



Office of the Ombudsman  
Oifig an Ombudsman

# chleachtais caighdeán caighdeán chleachtais

## **Comhlachtaí Poiblí agus an Saoránach**

Treoir an Ombudsman maidir leis na Caighdeáin Chleachtais  
is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí

Is ceart do chomhlachtaí poiblí a ndícheall a dhéanamh na caigndeáin is airde riaracháin a bhaint amach ina ndéileálacha le daoine. Agus is ceart do sheirbhísigh poiblí a chinntiú go ndéileáiltear le daoine go cuí, go cóir, go hoscaillte agus go neamhchlaon. Is é atá sa seicliosta seo a leanas, cé nach bhfuil sé iomlán, ná treoir maidir leis na caigndeáin chleachtais is fearr do sheirbhísigh poiblí. Tá súil agam go mbeidh sí úsáideach do chomhlachtaí poiblí ina gcuid iarrachtaí seirbhís níos fearr a sholáthar dá gcliaint.

#### *Is é is ciall le déileáil "go cuí" le daoine ná déileáil leo -*

- go pras, gan mhoill mhíchúí agus de réir teorainneacha ama foilsithe;
- go ceart, de réir an dlí nó rialacha eile a rialaíonn a dteidliochtaí agus de réir caidheán cáilíochta foilsithe;
- go tuisceanach agus trí chúnadh réasúnach a thabhairt, ag féachaint dá n-aois, dá gcumas rialacha atá casta go minic a thuiscint, d'aon mhíchumas a d'fhéadfadh a bheith acu agus dá mothúcháin, dá bpríobháideacht agus dá gcaoihiúlacht;
- go cabhrach, trí nósanna imeachta, foirmeacha agus faisnéis ar theidliochtaí agus seirbhísí a shimpliú, trí thairfid chuí a choinneáil, agus trí shonraí soiléire agus cruinne a sholáthar faoi teorainneacha ama nó coinníollacha a bhféadfadh díchálíú éirí astu mura ndéanfaí dá réir;
- go cúramach, nuair atá níos mó ná comhlacht poiblí amháin i gceist, trí chumarsáid chuí a chinntiú idir na comhlachtaí d'fhonn aon dearmad ar riachtanais duine a chosc;
- go cúirtéiseach, lena n-áirítear cumarsáid i nGaeilge (idir scríofa agus labhartha) mar ar léir gur mian le duine déanamh amhlaidh;

- go freagrach, gan cur chuige neamhfhabhrach a ghlacadh mar ghnás mar a bhféadfadh imní a bheith ann faoi dhlíthíocht agus trí bheith ullamh míniú a thabhairt ar an bhfáth go bhfuil cinneadh neamhfhabhrach tugtha.

#### *Is é is ciall le déileáil "go cóir" le daoine ná -*

- déileáil le daoine in imthosca comhchosúla ar an gcaoi chéanna;
- glacadh leis nach ceart rialacha agus rialacháin, cé go bhfuil siad tábhachtach chun cothroime a chinntiú, a chur i bhfeidhm chomh docht nó chomh dolúbtha sin go gcothaítear éagothromas;
- pionóis a sheachaint nach bhfuil de réir an mhéid is gá chun comhlíonadh na rialacha a chinntiú;
- bheith ullamh le hathbhreithniú a dhéanamh ar rialacha agus nósanna imeachta agus iad a athrú más gá;
- fógra leordhóthanach a thabhairt sula ndéantar rialacha a athrú ar bhealach a n-imríonn tionchar neamhfhabhrach ar theidliochtaí duine;
- córas athbhreithnithe inmheánaigh a bheith ann ionas gur féidir cinntí neamhfhabhracha a chur faoi scrúdú arís agus faoi athbhreithniú ag duine nach raibh baint aige/aici leis an gcéad chinneadh;
- daoine a chur ar an eolas faoin gcaoi inar féidir leo achomharc a dhéanamh, comhoibriú go hiomlán in aon achomharc dá leithéid agus bheith oscailte do mholtaí i leith sásaimh lena n-áirítear leithscéal a ghabháil, míniúcháin a thabhairt agus cúiteamh cuí a íoc;

- sásamh cuí a dhéanamh a chuireann an duine ar ais sa suíomh ina mbeadh sé/sí dá mbeadh an comhlacht poiblí tar éis gníomhú i gceart sa chéad dul síos;
- glacadh le polasaí chun déileáil leis an líon beag daoine a ghníomhaíonn ar bhealach cráiteach nó le drochintinn, a bhaineann cothromaíocht amach idir leasanna an chomhlachta phoiblí, a fhoirne agus an duine lena mbaineann.

*Is é is ciall le déileáil "go hoscailte" le daoine ná -*

- daoine a chur i dteagmháil le hoifigigh an chomhlachta phoiblí a bhfuil freagracht orthu as déileáil leo agus, más cuí, iad a atreorú chuig foinsí eile cúnamh;
- faisnéis chuimsitheach a chur ar fáil agus a choinneáil cothrom le dáta faoi na rialacha agus cleachtais a rialaíonn scéimeanna agus cláir phoiblí;
- faisnéis iomlán a thabhairt do dhaoine faoi na cúiseanna le cinneadh a imríonn tionchar neamhfhabhrach orthu lena n-áirítear sonraí faoi aon chinntí fóraís déanta le linn an chinnidh;
- a chinntiú go bhfuil a fhios ag daoine cén fhaisnéis atá ar fáil, cá bhfuil sí ar fáil agus cén ceart ar rochtain atá acu de réir an Achta um Shaoráil Faisnéise, 1997, agus achtanna eile;
- cabhrú le daoine, nuair is gá, a n-iarrataí ar rochtain ar fhaisnéis a ullmhú;
- oifigí poiblí inrochtana a chur ar fáil agus teicneolaíochtaí eolais agus cumarsáide a úsáid chun an rochtain agus rogha uasta sa seachadadh seirbhíse a chinntiú.

*Ar deireadh, is é is ciall le déileáil "go neamhchlaon" le daoine ná -*

- cinntí a dhéanamh bunaithe ar an méid atá bainteach le hábhar sna rialacha agus dlí agus gan aird a thabhairt ar an méid nach mbaineann le hábhar;
- claonadh i leith duine a sheachaint maidir le hinscne stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine, más duine den lucht siúil, teanga, dearcadh nó cáil an duine nó cé hé/hí nó cé air a bhfuil aithne aige/aici;
- a chinntiú, mar a bhfuil seirbhís bunaithe ar scéim tosaíochtaí, go bhfuil an scéim oscailte agus trédhearcach;
- bheith cúramach nach dtéann do chlaontachtaí i gcion ar chinntí a dhéanann tú;
- diúltú d'aon pháirt a ghlacadh i gcinneadh ina bhfuil coinbhleacht leasa nó coinbhleacht leasa féideartha agat nó ina bhféadfaí a bhrath go bhfuil coinbhleacht leasa agat.

(Arna leasú i mí an Mhárta 2003)

## Oifig an Ombudsman

18 Sráid Líosain Iochtarach,  
Baile Átha Cliath 2.

**Teil:** (01) 639 5600

**Facs:** (01) 639 5674

**ríomhphost:** [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)

**láithreán gréasáin:** [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)