



Ráiteas beartais

Is é an ról nó an cúram atá ar Sheirbhís Thithe an Oireachtais (an **tSeirbhís**) ná tacú leis an obair a dhéanann Tithe an Oireachtais, a gCoistí, agus Comhaltaí na dTithe trí sheirbhísí agus áiseanna Oireachtais ar ardchaighdeán a sholáthar; inrochtaineacht agus rannpháirtíocht phoiblí a chur chun cinn le gnó an Oireachtais; agus cuidiú le gach duine a thugann cuairt ar na Tithe.

Táimid tiomanta do sheirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar a fhreagraíonn do riachtanais Thithe an Oireachtais, chomhaltaí na dTithe, agus ár ngrúpaí custaiméirí uile, lena n-áirítear daoine den phobal.

I gcomhréir leis an gCairt do Chustaiméirí agus an Phlean Gníomhaíochta, féadfaidh aon duine a dhéanann teagmháil leis an tSeirbhís a bheith ag súil leis na nithe seo a leanas:

- go gcuirfimid ár seirbhísí ar fáil ar bhealach cóir, éifeachtach agus neamhchlaonta;
- go mbeimid cúirtéiseach agus ómósach leat;
- go bhféachfaimid le hiarratais a réiteach ar an gcéad ásc;
- go gcuirfimid faisnéis agus comhairle ar fáil ar bhealach soiléir, cruinn agus caoithiúil;
- go gcabhróimid le gach duine a thugann cuairt ar Thithe an Oireachtais nó a bheidh ag iarraidh faisnéis maidir leis an obair a dhéanann Tithe an Oireachtais.

Ar an dul céanna, féadfaidh foireann na Seirbhíse a bheith ag súil leis an gcéanna agus ba cheart go mbeidís ag súil le réasún go n-iompróidh aon duine a dhéanann cumarsáid leo ar bhealach réasúnta.

Déantar formhór mór na cumarsáide leis an tSeirbhís ar bhealach socair, cúirtéiseach agus measúil, lena n-áirítear le linn amanna nuair a bhíonn strus i gceist. Tarlaíonn sé uaireanta, áfach, go bpléitear leis an tseirbhís ar bhealach míreasúnta agus do-ghlactha.

Cé go dtuigeann an tSeirbhís go bhféadfadh daoine a bhfuil deacrachtaí pearsanta acu nó a bhfuil míshuaimehnas orthu teagmháil a dhéanamh linn, ní ionann sin agus a rá go bhfuilimid sásta glacadh le foréigean, íde béil, maslaí, nó iompar maslach, drochbheasach nó bagrach atá dírithe ar ár bhfoireann. Ar an gcaoi chéanna, ní ghlactar le cumarsáid áirithe (ar an nguthán nó i scríbhinn) a chaitear an iomarca ama nó acmhainní uirthi mar gheall ar mhinicíocht nó ar mhéid na cumarsáide.

Sa bheartas seo, déantar cur síos ar na bealaí a bhfreagróidh an tSeirbhís ar na cásanna eisceachtúla sin nuair a théann an t-dirghníomhú thar leibhéal inghlactha. Leagtar amach thíos roinnt samplaí den iompar a chumhdaítear faoin mbeartas seo. Is é cuspóir an bheartais seo ná míniú a thabhairt ar na céimeanna a fhéadfaidh an tSeirbhís a ghlacadh nuair a bhíonn aon duine ag iarraidh dul i ngleic linn go míreasúnta nó iad féin a iompar go míreasúnta. Sa bheartas seo, soláthraítear freagairt chéimnithe ón tSeirbhís i gcomhréir

le cineál agus déine aon teagmhais a bhaineann le hiompar mírreasúnta a thagann chun cinn. D'fhéadfadh sé go mbeidh ar an tSeirbhís srian a chur leis an teagmháil a dhéanann duine leis an tSeirbhís. I gcásanna tromchúiseacha, d'fhéadfadh sé go gcuirfeadh srian leis an teagmháil a dhéanann duine leis an tSeirbhís ar feadh tréimhse shonraithe nó éiginnte.

Ba cheart an beartas seo a léamh i gcomhar leis an gCairt do Chustaiméirí agus le Plean Gníomhaíochta Sheirbhís Thithe an Oireachtais ina leagtar amach an t-ardchaighdeán seirbhíse do chustaiméirí a bhaineann le gach duine a bhíonn ag iarraidh teagmháil a dhéanamh leis an tSeirbhís.

Is é **Beartas Sábháilteachta Cuairteoirí agus Slándála** an Oireachtais an beartas is infheidhme ina leagtar amach na coinníollacha a bhaineann le cead isteach i gcoimpléasc Theach Laighean. Níl aon rud sa bheartas seo ceaptha chun bheith in ionad an Bheartais um Shábháilteacht agus Slándáil Cuairteoirí ná tionchar a bheith aige air.

Níl sé mar aidhm ag an mbeartas seo srian a chur ar cheart aon duine gearán a dhéanamh faoi Nós Imeachta Sheirbhís Thithe an Oireachtais maidir le Gearáin ó Chustaiméirí. Ar an gcaoi chéanna, níl aon rud sa bheartas seo ceaptha chun cosc a chur ar aon duine aon chearta dlíthiúla atá ar fáil dóibh a fheidhmiú – mar shampla, faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 2014 nó faoin Acht um Chosaint Sonraí, 2018/an Rialachán Ginearálta AE maidir le Cosaint Sonraí nó faoin Acht Míchumais, 2005 nó faoi aon fhoráil reachtúil eile.

Ní bhaineann an beartas seo ach le hiompar mírreasúnta ó dhaoine den phobal a dhéanann teagmháil leis an tSeirbhís. Sa **Ráiteas Prionsabal agus Beartas um Dhínit agus Meas**, leagtar síos na caighdeáin maidir le meas, dínit, sábháilteacht, agus comhionannas a bhaineann le gach duine i bpobal an Oireachtais. Áirítear leis sin Comhaltaí na dTithe, an fhoireann atá fostaithe ag Comhaltaí agus páirtithe polaitíochta, intéirneachtaí agus iad siúd atá i mbun socrúcháin oibre, comhfhreagrachtaí polaitíochta a oibríonn sna Tithe agus foireann na Seirbhíse. Cuireann na prionsabail seo leis na caighdeáin iompair atá i gcóid iompair agus ráitis luacha de chuid Thithe an Oireachtais, na bpáirtithe polaitíochta agus na Seirbhíse d'fhonn an bhulaíocht, an ciapadh agus an gnéaschiapadh a chosc i láthair oibre an Oireachtais.

Na cineálacha iompair a chumhdaítear sa bheartas seo

D'fhéadfadh eachtra amháin ar leithligh nó níos mó a bheith i gceist le hiompar mírreasúnach nó d'fhéadfadh roinnt teagmhais nó cumarsáide thar thréimhse ama a bheith i gceist. D'fhéadfadh iompar ó bhéal, iompar fisiciúil nó iompar i scríbhinn a bheith i gceist le hiompar mírreasúnach.

Anseo thíos, tugtar roinnt samplaí den chineál iompair a mheasfaidh an tSeirbhís a bheith mírreasúnach chun críocha an bheartais seo. Ní liosta iomlán é seo agus d'fhéadfadh sé gur éagsúil i ngach cás a bheidh an t-iompar a mheastar a bheith mírreasúnach.

1. Marthanacht mhíréasúnach:

D'fhéadfadh na nithe seo a leanas a bheith i gceist leis seo:

- éilimh iomarcacha agus dhíreireacha a dhéanamh ar am na foirne i scríbhinn nó ar an teileafón;
- an iomarca ríomhphost a sheoladh go neamh-idirdhealaitheach chuig comhaltaí foirne éagsúla nó chuig comhaltaí foirne aonair, nó chuig comhaltaí foirne roghnaithe;
- glaoh a chur ar chomhaltaí foirne arís agus arís eile nó glaonna fada gutháin a chur ar comhaltaí foirne, go háirithe maidir le nithe ar tugadh aghaidh orthu roimhe sin;
- litreacha fada casta a scríobh agus a bheith ag súil le freagraí cuimsitheacha ar an bpointe;
- leanúint de chomhfhreagras a dhéanamh maidir le ní a bhfuil freagra tugtha ag an tSeirbhís dó cheana agus a mheasann sí a bheith críochnaithe – fiú tar éis aon sásra achomhairc a bheith curtha i gcrích;
- freagraí a lorg ar shaincheisteanna nó fiosrúcháin atá breithnithe ag an tSeirbhís cheana féin;
- diúltú glacadh le toradh fiosrúcháin agus a éileamh go dtabharfaidh an tSeirbhís aghaidh ar shaincheist nó ar fhiosrúchán athuair;
- leanúint le hargóint/tuairim a ardaíodh leis an tSeirbhís cheana agus a bhreithnigh an tSeirbhís cheana;
- éileamh a dhéanamh go scrúdóidh comhalta foirne eile ábhar a meastar a bheith críochnaithe cheana féin.

2. Éilimh mhíréasúnacha:

D'fhéadfadh na nithe seo a leanas a bheith i gceist leis seo:

- cur chuige nó toradh ar leith a éileamh i ndáil breithniú ar shaincheist nó fiosrúchán atá neamhréadúil nó díreireach nó ag féachaint le slí fhreagartha na Seirbhíse a threorú;
- éilimh a dhéanamh arís agus arís eile maidir le ní atá lasmuigh de shainchúram na Seirbhíse nó féachaint le dul i ngleic le saincheist atá lasmuigh de rialú nó de fhreagracht na Seirbhíse;
- cóipeanna de chomhaid rúnda nó faisnéis phearsanta a bhaineann le comhaltaí foirne a lorg;
- aird ar leith a éileamh, amhail comhfhreagras a chur isteach ar bhonn tosaíochta nó práinne agus gan chúis mhaith ann déanamh amhlaidh;
- réiteach a lorg ar shaincheist nó ar fhiosrúchán nach bhfuil réalaióch nó comhréireach leis an gceist a ardaíodh;
- iarracht a dhéanamh duine nó rannán a ró-ualú le comhfhreagras iomarcach lena n-áirítear ríomhphoist agus glaonna teileafóin;
- éileamh míréasúnach a dhéanamh go n-athrófar comhalta foirne atá ag déileáil le ceist.

3. Argóintí míréasúnacha nó neamhréasúnacha:

D'fhéadfadh na nithe seo a leanas a bheith ar áireamh leis seo:

- áibhéil a dhéanamh maidir le saincheisteanna a leagtar amach i gcumarsáid ar an teileafóin nó i scríbhinn;

- argóintí nach mbaineann le hábhar agus/nó argóintí míreasúnacha a chur i láthair nó argóintí a dhéanamh nach mbaineann leis an ábhar láithreach atá faoi chaibidil;
- an iomarca béime a leagan ar mhioncheisteanna nó díriú ar mhionsonraí nach bhfuil tábhacht leo nó mionsonraí nach mbaineann le hábhar;
- ag éileamh go nglacfar leis go bhfuil leagan áirithe de scéal fíor in ainneoin easpa fianaise oibiachtúil;
- cumarsáidí a rinneadh roimhe sin a athmhúnlú chun iad a chur i láthair mar cheist úr;
- ag diultú frith-argóintí a bhreithniú;
- a bheith treoraithe ag teoiricí comhcheilge gan bhunús nó dúil díoltais i gcoinne duine nó comhlacht poiblí eile;
- líomhaintí gan bhunús a dhéanamh nó ceisteanna nach bhfuil aon substaint leo a fhiosrú;
- comhfhreagras a dhéanamh leis an tSeirbhís maidir le casaoíd nó ábhar atá lasmuigh de shainchúram na Seirbhíse;
- argóintí nach bhfuil gá leo agus ar cur amú ama iad a dhéanamh.

4. Iompar pearsanta míreasúnta le linn plé a dhéanamh leis an tSeirbhís:

D'fhéadfadh sé go mbeidh ar áireamh leis seo:

- foréigean fisiciúil nó bagairtí foréigin nó ionsaitheachta (lena n-áirítear ó bhéal nó i scríbhinn) a úsáid i gcoinne chomhaltaí foirne na Seirbhíse;
- imeaglú, bulaíocht nó ciapadh nó mí-úsáid (ó bhéal nó i scríbhinn) na gcomhaltaí foirne;

- iompar drochbhéasach nó ionsaitheach, bagairtí féinchochair, ráitis mhaslacha, dhímheasúla, shearbhasacha nó clúmhillteacha a dhéanamh nó dul i mbun iompair atá ceaptha chun achrann a spreagadh. D'fhéadfadh go n-áireofaí leis seo postálacha ar líne nó tráchtanna a dhéantar ar na meáin shóisialta;
- líomhaintí bréagacha nó mailfseacha a dhéanamh i gcoinne na foirne nó gairmiúlacht nó neamhchlaontacht aon chomhalta foirne a cheistiú gan bhunús;
- dul i mbun trollála ar líne ar chomhaltaí foirne lena n-áirítear tráchtanna clúmhillteacha nó maslacha faoin bhfoireann a phostáil ar ardáin na meán sóisialta;
- iarracht a dhéanamh easaontas a spreagadh nó a chruthú, tús a chur le hargóintí nó suaitheadh a chur ar chomhaltaí foirne.

5. Easpa comhoibrithe míreasúnach:

D'fhéadfadh sé go mbeidh ar áireamh leis seo:

- gan freagra a thabhairt ar iarratais ar fhaisnéis bhreise ón tSeirbhís;
- mainneachtain cúiseanna saincheiste nó fiosrúcháin a shainathint go soiléir nó gníomhú go mímhacánta i gcur i láthair na faisnéise don tSeirbhís;
- faisnéis iomchuí a choimeád siar ón tSeirbhís;
- ábhar toirtiúil a chur i láthair nuair atáthar ag súil le freagraí beagnach láithreach;
- an cineál gearáin a athrú go bunúsach leath bealaigh trí phróiseas imscrúdaithe.

An tslí a ndéanfaidh an tSeirbhís iompar mírreasúnach a bhainistiú

I gcás go meastar iompar duine a bheith mírreasúnta, cuirfidh an tSeirbhís é sin in iúl dó nó di agus iarrfar ar an duine a iompar nó a hiompar a athrú. Déanfaidh comhalta foirne a fhluaingíonn aon iompar mírreasúnta an scéal a thuairisciú dá Bhainisteoir Líne nó dá Bainisteoir Líne go láithreach.

Tabharfar foláireamh don duine mura n-athraíonn sé nó sí a iompar nó a hiompar, nach mbeidh aon rogha ag an tSeirbhís ach srian a chur lena rochtain ar an tSeirbhís. Nuair is praiticiúil, scríobhfaidh an tSeirbhís chuig duine chun iarraidh air nó uirthi a iompar nó a hiompar a athrú sula gcuirfear srianta ar bith i bhfeidhm. Le linn di a leithéid a dhéanamh, cuirfidh an tSeirbhís in iúl don duine faoi na srianta atá beartaithe a chur i bhfeidhm mura bhfuil athrú ar iompar. Tabharfaidh an tSeirbhís míniú don duine maidir le cén fáth a meastar gur gá srian a chur ar rochtain ar an tSeirbhís.

Ag brath ar na himthosca, chomh maith le cineál agus déine an iompair mhírreasúnach atá i gceist, áirítear ar na srianta a d'fhéadfaí a chur ar dhuine cuid nó gach ceann díobh seo a leanas:

- A iarraidh go ndéantar teagmháil trí fhoirm shonraithe amháin (e.g. ríomhphost amháin);
- A iarraidh go ndéanfaí gach teagmháil le comhalta foirne ainmnithe amháin;
- A iarraidh go bhfuil glaonna teileafóin teoranta do laethanta agus amanna ar leith;
- Fad na nglanna gutháin a shrianadh;
- Méid an chomhfhreagrais scríofa (e.g. ríomhphoist) a shrianadh go teorainn shonraithe;
- Líon na bhfiosruithe ar féidir a dhéanamh leis an tSeirbhís a theorannú laistigh de thréimhse shonraithe;
- A iarraidh ar an duine comhaontú a dhéanamh faoina iompar nó faoina hiompar amach anseo.

Má leanann an t-iompar mírreasúnach ar aghaidh tar éis iarraidh ar dhuine a iompar nó a hiompar a mhodhnú, déanfaidh an tSeirbhís beart chun teagmháil an duine leis an tSeirbhís a shrianadh agus tiocfaidh éifeacht leis na srianta atá molta. Ní dhéanfar an cinneadh srianta a chur ar theagmháil an duine leis an tSeirbhís ach amháin tar éis don iompar atá i gceist agus leibhéal na seirbhíse a chuirtear ar fáil don duine atá i gceist a athbhreithniú go himmheánach i gcoinne na Cairte Custaiméara agus aon bheartais infheidhme eile. Is í an bhainistíocht shinsearach ag leibhéal an Phríomhoifigigh a dhéanfaidh aon chinneadh srianta a chur ar rochtain ar an tSeirbhís agus tar éis breithniú a dhéanamh ar na himthosca iomchuí go léir. Maidir le haon srianta a chuirfear i bhfeidhm, beidh siad cuí agus comhréireach mar fhreagra ar chineál agus tromchúis an iompair mhírreasúnta nár modhnaíodh tar éis iarratas a dhéanamh.

De ghnáth ní chuirfidh an tSeirbhís srian ar chumarsáid le duine ach amháin má mheastar gur freagra riachtanach agus comhréireach é seo ar an iompar mírreasúnach atá i gceist. Má leanann iompar mírreasúnta den chineál céanna nó eile tar éis céimeanna

a ghlacadh chun teagmháil leis an tSeirbhís a shrianadh, féadfar céimeanna breise a chur i bhfeidhm chun teagmháil a shrianadh tuilleadh mar fhreagra ar chineál agus tromchúis an iompair mhírreasúnaigh leanúnaigh.

Go heisceachtúil, i gcás go bhfuil iompar mírreasúnach an duine tar éis leanúint ar aghaidh fiú tar éis roinnt nó gach ceann de na céimeanna thuas a ghlacadh, d'fhéadfadh sé a bheith riachtanach don tSeirbhís deireadh a chur le gach teagmháil leis an duine ar feadh tréimhse sonraithe nó ar feadh tréimhse éiginnte nuair nach léiríonn an t-iompar aon chomharthaí de mhaolú mar is gá agus comhréireach sna himthosca. Is í an bhainistíocht shinsearach ag leibhéal an Phríomhoifigigh a dhéanfaidh aon chinneadh maidir le deireadh a chur le teagmháil le duine agus tar éis breithniú a dhéanamh ar na himthosca iomchuí go léir.

I gcás go gcuireann iompar duine atá i láthair go fisiciúil ar champas Thithe an Oireachtais sábháilteacht nó leas na foirne nó daoine eile i mbaol láithreach, iarrfar ar an duine imeacht.

Ní chuirfidh aon ní sa bheartas seo srian ar cheart aon chomhalta foirne deireadh a chur le glao gutháin nuair a bhíonn an glaoiteoir ionsaitheach, bagrach, maslach, imeaglaisithe nó ró-argóinteach. Sula gcuirtear deireadh le glao, cuirfidh an comhalta foirne in iúl don duine nach bhfuil a iompar nó a hiompar inghlactha agus go gcuirfear deireadh leis an nglao má leanann an t-iompar ar aghaidh.

Coimeádann an tSeirbhís a seasamh maidir le teagmhais a bhaineann le haon iompar mírreasúnach a thuairisciú don Charda Síochána nó d'údaráis iomchuí eile ag am ar bith. I gcás aon trácht clúmhillteach nó maslach a phostáiltear ar na meáin shóisialta nó trí throlláil ar líne ar chomhaltaí foirne, coimeádann an tSeirbhís a seasamh maidir le haon bhearta atá ar fáil di a ghlacadh chun a foireann a chosaint lena n-áirítear trí ábhar a phostáiltear ar líne a bhaint. I gcás go dteastaíonn freagra láithreach ar chúiseanna sábháilteachta agus leasa, féadfaidh sé nach dtabharfaimid rabhadh don duine roimh ré maidir leis an srian nó na srianta atá i bhfeidhm.

Cásanna iompair mhírreasúnaigh a thaifeadadh

Chun oibleagáidí dlíthiúla na Seirbhíse a chomhlíonadh, lena n-áirítear faoi reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta, déanfaidh an tSeirbhís gach cás d'iompar mírreasúnach ina bhfuil forálacha an bheartais seo á n-úsáid a thaifeadadh ar fhoirm teagmhais ag Príomhoifigeach an aonaid gnó lena mbaineann.

Cuirfear foirmeacha teagmhais comhlánaithe ar aghaidh chuig an gCeann Sábháilteachta sa tSeirbhís. Áireofar ainm agus sonraí teagmhála an duine, mar aon le sonraí aon ghníomhartha chun srian a chur ar a theagmháil leis an tSeirbhís a forchuireadh, i loga srianta ag ceann an aonaid gnó. Beidh rochtain ag ceannairí aonad gnó eile ar fud na Seirbhíse ar an loga.

Beidh an loga srianta ar fáil do chomhaltaí foirne cuí chun a chinntiú go gcloítear le haon srianta den sórt sin a forchuireadh.

Athbhreithniú

Is mór ag an tSeirbhís an t-aiseolas a fhaigheann sí ar a seirbhísí agus tá sí tiomanta do dhéileáil go cothrom agus go neamhchlaonta le gach úsáideoir seirbhíse. Nuair a d'fhéadfadh sé a bheith ina chabhair, breithneoidimid ar choigeartuithe féideartha ar ár seirbhís a d'fhéadfadh cabhrú leis an bhféidearthacht eachtraí iompair mírásúnach a laghdú sa todhcháí.

Déanfar athbhreithniú ar an mbeartas seo agus ar a chur i bhfeidhm tar éis tréimhse dhá bhliain.