SEIRBHÍS ARDCHAIGHDEÁIN DO CHSTAIMÉIRÍ

Cairt Chustaiméirí

Plean Gníomh um Sheirbhís do Chustaiméirí

Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh

AN COIMISIÚN UM ACHOMHAIRC CHÁNACH
TAX APPEALS COMMISSION

CLÁR NA NÁBHAR

Stair Cáipéis 2

Cuid 1 – Cairt Chustaiméirí 3

- Ár Misean 3
- Luachanna, Iompar agus Cultúr 3
- Ár gcustaiméirí 4
- Ár dtiomantas dár gcustaiméirí 4
- Ár bhfeidhmíocht 5
- Soláthar Faisnéise 5
- Dul i dteagmháil leis an TAC 5
  - Comhfhreagras i Scríbhinn nó Ríomhphost 5
  - Glaonna Teileafón 5
  - Cuairteoirí chuig ár nOifigí 6
- An leibhéal seirbhíse ar féidir a bheith ag súil leis 6
  - Custaiméirí a bhfuil Riachtanais faoi leith Acu 6
  - Soláthraithe 6
  - Seirbhís trí Ghaeilge 6
  - Láithreán gréasáin/Meáin Shóisialta/Foilseacháin 6
- Aiseolas: Cabhraigh linn chun cabhrú leat 7
- Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh 7
- Saoráil Faisnéise 7
- Oibleagáidí Reachtúla 7
- Conas Teagmháil a Dhéanamh Linn 8

Cuid 2 - Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí 9

- Réamhrá 9
- Misean agus Custaiméirí 9
- Prionsabail maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí 9
- Feidhmíocht a Thomhas agus a Mheas 10
  1. Caighdeáin um Sheirbhís Ardchaighdeáin 10
  2. Comhionannas/Éagsúlacht 10
  3. Rochtain Fhisiciúil 10
  4. Faisnéis 11
  5. Tráthúlacht agus Cúirtéis 11
  6. Gearáin 11
  7. Achomhairc 12
  8. Comhairliúchán agus Measúnú 12
  9. Rogha 12
  10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla 12

11. Comhordú Níos Fearr 13
12. Custaiméir Inmheánach 13
Comhairliúchán 13
Cuid 3 – Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh 14
Cad is gearán ann? 14
Conas gearán a dhéanamh 14
An fhaisnéis atá riachtanach 14
Ár dtiomantais agus muid ag déileáil le Gearáin Fhoirmiúla 14
Próiseas Achomhairc 15
Mura mbíonn an t-ábhar réitithe fós 15
An Próiseas Gearán 16

Stair Cáipéis

Uimhir Leagan	**Dáta Athbhreithnithe**	**Achoimre na hathruithe**	**Ceadaithe le**
1	13 Eanáir 2021	Cheadaigh an Cathaoirleach	MCM
2	5 Eanáir 2023	Athbhreithnithe	MOK
3	2 Lúnasa 2024	Athbhreithnithe	MOK
4	12 Márta 2026	Athbhreithnithe	MOK

Cuid 1 – Cairt Chustaiméirí

ÁR MISEAN

Is comhlacht reachtúil neamhspleách é an Coimisiún um Achomhairc Chánach (“TAC”) a bhfuil an dualgas air próiseas nua-aimseartha éifeachtúil a sholáthar i ndáil le héisteacht agus moltóireacht a dhéanamh ar dhíospóidí cánach, de réir fhorálacha na reachtaíochta ábhartha.

LUACHANNA, IOMPAR AGUS CULTÚR

Le go gcuirfimid ár misean i bhfeidhm go rathúil, agus lena chinntiú go mbainfimid amach na torthaí a bhfuil tús áite tugtha dóibh, is mian linn cultúr agus luachanna a bhaineann leis a choinneáil agus a chothú atá ina eiseamláir d’iompar eiticiúil agus de rialachas éifeachtach. Is iad na luachanna comhroinnte sin a spreagann iompar agus a leagann amach cultúr a thacaíonn lenár n-iarrachtaí chun ár misean a chur i gcrích ar bhealach atá gairmiúil agus éifeachtach, cóir agus cothrom.

Is iad ionracas, oibiachtúlacht, neamhchlaontacht, oscailteacht, cuntasacht, agus meas na bunluachanna a nglacann an TAC leo agus tá siad sin ag teacht leis na caighdeáin sin a léirítear i gCód Caighdeán agus Iompair na Státseirbhíse, sa Chód Eitice agus i bPlean Athnuachana na Státseirbhíse. Cuirtear na luachanna sin in iúl do gach bainisteoir agus don fhoireann agus bítear ag súil go gcuirfidh siad eolas ar na cóid, ar na rialacha agus ar an reachtaíocht ábhartha go léir a rialaíonn an Státseirbhís, lena n-áirítear cur i bhfeidhm na riachtanas maidir le rúndacht oifigiúil.

Áirítear iad seo a leanas ar na cineálacha iompair a mhúnlaíonn ár gcultúr agus a fheabhsaíonn ár n-acmhainn chun ár gcuid oibre a dhéanamh go maith agus muid ag déileáil le páirtithe leasmhara seachtracha agus inmheánacha:

Déileáil le Daoine agus le Dreamanna Seachtracha

- Iontaoibh an phobail a chothú trí sheirbhís ardchaighdeáin agus trí dhea-chumarsáid.
- Na caighdeáin is airde a chur i bhfeidhm ó thaobh ionracais de.
- Cultúr láidir seirbhíse a chothú, an obair a ghabháil chugainn féin agus a bheith bródúil aisti.
- A bheith oscailte, dul i mbun comhairliúcháin, éisteacht le daoine eile agus a gcuid tuairimí a mheas.

Déileáil le Daoine sa Roinn

- A bheith ag comhoibriú leo, ag roinnt faisnéise agus acmhainní leo, agus a bheith in ann comhspriocanna a bhaint amach.
- Anailís neamhchlaonta a dhéanamh ar shaincheisteanna agus faisnéis agus fianaise a scrúdú go hoibiachtúil
- Timpeallacht thacúil dhearfach oibre a chothú inar féidir leis an bhfoireann a gcion féin a dhéanamh.
- Cultúr oibre atá spreagtha ag feidhmíocht a threisiú.
- Aitheantas a thabhairt do dhaoine tionscantacha agus d'fheabhsú leanúnach.
- Aghaidh a thabhairt ar shaincheisteanna go réamhghníomhach, glacadh le haiseolas cuiditheach mar chabhair chun feabhsú leanúnach a dhéanamh.

Agus Muid ag Déileáil le Comhghleacaithe

- Caidreamh spreagúil agus tacúil a choimeád ar bun lenár gcomhghleacaithe.
- Aitheantas a thabhairt nuair a bhíonn sé tuillte.
- Rialacha agus coinníollacha a chur I bhfeidhm go cothrom, cóir agus go comhsheasmhach.
- Cleachtais acmhainní daonna a chur I bhfeidhm le tacú lenár bhfoireann.
- Meas a bheith again a roil ár gcomhghleacaithe go léir agus ar a ndéanann said.

A Bheith de Shíor ag Foghlaim, ag Forbairt and ag Feachsú

- Cur le scileanna trí oiliúint éifeachtach agus trí chultúr foghlama a fhorbairt.
- Foireann chumasach a fhorbairt trí dheiseanna oiliúna agus foghlama.
- Eolais agus scileanna nua a fhoghlaim I gcónaí.
- Tuiscint a bheith again ar an gcineál iompair agus ar na tréithe atá riachtanach le bheith éifeachtach agus muid ag comhlíonadh na ról atá again.
- Foghlaim ó thaithí agus dul I bhfeabhas.

Tá an TAC tiomanta d'oscailteacht agus do thrédhearcacht i ngach gné dár gcuid oibre. Baineann siad sin le réimse rudaí ón chaoi a bhforbraímid beartas go rudaí mar ár rannpháirtíocht leis an bpobal, le páirtithe leasmhara agus leis an Oireachtas.

ÁR GCUSTAIMÉIRÍ

Cuireann an oifig seo próiseas achomharc neamhspleách ar fail maidir le diospóidí cánach a éisteacht agus moltóireacht a dhéanamh orthu, sa chaoi go n-éistimid agus go socraímid achomairc ar chinntí agus ar shocruithe na gCoimisinéirí Ioncaim agus an Biúró um Shócmhainní Coiriúla ("CAB"), maidir le cáin agus dleacht.

Bíonn raon leathan client again, lena n-áirítear daoine aonair, comhlachtaí chorpraithe, comhlachais dheonacha nó charthanachta agus a gcuid ionadaithe, chomh maith le hoifigigh de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim agus an CAB.

Maidir lenár bhfoireann féin is custaiméirí inmheánacha iad agus soláthraithe seirbhíse dár gcustaiméirí seachtracha.

ÁR DTIOMANTAS DÁR GCUSTAIMÉIRÍ

Tá an TAC tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, éifeachtach agus cúirtéiseach a sholáthar dár gcustaiméirí go léir, agus don tseirbhís sin a bheith ar ardchaighdeán agus i gcomhréir leis

an 12 Phrionsabal um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí. (féach leathanach 10) Agus é sin á dhéanamh againn, beidh aird againn ar riachtanais agus cúinsí ar leith ár gcustaiméirí agus meas againn ar a gcearta faoin reachtaíocht comhionannais agus reachtaíocht eile.

ÁR BHFEIDHMÍOCHT

Tá sonraí faoinár seirbhísí agus na caighdeáin a bhfuil sé d'aidhm againn a bhaint amach le fáil inár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí. Leanfaimid ar aghaidh ag déanamh monatóireachta agus measúnaithe ar ár bhfeidhmíocht agus foilseoimid na torthaí inár nAthbhreithniú Bliantúil.

SOLÁTHAR FAISNÉISE

Leanfaimid ar aghaidh ag cur réimse leathan ábhair ar fáil a mbeidh baint aige lenár gcustaiméirí agus a gcuirfidh siad spéis ann agus déanfaimid é sin ar bhealach inrochtana, soiléir agus tráthúil ar ár láithreán gréasáin agus inár bhfoilseacháin. Is féidir eolas a chur ar fáil freisin tríd an bpróiseas um Shaoráil Faisnéise faoi réir rialacha an phróisissin.

DUL I DTEAGMHÁIL LEIS AN TAC

Má thagann tú go pearsanta chugainn, má ghlaonn tú orainn ar an teileafón, má scríobhann tú nó má sheolann tú ríomhphost chugainn, déileálfaimid le do cheist go tapa agus déanfaimid iarracht freagra a bheidh iomlán agus cabhrach a sholáthar duit.

COMHFHREAGRAS I SCRÍBHINN NÓ RÍOMHPHOST

- Nuair is cuí, déanfaimid gach comhfhreagras i scríbhinn a admháil laistigh de 10 lá oibre ón am a fhaightear é.
- Eiseofar freagra iomlán laistigh de 20 lá oibre ón am a fhaightear é.
- Scríobhfaimid i dteanga shoiléir agus má úsáidimid téarmaí teicniúla, déanfaimid iad a mhíniú.
- Eiseofar freagra uathoibrithe ríomhphoist mura mbíonn an fhoireann san oifig.
- Beidh ainm teagmhála, uimhir theileafóin agus/nó seoladh ríomhphoist san áireamh ar fhreagraí.
- Tá amanna freagartha ar leith leagtha amach sa dlí maidir le déileáil le hiarratas um shaoráil faisnéise agus cloífimid leo.

GLAONNA TEILEAFÓN

- Freagróimid glaonna teileafóin go pras agus tabharfaimid ár n-ainmneacha agus ár réimsí oibre.
- Beimid cabhrach agus cúirtéiseach leat agus tabharfaimid an oiread faisnéise agus is féidir duit, nó nuair is ábhartha, treoróimid thú chuig an réimse nó an duine ceart.
- A mhéid is féidir ní aistreofar aon glaoiteoir níos mó ná uair amháin le linn aon ghlao gutháin.
- Más rud é nach féidir linn déileáil le d'fhiosrúchán láithreach, breacfaimid síos do shonraí agus glaofaimid ar ais ort chomh luath agus is féidir.
- Más rud é nach bhfuilimid ag ár ndeasca déanfaimid ár nglórphost a ghníomhachtú. Déanfaimid iarracht freagra a thabhairt go pras ar theachtaireachtaí glórphoist agus é mar aidhm ghinearálta againn, freagra a thabhairt laistigh de lá oibre amháin.

CUAIRTEOIRÍ CHUIG ÁR NOIFIGÍ

- Léireofar ómós do gach cuairteoir, déileálfar go cúirtéiseach leo.
- Déileálfaimid le do chuid fiosruithe go héifeachtúil agus go pras. Mura mbaineann d'fhiosrú leis an TAC, déanfaimid gach iarracht chun tú a threorú chuig an Roinn nó an Oifig ina mbeifear in ann cabhrú leat.
- Cinnteoimid go mbeidh ár n-ionaid fáiltithe agus cruinnithe glan, inrochtana agus go ndéanfar iad a chothabháil go han-mhaith.
- Tabharfaidh baill foirne a bheidh ag súil le glaoiteoirí fógra don oifig fáilte.

AN LEIBHÉAL SEIRBHÍSE AR FÉIDIR A BHEITH AG SÚIL LEIS

Aithnímid go mbíonn riachtanais agus tosaíochtaí difriúla ag custaiméirí agus iad ag déileáil leis an TAC agus go mb'fhéidir go mbeadh gealltanais shonracha uathu maidir le soláthar seirbhíse. Go háirithe:

CUSTAIMÉIRÍ A BHFUIL RIACHTANAIS FAOI LEITH ACU

- Déanfaimid gach iarracht inár seirbhísí go léir a chinntiú go ndéileálfar i gceart le custaiméirí a bhfuil riachtanais faoi leith acu.
- Ba cheart ceisteanna a bhaineann le cúrsaí míchumais nó rochtana a sheoladh chuig an Oifigeach Idirchaidrimh do Dhaoine faoi Mhíchumas nó chuig Oifigeach Rochtana na TAC de réir mar is cuí (féach leathanach 9).

SOLÁTHRAITHE

- Beidh nósanna imeachta soiléire, neamhchlaonta agus trédhearcacha againn maidir le tairiscintí agus ceannach de réir na dTreoirlínte maidir le Soláthar Poiblí.
- Cinnteoimid go ndéanfar íocaíochtaí le soláthraithe de réir na reachtaíochta agus na rialachán um Íoc Pras.

SEIRBHÍS TRÍ GHAEILGE

- Déanfaimid gach iarracht freastal ar chustaiméirí ar mian leo gnó a dhéanamh trí Ghaeilge.
- Déanfar comhfhreagras a fhaightear i nGaeilge a fhreagairt i nGaeilge.
- Táimid tiomanta do chomhlíonadh ár n-oibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 (arna leasú).

LÁITHREÁN GRÉASÁIN/MEÁIN SHÓISIALTA/FOILSEACHÁIN

- Tá an TAC tiomanta do chothabháil agus d'fhorbairt leanúnach an láithreáin gréasáin (www.taxappealsireland.ie) lena chinntiú go bhfuil sé inrochtana, faisnéiseach agus cothrom le dáta.
- Tá suíomh ag an TAC ar:
    - Twitter (@IRLTaxAppeals)
- Cinnteoimid go mbeidh ár gcuid foilseachán soiléir, go bhfreastalóidh siad ar riachtanais na ndaoine a úsáideann iad agus go mbeidh siad ar fáil ar ár láithreán gréasáin.

AISEOLAS: CABHRAIGH LINN CHUN CABHRÚ LEAT

Cuirimid fáilte roimh aiseolas maidir le haon ghné dár seirbhísí agus spreagaimid daoine lena thabhairt. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn trí ríomhphost ag info@taxappealsireland.ie.

NÓS IMEACHTA LE GEARÁIN A DHÉANAMH

Má bhíonn tú míshásta leis an tseirbhís a fhaigheann tú, téigh i dteagmháil linn. Más rud é nach féidir an gearán a réiteach leis an mball foirne lena raibh tú ag déileáil nó leis an rannóg, is féidir leat do ghearán a sheoladh chuig an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí faoi mar atá leagtha amach inár Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh (Cuid 3). Déileálfar le gach gearán go pras, go cothrom agus go neamhchlaonta. Déanfaimid ár ndícheall chun rudaí a chur ina gceart má bhíonn botún déanta againn. Má bhíonn tú míshásta fós, féadfaidh tú do ghearán a tharchur chuig Oifig an Ombudsman.

SAORÁIL FAISNÉISE

Cloíonn an TAC go hiomlán leis an reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise. Déanfaimid gach iarracht an oiread eolais a chur ar fáil duit agus is féidir go neamhfhoirmiúil gan dul i muinín téarmaí an Achta. Más mian leat iarratas foirmiúil a dhéanamh faoin Acht, áfach, ba cheart duit dul i dteagmháil leis an Oifigeach um Shaoráil faisnéise - tá sonraí teagmhála le fáil ar an gcéad leathanach eile.

Tá treoir maidir le faisnéis a rochtain faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise le fáil ar ár láithreán gréasáin ag http://www.taxappealsireland.ie.

OIBLEAGÁIDÍ REACHTÚLA

Tá an TAC tiomanta go hiomlán do chomhlíonadh gach oibleagáid reachtúil ábhartha lena n-áirítear Cosaint Sonraí, Comhionannas, Saoráil Faisnéise, Íoc Pras Cuntas, agus Sábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair.

CONAS TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LINN

Uaireanta oscailte: Ó Luan go Aoine ó 9.00am go 4.00pm.

Oifig na TAC	**An Coimisiún Um Achomhairc Chánach** **Cúirt Mhic Liam,** **Clós Líosain,** **Baile Átha Cliath 2** **D02 YW24**
Teileafón	**+353 1 662 4530**
An Gréasán	**www.taxappeals.ie**
Seoladh Ríomhphost na TAC	**info@taxappealsireland.ie**
Oifigeach um Sheirbhísí do Chustaiméirí – Maria O'Keeffe	**maria.okeeffe@taxappeals.ie**
Oifigeach Rochtana - Paddy O'Keeffe	**tacaccessofficer@taxappeals.ie**
An Oifigeach um Shaoráil Faisnéise – Paddy O'Keeffe	**Ríomhphost** **foi@taxappeals.ie** **Teileafón +353 1 663 0729**
Oifigeach Cosanta Sonraí – Emma Weldridge	**dpo@taxappeals.ie**

Cuid 2 - Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí

RÉAMHRÁ

Is é príomhról an TAC moltóireacht, éisteacht agus socrú a dhéanamh i ndáil le hachomhairc ar chinntí agus ar shocruithe a rinne na Coimisinéirí Ioncaim agus an CAB maidir le cáin agus dleacht. Tá na sainfheidhmeanna ag na Coimisinéirí um Achomhairc leagtha amach in alt 6 den Acht Airgeadais (Achomhairc Chánach) 2015.

Tá ceangal ar na Coimisinéirí um Achomhairc, agus iad ag comhlíonadh a ndualgas, a chinntiú go bhfuil na cúrsaí faoina mbráid inrochtana, cothrom agus curtha de láimh chomh tapa agus is féidir.

Tá ár spriocanna, faoi mar atá siad leagtha amach sa Phlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí, de réir na samhla SICRU (.i. tá siad Sonrach, Intomhaiste, Comhaontaithe, Réalaíoch agus Uainithe). **Ní chruthaíonn siad aon chearta dlíthiúla do chustaiméirí, áfach.**

MISEAN AGUS CUSTAIMÉIRÍ

Tá sonraí maidir le Misean agus Custaiméirí na TAC le fáil inár gCairt Chustaiméirí (Cuid 1).

PRIONSABAIL MAIDIR LE SEIRBHÍS ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ

Tá an TAC tiomanta do na leibhéil is airde seirbhíse a sholáthar dár gcustaiméirí go léir i gcomhréir leis an 12 Threoirphrionsabal maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí:

1. Caighdeáin um Sheirbhís Ardchaighdeáin
2. Comhionannas/Éagsúlacht
3. Rochtain Fhisiciúil
4. Faisnéis
5. Tráthúlacht agus Cúirtéis
6. Gearáin
7. Achomhairc
8. Comhairliúchán agus Measúnú
9. Rogha
10. Comhionannas na dTeangacha Oifigiúla
11. Comhordú Níos Fearr
12. Custaiméir Inmheánach

Tá an chaoi ina gcuirfidh an TAC na prionsabail sin i bhfeidhm leagtha amach **inár gCairt do Chustaiméirí** (Cuid 1).

FEIDHMÍOCHT A THOMHAS AGUS A MHEAS

Déantar ár bhfeidhmíocht seirbhíse do chustaiméirí a thomhas agus a mheas i bhfianaise an 12 Phrionsabal maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí, ár ngealltanais mar atá leagtha amach inár gCairt do Chustaiméirí (Cuid 1) agus i líon na ngearán a fhaighimid. Foilseofar sonraí faoinár bhfeidhmíocht inár nAthbhreithniú Bliantúil.

Leagtha amach thíos tá gach ceann den 12 Phrionsabal maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí mar aon leis na tomhais a rinneamar orthu.

1. CAIGHDEÁIN UM SHEIRBHÍS ARDCHAIGHDEÁIN

Ráiteas a fhoilsiú ina leagtar amach nádúr agus caighdeán na seirbhíse ar féidir le custaiméir a bheith ag súil leis, agus é a thaispeáint go feiceálach ag an bpointe ina gcuirtear na seirbhísí ar fáil.

Tomhas

- Beidh ár gCairt Chustaiméirí, ár bPlean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí agus ár Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh ar fáil ag gach pointe fáiltithe agus ar ár láithreán gréasáin.

2. COMHIONANNAS/ÉAGSÚLACHT

Deimhin a dhéanamh de go gcaitear go cothrom le gach duine faoi mar atá bunaithe sa reachtaíocht comhionannais, agus oiriúnú don éagsúlacht d'fhonn cur le comhionannas na ngrúpaí atá clúdaithe ag an reachtaíocht chomhionannais (ar bhunús inscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil). Na bacainní a aithint atá ag daoine atá ag fulaingt bochtaineachta agus eisiata shóisialta maidir le rochtain a fháil ar sheirbhísí, agus na bacainní geografacha a aithint atá le sárú ag daoine chun seirbhísí a fháil, agus oibriú chun deireadh a chur leis na bacainní sin.

Tomhais

- Cinnteoimid go leanfar ar aghaidh ar fud na TAC ag díriú ar chomhionannas agus ar éagsúlacht.
- Cinnteoimid go gcaithfear go cothrom leis na custaiméirí go léir agus de réir na reachtaíochta ábhartha.

3. ROCHTAIN FHISICIÚIL

Oifigí poiblí a chur ar fáil atá glan agus inrochtana agus a chinntíonn príobháideacht, a chomhlíonann caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, sa chaoi sin, a éascaíonn rochtain do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu.

Tomhais

- Cuirfimid cóiríocht chompordach, ghlan, inrochtana ar fáil agus cloífimid le caighdeáin cheirde agus sábháilteachta le haghaidh gach custaiméir.
- Ba cheart dul i dteagmháil leis an Oifigeach Rochtana faoi aon deacrachtaí maidir le rochtain.
- Comhlíonfar an reachtaíocht Sláinte agus Sábháilteachta.

4. FAISNÉIS

Glacfaimid le cur chuige réamhghníomhach maidir le soláthar faisnéise atá soiléir, tráthúil agus cruinn agus a bheidh ar fáil ag gach pointe teagmhála, agus a shásóidh riachtanais daoine a bhfuil riachtanais shonracha acu. Déanfaimid deimhin de go mbainfear leas iomlán as an gcumas a chuireann Teicneolaíocht Eolais ar fáil agus go leanfar na treoirlínte faoi fhoilsiú ar an ngréasán maidir leis an bhfaisnéis a chuirfear ar láithreáin ghréasáin na seirbhíse poiblí. Leanfaimid ar aghaidh leis an bhfeachtas chun simpliú a dhéanamh ar rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta.

Tomhais

- Maidir leis an fhaisnéis go léir a chuireann an TAC ar fáil cinnteoimid go mbeidh sí soiléir, tráthúil, cruinn agus inrochtana ag ár gcustaiméirí sa bhfoirm is oiriúnaí dóibh.
- Foilseoimid an oiread agus is féidir den fhaisnéis sin ar ár láithreán gréasáin.
- Cinnteoimid go sásóidh ár suíomh gréasáin na treoirlínte maidir le hinrochtaineacht gréasáin.
- Déanfaimid gach iarracht lena chinntiú go gcuirfear an fhaisnéis ar fáil san oiread formáidí éagsúla agus is praiticiúil.

5. TRÁTHÚLACHT AGUS CÚIRTÉIS

Seirbhísí ardchaighdeáin a chur ar fáil le cúirtéis, íogaireacht agus a laghad moille agus is féidir, agus atmaisféar comh-mheasa a chothú idir soláthraí agus custaiméir.

Tomhais

- Cinnteoimid go gcaithfear leis na custaiméirí go léir le cúirtéis agus go ndéileálfar le gach fiosrúchán go pras agus go héifeachtach.
- Cinnteoimid go dtabharfaidh an fhoireann go léir a n-ainmneacha agus a rannóga nuair a fhreagraíonn siad glaonna teileafóin.
- Cinnteoimid go ndéanfar gach teachtaireacht glórphoist a nuashonrú go rialta agus go dtabharfar freagra ar gach teachtaireacht ghlórphoist laistigh de 3 lá oibre ón am a fhaightear iad.
- Cinnteoimid go mbeidh na sonraí teagmhála iomlána ar fáil ar gach cumarsáid i scríbhinn nó ar ríomhphost ón TAC.

6. GEARÁIN

Córas dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid a choinneáil chun déileáil le gearáin faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil.

Tomhais

- Tá an nós imeachta le gearáin a dhéanamh atá i bhfeidhm againn soiléir (Cuid 3) agus beidh sé sin ar fáil ag gach pointe fáiltithe agus ar ár láithreán gréasáin.
- Cinnteoimid go n-admhófar gach gearán laistigh de 5 lá oibre ón am a fhaightear é agus go gcaithfear go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rúnleis.

- Cinnteoimid go ndéanfar na gearáin a imscrúdú agus freagra a eisiúint laistigh de 20 lá oibre.

7. ACHOMHAIRC

Coinneoimid córas foirmiúil, dea-fhógartha, inrochtana, trédhearcach agus simplí le húsáid ar siúl le déileáil le hachomhairc nó athbhreithnithe ó chustaiméirí atá míshásta le cinntí maidir le seirbhísí.

Tomhais

- Tá sonraí faoin chaoi le hachomharc a dhéanamh in aghaidh cinntí leagtha amach inár nós imeachta le gearáin a dhéanamh.

8. COMHAIRLIÚCHÁN AGUS MEASÚNÚ

Cur chuige struchtúraithe maidir le comhairliúchán éifeachtach leis an gcustaiméir a sholáthar maidir le forbairt, cur ar fáil agus athbhreithniú seirbhísí agus deis a bheith ag an gcustaiméir a bheith rannpháirteach ann. A chinntiú go ndéanfar measúnú bríoch ar sholáthar seirbhísí.

Tomhais

- Cuirtear fáilte roimh chustaiméirí a dtuairimí agus a mbarúlacha a sheoladh chugainn tríd an stiúrthóir gréasáin (info@taxappealsireland.ie).
- Foilseofar sonraí faoinár ndul chun cinn maidir le hoibriú na TAC agus seirbhís do chustaiméirí inár nAthbhreithniú Bliantúil.

9. ROGHA

Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, maidir le seirbhísí a sholáthar lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus an méid ama a thógann sé chun iad a sholáthar. Teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn a úsáid chun rochtain agus roghanna uasta a chinntiú mar aon le hardchaighdeán soláthair.

Tomhais

- Rogha a chur ar fáil, nuair is féidir, maidir le seirbhísí a sholáthar lena n-áirítear modhanna íocaíochta, suíomh na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus an méid ama a thógann sé chun iad a sholáthar.
- Bainfimid úsáid as teicneolaíochtaí atá ar fáil agus ag teacht chun cinn chun rochtain agus roghanna uasta a chinntiú mar aon le hardchaighdeán soláthair.

10. COMHIONANNAS NA DTEANGACHA OIFIGIÚLA

Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Ghaeilge nó go dátheangach agus custaiméirí a chur ar an eolas go bhfuil sé de cheart acu rogha a dhéanamh go ndéileálfar leo trí cheachtar den dá theanga oifigiúla.

Tomhais

- Cloífimid le reachtaíocht na dTeangacha Oifigiúla agus le treoracha an Choimisinéara Teanga agus an Roinne Forbartha Tuaithe agus Pobail agus

Gaeltacht.

- Spreagfaimid an fhoireann le páirt a ghlacadh i gcúrsaí Gaeilge.
- Foilseoimid doiciméid roghnaithe i nGaeilge agus i mBéarla araon mar atá leagtha amach inár Scéim Ghaeilge.
- Féachaimid go mbeidh baill foirne ar fáil le déileáil le haon cheisteanna i nGaeilge.

11. COMHORDÚ NÍOS FEARR

Cothóimid cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite maidir le seirbhísí poiblí a chur ar fáil.

Tomhas

- Spreagfaimid comhordú agus comhtháthú maidir le cur ar fáil na seirbhísí.

12. CUSTAIMÉIR INMHEÁNACH

A chinntiú go n-aithnítear baill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtugtar tacaíocht chuí dóibh agus go rachfar i gcomhairle leo maidir le saincheisteanna a bhaineann le soláthar seirbhíse.

Tomhais

- Cuirfimid an leibhéal céanna seirbhíse ar fáil dár gcomhghleacaithe is a thugaimid dár gcustaiméirí seachtracha.
- Mar chuid den phróiseas ionduchtaithe sa TAC, tabharfar eolas don fhoireann faoi sheirbhís do chustaiméirí inmheánacha agus seachtracha.
- Cinnteoimid go dtabharfar tacaíocht dár gcomhghleacaithe inmheánacha trí thionscnaimh foghlama maidir le seirbhísí a chur ar fáil.
- Coinneoimid ár gcairt eagrúcháin cothrom le dáta lena chinntiú go mbeidh na freagrachtaí go léir soiléir.

COMHAIRLIÚCHÁN

Déanfaidh an tOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí monatóireacht ar aiseolas (lena n-áirítear gearáin) ónár gcustaiméirí agus tabharfaidh tuairisc fúthu in Athbhreithniú Bliantúil na TAC agus ar láithreán gréasáin na TAC. Glacfaidh an TAC páirt freisin sa Líonra Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus cuirfear feabhsuithe i bhfeidhm nuair a bhíonn gá leo.

Tá sonraí maidir le conas teagmháil a dhéanamh linn le fáil inár **gCairt Chustaiméirí** (Cuid 1) agus inár **Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh** (Cuid 3).

Cuid 3 – Nós Imeachta le Gearáin a Dhéanamh

CAD IS GEARÁN ANN?

Is é an sainmhíniú a thugaimid ar ghearán ná léiriú míshástachta maidir le seirbhís nó seirbhísí a chuireann an TAC ar fáil, faoi mar atá leagtha amach inár dtiomantais sa Cairt Chustaiméirí (Cuid 1) agus sa Plean Gnímh um Sheirbhís do Chustaiméirí (Cuid 2).

CONAS GEARÁN A DHÉANAMH

Má tá cúis ghearáin agat, ba cheart é a dhéanamh ar dtús i rannóg ábhartha na TAC. Déanfaidh an fhoireann ansin iarracht déileáil gan mhoill leis an tsaincheist nó, más rud é nach baineann an gearán le seirbhís a chuirimid ar fáil, treoróidh siad thú chuig an gcomhlacht cuí. Más rud é nach bhfuil ainm an duine sa rannóg ar eolas agat ar cheart duit dul i dteagmháil leis nó léi, nó mura bhfuil tú cinnte cén comhlacht inar cheart duit do ghearán a dhéanamh, sa chás sin ba cheart duit do ghearán a dhéanamh leis an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí.

Más rud é nach féidir le foireann na rannóige do ghearán a réiteach, nó mura mbíonn tú sásta lena bhfreagra, is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh leis an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí, a scrúdóidh an gearán ar do shon.

Is féidir leat gearán a dhéanamh go pearsanta, ar an nguthán, i scríbhinn nó trí ríomhphost (féach leathanach 8 thuas chun teacht ar shonraí teagmhála).

AN FHAISNÉIS ATÁ RIACHTANACH

Ba mhór an chabhair é ó thaobh imscrúdú do ghearáin dá gcuirfeá na sonraí seo a leanas ar fáil:

- D'ainm, do sheoladh agus do sheoladh ríomhphoist.
- Cad é go díreach nach raibh tú sásta leis.
- Ainm an oifigigh nó na rannóige lena raibh tú ag déileáil.
- Uimhir ghutháin le glaoch uirthi i rith an lae.

ÁR DTIOMANTAIS AGUS MUID AG DÉILEÁIL LE GEARÁIN FHOIRMIÚLA

- Déanfaimid gach gearán a admháil laistigh de 5 lá oibre.
- Déanfaimid gach gearán a iniúchadh agus tabharfaimid freagra ar do ghearán laistigh de 20 lá oibre nó, i gcás nach bhfuil sé sin indéanta, eiseofar freagra eatramhach chugat ag míniú an scéil agus tabharfar le fios cathain a thabharfar freagra substaintiúil ort.
- Déileálfar le gach gearán go pras, go cothrom, go neamhchlaonta agus faoi rún.
- Coinneoimid taifid maidir le gearáin ar leithligh ó na taifid eile.
- Déanfaimid deimhin de nach ndéanfar aon ghearán a rinne tú de mheon macánta a úsáid chun tú a chur faoi mhíbhuntáiste amach anseo.
- Déanfaimid ár ndícheall foghlaim ó bhotúin lena chinntiú nach dtarlóidh a leithéidí arís.

PRÓISEAS ACHOMHAIRC

Mura mbíonn tú sásta le toradh an imscrúdaithe a dhéanann an tOifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí, féadfaidh tú an scéal a achomharc chuig Paddy O'Keeffe. Beidh na spriocdhátaí céanna ann maidir le freagra a thabhairt ar achomhairc is atá i gcás gearán foirmiúil (atá leagtha amach thuas).

Mionsonraí	Paddy O'Keeffe An Coimisiún Um Achomhairc Chánach Cúirt Mhic Liam Clós Líosain Baile Átha Cliath 2 D02 YW24
ríomhphost	Paddy.okeeffe@taxappeals.ie

MURA MBÍONN AN T-ÁBHAR RÉITITHE FÓS

Mura mbíonn tú sásta le toradh d'achomhairc, beidh sé de cheart agat achomharc a dhéanamh chuig Oifig an Ombudsman. Tá an tOmbudsman neamhspleách go hiomlán ar an Rialtas agus tá an tseirbhís saor in aisce.

Mionsonraí	Oifig an Ombudsman 18 Sráid Líosain Íochtarach Baile Átha Cliath 2
Teileafón/Uimhir Facs	(01) 639 5600 1890 223 030 (Íosghlao) (01) 639 5674 (Facs)
Suíomh gréasáin	www.ombudsman.gov.ie
ríomhphost	ombudsman@ombudsman.gov.ie

Ní bheidh tionchar ag aon ní sa nós imeachta gearán ar do chearta reachtúla faoi Shaoráil Faisnéise, Cosaint Sonraí, ná aon reachtaíocht ábhartha eile.

AN PRÓISEAS GEARÁN

Céim 1

- Déan teagmháil leis an TAC agus pléigh an scéal leis an Rannóg ábhartha nó leis an Oifigeach um Sheirbhís do Chustaiméirí a dhéanfaidh an gearán a scrúdú agus a chuirfidh scéal ar ais chugat
- Mura mbíonn sé réitithe fós téigh go Céim 2

- Déan teagmháil le hOifigeach Achomhairc na TAC a dhéanfaidh an gearán a scrúdú agus a chuirfidh scéal ar ais chugat
- Mura mbíonn sé réitithe fós téigh go Céim 3

- Déan teagmháil le hOifig an Ombudsman agus iarr ar an Oifig sin do ghearán a scrúdú
- Níl dul thar chinntí an Ombudsman agus tá siad ceangailteach