

Bileog Eolais na gCoimisinéirí Ioncaim um Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin – CS4

Réamhrá

Trí Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin na gCoimisinéirí Ioncaim, cuirtear meicníocht atá oscailte agus thrédhearcach ar fáil do chustaiméirí chun gearán a dhéanamh agus athbhreithniú a iarraidh ar an gcaoi a ndearnamar cás a láimhseáil.

Is é ár dtaithí gur féidir formhór na gceisteanna a thagann chun cinn idir custaiméirí agus na Coimisinéirí Ioncaim a réiteach i ngnáthchúrsa an ghnó trí dhéileáil go díreach leis an oifigeach de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim atá ag déileáil leis an gcás, agus/ nó leis an maoirseoir. Aithníonn muid, áfach, nach féidir gach ceist a réiteach ar an gcaoi sin. I gcúinsí den chineál sin, féadtar ár gcuid Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin a úsáid.

Sa bhileog seo, leagtar amach na céimeanna éagsúla atá sna Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin, an chaoi agus cén uair a fhéadtar iad a úsáid, agus an fhaisnéis tacaíochta a theastaíonn chun toradh in am a éascú (féach an tsreabhchairt in Aguisín A).

Na Nósanna Imeachta go hAchomair

Céim 1

Déan **Gearán** foirmiúil leis an oifig de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim a ndéantar do chás a bhainistiú ann (an Oifig Áitiúil¹).

Mura bhféadfadh an cheist a réiteach, nó má tá tú míshásta leis an toradh, féadfaidh tú bogadh ar aghaidh chuig:

Céim 2

Iarr **Athbhreithniú Áitiúil**, lena dhéanamh ag an mBainisteoir (Príomhoifigeach) ón Oifig Áitiúil, nó i gcúinsí áirithe ag an mBainisteoir (Príomhoifigeach) ón oifig ábhartha Rannóige.

Mura bhfuil tú sásta le toradh an Athbhreithnithe Áitiúil, féadfaidh tú bogadh ar aghaidh chuig:

Céim 3

Iarr ar **Athbhreithniú**, a bheith déanta ag Athbhreithneoir Inmheánach nó Seachtrach neamhspleách.

Agus gearán á dhéanamh agat nó Athbhreithniú Áitiúil á iarraidh agat, tá sé tábhachtach go gcuirfí na sonraí ábhartha agus na doiciméid tacaíochta uile faoi bhráid na gCoimisinéirí Ioncaim. Éascófar ar an gcaoi sin scrúdú críochnúil ar fhíricí agus cúinsí an cháis agus laghdóidh agus díothóidh sé an gá le tuilleadh ábhair a iarraidh/a chur isteach ag tráth ina dhiaidh sin. Cé go bhféadtar, i gcúinsí eisceachtúla, ábhar breise a thabhairt chun solais ag céim níos déanaí sna Nósanna Imeachta, bíonn súil againn go mbeadh na sonraí cuí agus na doiciméid tacaíochta uile curtha ar fáil le haghaidh scrúdaithe ón tús.

Féadann custaiméirí úsáid a bhaint as na Nósanna Imeachta a leagtar amach sa bhileog seo chun iarracht a dhéanamh réiteach a fháil ar easaontais leis na Coimisinéirí Ioncaim i ndáil le raon leathan ceisteanna maidir leis an gcaoi a láimhseálann na Coimisinéirí Ioncaim a gcúrsaí cánach agus dleachta – ach déantar ceisteanna sonracha áirithe a fhágáil ar lár ó na Nósanna Imeachta Athbhreithniúcháin. Mar shampla, sa chás inar cuireadh tús le himeachtaí forghníomhaithe, ní dhéanfar Athbhreithniú a chur i gcrích i ndáil leis na himeachtaí sin. Tá sonraí iomlána na nEisiamh leagtha amach i gCuid 2 thíos.

Féadfaidh na Coimisinéirí Ioncaim diúltú d’Athbhreithniú a reáchtáil freisin sa chás inar léir go bhfuil na Nósanna Imeachta á n-úsáid chun moill nó cosc a chur ar reáchtáil iniúchta nó imscrúduithe, nó chun moill a chur ar fhoilsiú socraíochta a bhfuil bonn cirt léi de réir an dlí, nó chun an foilsiú sin a sheachaint, nó sa chás ina meastar go bhfuil an gearán tosaigh suaibhreasach nó cráiteach.

Chomh maith le Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin na gCoimisinéirí Ioncaim, is ann do mheicníochtaí reachtúla ar leithligh chun ligean do chustaiméirí achomharc a dhéanamh chuig an gCoimisiún

um Achomhairc Chánach faoi chinneadh de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim, nó chun gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman nó leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre. Féach Aguisín C le haghaidh tuilleadh eolais faoi róil agus dualgais na gcomhlachtaí neamhspleácha reachtúla seo. Ní bheidh tionchar ar bith ar chearta reachtúla na gcustaiméirí má bhaineann siad leas as Nósanna Imeachta Gearáin agus Athbhreithniú na gCoimisinéirí Ioncaim.

Ní ghearrtar aon táille as úsáid a bhaint as ár Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin – ach ní bheidh na Coimisinéirí Ioncaim faoi dhliteanas i leith aon chostais a thabhoídh custaiméirí i ndáil leo.

1 Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin na gCoimisinéirí Ioncaim

Céim 1 - Déan Gearán Foirmiúil

Ba cheart gearán foirmiúil a chur faoi bhráid na hOifige Cánach Áitiúla. Féadtar sonraí teagmhála a fháil leis an aimsitheoir teagmhála ar ár suíomh idirlín: www.revenue.ie. Ba cheart an oiread faisnéise/mínithe agus is féidir a chur san áireamh chun an scrúdú ar an ngearán a éascú, lena n-áirítear:

- Ainm agus seoladh iomlán
- Aon uimhir tagartha ábhartha, mar shampla UPSP, Uimhir CBL, srl.
- Céard a d'ímigh amú?
- Cén uair a tharla sé?
- Cén tionchar a bhí ag gníomhartha na gCoimisinéirí Ioncaim?
- Na sonraí agus na fíricí ar fad trína dtacaítear leis an ngearán, lena n-áirítear tagairt, más ábhartha, don reachtaíocht agus don chásdlí.
- Sonraí teagmhála, sa chás gur mian leis an gcustaiméir go ndéanfaí dteagmháil leo ar an bhfón. Féadfaidh sé go gcabhródh sé sin le réiteach níos tapúla a bhaint amach.

Más rud é nach bhféadtar an gearán nó an cheist a réiteach, nó má tá an custaiméir míshásta leis an bhfreagra, féadtar Athbhreithniú Áitiúil ar an gcás a iarraidh. Sa chás seo, cuirfidh muid ar an eolas thú faoin gceart chun tús a chur le hathbhreithniú den chineál sin agus cuirfidh muid sonraí ar fáil i ndáil leis an gcaoi leis sin a dhéanamh.

Céim 2 – Iarr Athbhreithniú Áitiúil

Is gnách gurb é Bainisteoir (Príomhoifigeach) na hOifige Áitiúla lena mbaineann de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim an tAthbhreithniú Áitiúil i gcrích. Aithníonn na Coimisinéirí Ioncaim go bhféadfadh sé nach mian le custaiméirí a n-ímní a léiriú go díreach leis an Oifig Áitiúil de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim. Sna cúinsí seo, féadfaidh an custaiméir iarraidh go gcuirfeadh Bainisteoir (Príomhoifigeach) san Oifig Rannóige an tAthbhreithniú Áitiúil i gcrích. I gceachtar cás, ní mór iarratas ar Athbhreithniú Áitiúil a chur isteach i scríbhinn chuig an mBainisteoir roghnaithe. Tá sonraí teagmhála na mBainisteoirí in Oifigí Áitiúla agus in Oifigí Rannóige araon leagtha amach in Aguisín B.

Sa bhreis ar an bhfaisnéis a chuirtear ar fáil ag Céim 1, ba cheart ainm an oifigigh de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim a bhí ag déileáil leis an ngearán tosaigh a chur ar fáil chomh maith.

Nuair a fhaigheann an Bainisteoir iarratas ar Athbhreithniú Áitiúil, déanfaidh sé nó sí an méid seo a leanas:

- Admháil a thabhairt i scríbhinn go bhfuarthas iarratas ar Athbhreithniú Áitiúil.
- Cinntiú go dtagann an t-iarratas taobh istigh de shainchúram na Nósanna Imeachta Athbhreithniúcháin (is é sin nach bhfuil an cheist curtha as an áireamh). Sa chás ina bhfuil an cheist curtha as an áireamh, eiseofar fógra chun na críche sin chuig an gcustaiméir chomh luath agus is féidir. (Maidir le cinneadh an Bhainisteora nach dtagann an t-iarratas cúram an phróisis Athbhreithniúcháin Áitiúil féin, féadfaidh sé sin a bheith ina ábhar d'iarratas ar Athbhreithniú lena chur i gcrích ag Athbhreithneoir Imheánach nó Athbhreithneoir Seachtrach – Féach Céim 3 thíos).
- Doiciméid tacaíochta a fháil ó fhoireann na gCoimisinéirí Ioncaim. Más rud é, agus Athbhreithniú á iarraidh, go lorgaíonn custaiméir cóip de na doiciméid tacaíochta leis na Coimisinéirí Ioncaim, cuirfear ar fáil é nuair is féidir, faoi réir aon srianta arna ghearradh faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise. I gcúinsí áirithe, féadfaidh sé nach féidir rochtain ar na doiciméid a thabhairt, mar shampla sa chás go bhfuil faisnéis ann faoi thríú páirtithe. I gcúinsí den chineál sin, tá an rogha ag an gcustaiméir iarratas foirmiúil a dhéanamh ar na doiciméid faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise.

- Athbhreithniú a dhéanamh ar fhíríci agus cúinsí na ceiste, bunaithe ar an bhfaisnéis curtha ar fáil ag an gcustaiméir agus sna doiciméid leis na Coimisinéirí Ioncaim, agus cinneadh a dhéanamh. Leagtar amach i gCuid 3 na critéir a úsáidtear chun meastóireacht a dhéanamh ar chás.
- Litir a eisiúint don chustaiméir ina sonraítear toradh an Athbhreithnithe Áitiúil (is é sin i bhfabhar nó i gcoinne an chustaiméara), agus ina leagtar amach míniú mionsonraithe ar an gcaoi ar thángthas ar an toradh, lena n-áirítear, más cuí, tagairt don reachtaíocht nó don chásdlí iomchuí. Nuair a ghlactar cinneadh in aghaidh an iarratasóra, beidh sonraí sa litir sin chomh maith maidir leis an gcaoi leis an gceist a ardú go Céim 3 – Athbhreithniú ag Athbhreithneoir Inmheánach nó Athbhreithneoir Seachtrach. Ar deireadh, sonrófar sa litir nach ionann ceart cúitimh do na Nósanna Imeachta Athbhreithniúcháin agus cur isteach ar bhealach ar bith le ceart custaiméirí cás a thógáil chuig an gCoimisiún neamhspleách um Achomhairc Chánach, chuig Oifig an Ombudsman nó chuig an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit oibre nuair is cuí.

Céim 3 – Iarr Athbhreithniú Inmheánach nó Seachtrach

Má tá custaiméir míshásta le toradh Athbhreithnithe Áitiúil, féadtar iarratas a dhéanamh go ndéanfadh Athbhreithneoir Inmheánach nó Seachtrach neamhspleách (ach duine acu, amháin), agus déanfaidh sé nó sí cinneadh deiridh faoin gceist.

Ba chóir iarratas ar Athbhreithniú Inmheánach nó Seachtrach a chur isteach, taobh istigh de 30 lá oibre ó dháta chinneadh an Athbhreithnithe Áitiúil, chuig:

- Rúnaíocht an Athbhreithniúcháin, Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim, Urlár na Talún, Bloc na Croise, Caisleán Bhaile Átha Cliath, Baile Átha Cliath 2

Déanann Rúnaíocht an Athbhreithniúcháin bainistiú ar riar na Nósanna Imeachta Athbhreithnithe Inmheánacha agus Seachtracha. Nuair a fhaightear iarratas ar Athbhreithniú Inmheánach nó Seachtrach, déanfaidh an Rúnaíocht an méid seo a leanas:

- Admhóidh sí i scríbhinn go bhfuarthas an iarratas.
- Seiceálfaidh sí go bhfuil Athbhreithniú Áitiúil curtha i gcrích. Mura bhfuil Athbhreithniú Áitiúil curtha i gcrích, cuirfear an custaiméir ar an eolas faoi na nósanna imeachta agus tabharfar sonraí dó nó di maidir leis an gcaoi le hiarratas le haghaidh Athbhreithniú Áitiúil a dhéanamh.
- Seiceáil gur cuireadh an t-iarratas ar Athbhreithniú Inmheánach nó Seachtrach isteach taobh istigh de 30 lá oibre ó dháta chinneadh an Athbhreithnithe Áitiúil.
- Seiceálfaidh sí go dtiteann an t-iarratas taobh istigh de scóip na Nósanna Imeachta Athbhreithniúcháin agus cuirfidh sí an custaiméir ar an eolas murab amhlaidh atá.
- Sannfaidh sí iarratais d'Athbhreithneoir Inmheánach nó Seachtrach, de réir mar is cuí.
- Déanfaidh sí comhordú ar na doiciméid don Athbhreithneoir, gheobhaidh sí doiciméid tacaíochta ó na Coimisinéirí Ioncaim agus déanfaidh sí achoimre ar phríomh-shaincheisteanna an cháis don Athbhreithneoir.
- Cuirfidh sí cúnaimh ar fáil don Athbhreithneoir agus déanfaidh sí cumarsáid dhíreach leis an gcustaiméir ar son an Athbhreithneora de réir mar is gá.
- Eiseoidh sí cinneadh i litir chuig an gcustaiméir ar son an Athbhreithneora Inmheánaigh nó Sheachtraigh.

Más mian le custaiméir ábhar breise a chur isteach ag an gcéim seo (tar éis Athbhreithniú Áitiúil a bheith críochnaithe), ba chóir é a sheoladh chuig Rúnaíocht an Athbhreithniúcháin lena bhreithniú. Déanfaidh an Rúnaíocht cinneadh an gá an t-ábhar a bhreithniú. Más ea, atreorófar an cás chuig an Athbhreithneoir Áitiúil.

Sa chás ina sanntar cás d'Athbhreithneoir Inmheánach nó Seachtrach, déanfaidh an tAthbhreithneoir sin an méid seo a leanas -

- Déanfaidh an t-iarratas ar Athbhreithniú a mheas bunaithe ar an bhfaisnéis a chuireann an custaiméir ar fáil agus ar dhoiciméid ábhartha na gCoimisinéirí Ioncaim. Déanfaidh an tAthbhreithneoir meastóireacht ar an gcás ag baint úsáid as na critéir atá leagtha amach i gCuid 3.

- Litir a scríobh don chustaiméir ina sonraítear toradh an Athbhreithnithe Inmheánaigh nó Sheachtraigh (is é sin i bhfabhar nó i gcoinne an chustaiméara), agus ina leagtar amach míniú mionsonraithe ar an gcaoi ar thángthas ar an toradh, lena n-áirítear, más cuí, tagairt don reachtaíocht nó don chásdlí iomchuí. Sonrófar sa litir chomh maith nach ionann ceart cúitimh do na Nósanna Imeachta Athbhreithniúcháin agus cur isteach ar bhealach ar bith le ceart custaiméirí cás a thógáil chuig an gCoimisiún neamhspleách um Achomhairc Chánach, chuig Oifig an Ombudsman nó chuig an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit oibre nuair is cuí. Eiseoidh Rúnaíocht an Athbhreithniúcháin an litir seo.

Mar ghnáthchleachtadh, cuirfidh Athbhreithneoirí Inmheánacha comhairle ar fáil d’Athbhreithneoirí Seachtracha maidir le beartais agus nósanna imeachta na gCoimisinéirí Ioncaim.

Maidir le cinneadh déanta ag Athbhreithneoir Inmheánach nó Athbhreithneoir Seachtrach, agus curtha in iúl do chustaiméir trí litir ó Rúnaíocht an Athbhreithniúcháin, is ionann é agus an chéim dheiridh de Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin na gCoimisinéirí Ioncaim.

2 - Eisiáimh ó Nósanna Imeachta Athbhreithniúcháin na gCoimisinéirí Ioncaim

Eisiáimh Ginearálta

Is é an fheidhm atá ag an gCoimisiún um Achomhairc Chánach agus ag na Cúirteanna ná breithiúnas a thabhairt ar phointí dlí. Tá ról teoranta ag Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin na gCoimisinéirí Ioncaim sna gnóthaí sin. Má tá éagsúlacht tuairime idir na Coimisinéirí Ioncaim agus custaiméir ar phointe dlí, ní dhéanfaidh Athbhreithneoir idirghabháil ach amháin sa chás inar léir go bhfuil tuairim na gCoimisinéirí Ioncaim mícheart. Nuair a bhíonn an tAthbhreithneoir sásta go bhfuil bonn fóna faoi thuairim dhlíthiúil na gCoimisinéirí Ioncaim, cuirfear na cúiseanna i ndáil le teacht ar an gconclúid sin in iúl i scríbhinn don chustaiméir. Chun tacú le hiarratas ar Athbhreithniú ar cheist dlí nó ar cheist theicniúil, ní mór go n-áireofaí leis an iarratas anailís ar léirmhíniú ar an reachtaíocht chuí agus ar an gcásdlí cuí, agus tagairtí dóibh sin.

Eisiáimh Shonracha

- Tá sé d’fheidhm ag Cúirt ábhartha díospóidí a chinneadh maidir le pionóis shibhialta is infheidhme maidir le socraíochtaí iniúchóireachta agus imscrúdaithe, sa chás nach gcomhaontaítear pionóis den chineál sin idir an custaiméir agus na Coimisinéirí Ioncaim nó sa chás ina gcomhaontaítear pionóis ach nach n-íoctar iad.
- Sa chás gur eisíodh fógra faoi Imscrúdú ag na Coimisinéirí Ioncaim, mar a leagtar amach sa Chód Cleachtas maidir le hIniúchtaí Cánach, ní fhéadtar Athbhreithniú maidir leis an ábhar seo a éileamh. Féadtar iarratas ar Athbhreithniú a dhéanamh, más fós iomchuí, a luaithe is atá críoch iomlán curtha leis an Imscrúdú Cánach, agus aon imeachtaí dlí san áireamh.
- Chomh luath agus a shroictear comhaontú faoi shocraíocht a mbaineann foilsíú i "Liosta na Mainnitheoirí Cánach" léi, ní ghlacfar le hiarratas ar Athbhreithniú maidir le ceist an fhoilsithe, mar gheall gur riachtanas dlíthiúil é an foilsíú sna cúinsí sin. Tá na critéir maidir le foilsíú leagtha amach i gCód Cleachtas na gCoimisinéirí Ioncaim maidir le hIniúchtaí Cánach.
- Sa chás ina bhfuil tús curtha le himeachtaí forghníomhaithe, ní fhéadtar Athbhreithniú a lorg i ndáil leis an ábhar sin. Maidir le himeachtaí forghníomhaithe, mar shampla cáin atá curtha ar aghaidh chuig an Sirriam nó chuig atur na seachtrach nó sa chás go bhfuil tús curtha le caingean Cúirte nó go bhfuil an fiach ina ábhar d’ordú astaithe, ní dhéantar imeachtaí den chineál sin ach amháin nuair nár fhreagair an custaiméir do ghnáthnósanna imeachta bailiúcháin nó nach ndearna sé nó sí teagmháil shásúil leis na Coimisinéirí Ioncaim.

3 – Critéir maidir le hAthbhreithnithe a Reáchtáil

Cuirfidh Athbhreithneoir (Áitiúil nó Inmheánach/Seachtrach) na critéir seo a leanas i bhfeidhm, nuair is infheidhme, agus athbhreithniú á dhéanamh:

- Measúnú ar cé acu ar tugadh urramú iomlán do chearta an chustaiméara faoin gCairt um Sheirbhís do Chustaiméirí.
- Measúnú ar cé acu ar chomhlíon an custaiméir a c(h)uid freagrachtaí faoin gCairt sin.

- Measúnú ar cé acu ar leanadh nó nár leanadh i gceart na nósanna imeachta riaracháin atá leagtha amach i Lámhleabhar Cánach agus Lámhleabhar Dleachta na gCoimisinéirí Ioncaim agus ina gCóid Chleachtais agus a Ráitis Chleachtais.
- Scrúdú ar cé acu ar thug na Coimisinéirí Ioncaim aird chuí ar dhearcadh an chustaiméara nó nár thug.
- Breithniú ar cé acu ar ghlac na Coimisinéirí Ioncaim cur chuige réasúnach maidir le déileáil leis an gcustaiméir.
- Scrúdú ar cé acu an raibh iompar an oifigigh de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim cuí agus é nó í ag déileáil leis an gcustaiméir.
- Measúnú ar cé acu ar chuir an t-oifigeach de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim cumhachtaí na gCoimisinéirí Ioncaim i bhfeidhm go cothrom.
- Cinntiú nár glacadh aon chur chuige teicniúil ná aon chur chuige dlíthiúil a raibh sé follasach go raibh siad mícheart nó míréasúnta.

4 - Cinneadh na nAthbhreithneoirí

Beidh na Coimisinéirí Ioncaim faoi cheangal ag toradh na Nósanna Imeachta Athbhreithniúcháin, ach amháin más amhlaidh, ina dtuairim, nach bhfuil cinneadh an nAthbhreithneoirí de réir na reachtaíochta ábhartha.

5 - Frámaí Ama

- Níl aon teorainn ama leagtha síos maidir le hAthbhreithniú Áitiúil a iarraidh. Mar sin féin, ba chóir iarratas ar Athbhreithniú Áitiúil a dhéanamh gan moill mhíréasúnta.
- Bíonn 30 lá oibre ag an gcustaiméir ó dháta chinneadh an Athbhreithnithe Áitiúil chun Athbhreithniú Inmheánach nó Seachtrach a iarraidh.
- Sa chás go bhféadtar an t-ábhar atá faoi dhíospóid a achomharc chuig an gCoimisiún um Achomhairc Chánach, ba chóir iarratas go ndéanfaí athbhreithniú ar an gcás a dhéanamh roimh do na Coimisinéirí Ioncaim measúnú nó cinneadh a dhéanamh. (Má tá Athbhreithniú ar bun, ní fhágann sé sin nach bhféadtar measúnú ná cinneadh a dhéanamh). Ciallaíonn sé sin nach faoin Athbhreithneoir a bheadh sé breithniú ar cheisteanna amhail candam measúnaithe a thagann chun cinn tar éis iniúchadh a dhéanamh, a luaithe atá an measúnú ábhartha ardaith.
- Más rud é go bhfuil iarratas ar Athbhreithniú déanta in am, féadtar dul ar aghaidh leis go dtí an dáta a eiseofar fógra um Éisteacht an Achomhairc. Chomh luath agus a fhaigheann an custaiméir fógra faoin am agus faoin dáta a éistfidh na Coimisinéirí Achomhairc le hachomharc, cuirfear deireadh le Nósanna Imeachta an Athbhreithnithe amhail ar an dáta sin maidir leis an ábhar atá faoi achomharc.
- Mar a chéile, má tá iarratas ar Athbhreithniú déanta in am agus má tá an t-ábhar socraithe ag na Coimisinéirí Achomhairc gan Éisteacht Achomhairc, nó má tá sé socraithe ar bhealach eile, cuirfear stop leis na Nósanna Imeachta Athbhreithnithe ó dháta an tsocraithe sin i dtaca leis an ábhar faoi achomharc ar aghaidh.

6 - Athbhreithneoirí a Shannadh

Chun a chinntiú go bhfuil na Nósanna Imeachta neamhspleách ar a chéile, ní bheidh baint ar bith ag na hAthbhreithneoirí Inmheánacha agus Seachtracha a sannadh chun athbhreithniú a dhéanamh ar chás leis an gcinneadh bunaidh a rinneadh sa chás sin. Seo a leanas na sonraí faoi Athbhreithneoirí a shannadh:

- **Athbhreithneoirí Áitiúla**
Beidh an Príomhoifigeach san Oifig Áitiúil nó san Oifig Rannóige ábhartha (arna roghnú ag an gcustaiméir) freagrach as measúnú a dhéanamh ar na hAthbhreithnithe Áitiúla.
- **Athbhreithneoirí Inmheánacha**
Roghnófar an tAthbhreithneoir Inmheánach ó phainéal d'oifigigh shinsearacha de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim ar leibhéal an Phríomhoifigigh nach bhfuil feidhm oibríochta ná bainistíochta acu maidir le gnóthaí cánach ná dleachta an chustaiméara.
- **Athbhreithneoirí Seachtracha**

Roghnófar an tAthbheithneoir Seachtrach ó phainéal seachtrach de shaineolaithe a bhfuil cáilíochtaí cuí acu agus a bhfuil taithí shuntasach acu (10 mbliana ar a laghad) ar leibhéal sinsearach cuí i réimse an dlí nó na cuntasáochta, nó i réimsí acadúla lena mbaineann. Déantar iad a earcú ó chomórtas oscailte, nach féidir le hoifigigh reatha agus iaroifigigh na gCoimisinéirí Ioncaim páirt a ghlacadh ann, agus ceaptar iad ar bhonn páirtaimseartha. Bíonn Athbheithneoirí Seachtracha faoi réir an Achta um Rúin Oifigiúla 1963, chun rúndacht custaiméirí a chinntiú.

7 - Cearta Achomhairc

Má théitear i muintín na Nósanna Imeachta Gearán agus Athbheithniúcháin, ní chuireann sé sin isteach ar cheart an chustaiméara an cás a chur faoi bhráid an Choimisiúin um Achomhairc Chánach neamhspleách, an Ombudsman ná an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre, de réir mar is cuí. Tá tuilleadh sonraí in Aguisín C.

8 - Staitisticí ar Athbheithnithe agus ar Chás-Staidéir a fhoilsiú

Ionas go mbeidh na Nósanna Imeachta Gearán agus Athbheithniúcháin chomh hoscailte agus chomh follasach agus is féidir, foilseoidh na Coimisinéirí Ioncaim staitisticí bliantúla faoi líon na nAthbheithnithe a iarraidh, mar aon le sonraí ar leith faoi líon na gcinntí a rinneadh ar son na gcustaiméirí agus ar son na Coimisinéirí Ioncaim. Ina theannta sin, foilseoimid staitisticí faoi chásanna nuair nár lean na Coimisinéirí Ioncaim cinneadh na nAthbheithneoirí. (Féach Mír 4 thuas). Ar deireadh, foilseofar sampla d'athbheithnithe (gan ainm) a rinneadh le linn na bliana. Tabharfaidh na cás-staidéir seo léargas ar na cineálacha ceisteanna a ndéileáilann na hAthbheithneoirí leo agus ar thorthaí na nAthbheithnithe.

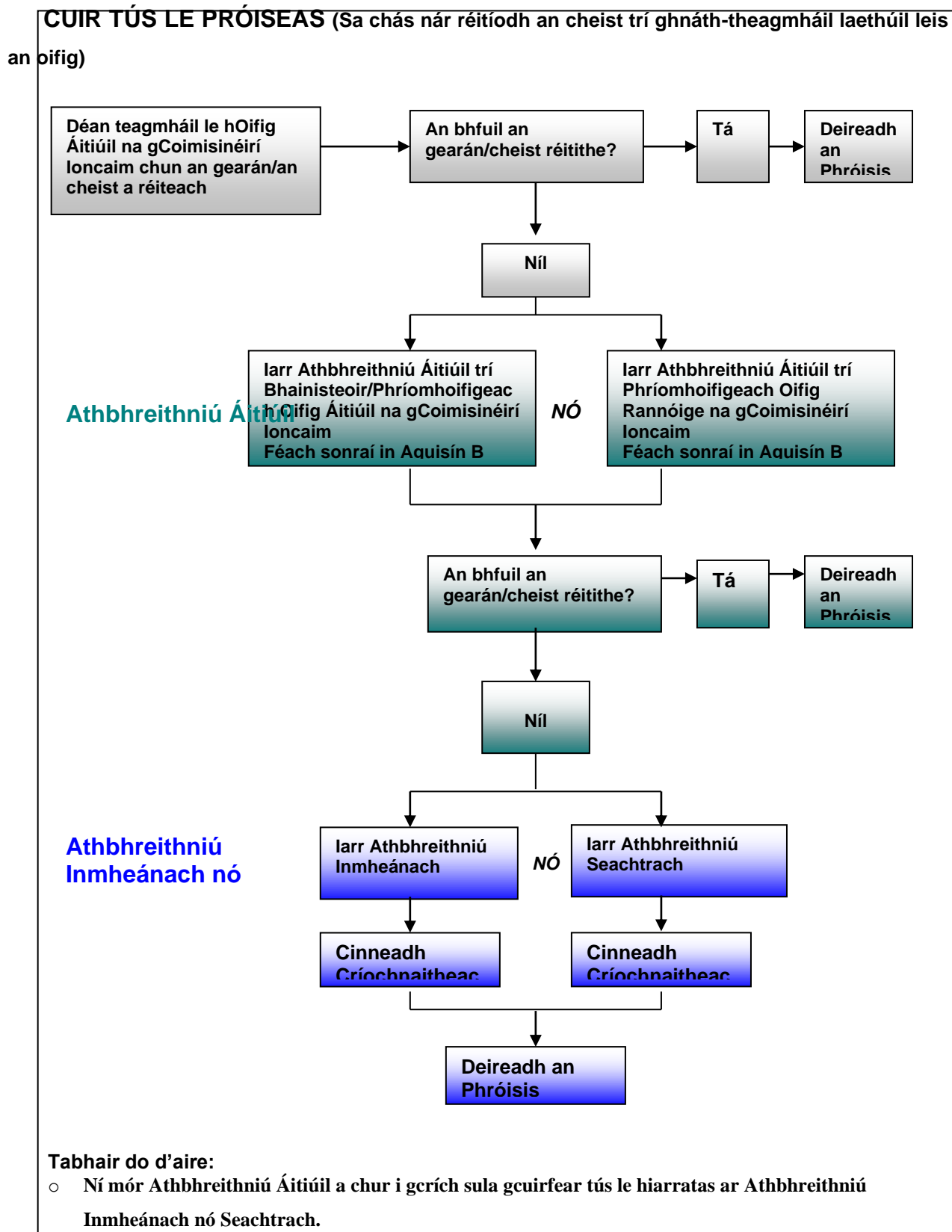
9 – Dáta Feidhme

Beidh Nósanna Imeachta Gearán agus Athbheithniúcháin na gCoimisinéirí Ioncaim i bhfeidhm ón 1 Eanáir 2013. Gabhann an Bhileog Eolais seo in áit Ráiteas Cleachtais SP-GEN/2/99 (athbheithnithe in Eanáir 2005) agus an leagain roimhe de Bhileog um Sheirbhísí do Chustaiméirí CS4.

Feabhra 2022

Aguisín A

Sreabhchairt na gCoimisinéirí Ioncaim um Nósanna Imeachta Gearán agus Athbhreithniúcháin



Aguisín B

Leagtar amach sonraí teagmhála chun Athbhreithniú Áitiúil a iarraidh thíos. Ba chóir an t-iarraitas a chur faoi bhráid Bhainisteoir Oifig Áitiúil na gCoimisinéirí Ioncaim nó Bainisteoir Oifige Rannóige agus í marcáilte go soiléir le 'Iarraitas um Athbhreithniú Áitiúil'.

| RANNÓG | SEOLADH | RANNÓG | SEOLADH |
|--------------------------------|--|---|--|
| Rannóg na gCánacha Pearsanta | Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim Oifig Rannóige na gCánacha Pearsanta Teach na hAbhainn Cé Charlotte Luimneach V94 X4D6 | An Rannóg Imscrúduithe, Ionchúiseamh agus Bainistíochta Teorann | Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim An Rannóg Imscrúduithe, Ionchúiseamh agus Bainistíochta Teorann Oifig Rannóige Geata Bhaile an Ásaigh Baile Átha Cliath 15 D15 XKP4 |
| Rannóg na gCánacha Gnó | Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim Oifig Rannóige na gCánacha Gnó Geata na Cathrach Faiche an Aonaigh Gaillimh H91 W26K | Rannóg na gCorparáidí Móra | Oifig Rannóige na gCorparáidí Móra Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim Teach Ballaugh 73/79 Sráid an Mhóta Íochtarach Baile Átha Cliath 2 D02 PX37 |
| Rannóg na bhFiontar Meánmhéide | Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim Oifig Rannóige na bhFiontar Meánmhéide Áras na gCoimisinéirí Ioncaim Linn Dubh Contae Chorcaí T23 W922 | An Rannóg Cásanna Móra – Daoine Aonair Ardrachmais | Oifig Rannóige na gCásanna Móra - Daoine Aonair Ardrachmais Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim Teach Ballaugh 73–79 Sráid an Mhóta Íochtarach, Baile Átha Cliath 2 D02 PX37 |
| Rannóg an Ard-Bhailitheora | Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim Rannóg an Ard-Bhailitheora Teach an tSáirséalaigh Sráid Phroinséis Luimneach V94 R972 | | |

Féadfar le custaiméir faoi mhíchumas nach bhfuil in ann leas a bhaint as na bealaí teagmhála atá léirithe thuas, gearán a dhéanamh nó Athbhreithniú a iarraidh, trí theagmháil a dhéanamh le hOifigeach Rochtana na gCoimisinéirí Ioncaim ag:

Na Coimisinéirí Ioncaim,
An tOifigeach Rochtana
An Chéad Urlár, Cearnóg an Easpaig
Cnoc Réamainn
Baile Átha Cliath 2

Fón: (01) 424 42 06

Ríomhphost: accessofficer@revenue.ie

Aguisín C

Nósanna imeachta maidir le hachomharc inmheánach

(i) An Coimisiún um Achomhairc Chánach

Faoin reachtaíocht cánach tá próiseas neamhspleách achomhairc ar fáil trínar féadfar le custaiméirí achomharc a dhéanamh i gcoinne measúnuithe agus cinntí a dhéanann na Coimisinéirí Ioncaim. Féadann custaiméirí atá míshásta le measúnú nó cinneadh achomharc a dhéanamh go díreach chuig an gCoimisiún um Achomhairc Chánach trí fhoirm Fógra Achomhairc a chomhlánú, atá ar fáil ar shuíomh idirlín an Choimisiúin um Achomhairc Chánach www.taxappeals.ie Tá an Coimisiún um Achomhairc Chánach, arna cheapadh ag an Aire Airgeadais, go hiomlán neamhspleách ar na Coimisinéirí Ioncaim.

Tá eolas ar na nósanna imeachta achomhairc a bhaineann le cúrsaí Custam agus Máil leagtha amach sna bileoga eolais seo a leanas:

- [C&E 5](#) - Nós imeachta achomhairc i dtaca le Gnóthaí Custaim
- [C&E 6](#) - Nós imeachta achomhairc i dtaca le Dleacht Mháil a Íocadh.

(ii) An tOmbudsman

Féadann custaiméir teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman má tá siad míshásta faoin gcaoi ar dhéileáil na Coimisinéirí Ioncaim le gné ar bith dá ngnóthaí cánach. Déanann Oifig an Ombudsman iniúchadh ar ghearáin ó dhaoine den phobal a mheasann nár thug comhlachtaí poiblí áirithe cothrom na féinne dóibh. Féadann an tOmbudsman gearáin i gcoinne ranna rialtais, údaráis áitiúla agus FSS, mar shampla a fhiosrú. Tá sé curtha in iúl ag Oifig an Ombudsman nach mór do chustaiméir gearán a dhéanamh go díreach leis an gcomhlacht poiblí lena mbaineann roimh dó nó di gearán a dhéanamh le hoifig an Ombudsman. Mura bhfuil an custaiméir sásta leis an bhfreagra fós, féadfaidh siad gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman. Tá an tOmbudsman cothrom, neamhspleách agus saor le húsáid. Iarrfaidh an tOmbudsman sonraí ar an ngearán a thabhairt, agus cóip d'fhreagra dheireanaigh na gCoimisinéirí Ioncaim ar an ngearán. An bealach is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ná:

- **Tríd an nasc ‘Déan Gearán’ a chliceáil ag www.ombudsman.ie**
- Litir a scríobh chuig: Oifig an Ombudsman, 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773 nó

Glaoch a chur ar an Ombudsman ar 01 639 5600 má tá aon fhiosrú agat nó má tá cabhair uait chun do ghearán a dhéanamh.”

(iii) An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre

Cuireann na hAchtanna um Stádas Comhionann 2000/2011 cosc ar leithcheal i soláthar earraí agus seirbhísí, diúscairt maoinne agus rochtain ar oideachas, ar aon cheann de na naoi mbonn atá leagtha amach thíos. Tá cosc curtha ar leithcheal atá bunaithe ar aon cheann de na boinn seo a leanas ag na hAchtanna um Stádas Comhionann; inscne, stádas sibhialta, stádas clainne, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine, dath, náisiúntacht, bunadh eitneach nó náisiúnach agus ballraíocht den Lucht Siúil. Féadann custaiméirí nach bhfuil sásta leis an gcaoi ina

láimhseálann na Coimisinéirí Ioncaim a gcúrsaí faoi aon cheann de na boinn seo, teagmháil a dhéanamh leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre. Is iad seo a leanas na sonraí teagmhála:

Seoladh: An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre, Bóthar Uí Bhriain, Ceatharlach, R93 E920
Suíomh Idirlín: www.workplacerelations.ie
Fón: 059 9178990 Íosghlao: 0818 80 80 90
Ríomhphost: Féadfar fiosruithe ar líne a dhéanamh ag www.workplacerelations.ie