

Aibreán 2018

Dualgas Earnála Poiblí – Plean Gnímh na gCoimisinéirí Ioncaim 2018-2020

Tá ceangal ar na Coimisinéirí Ioncaim a chinntiú go bhfuil cultúir i measc ár bhfoirne a léiríonn meas ar chearta daonna agus ar an gcothromas agus ar na daoine a gcuirimid seirbhísí ar fáil dóibh. Tá measúnú déanta againn ar cheisteanna cearta daonna agus cothromais a bhfuil baint acu lenár bhfeidhmeanna agus táimid sásta go bhfuilimid ag comhlíonadh ár ndualgas eárnála poiblí mar atá leagtha amach san Acht um Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014. Mar mhodh chun cearta daonna agus prionsabail chothromais a dhaingniú tuilleadh agus a chur chun cinn, tá plean gnímh trí bliana ullmhaithe againn. Déanfar athbhreithniú ar an bplean gnímh seo ar bhonn bliantúil agus déanfaimid tuairisciú ar an dul chun cinn i leith gníomhartha cuí inár dTuarascáil Bhliantúil.

Gníomh	Forais Cothromais
1. Déanfar comhlánú ar chláir oiliúna na gCoimisinéirí Ioncaim, nuair is cuí, ach oiliúint um chlaontacht neamhchomhfhiosach a chomhtháthú.	Gach foras
2. Cuirfidh na Coimisinéirí Ioncaim bailchríoch ar Pholasaí ‘Lámh Chúnta’ chun cabhrú le custaiméirí agus iad ag teacht ar ár seirbhís oifige poiblí, coinní agus teileafóin.	Gach foras
3. Tabharfaidh na Coimisinéirí Ioncaim faoi theagmháil chuí a dhéanamh, de réir mar is cuí d’fheidhmeanna na gCoimisinéirí Ioncaim, le grúpaí sonracha a dhéanann ionadaíocht orthu siúd a thagann faoi scóip an Achta um Chomhionannas.	Gach foras
4. Déanfaidh na Coimisinéirí Ioncaim tuairisciú ar an tacaíocht a thugtar do chustaiméirí a bhfuil míchumas orthu inár meicníochtaí tuairiscithe um fheidhmíocht chorparáideach.	An Míchumas
5. Foilseoidh na Coimisinéirí Ioncaim faisnéis maidir le líon na ngearán, lena n-áirítear iad siúd a dhéantar leis an Ombudsman, agus maidir le hathbhreithnithe inmheánacha a iarradh agus ar seasadh leo i dtaca leis an reachtaíocht um Chochothromas agus Cearta Daonna araon.	Gach foras
6. Cinnteoidh na Coimisinéirí Ioncaim go dtagann ár gcórais riosca leis an reachtaíocht um Chochothromas agus Cearta Daonna.	Gach foras
7. Cuirfidh na Coimisinéirí Ioncaim treoir ar fáil do bhaill foirne maidir le déileáil le custaiméirí a bhfuil míchumas orthu.	An Míchumas
8. Cuirfidh na Coimisinéirí Ioncaim nósanna imeachta i bhfeidhm a dhéanann an chosaint is fearr ar leasa mionaoiseach agus iad ag idirghníomhú leis na Coimisinéirí Ioncaim.	Aois
9. Cuirfidh na Coimisinéirí Ioncaim san áireamh an t-éileamh ar “chórais lúibe” in oifige a bhfuil seirbhís oifige poiblí nó seirbhís coinní á cur ar fáil iontu.	An Míchumas
10. Cuirfear an méid seo a leanas leis an gCairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim – “Cosnóidh Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim agus léireoidh sé meas ar an gcothromas agus ar chearta daonna inár gcuid seirbhísí, nósanna imeachta agus próisis de réir phrionsabail an Dualgais Eárnála Poiblí.”	Gach foras