla nó chlúmhillteacha, nó iompar atá deartha chun achrann a spreagadh. Féadfaidh iompar mírásúnta a bheith comhdhéanta de chás amháin nó d'fhéadfadh patrún iompair a bheith i gceist.

## Conas a Bhainistimid Iompar Mírásúnta

Nuair a mheasaimid go bhfuil iompar úsáideoirí seirbhíse mírásúnta inseoimid dóibh cén fáth go measaimid go bhfuil a gcuid iompair mírásúnta agus iarrfaimid orthu é a athrú.

Má leanann an t-iompar mírásúnta ar aghaidh, cuirfimid srian ar chumarsáid an úsáideora seirbhíse lenár nOifig. De ghnáth ní dhéanfar an cinneadh de shrian a chur ar rochtain ar ár nOifig ach amháin tar éis dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís a thugann ár nOifig don úsáideoir seirbhíse áirithe. Glacfar an cinneadh ar leibhéal Rúnaí an Choimisiúin. Beidh aon srianta a fhorchuirfear iomchuí agus comhréireach.

Is iad na roghanna is dóichí a mbreithneoidimid orthu ná:

- Iarraidh ar chumarsáid i bhfoirm áirithe (m.sh litreacha amháin)
- A cheangal go ndéanfar teagmháil le hoifigeach ainmnithe
- Glaonna teileafóin a shrianadh go laethanta agus amanna sonraithe
- Srian a chur ar rochtain ar an Oifig
- Iarraidh ar an duine comhaontú a dhéanamh maidir lena iompar sa todhchaí, agus, sa deireadh
- Deireadh a chur le gach teagmháil leis an úsáideoir seirbhíse i gcás nach léirítear aon chomhartha go bhfuil laghdú ag teacht ar an iompar mírásúnta.

I ngach cás, scríobhaimid chun a insint don úsáideoir seirbhíse cén fáth a gcreidimid go bhfuil a n-iompar mírásúnta agus cén gníomh atá beartaithe againn a dhéanamh. Mar sin féin, sa chás go bhfuil an t-iompar chomh míchuibheasach sin go gcuireann sé sábháilteacht agus leas láithreach fhoireann an Choimisiúin nó daoine eile i mbaol, déanaimid roghanna eile a mheas, mar shampla, an t-ábhar a thuirisciú don Gharda Síochána nó caingean dlí a thionscnamh. I gcásanna den sórt sin, ní fhéadfaimid rabhadh roimh ré a thabhairt don úsáideoir seirbhíse faoin gníomh sin.

Tá sé de cheart ag aon bhall foirne deireadh a chur le glao teileafóin sa chás go bhfuil an té atá ag glaoch ionsaitheach, bagrach, drochídeach, maslach, imeaglach nó ró-conspóideach. Cuirfidh an ball foirne atá ag glacadh an ghlaio in iúl don té atá ag glaoch go bhfuil a iompar do-ghlactha agus go gcuirfear deireadh leis an nglao má leantar den iompar.

Beag beann ar iompar an úsáideora seirbhíse, gníomhóidh ár bhfoireann go measúil agus go neamhchlaonta maidir le haon ghearán, imscrúdú nó ábhar comhlíonta.

### Cásanna d'Iompar Mírreasúnta a Thaifeadadh

Is ar fhoirm theagmhais (Aguisín 1) a thaifeadtar gach cás d'iompar mírreasúnta nuair a agraíodh forálacha Beartais um Iompar Mírreasúnta an Choimisiúin.

Déanfaidh Rúnaí an Choimisiúin foirmeacha teagmhais chomhlánaithe a shíniú agus a chur ar aghaidh, lena gcoinneáil, chuig Ceann na Seirbhísí Corparáideacha.

Beidh ainm an úsáideora seirbhíse agus sonraí teagmhála, mar aon le sonraí faoi aon ghníomhartha maidir le srian a chur ar chumarsáid an úsáideora seirbhíse leis an Oifig a forchuireadh, san áireamh sa Taifead Teagmhais (Aguisín 2). Beidh an Taifead Teagmhais ar fáil do bhaill foirne iomchuí chun a chinntiú go gcloítear le haon srianta den sórt sin a forchuireadh.

\*\*\*

*Arna fhormheas ag an gCoimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí an 19 Aibreán 2021*

## Aguisín 1 Foirm Tuairiscithe Theagmhais

*Ba cheart an fhoirm seo a chomhlánú do gach cás inar agraíodh forálacha Bheartas um Iompar Míreasúnta na hOifige.*

**Ainm an bhaill foirne a thuairiscigh an teagmhas:** \_\_\_\_\_

**Teideal an phoist:** \_\_\_\_\_

**Ainm an úsáideora seirbhíse i gceist:** \_\_\_\_\_

**Sonraí faoin gcúis/ na cúiseanna go bhfuil forálacha an Bheartais um Iompar Míreasúnta á n-agairt i gcoinne an úsáideora seirbhíse seo:**

---

---

---

---

**Ainmneacha agus teidil phoist d'aon bhaill foirne eile atá bainteach:**

Ainm: \_\_\_\_\_

Teideal an phoist: \_\_\_\_\_

**Ar tuairiscíodh an eachtra don Gharda Síochána?**

\_\_\_ Tuairiscíodh      \_\_\_ Níor tuairiscíodh

Má tuairiscíodh, cuir na sonraí ar fáil:

**Cad iad na gníomhartha, más ann dóibh, chun sriain a chur ar theagmháil an úsáideora seirbhíse leis an Oifig a forchuireadh?**

---

---

---

**Ar cuireadh in iúl don úsáideoir seirbhíse gur forchuireadh an srian/na srianta seo?**

\_\_\_ Cuireadh      \_\_\_ Níor Cuireadh

**Síniú an Bhaill Foirne a rinne an Tuairisc** \_\_\_\_\_

**Dáta** \_\_\_\_\_

**Síniú an Bhainisteora** \_\_\_\_\_

**Dáta** \_\_\_\_\_

## Aguisín 2 Logáil Teagmhais

*Tá na daoine atá liostaithe sa tábla thíos faoi réir srianta maidir lena gcumarsáid leis an Oifig seo, a forchuireadh de réir Beartais um Iompar Mírreasúnta na hOifige.*

**Úsáideoir seirbhíse:** \_\_\_\_\_

**Sonraí na Cumarsáide:**

---

---

---

**Srianta ar Forchuireadh:**

---

---

---

**Dáta ar Forchuireadh an Srian:**

---

**Ainm an Bhall Foirne:** \_\_\_\_\_

**Uimhir theileafóin:** \_\_\_\_\_