

Cinneadh Lena mbunaítear treoirlínte maidir le conas déileáil le cumarsáidí mí-úsáide agus le gearáin arb ionann iad agus mí-úsáid próise

Doiciméad - 14/09/2020

Agus aird á tabhairt ar Airteagal 9.8 den Chinneadh ón Ombudsman Eorpach lena nglactar Forálacha Cur Chun Feidhme, ghlac an tOmbudsman Eorpach na treoirlínte seo a leanas:

1. Cuspóir na dtreoirlínte

Ba cheart don Ombudsman agus d'fhoireann an Ombudsman dul i mbun caidrimh mhúinte le saoránaigh agus meas, foighne agus comhbhá a thaispeáint i gcónaí.

Tá sé tábhachtach, áfach, go dtugtar treoirlínte soiléire d'fhoireann an Ombudsman, treoirlínte arb é is aidhm dóibh cabhrú leis an bhfoireann déileáil go cuí le daoine a bhfuil a n-iompar mí-úsáideach, amhail i gcás ina labhraíonn duine leis an Ombudsman nó le ball foirne [\[1\]](#) [\[Nasc\]](#) ach úsáid a bhaint as teanga atá bagrach nó barbartha nó i gcás inarb athráiteach, iomarcach, díchéillí, suarach nó cráiteach go follasach atá na teagmhálacha a dhéanann duine leis an Ombudsman (féach an Cód Eorpach um Dhea-Chleachtas Riaracháin ón Ombudsman ina leith sin).

2. Na cineálacha cumarsáide a chlúdaítear

Clúdaítear gach cineál cumarsáide leis na Treoirlínte, bíodh an chumarsáid i scríbhinn, ó bhéal nó bainteach le gearáin nó ná bíodh. Áirítear leis an téarma “cumarsáid” litreacha, facsanna, ríomhphoist, gach cineál cumarsáide amhairc, amhail íomhánna, pictiúir agus físeáin, agus gach cineál cumarsáide ó bhéal, amhail glaonna gutháin.

3. Cumarsáidí mí-úsáide

Is amhlaidh gur cumarsáid mhí-úsáide í más rud é:

Go bhfuil sí gnéasaíoch nó ciníoch nó go maslaítear daoine léi mar thoradh ar airíonna géiniteacha, an teanga a labhraíonn siad, reiligiún nó creideamh, tuairim pholaitiúil nó eile, ballraíocht de mhionlach náisiúnta, míchumas, aois nó claonadh gnéasach;

Go bhfuil sí fíor-chlúmhilleach nó fíormhaslaitheach don Ombudsman, do bhall d'fhoireann an Ombudsman nó d'aon duine eile;

Go gcuimsíonn sí teanga atá barbartha agus gáirsiúil go follasach;

Go gcuimsíonn sí faisnéis atá míthreorach d'aon ghnó, amhail faisnéis a falsaíodh d'aon ghnó nó doiciméid bhrionnaithe;



Go bhfuil sí athráiteach go follasach, amhail i gcásanna ina luann an t-údar an athuair saincheist ar thug an tOmbudsman freagra soiléir uirthi cheana féin;

Go bhfuil sí díchéillí nó suarach go follasach;

Go bhfuil sí cráiteach go follasach, amhail i gcás nach bhfuil aon chuspóir úsáideach léi agus nach bhfuil sé mar aidhm léi ach cur isteach ar dhuine nó é a chrá.

Cumarsáid ó ghearánach a chuireann líon ard gearán isteach faoi shaincheisteanna nach mbaineann tábhacht ar bith leo nó nach mbaineann ach beagán tábhachta leo, d'fhéadfaí í a mheas a bheith ina cumarsáid chráiteach nó ina mí-úsáid próise.

Ní mheasfar cumarsáid atá doiléir nó mearbhlach go follasach a bheith ina cumarsáid mhí-úsáide. Mar sin féin, más rud é nach féidir aon iarraidh réasúnta ar ghníomh ná ar fhaisnéis a shainaithint inti, ba cheart an chumarsáid a chomhdú i dteannta nóta ina luaitear nach gcaithfidh an tOmbudsman aon ghníomh breise a dhéanamh ina leith.

4. Déileáil le cumarsáidí mí-úsáide

4.1 Nós imeachta - Oifigh uachtaracha a chur ar an eolas agus taifead a choinneáil

Má thagann ball foirne ar chumarsáid mhí-úsáide, ba cheart dó/di **nóta** a dhréachtú ina leagfar amach na fíricí agus na cúiseanna a measann sé/sí gur cumarsáid mhí-úsáide í. Cuirfear an nóta chuig bainisteoir an bhaill foirne mar eolas dó/di agus lena cheadú. Sábhálfar an nóta ceadaithe sa chomhad ábhartha.

A luaithe is a bheidh an nóta ceadaithe, déanfaidh an ball foirne **a chur in iúl d'údar na cumarsáide mí-úsáide**, agus is fearr go ndéanfaí amhlaidh i scríbhinn, go meastar a c(h)umarsáid a bheith ina cumarsáid mhí-úsáide agus luafaidh sé/sí na cúiseanna leis an tuairim sin. Cuirfear in iúl d'údar na cumarsáide mí-úsáide freisin go bhféadfadh an tOmbudsman a chinneadh scor den chumarsáid ar fad leis an duine sin faoin ábhar i gceist má sheolann sé/sí aon chumarsáidí mí-úsáide breise.

I gcásanna ina ndéantar an chumarsáid mhí-úsáide ar an nguthán amháin agus nach féidir eolas a thabhairt don duine i scríbhinn, ba cheart don bhall foirne a thugann freagra ar ghlaogutháin ar bith ina dhiaidh sin a chur in iúl don duine go meastar a c(h)umarsáid a bheith ina cumarsáid mhí-úsáide agus ba cheart don bhall foirne na cúiseanna leis an tuairim sin a chur in iúl dó/di agus a chur in iúl dó/di go bhféadfadh an tOmbudsman nó an ball foirne a chinneadh scor den chumarsáid ar fad leis an duine sin faoin ábhar i gceist má sheolann sé/sí aon chumarsáidí mí-úsáide breise. Ba cheart nóta gairid faoin nglao gutháin sin a dhréachtú agus a chomhdú.

4.2 Cumarsáidí mí-úsáide breise



Más rud é, tar éis an nós imeachta a leagtar amach in Airteagal 4.1 den Chinneadh seo a chomhlíonadh, go leanann údar na cumarsáide mí-úsáide ar aghaidh ag déanamh teagmhála ar bhealach mí-úsáideach (i scríbhinn nó ar an nguthán), dréachtóidh an ball foirne lena mbaineann **nóta breise** ina leagfar amach na fíricí agus ina molfar go ndéanfaí an cinneadh gan freagra a thabhairt a thuilleadh ar chumarsáidí ón duine faoin ábhar i gceist. Cuirfear an nóta chuig bainisteoir an bhaill foirne mar eolas dó/di agus lena cheadú. Sábhálfar an nóta ceadaithe sa chomhad ábhartha.

A luaithe is a bheidh an nóta ceadaithe, seolfar **litir chinnidh** ón Ombudsman chuig údar na cumarsáide mí-úsáide ina luafar nach dtabharfaidh an tOmbudsman freagra a thuilleadh ar chumarsáidí ón duine faoin ábhar i gceist agus ina leagfar amach na cúiseanna leis an gcinneadh sin. Féadfaidh an tOmbudsman an chumhacht sin a tharmligean.

4.3 Cinneadh gan freagra a thabhairt ar chumarsáidí mí-úsáide a thuilleadh a chur chun feidhme

Aon chumarsáid i scríbhinn a sheolfar tar éis cinnidh faoi Airteagal 4.2 den Chinneadh seo, comhdófar í agus ní dhéanfar aon ghníomh breise ina leith. I gcás ina ndéanann an duine i gceist teagmháil ar an nguthán tar éis an chinnidh sin, ba cheart don bhall foirne a thugann freagra ar an nglao tagairt mhúinte a dhéanamh don chinneadh a rinneadh (nach dtabharfaí freagra ar aon ghlaonna eile ná aon chumarsáidí eile ón duine) agus ba cheart dó/di deireadh a chur leis an nglao.

4.4 Cásanna cumarsáidí mí-úsáide lena mbaineann tromchúis ar leith

I gcásanna ina bhfuil an teanga a úsáidtear mí-úsáideach go háirithe de bharr, mar shampla, go gcuimsíonn sí bagairtí tromchúiseacha, ba cheart don bhall foirne eolas a thabhairt dá b(h)ainisteoir láithreach faoin gcumarsáid agus ba cheart dó/di cloí leis an nós imeachta a leagtar amach in Airteagal 4.2 den Chinneadh seo gan cloí ar dtús le hAirteagal 4.1 den Chinneadh seo. Ba cheart don bhall foirne na cúiseanna a leagan amach lena measann sé/sí go bhfuil an chumarsáid mí-úsáideach go háirithe.

I gcás glaonna gutháin atá mí-úsáideach go háirithe, féadfaidh an ball foirne a chur in iúl láithreach don duine atá ag tabhairt an ghlaog go gcreideann sé/sí gurb amhlaidh atá agus, dá réir sin, go gcuirfidh sé/sí deireadh leis an nglao agus go gcuirfidh sé/sí a b(h)ainisteoir ar an eolas ina leith. Ba cheart don bhall foirne cloí leis an nós imeachta a leagtar amach in Airteagal 4.2 den Chinneadh seo gan cloí ar dtús le hAirteagal 4.1 den Chinneadh seo.

4.5 Leithscéal a ghabháil



Más rud é go scríobhann údar na cumarsáide mí-úsáide chuig an Ombudsman á aithint gur mí-úsáideach a bhí an chumarsáid a rinne sé/sí roimhe sin, go ngabhann sé/sí leithscéal as an gcumarsáid mhí-úsáide sin agus go dtugann sé/sí gealltanas nach luafaidh sé/sí an chumarsáid mhí-úsáide an athuair, féadfaidh an tOmbudsman nó an ball foirne a chumhachtófar amhlaidh an cinneadh dá dtagraítear in Airteagal 4.2 thuas a tharraingt siar. Cuirfear an duine lena mbaineann ar an eolas faoi tharraingt siar ar bith den sórt sin.

5. Teacht i bhfeidhm

Tiocfaidh na treoirlínte seo i bhfeidhm ar an dáta a síneofar iad. Aisghairtear na treoirlínte roimhe sin.

Strasbourg, 14/09/2020

Emily O'Reilly

[1] [Nasc] Ní dhéantar dochar leis na Treoirlínte sin d'oibleagáid dhlíthiúil an Ombudsman faoi Airteagal 24 de na Rialacháin Foirne, is é sin, cabhrú le hoifigeach ar bith, go háirithe in imeachtaí in aghaidh duine ar bith atá ag úsáid teanga atá maslaitheach nó clúmhillteach. Ní dhéantar dochar leo ach oiread d'oibleagáid dhlíthiúil an Ombudsman a leagtar amach in Airteagal 4(2) de Reacht an Ombudsman, is é sin, fógra láithreach a thabhairt do na húdaráis inniúla náisiúnta má thagann sé/sí ar an eolas, agus fiosruithe á ndéanamh aige/aici, faoi fhíricí a mheasann sé/sí a bheith bainteach leis an dlí coiriúil.