



An
Coimisiún
Pleanála

Beartas um Ghearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí



Eolas faoin Doiciméid	Sonraí
Teideal an Doiciméid	Beartas um Ghearáin maidir le Seirbhís do Chustaiméirí
Eagraíocht	An Coimisiún Pleanála
Úinéir an Doiciméid	Oifig an Phríomhoifigigh Feidhmiúcháin
Urraitheoir an Doiciméid	Príomhoifigeach Feidhmiúcháin
Ceadaithe ag	POF
Dáta Ceadaithe	30 Meán Fómhair 2026
Dáta an Athbhreithnithe Dheireanaigh	30 Meán Fómhair 2026
Leagan	1.0

Clár Ábhair

1. Cuspóir.....	3
2. Cad a chumhdaíonn an Beartas seo?	3
3. Cad é Gearán Sheirbhís do Chustaiméirí?	4
4. Conas a dhéanaim gearán?	4
5. Cad a Tharlóidh Tar Éis Dom Gearán a Dhéanamh?.....	6
6. Cad a tharlaíonn mura bhfuil mé sásta?.....	7
7. Monatóireacht agus Athbhreithniú.....	7
8. Doiciméid Ghaolmhara.....	8

1. Cuspóir

Tá An Coimisiún Pleanála (an Coimisiún) tiomanta do sheirbhís ghairmiúil, dheabhéasach agus ar ardchaighdeán a sholáthar do chustaiméirí. Fáiltímid roimh aiseolas ónár gcustaiméirí agus aithnímid gur deis iad gearáin chun na seirbhísí a chuirimid ar fáil a fheabhsú.

Mínítear sa Bheartas seo conas is féidir leat gearán a dhéanamh faoi sheirbhís do chustaiméirí, conas a láimhseálfar do ghearán agus na caighdeáin seirbhíse ar féidir leat a bheith ag súil leo le linn an phróisis ghearáin.

Chun críocha an Bheartais seo, ciallaíonn lá oibre lá ar bith ó Luan go hAoine, seachas laethanta saoire poiblí.

2. Cad a chumhdaíonn an Beartas seo?

Baineann an Beartas seo le gearáin maidir le caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a chuireann An Coimisiún Pleanála ar fáil, lena n-áirítear:

- moilleanna nó mainneachtain freagra a thabhairt laistigh de na caighdeáin fhoilsithe maidir le seirbhís do chustaiméirí;
- caighdeán na cumarsáide nó an chúraim do chustaiméirí a fuarthas;
- cáilíocht, cruinneas nó soiléireacht na faisnéise a cuireadh ar fáil;
- earráidí riaracháin;
- inrochtaineacht sheirbhísí, fhoirgneamh nó faisnéise an Choimisiúin; agus
- aon ghné eile de sheirbhís do chustaiméirí an Choimisiúin.

Ní bhaineann an Beartas seo leis na nithe seo a leanas:

- cinntí a dhéanann an Coimisiún i bhfeidhmiú a fheidhmeanna pleanála reachtúla;
- nithe atá faoi réir nósanna imeachta reachtúla achomhairc, athbhreithnithe nó athbhreithnithe bhreithiúnaigh;

- iarratais a dhéantar faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, faoi na Rialacháin um Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol nó faoin reachtaíocht maidir le cosaint sonraí, a láimhseáiltear faoi nósanna imeachta reachtúla ar leith;
- gearáin maidir le comhlíonadh an Chóid Iompair atá ag an gCoimisiún, a láimhseáiltear i gcomhréir leis an Acht um Pleanáil agus Forbairt, 2024; nó
- gearáin a dhéantar faoi alt 38 den Acht Míchumais, 2005, a ndéileálann [Oifigeach Fiosrúcháin](#) an Choimisiúin leo faoi nós imeachta reachtúil ar leith.

I gcás go dtagann ábhar lasmuigh de raon feidhme an Bheartais seo, treoróimid tú, nuair is féidir, chuig an bpróiseas cuí nó chuig an bpointe teagmhála cuí.

3. Cad é Gearán Sheirbhís do Chustaiméirí?

Is éard is gearán faoi sheirbhís do chustaiméirí ann ná aon léiriú míshástachta maidir le caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a chuireann an Coimisiún ar fáil.

D'fhéadfadh imní a bheith i gceist leis sin maidir leis an gcaoi ar cuireadh seirbhís ar fáil, caighdeán na cumarsáide a fuarthas, moilleanna, earráidí riaracháin nó inrochtaineacht ár seirbhísí.

Ní féidir an Beartas seo a úsáid chun agóid a dhéanamh in aghaidh cinneadh pleanála nó aon chinneadh reachtúil eile a dhéanann an Coimisiún, chun athbhreithniú a dhéanamh ar chinneadh den sórt sin ná chun é a athrú. Ní féidir dúshlán a thabhairt do chinntí a dhéanann an Coimisiún i bhfeidhmiú a fheidhmeanna pleanála reachtúla ach amháin trí na próisis reachtúla dá bhforáiltear sa reachtaíocht phleanála ábhartha.

4. Conas a dhéanaim gearán?

Más mian leat gearán a dhéanamh maidir le caighdeán na seirbhíse do chustaiméirí a chuireann an Coimisiún ar fáil, ba cheart duit do ghearán a chur isteach i scríbhinn chuig an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí.

Ba cheart an méid seo a leanas a chur san áireamh i do ghearán:

- d'ainm, do sheoladh, do sheoladh ríomhphoist agus uimhir theileafóin ar féidir teagmháil a dhéanamh leat uirthi i rith an lae;

- sonraí do ghearáin; agus
- ainm an bhaill foirne nó na rannóige gnó lena mbaineann, más eol duit é.

Ba cheart gearáin a sheoladh chuig:

Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí,

An Coimisiún Pleanála,
64 Sráid Mhaoilbhríde,
Baile Átha Cliath 1,
D01 V902.

Ríomhphost: customerservice@pleanala.ie

Teileafón: (01) 858 8100

Glaoch áitiúil: 1800 275 175

Má theastaíonn cúnamh uait chun rochtain a fháil ar sheirbhísí an Choimisiúin, nó má theastaíonn cóiríocht réasúnach uait chun gur féidir leat gearán a dhéanamh, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh freisin le hoifigeach rochtana an Choimisiúin; cuirfidh an t-oifigeach sin cúnamh ar fáil i gcomhréir leis an Acht um Míchumas, 2005. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an [Oifigeach Rochtana](#) ar na bealaí seo a leanas:

Scríobh chuig:

Oifigeach Rochtana
An Coimisiún Pleanála
64 Sráid Mhaoilbhríde
Baile Átha Cliath 1
D01 V902

Ríomhphost: accessofficer@pleanala.ie

Teileafón: (01) 858 8100

Glaoch áitiúil: 1800 275 175

Ba cheart gearáin a bhaineann le rochtain ar sheirbhísí, ar fhoirgnimh nó ar fhaisnéis an Choimisiúin faoi alt 38 den Acht Míchumais, 2005, a chur faoi bhráid Oifigeach

Fiosrúcháin an Choimisiúin, i gcomhréir leis an nós imeachta reachtúil. Tá faisnéis maidir le conas gearán a dhéanamh faoi alt 38 den Acht Míchumais, 2005, ar fáil [anseo](#).

Tabhair ar aird:

Tá an Coimisiún tiomanta do thimpeallacht mheasúil shábháilte a chothabháil do chustaiméirí agus don fhoireann. Táthar ag súil go ndéanfaidh custaiméirí cumarsáid leis an gCoimisiún ar bhealach cúirtéiseach agus measúil. I gcás ina mbíonn iompar maslach, bagrach nó míréasúnta ar bhonn leanúnach, féadfaidh an Coimisiún an chumarsáid a bhainistiú i gcomhréir lenár mBeartas Teagmhála Measúil.

5. Cad a Tharlóidh Tar Éis Dom Gearán a Dhéanamh?

Deimhneoidh an tOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí go bhfuarthas do ghearán laistigh de thrí lá oibre agus déanfaidh sé bainistiú ar phróiseas na ngearán.

Cuirfear do ghearán faoi bhráid bainisteora nó ball foirne cuí lena imscrúdú. Ní bheidh aon bhaint dhíreach ag an duine a cheapfar chun an gearán a imscrúdú leis an ábhar ba chúis leis an ngearán roimh a cheapadh.

Déanfaidh an Coimisiún imscrúdú ar do ghearán ar bhealach cothrom, neamhchlaonta agus oibiachtúil agus tabharfaidh sé freagra i scríbhinn laistigh de 15 lá oibre, nuair is féidir.

Má bhíonn níos mó ama ag teastáil chun an t-imscrúdú a chur i gcrích, scríobhfaimid chugat chun cúis na moille a mhíniú agus chun a chur in iúl duit cathain is féidir leat a bheith ag súil lenár bhfreagra deiridh.

Déileálfar go rúnda le faisnéis a bhaineann le do ghearán agus ní roinnfear í ach leo siúd a bhfuil gá acu léi chun an gearán a imscrúdú agus freagra a thabhairt air. Coinneofar taifid i gcomhréir le hoibleagáidí an Choimisiúin maidir le bainistíocht taifead agus cosaint sonraí.

Cuireann an Coimisiún luach ar aiseolas ó chustaiméirí agus úsáidfídh sé an fhaisnéis a thagann as gearáin chun deiseanna a aithint chun cáilíocht a chuid seirbhísí a fheabhsú.

6. Cad a tharlaíonn mura bhfuil mé sásta?

Mura bhfuil tú sásta le toradh do ghearáin, féadfaidh tú athbhreithniú inmheánach a iarraidh ar an bPríomhoifigeach Feidhmiúcháin.

Ba cheart d'iarratas a chur isteach i scríbhinn chuig an Oifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí laistigh de 15 lá oibre ó dháta fhreagra an Choimisiúin. Ba cheart a mhíniú i d'iarratas cén fáth nach bhfuil tú sásta leis an toradh agus aon fhaisnéis bhreise ar mian leat go gcuirfí san áireamh a sholáthar.

Deimhneoidh an tOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí go bhfuarthas d'iarratas agus cuirfidh sé faoi bhráid an Phríomhoifigigh Feidhmiúcháin é.

Déanfaidh an Príomhoifigeach Feidhmiúcháin an t-athbhreithniú é féin nó ceapfaidh sé oifigeach sinsearach cuí, nach raibh baint ar bith aige leis an ngearán roimhe seo, chun an t-athbhreithniú a dhéanamh thar a cheann.

De ghnáth, eiseofar toradh i scríbhinn laistigh de 15 lá oibre ó fhaightear d'iarratas ar athbhreithniú. Má bhíonn níos mó ama ag teastáil, scríobhfaimid chugat chun cúis na moille a mhíniú agus chun a chur in iúl duit cathain is féidir leat a bheith ag súil le freagra deiridh a fháil.

Is é toradh an athbhreithnithe freagra deiridh an Choimisiúin faoin mBeartas seo.

7. Monatóireacht agus Athbhreithniú

Tá an Coimisiún tiomanta do cheachtanna a fhoghlaim ó aiseolas ó chustaiméirí agus do cháilíocht a sheirbhíse do chustaiméirí a fheabhsú go leanúnach.

Coimeádfaidh an tOifigeach Seirbhíse do Chustaiméirí taifead ar ghearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí agus déanfaidh sé faireachán ar threochtaí sna gearáin chun deiseanna a shainaithint chun an tseirbhís a fheabhsú.

Déanfar achoimre anaithnidithe ar ghearáin faoi sheirbhís do chustaiméirí, mar aon le haon fheabhsuithe ar an tseirbhís agus moltaí a eascraíonn astu, a thuairisciú go tréimhsiúil don Fhoireann Bainistíochta Feidhmiúcháin.

Déanfar athbhreithniú ar an mBeartas seo gach trí bliana, nó níos luaithe más gá, lena chinntiú go bhfanfaidh sé éifeachtach agus go léireoidh sé forbairtí reachtacha, eagraíochtúla agus oibríochtúla.

8. Doiciméid Ghaolmhara

- [Cairt Chustaiméirí](#)
- Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís do Chustaiméirí
- [Plean Straitéiseach 2026-2028](#)
- [Straitéis agus Plean Gníomhaíochta um Chur Chun Feidhme an Dualgais Comhionannais agus Cearta Daonna san Earnáil Phoiblí](#)
- [Ráiteas Inrochtaineachta](#)
- [Beartas um Chosaint Sonraí](#)
- [Scéim um Shaoráil Faisnéise \(FOI\)](#)