

Polasaí na gCoimisinéirí Loncaim chun déileáil le hiompar míréasúnta ó ghearánaigh

Réamhrá

Léirítear sa Chairt um Sheirbhísí do Chustaiméirí de chuid na gCoimisinéirí Loncaim an t-ionchas comhpháirteach idir na Coimisinéirí Loncaim agus a gcuid custaiméirí agus tá sé mar aidhm ag an gcairt go gcloífeadh an eagraíocht leis scoth-phrionsabail ghairmiúla na seirbhíse poiblí. Sa Chairt leagtar amach teidlíochtaí daoine aonair agus iad ag déileáil le hoifigigh na gCoimisinéirí Loncaim. Ar an gcaoi chéanna, tá na Oifig na gCoimisinéirí Loncaim ag súil leis go cuirfidh cáiníocóirí na fíricí uile ar fáil agus go dtabharfaidh siad comhoibriú iomlán chun ligean d'Oifig na gCoimisinéirí Loncaim déileáil go héifeachtach lena ghnóthaí cánach agus chun a chuid freagrachtaí a chomhlíonadh maidir leis an dlí a chomhlíonadh.

Is mór ag na Coimisinéirí Loncaim an t-aiseolas ar ár gcuid seirbhísí a fhaightear tríd an bpróiseas gearáin agus tá na Coimisinéirí Loncaim tiomanta chun déileáil le gach gearán ar bhealach cothrom agus neamhchlaonta.

Tá líon beag daoine ann, áfach, a thugann faoina gcuid gearán ar bhealach a mbíonn am agus acmhainní dochosanta ag baint lena gcuid teagmhála linn, rud a dhéanann deacair orainn é déileáil lena ngearán, agus a chuireann isteach orainn ar bhealach díréireach, agus muid ag iarraidh ár gcuid príomhfheidhmeanna a chur i gcrích.

Cén uair a bhfuil iompar ó ghearánach míréasúnta?

Agus cinneadh á dhéanamh an bhfuil iompar an ghearánaigh míréasúnta, féadfaidh sé go mbeidh gá leis na tosca oibiachtúla agus suibiachtúla seo a leanas a chur san áireamh.

Cúinsí an ghearánaigh.

- An bhfuil na hacmhainní sláinte, intleachtúla, teanga agus sóisialta ag an ngearánach a theastaíonn chun comhoibriú agus chun riachtanais an phróisis gearáin a chomhlíonadh? Má tá, ansin is féidir a bheith ag súil níos mó uathu i dtéarmaí a n-iompar ná má tá cuid de na hacmhainní seo nó iad go léir in easnamh.
- An bhfuil aon tionchar cultúrtha a d'fhéadfadh a bheith ag cur isteach ar iompar an ghearánaigh go bhfuil tú ag míthuiscint? I gcultúir áirithe, tá faitís agus drogall bunúsacha ann dul i dteagmháil le pearsana rialtais agus údaráis agus d'fhéadfadh tionchar a bheith aige seo ar d'idirghníomaíochtaí le gearánaigh ó na grúpaí cultúrtha seo.
- I dtréimhsí diana nó guaiseacha, d'fhéadfadh daoine rudaí a dhéanamh nach ndéanfadh siad de ghnáth. D'fhéadfadh cúinsí corraitheacha nó suaite a bheith ann as ar tháinig gearánach i dteagmháil leis na Coimisinéirí Loncaim. Ní bhreathnaíonn na Coimisinéirí Loncaim ar iompar mar iompar do-ghlactha díreach toisc go bhfuil éilitheoir ag iompar go tréan nó go diongbháilte. Go deimhin, glactar leis gur buntáiste dearfach é a bheith seasmhach agus gearán á dhéanamh. Mar sin féin, d'fhéadfadh éilimh mhírreasúnta ar na Coimisinéirí Loncaim nó iompar do-ghlactha i leith oifigigh de chuid na gCoimisinéirí Loncaim a bheith mar thoradh ar ghníomhaíochtaí gearánaithe atá feargach, éilitheach nó seasmhach. Is iad na gníomhaíochtaí seo a mheastar a bheith do-ghlactha agus na cinn a bhfuil sé mar aidhm ag an bpolasaí seo a bhainistiú.

Fiúntais an cháis

- An bhfuil bunús nó fiúntas sa ghearán?
- An bhfuil ceart nó mícheart bunúsach sa ghearán?

Comhréireacht

- An bhfuil iompar/freagairt an ghearánaigh i gcomhréir leis an ngearán?
- An bhfuil éilimh an ghearánaigh in am agus acmhainní i gcomhréir le dáiréireacht a saincheiste?

Freagrúlacht an ghearánaigh

- An gcabhraíonn bearta agus mínithe maolaithe leis an ngearánach a shocrú síos?
- An é seo an chéad uair a léirigh an gearánaí an cineál seo iompair nó ar tharla sé roimhe seo?
- Ar tugadh rabhadh don ghearánach roimhe seo faoina n-iompar?

Iompar atá míréasúnta agus do-ghlactha i ngach cúinse

- An mbaineann an t-iompar le hiompar bagrach, focail nó gníomhaíochtaí atá ciapach nó gríosaitheach nó imeaglach, bagairtí, foréigean nó ionsaí nár chóir glacadh leis in aon chúinse?

Iompar míréasúnta ó ghearánaigh

Measann na Coimisinéirí loncaim go bhfuil cúig chineál iompair gearáin mhíréasúnta ann:

1. Seasmhacht mhíréasúnta
2. Éilimh mhíréasúnta
3. Leibhéal comhoibrithe mhíréasúnta agus loiceadh comhoibriú a dhéanamh
4. Argóintí míréasúnta
5. Iompar míréasúnta

Seasmhacht mhíréasúnta:

Seasmhacht le gearán a ndearna na Coimisinéirí loncaim imscrúdú air agus atá dúnta ag na Coimisinéirí loncaim. D'fhéadfadh an tseasmhacht seo teacht chun cinn ar bhealaí éagsúla, mar shampla, trí éileamh a dhéanamh go bhféachfadh oifigeach eile ar an ngearán arís tar éis an gearán agus athbhreithniú nó achomharc reachtúil (de chuid an Ombudsman nó an Choimisinéara Faisnéise) a bheith curtha i gcrích, nó tríd an ngearán céanna a chur isteach arís mar ghearán úr.

Éilimh mhíréasúnta:

D'fhéadfadh gearánaithe, mar shampla, réiteach neamhréalaíoch a éileamh atá díréireach lena ngearán, nó iarracht a dhéanamh na Coimisinéirí loncaim a threorú i stiúradh an imscrúdaithe.

Leibhéal míréasúnta comhoibrithe agus loiceadh comhoibriú a dhéanamh:

Féadfaidh sé go léirítear é seo trí loiceadh an gearán a shainmhíniú go soiléir, líon mór doiciméad a chur i láthair ar bhealach mí-eagraithe, bunús an gearáin a athrú le linn don phróiseas a bheith ar bun, nó eolas a choinneáil siar agus neamhionracas. Folaíonn sé chomh maith neamh-chomhoibriú ag an ngearánaí leis an imscrúdú, rud a d'fhéadfadh bac nó moill a chur ar an bpróiseas imscrúdaithe.

Argóintí mhíreasúnta:

I measc samplaí de seo bheadhgearánaithe ag cur an-bhéim ar fhadhbanna measartha fánach, teoriciú comhcheilge a chur chun cinn nach dtacaíonn aon fhianaise leo, nó ag éileamh go n-aithneofaí a leagan d'imeachtaí mar fhírí in ainneoin easpa fianaise chun an chonclúid sin a fhíorú.

Iompar míreasúnta:

I measc samplaí d'iompar míreasúnta (ó bhéal nó scríofa) tá bagairtí, foréigean fisiciúil, íde béil phearsanta, ráiteas clúmhillteach, drochbhéasa agus iarracht a dhéanamh oifigigh a spreagadh chun argóint nó achrann neamhriachtanach agus cur amú ama. Meastar freisin gur féidir le ráitis ghríosaitheacha agus líomhaintí gan bhunús a bheith ina n-iompar maslach.

Nós imeachta chun déileáil le gearánaithe míreasúnta

Glaonna Fóin

Is é polasaí na gCoimisinéirí loncaim go gcuireann oifigigh a n-ainm iomlán ar fáil nuair a iarrann glaoiteoir é. Tá eisceacht ann chun an t-ainm iomlán a scaoileadh i gcúinsí an-teoranta, is é sin má tá cúiseanna imní ann maidir le sábháilteacht nó slándáil na foirne mar gheall ar iompar an ghlaoteora. Más amhlaidh atá, ba chóir do chásuibrithe an uimhir foirne uathúil a shanntar faoin gcóras teileafóin a sholáthar chun aitheantóir a chur ar fáil don chustaiméir. Tá an ceart ag oifigigh na Coimisinéirí loncaim an cinneadh a dhéanamh deireadh a chur le glaoch má mheasann siad go bhfuil an glaoiteoir ionsaitheach, drochídeach, maslach, imeaglach nó ró-throdach nó achrannach. Ba chóir don bhall foirne atá ar an glaoch cur in iúl don té atá ag glaoch go bhfuil a (h)iompar do-ghlactha agus go gcuirfear deireadh leis an nglaoch má leantar leis an iompar. Nuair a chuireann ball foirne deireadh le glaoch sna cúinsí seo, ba chóir dó nó di fógra a thabhairt don bhainisteoir líne ábhartha agus cuntas i scríbhinn a sholáthar ar na cúiseanna le deireadh a chur leis an nglao.

Teagmhálacha Eile

I gcásanna eile, má mheasann na Coimisinéirí loncaim go bhfuil iompar gearánach míreasúnta cuirfidh muid in iúl dóibh cén fáth a meastar gurb é seo an cás agus iarrfaidh muid air nó uirthi a (h)iompar a athrú. D'fhéadfadh iompar míreasúnta a bheith mar chorr-theagmhas nó dhó, é sin nó roinnt teagmhas nó iompair le chéile thar thréimhse ama. Má leantar leis an iompar do-ghlactha nó más riosca tromchúiseach é (amhail foréigean a bhagairt ar bhall fhoirne), tógfaidh muid céimeanna chun srian a chur ar theagmháil an ghearánaí lenár n-oifigí agus foireann. Coinneofar taifead cuimsitheach i scríbhinn i ngach cás ina meastar go bhfuil iompar an ghearánaí do-ghlactha nó míreasúnta. Áirítear leis seo dátaí agus amanna na dteagmhálacha, cur síos soiléir fíriciúil ar imeachtaí agus cóipeanna nó trasscríbhinn de chomhráite taifeadta fóin, má tá siad ar fáil (Féach Revenue Statement on Phone Recording System). Ní ghlacfar aon chinneadh chun rochtain a shrianadh ach amháin tar éis dúinn measúnú a dhéanamh ar an tseirbhís a thug na Coimisinéirí loncaim don ghearánaí faoi leith agus ar thaifead iompair do-ghlactha nó míreasúnta an ghearánaí. Déanfar an cinneadh seo ag leibhéal an Rúnaí Chúnta agus beidh aon srianta a leagfar síos cuí agus comhréireach.

Na gníomhaíochtaí is coitianta a roghnaítear ná:

- Srian a chur ar theagmháil ach le cainéal teagmhála faoi leith (trí litir amháin, mar shampla)
- Srian a chur ar theagmháil ach le hOifigeach amháin ainmnithe de chuid na gCoimisinéirí loncaim
- Srian a chur ar minicíocht agus fad ama glaonna fóin (laethanta agus amanna áirithe, mar shampla, agus suas le tréimhse uasta)
- Déantar comhfhreagras eile a thagann isteach a bhaineann leis an ngearán céanna a léamh, a admháil agus a chur i dtaisce ach gan freagra substainteach a thabhairt

- Srian a chur ar rochtain ar oifigí poiblí na gCoimisineirí Ioncaim.

Sa chás go bhfuil gearánach míréasúnta ag déileáil le roinnt Rannóg, ba chóir do Phríomhoifigigh na hOifige Rannóige ábhartha aontú eatarthu féin ar an Rannóga a dhéanfaidh an mheastóireacht.

Mura bhféadtar teacht ar chomhaontú idir na Príomhoifigigh ábhartha, feidhmeoidh an Príomhoifigeach sa Bhrainte um Beartas agus Meastóireachta Seirbhíse in i Rannóg an Ard-Chuntasóra agus na Pleanála Straitéisí mar eadránaí neamhspleách.

I ngach cás, scríobhfaidh muid chuig an ngearánaí ag cur in iúl dóibh cén fáth a gcreideann muid go bhfuil a n-iompar míréasúnta agus cén gníomh atá beartaithe againn a dhéanamh. Féadann an gearánaí Athbhreithniú a lorg ar an gcinneadh chun a mheas go bhfuil siad míréasúnta agus aon gníomh atá beartaithe a dhéanamh. Is Rúnaí Cúnta nach raibh baint ar bith acu leis an gcás roimhe seo an duine dhéanfaidh iarratas ar Athbhreithniú dá leithéid.

(Tá litir shamplach ar fáil ag Aguisín A).

- Ba chóir don Rúnaí Cúnta sa Rannóg ábhartha cóip den litir fógra a chur ar aghaidh chuig an mBrainse Bainistíochta Faisnéise, Rannóg na Seirbhísí Corparáideacha. Coinneoidh an Brainse Bainistíochta Faisnéise taifead ar gach cás Míréasúnta Gearánaigh.
- Ba chóir don Rúnaí Cúnta sa Rannóg ábhartha an cinneadh agus an litir a scaipeadh ar oifigigh ábhartha agus ar Oifigí Rannóige freisin.

Tar éis tréimhse ama de 18 mí i ndiaidh eisiúint na litreach cinnidh, déanfaidh muid athbhreithniú ar an gcás go huathoibríoch. Má tá feabhas suntasach tagtha ar iompar an ghearánaí agus ar fhianaise go bhfuil sé ar a c(h)umas a c(h)uid gnóthaí a dhéanamh ar bhealach ceart, déanfar ath-mheasúnú ar na srianta teagmhála.

Ní dhéanann cur i bhfeidhm an bheartais seo dochar don cheart ag gearánaí saincheisteanna cuí a tharraingt faoi nósanna imeachta Gearáin agus Athbhreithnithe na gCoimisinéirí Ioncaim, le hOifig an Ombudsman, leis an gCoimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre nó faoin Acht um Míchumas, de réir mar is cuí.

In ainneoin iompar an ghearánaí, gníomhóidh foireann na gCoimisinéirí Ioncaim ar bhealach measúil agus neamhchlaonta i gcónaí don ghearánach i leith an ghearáin.

Déanfar athbhreithniú ar an bpolasaí seo tar éis 12 mhí.

Bealtaine 2023