

Réiteach neamhfhoirmiúil

Tá do ghearán an-tabhachtach d'Ombudsman na bPóilíní. Ba mhaith léi é a réiteach sa dóigh is fearr. Tig léi cuid de na gearáin a réiteach go gasta simplí trí réiteach neamhfhoirmiúil. Seo an dóigh ar féidir linn cuidiú leat agus leis an phóilín ar a ndearna tú gearán teacht chun réitigh faoin dóigh is fearr déileáil leis an ggearán. Má éiríonn leis an réiteach neamhfhoirmiúil, tig linn fiosrú fada a sheachaint lena mbíonn éisteachtaí os comhair cúirte nó os comhair binse breithimh i gceist.

Cad é mar a oibríonn an réiteach neamhfhoirmiúil?

Amharcaidh Ombudsman na bPóilíní ar do ghearán agus déanfaidh sí cinneadh faoi cheann trí lá an mbeadh sé fóirsteanach do réiteach neamhfhoirmiúil. Má shíleann sí go mbeadh, fiafróidh sí díot ar mhiste leat iarracht a dhéanamh é a réiteach sa dóigh seo. Má bhíonn tu toilteanach, iarrfaidh Ombudsman na bPóilíní ar na póilíní póilín sinsir a cheapadh le bualach leat chun éisteacht le do ghearán. Labhróidh an póilín céanna leis an phóilín ar a ndearna tú gearán. Déanfaidh sé/sí iarracht ansin teacht chun réiteach ar inghlactha libh araon é.

Cé na réitigh fhéideartha?

- B'fhéidir go ngabhfadh an póilín a ndearna tú gearán air leithscéal leat.
- B'fhéidir go dtabharfaí míniú duit ar cad chuige ar tharla cúrsaí mar a tharla siad
- B'fhéidir go n-inseofaí duit faoi phleananna na bpóilíní chun cinntiú nach dtarlóidh arís an rud a tharla duit.
- B'fhéidir go dtoileofá gur chóir do phóilín sinsir labhairt leis an phóilín faoin rud a tharla.
- B'fhéidir go labhrófaí leis an phóilín faoin dóigh ar cheart dó/di é/í féin a iompar as seo amach.
- B'fhéidir go bhfaighfeá litir ag gabháil leithscéil ó phóilín sinsir.

An gcaithfidh tú toiliú le réiteach neamhfhoirmiúil?

Ní chaithfidh, ach tig linn ceisteanna áirithe a fhuascailt go gasta má bhainimid feidhm as an ghnás seo. Tá sé an-simplí. Mura dtoilíonn tú le réiteach neamhfhoirmiúil, beartfaidh Ombudsman na bPóilíní ar ar chóir do ghearán a fhiosrú go foirmiúil.

An féidir gach aon ghearán a réiteach go neamhfhoirmiúil?

Ní féidir. Ní féidir ach na mionghearáin a réiteach go neamhfhoirmiúil. De ghnáth, ní dhéanaimid iarracht gearáin a réiteach a bhaineann le páistí nó le daoine fásta soghonta.

An bhfuil cead agat d'intinn a athrú agus iarraidh orainn do ghearán a fhiosrú go foirmiúil?

Tá. Má dhéanann tú athchomhairle, ba chóir duit é a insint d'Ombudsman na bPóilíní agus críochnóidh an réiteach neamhfhoirmiúil. Cinnfidh Ombudsman na bPóilíní ar ar cheart do ghearán a fhiosrú go foirmiúil.

Cad é a tharlóidh mura n-éiríonn leis an réiteach neamhfhoirmiúil?

Inseoidh an póilín sin ar atá i gceannas ar do chás d'Ombudsman na bPóilíní é agus déanfaidh sí cinneadh ar ar chóir do chás a a fhiosrú go foirmiúil.

Agus mura bhfuil an gearán chomh simplí le mar a shíleadh ar dtús? Má tá ceistanna níos tromchúisigh ann le fiosrú nach raibh eolas agat orthu ar dtús, inis d'Ombudsman na bPóilíní fúthu agus cuirfear stad leis an réiteach neamhfhoirmiúil. Déanfaidh Ombudsman na bPóilíní cinneadh ar ar chóir do ghearán a fhiosrú go foirmiúil. Má thagann an póilín atá i gceannas ar do chás ar eolas go bhfuil an cheist níos tromchúisigh ná mar a shíleadh ar dtús, cuirfidh sé/sí stad leis an réiteach neamhfhoirmiúil agus cuirfidh sé/sí an cheist faoi bhráid Ombudsman na bPóilíní. Déanfaidh sí machnamh ansin ar ar chóir di an cheist a fhiosrú go foirmiúil.

An Toradh

Nuair a chríochnóidh an réiteach neamhfhoirmiúil, scríobhfaidh Ombudsman na bPóilíní chugath le toradh oifigiúil an réitigh a chlárú. Beidh mion-eolas sa litir ar:

- an rud a ndearna tú gearán air;
- gach rud a tharla le linn an réitigh neamhfhoirmiúil;
- cad é mar a thaitin toradh an réitigh neamhfhoirmiúil leat;
- do cheart ar chóip den chuntas ar do réiteach neamhfhoirmiúil má iarrann tú faoi cheann trí mhí den réiteach neamhfhoirmiúil é.



Athbhreithniú ar an dóigh a réitíonn na póilíní gearáin go neamhfhoirmiúil

I ndiaidh gach aon réitigh neamhfhoirmiúil, déanfaidh Ombudsman na bPóilíní athbhreithniú ar an chás le cinntiú go láimhseáilleadh mar is ceart é. Má thagann sí ar aon fhadhbanna, labhróidh sí leis an Phríomhchonstábla fúthu le déanamh cinnte go ndéileáiltear le do chuid gearán.