



THE LABOUR COURT

An Chúirt Oibreachais

Cairt Custaiméirí agus Plean Gníomhaithe 2022-2024

Meán Fómhair 2022

Clár Ábhair

Mír 1 - Cairt Chustaiméirí.....	3
1.1 Réamhrá.....	3
1.2 Ár gCairt Chustaiméirí.....	3
1.3 Ár dTiomántais agus ár gCaighdeáin.....	3
1.4 Teorainneacha.....	4
1.5 Custaiméir inmheánach.....	5
1.6 Freagrachtaí an Fhostóra.....	5
1.7 Monatóireacht, meastóireacht agus tuairisciú.....	5
1.8 Tuairimí agus Ceisteanna.....	5
Cuid 2 - Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí.....	6
2.1 Réamhrá.....	6
2.2 Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.....	6
2.3 Ár dtiomantas dár gcustaiméirí.....	6

Mír 1 - Cairt Chustaiméirí

1.1 Réamhrá

Is é ráiteas misin na Cúirte Oibreachais ná “Ardchaighdeán a sholáthar chun socruithe ardchaighdeáin córa neamh-chlaonta a sholáthar do réiteach díospóidí caidrimh thionsclaíoch agus cinntiú achomharc i ndíospóidí a bhaineann leis an dlí fostaíochta.”

Bunaíodh an Chúirt Oibreachais faoin Acht Caidrimh Thionscail, 1946, chun na feidhmeanna a shanntar di leis an Acht sin a fheidhmiú. Athraíodh agus leathnaíodh feidhmeanna na Cúirte le reachtaíocht ina dhiaidh sin lena n-áirítear an tAcht um Chaidreamh san Áit Oibre 2015. Faoi fhorálacha an Achta, tá dlínse achomhairc aonair ag an gCúirt Oibreachais anois i ngach díospóid faoi achtacháin um chearta fostaíochta.

Feidhmíonn an Chúirt ar dhá mhodh - mar bhinse caidrimh thionsclaíoch, agus mar an Chúirt achomhairc do chinntí a dhéanann Oifigigh Bhreithnithe an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre (WRC) faoi raon na n-achtachán um chearta fostaíochta.

Nuair a fheidhmíonn an Chúirt a dlínse mar bhinse caidrimh thionscail éisteann an Chúirt leis an dá thaobh i gcás agus eisíonn sí Moladh ina leagtar amach a tuairim ar thuillteanais na díospóide agus na téarmaí ar cheart í a réiteach.

Níl moltaí dá leithéid a dhéanann an Chúirt ina gceangal ar na páirtithe lena mbaineann. Mar sin féin, táthar ag súil go ndéanfaidh na páirtithe breithniú tromchúiseach ar Mholadh na Cúirte. I ndeireadh na dála, áfach, is ar na páirtithe atá an fhreagracht as díospóid a réiteach.

Ó cuireadh tús leis an Acht um Chaidreamh san Áit Oibre 2015, is í an Chúirt an t-aon Chúirt achomhairc do chinntí a rinne Oifigigh Bhreithnithe an CCÁO faoin gcorp leathan reachtaíochta um chearta fostaíochta. Tá cinntí na Cúirte a dhéantar faoi achtacháin um chearta fostaíochta ina gceangal dlí. Ní féidir achomharc a dhéanamh chuig an Ard-Chúirt ach ar phonc dlí maidir le cinntí den sórt sin.

Tá sonraí iomlána ar fáil ar www.labourcourt.ie

1.2 Ár gCairt Chustaiméirí

Agus a feidhmeanna á gcomhlíonadh aici tá an Chúirt Oibreachais tiomanta caitheamh go cothrom lenár gcustaiméirí go léir agus seirbhís chustaiméara den chaighdeán is airde a sholáthar. Beidh meas ag an gCúirt Oibreachais i gcónaí ar chearta gach páirtí i seachadadh seirbhíse.

Leagann an Chairt seo amach an leibhéal seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil a fháil má théann tú i muinín na Cúirte Oibreachais. Ní chlúdaíonn sé go mion feidhmeanna agus seirbhísí uile na Cúirte ach leagann sé amach ár dtiomantas duitse.

Tá sé mar aidhm againn caidreamh a bheith againn lenár gcustaiméirí atá sainaitheanta de chúirtéis agus meas, mar aon le seachadadh seirbhíse éifeachtach agus éifeachtúil agus a laghad moille.

1.3 Ár dTiomántais agus ár gCaighdeáin

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn ar an nguthán, litir nó ríomhphost

- Déanfaidh baill foirne gairmiúla agus cúirtéiseacha iad féin a shainaithint agus tabharfaidh siad sonraí teagmhála cuí nó aon chumarsáid bhreise.
- Freagrófar do ghlaó gutháin go pras agus cuirfear freagra ar fáil do theachtaireachtaí glórphoist laistigh de 1 lá oibre tar éis iad a fháil nuair is féidir.

- Admhóimid do fhiosrúcháin scríofa (ríomhphost san áireamh) laistigh de 5 lá oibre agus eiseoidimid freagra laistigh de 15 lá oibre; coinneoidimid ar an eolas thú faoin dul chun cinn mura eisítear freagra deiridh laistigh de 15 lá oibre.

Nuair a thugann tú cuairt ar ár suíomh Gréasáin

- Déanfaimid iarracht a chinntiú go bhfuil faisnéis cothrom le dáta, soiléir, cruinn, cuimsitheach agus inrochtana.

Comhionannas agus inrochtaineacht

Táimid tiomanta do sheirbhís a sholáthar do chustaiméirí a sheasann lena gceart ar dhéileáil chomhionann arna bhunú ag reachtaíocht comhionannais agus míchumais. Má tá riachtanais ar leith agat, cuir an Chúirt Oibreachais ar an eolas chomh luath agus is féidir.

Seirbhís i nGaeilge

Deanfaidh an Chúirt Oibreachais iarracht gach chun freastal ar dhaoine mar is mian leo gnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

Ag éisteacht le do chás

- Seolfaidh an Chúirt an éisteacht de réir na gcaighdeán is airde iompair eiticiúil agus ghairmiúil d'fhonn a chinntiú, le tacaíocht ó na páirtithe trína n-iompraíocht féin, go dtarlaíonn an éisteacht in atmaisféar cóimheas agus cúirtéise.
- Cinnteoidh an Chúirt go mbeidh comhdhiseanna ag gach páirtí a gcás a chur i láthair.
- Reáchtáiltear éisteachtaí a bhaineann le cásanna caidrimh thionscail go príobháideach, agus reáchtáiltear éisteachtaí a bhaineann le cásanna cearta fostaíochta, faoi réir eisceachtaí áirithe, go poiblí.
- Gníomhóidh an Chúirt go cothrom agus go neamhchlaonta le linn éisteacht agus cinneadh a dhéanamh ar gach saincheist fíorais agus dlí a bheidh le breithniú ag an gCúirt.
- Socróimid go mbeidh ateangaire i láthair ag an éisteacht má iarrtar sin.
- Ní abhcóidí do cheachtar taobh iad comhaltaí na Cúirte. Mar sin féin, in achomharc a dhéantar faoi achtachán cearta fostaíochta, nuair nach bhfuil ionadaíocht ag páirtí amháin, féadfaidh an Chúirt liúntais chuí a dhéanamh le linn na héisteachta. Soláthrófar aon chóiríocht den sórt sin laistigh de theorainneacha oibleagáidí na Cúirte chun éisteacht chothrom a sheoladh.
- Tar éis na héisteachta, eiseoidh an Chúirt Moladh/Cinneadh/Cinneadh i scríbhinn.
- Ní thabharfaidh an Chúirt tráchtairacht, ní thabharfaidh comhairle ná ní sholáthróidh sí ábhar breise ar Mholtaí/Cinntí/Cinntí a eisíodh. I gcúinsí áirithe féadfaidh an Chúirt, má iarrtar uirthi, gné de mholadh um chaidreamh tionscail a shoiléiriú.
- Tar éis don Moladh/Cinneadh/Cinneadh a bheith eisithe chuig an dá pháirtí foilseofar é ar shuíomh Gréasáin na Cúirte Oibreachais www.labourcourt.ie

1.4 Teorainneacha

Cé go gcuirfimid faisnéis ghinearálta ar fáil faoi nádúr na seirbhísí atá ar fáil ón gCúirt, ní féidir linn comhairle dlí a sholáthar ná comhairle a thabhairt maidir le tuillteanais cáis fhéideartha roimh éisteacht na Cúirte.

1.5 Custaiméir inmheánach

Aithníonn an Chúirt Oibreachais an fhoireann mar chustaiméirí inmheánacha agus cinntíonn sí go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go dtéitear i gcomhairle leo maidir le saincheistanna seachadta seirbhíse.

1.6 Freagrachtaí an Fhostóra

Chun cabhrú linn ár gcaighdeán seirbhíse a bhaint amach, iarraidimid ort:

- Tabhair aon fhaisnéis, lena n-áirítear uimhreacha tagartha a bhaineann le do cheist.
- Cinntigh go gcomhlánaítear gach foirm chomh cruinn agus is féidir.
- Cuir gach doiciméad tacaíochta riachtanach ar fáil.
- Freagairt ar iarratais ar fhaisnéis bhreise chomh pras agus is féidir.
- Lean Rialacha na Cúirte Oibreachais 2022 agus aon treoracha a eisítear.
- Caitheamh lenár bhfoireann le cúirtéis agus le meas.

1.7 Monatóireacht, meastóireacht agus tuairisciú

Déanfaimid ár bhfeidhmíocht a thomhas agus a mheas in aghaidh ár dtiomantas sa Chairt agus tuairisceoidimid orthu seo gach bliain inár dTuarascáil Bhliantúil.

1.8 Tuairimí agus Ceistanna

Fáiltímid roimh aiseolas ó chustaiméirí ar ár seirbhísí agus tugaimid cuireadh do chustaiméirí teagmháil a dhéanamh linn le haon aiseolas atá acu.

Déan teagmháil linn trí ríomhphost ag info@labourcourt.ie

Mura bhfuil tú sásta le caighdeán na seirbhíse a fhaigheann tú uainn tá sé de cheart agat gearán a dhéanamh. Déileálfar le gach gearán go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta de réir ár nósanna imeachta chun déileáil le gearáin ó chustaiméirí.

Féach ar ár Nósanna Imeachta Gearán ag <https://www.labourcourt.ie/ga/publications/customer-charter/>.

Tabhair faoi deara le do thoil nach bhfuil foilsiú na Cairte seo do Chustaiméirí beartaithe chun cearta dlíthiúla nua a chruthú do chustaiméirí.

Cuid 2 - Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí

2.1 Réamhrá

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta don tseirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus cúirtéiseach a sholáthar dá custaiméirí go léir. Déanann ár bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2022-2024 cur síos ar conas a dhéanfaidh an Chúirt Oibreachais na gealltanais agus na caighdeáin atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí 2022-2024 a sheachadadh de réir na bPrionsabail Treoraithe um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí (QCS).

Ní chruthaíonn ár spriocanna, mar atá leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí seo, **aon chearta dlíthiúla do chustaiméirí.**

2.2 Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta do na leibhéil is airde seirbhíse a sholáthar dár gcustaiméirí go léir de réir na 12 Threoirphrionsabal do QCS:

1. Caighdeáin maidir le cáilíocht seirbhíse.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

3. Rochtain Fhisiceach

4. Eolas

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

6. Gearáin

7. Achomhairc

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

9. Rogha

10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

11. Comhordú Níos Fearr

12. Custaiméir Inmheánach

Tá an tslí ina n-urramóidh an Chúirt Oibreachais na prionsabail seo leagtha amach inár **gCairt Chustaiméirí** (Cuid 1).

2.3 Ár dtiomantas dár gcustaiméirí

Tá an Chúirt Oibreachais tiomanta don tseirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus cúirtéiseach a sholáthar dá custaiméirí go léir. Soláthraíonn an Plean Gníomhaíochta do Chustaiméirí seo tuilleadh sonraí ar conas a dhéanfaidh an Chúirt Oibreachais na gealltanais agus na caighdeáin atá leagtha amach inár

gCairt Chustaiméirí a sheachadadh de réir na bPrionsabal Treorach um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí (QCS) atá glactha ar fud na seirbhíse poiblí.

1. Caighdeáin maidir le cáilíocht seirbhíse.

Cinnteoimid go mbeidh ár gCairt Chustaiméirí, ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus ár Nós Imeachta Gearán ar fáil ar ár suíomh Gréasáin.

2. Comhionannas/Éagsúlacht

Cinnteoimid go:

- coinnítear béim ar chomhionannas/éagsúlacht sa Chúirt Oibreachais;
- go gcaitear go cothrom le gach custaiméir agus de réir na reachtaíochta ábhartha;
- soláthraítear seirbhísí ateangaireachta cuí, lena n-áirítear teanga chomharthaíochta, chun freastal ar riachtanais na gcustaiméirí ag éisteachtaí, nuair is gá.

3. Rochtain Fhisiceach

Beidh sé mar aidhm againn a chinntiú go mbeidh ár seirbhísí, ár n-áiseanna agus ár n-ionaid le haghaidh éisteachtaí i mBaile Átha Cliath agus ag láithreacha réigiúnacha inrochtana dár gcustaiméirí go léir. Ina theannta sin, leanfaimid ag cur le hinrochtaineacht trí úsáid a bhaint as teicneolaíocht nuair is cuí, ag tógáil ar an gcian-acmhainneacht a forbraíodh in 2020 agus in 2021.

4. Eolas

Beidh sé mar aidhm againn a chinntiú:

- tá an fhaisnéis go léir a sholáthraíonn an Chúirt Oibreachais soiléir, tráthúil, cruinn agus inrochtana dár gcustaiméirí;
- foilsítear oiread den fhaisnéis seo ar ár suíomh Gréasáin agus is féidir;
- coinneofar ár suíomh Gréasáin faoi athbhreithniú
- beidh treoir maidir le rochtain a fháil ar ár seirbhísí inrochtana agus cothrom le dáta
- Cloíonn ár suíomh Gréasáin le treoirlínte inrochtaineachta gréasáin.

5. Tráthúlacht agus Cúirtéis

Beidh sé mar aidhm againn a chinntiú:

- go gcaitear go cúirtéiseach le gach custaiméir agus go ndéileáiltear le gach fiosrúchán go pras agus go héifeachtach;
- soláthraíonn gach ball foirne a n-ainm agus iad ag freagairt glaonna teileafóin;
- go ndéantar taifeadtaí glórphoist a nuashonrú de réir mar is gá agus go bhfreagraítear gach teachtaireacht ghlórphoist laistigh de lá oibre amháin tar éis iad a fháil.

6. Gearáin

Tá nós imeachta gearán soiléir i bhfeidhm againn agus beidh sé seo ar fáil ar ár suíomh Gréasáin.

Beidh sé mar aidhm againn:

- imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin a dhéantar faoi cháilíocht na seirbhíse do chustaiméirí a chuirtear ar fáil go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta agus freagra a thabhairt ar ghearánaigh laistigh de na tréimhsí ama sonraithe;
- athbhreithniú a dhéanamh ar aiseolas ó chustaiméirí ó fheidhmiú ár nósanna imeachta gearán d'fhonn seachadadh seirbhíse a fheabhsú tuilleadh.

7. Achomhairc

Cuirfimid custaiméirí ar an eolas faoin bpróiseas athbheithnithe, nuair a dhéantar cinneadh maidir le cáilíocht na seirbhíse a sholáthraíonn an Chúirt Oibreachais.

8. Comhairliúchán agus Meastóireacht

Tá fáilte roimh chustaiméirí tuairimí agus tráchtairí a chur isteach chuig info@labourcourt.ie

Beidh sé mar aidhm againn:

- athbheithniú a dhéanamh ar aiseolas ó chustaiméirí d'fhonn seachadadh seirbhíse a fheabhsú tuilleadh;
- a chinntiú go ndéantar leibhéal an tsoláthair agus an tsoláthair seirbhíse ag an gCúirt Oibreachais a mheas ar bhonn rialta.

9. Rogha

Beidh sé mar aidhm againn:

- raon bealaí teagmhála cuí a sholáthar, mar shampla, ríomhphost agus trínár suíomh Gréasáin www.labourcourt.ie;
- leanúint le faisnéis a sholáthar ar líne agus trí bhealaí cuí;
- iarracht a dhéanamh an raon seirbhísí atá ar fáil do chustaiméirí ar líne a chur chun cinn agus a leathnú.

10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla

Beidh sé mar aidhm againn:

- ár ndualgais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla (Leasú) 2021 a chomhlíonadh;
- foilseacháin móra ar nós Tuarascáil Bhliantúil na Cúirte Oibreachais a fhoilsiú i nGaeilge agus i mBéarla;
- príomhleathanaigh ár suíomh Gréasáin www.labourcourt.ie a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla;
- freagróimid comhfhreagras a fhaighimid i nGaeilge;
- leanúint ar aghaidh ag comhoibriú le tacaíocht DETE don fhoireann chun Gaeilge a fhoghlaim agus/a gcuid scileanna Gaeilge a fheabhsú.

11. Comhordú Níos Fearr

Beidh sé mar aidhm againn a bheith rannpháirteach i bhfóraim idir-Ranna agus tras-Rialtais, mar an Líonra Seirbhíse Ardchaighdeán do Chustaiméirí (QCS), chun a chinntiú go bhfuil ár gcur chuige i leith seachadadh seirbhíse ag teacht leis an gcleachtas is fearr ar fud na Seirbhíse Poiblí.

12. Custaiméirí Inmheánacha

Beidh sé mar aidhm againn:

- an fhoireann a choinneáil ar an eolas faoi fhorbairtí sa Chúirt Oibreachais agus sa Roinn, nuair is cuí, trí úsáid a bhaint as bealaí cumarsáide ábhartha lena n-áirítear inlín an DETE;
- breithniú a dhéanamh ar chur chuige nua a fhorbairt, lena n-áirítear modhanna ríomh-sheachadta, chun soláthar a dhéanamh d'oiliúint agus d'fhorbairt foirne ar ardchaighdeán;
- oiliúint i seirbhís do chustaiméirí agus oiliúint ghaolmhar eile a thairiscint do bhaill foirne a bhíonn i dteagmháil go rialta le baill den phobal.