



An tSeirbhís Chúirteanna
Courts Service



Plean Gníomhaíochta um Eispéireas Custaiméirí 2026 – 2028

6 Bealtaine 2026

Ábhair

Réamhrá	3
Ár gCur Chuige	4
An tSeirbhís Chúirteanna agus ár gCustaiméirí	6
Cé hiad ár gcustaiméirí?	6
Úsáideoirí cúirte a chur i gcroílár gach rud a dhéanaimid	7
Réimsí Gníomhaíochta	9
Réimse Gníomhaíochta 1: Rochtain, Cuimsiú agus Comhionannas	9
Na gealltanais sa Chairt Chustaiméirí a chomhlíonadh	10
Réimse Gníomhaíochta 2: Eolas agus Cumarsáid Shoiléir	11
Na gealltanais sa Chairt Chustaiméirí a chomhlíonadh	11
Réimse Gníomhaíochta 3: Caighdeáin Seirbhíse, Tráthúlacht agus Meas ..	12
Na gealltanais sa Chairt Chustaiméirí a chomhlíonadh	12
Réimse Gníomhaíochta 4: Aiseolas, Rannpháirtíocht agus Feabhsú Leanúnach	13
Na gealltanais sa Chairt Chustaiméirí a chomhlíonadh	13
Seachadadh agus Tuairisciú	15

Réamhrá

Tá an tSeirbhís Chúirteanna tiomanta do sheirbhísí a sholáthar atá soiléir, cothrom agus inrochtana do chách.

Leagtar amach inár gCairt Sheirbhíse do Chustaiméirí na nithe ar féidir le húsáideoirí a bheith ag súil leo: cóireáil mheasúil, freagraí tráthúla, eolas soiléir, agus tacaíocht do dhaoine aonair.

Faoin gClár Nuachóirithe, tá feabhas curtha againn cheana féin ar an eispéireas custaiméara ar roinnt bealaí, amhail tairseach ghiúiré nua a fhorbairt, úsáid an Bhéarla shimplí a mhéadú, go háirithe ar Courts.ie, feabhas a chur ar inrochtaineacht ar líne, agus foirmeacha agus treoir a shimpliú.

Tá an obair leanúnach sin dírithe i gcónaí ar a chinntiú go bhfuil úsáideoirí cúirte i gcroílár an chaoi a ndéantar seirbhísí a dhearadh agus a sheachadadh.

Cuireann an Plean Gníomhaíochta seo leis na caighdeáin a gheallaimid inár gCairt Chustaiméirí, ina leagtar amach na gníomhartha sonracha a dhéanfaimid chun ár ngealltanais a chomhlíonadh ar bhealach comhsheasmhach agus intomhaiste.

Chun tacú leis sin, tá an Plean Gníomhaíochta bunaithe ar cheithre phríomhréimse gníomhaíochta:

- Réimse Gníomhaíochta 1: Rochtain, Cuimsiú agus Comhionannas
- Réimse Gníomhaíochta 2: Eolas agus Cumarsáid Shoiléir
- Réimse Gníomhaíochta 3: Caighdeáin Seirbhíse, Tráthúlacht agus Meas
- Réimse Gníomhaíochta 4: Aiseolas, Rannpháirtíocht agus Feabhsú Leanúnach.

I dteannta a chéile, cuireann na réimsí gníomhaíochta sin creat soiléir ar fáil chun feabhsuithe praiticiúla a chur ar fáil d'úsáideoirí cúirte, agus a chinntiú ag an am céanna go gcuirtear ár ngealltanais Cairte agus ár gcaighdeáin seirbhíse i bhfeidhm go comhsheasmhach ar fud na seirbhísí uile.

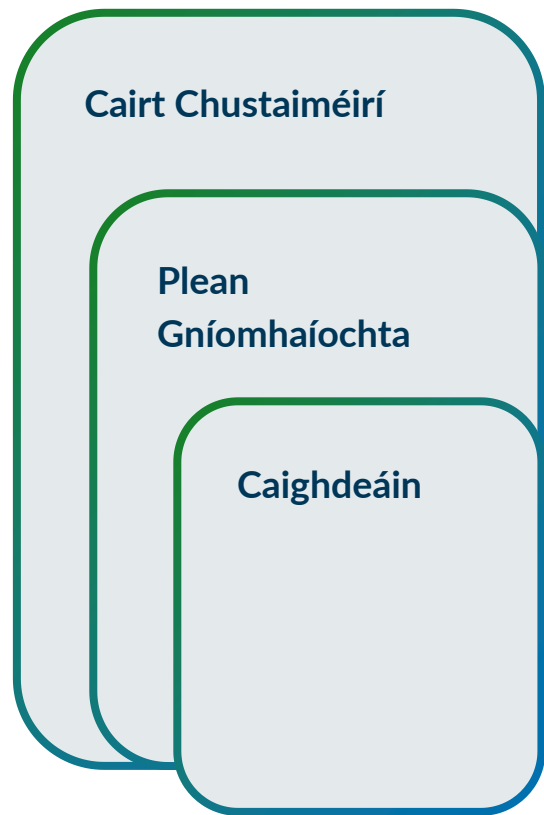
Leagtar amach ann freisin an cur chuige a ghlacfaimid chun na feabhsuithe sin a dhearadh, a chur chun feidhme agus a athbhreithniú.

Ár gCur Chuige

Úsáideann an tSeirbhís Chúirteanna cur chuige deartha seirbhíse chun feabhas a chur ar eispéireas na ndaoine a úsáideann na cúirteanna. Ciallaíonn dearadh seirbhíse seirbhís a dhéanamh éasca le húsáid agus a chinntiú go n-oibríonn sé go maith do dhaoine. Cuirfidimid feabhas ar ár seirbhísí trí fhíor-aiseolas ó úsáideoirí a úsáid.

Tá an cur chuige sin mar bhonn agus mar thaca ag an gcaoi ar forbraíodh an plean agus ag an gcaoi a gcuirfear feabhsuithe i gcrích.

Forbraítear an Plean Gníomhaíochta seo trí úsáid a bhaint as ár [gCairt Chustaiméirí](#) fhoilsithe mar aon leis na treoirphrionsabail [maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí i Seirbhís Phoiblí na hÉireann](#).



Tá an Plean Gníomhaíochta seo ag teacht freisin leis na nithe seo a leanas:

- Fís Straitéiseach na Seirbhíse Cúirteanna 2030
- Seirbhísí Poiblí Níos Fearr - Straitéis um Chlaochlú na Seirbhíse Poiblí 2030
- Prionsabail Dearaidh don Rialtas in Éirinn

Cuireann an plean seirbhís shoiléir, chomhsheasmhach agus mheasúil chun cinn ar fud na gcainéal uile, le tacaíocht ó oiliúint foirne, feabhsú leanúnach agus rannpháirtíocht leanúnach le húsáideoirí.

1. Leagtar amach inár **gCairt Chustaiméirí** gealltanais na Seirbhíse Cúirteanna dár gcustaiméirí agus leagtar amach inti an tseirbhís ardchaighdeáin is mian linn a sholáthar.
2. Leagtar amach inár **bPlean Gníomhaíochta** an méid is gá dúinn a dhéanamh chun gealltanais inár gCairt a chomhlíonadh agus leanúint d'fheabhas a chur orthu.
3. Is cuid dár bplean é ár **gcaighdeáin** a fhorbairt agus tacóidh sé lenár bhfoireann ár ngealltanais a chomhlíonadh.

An tSeirbhís Chúirteanna agus ár gCustaiméirí

Mar an tSeirbhís Chúirteanna, táimid freagrach as eolas a chur ar fáil don phobal faoin gcóras cúirte, as seirbhísí tacaíochta a chur ar fáil do na Breithiúna agus as oibríochtaí, foirgnimh agus bonneagar na gcúirteanna a bhainistiú

Is eagraíocht túsline dírithe ar sheirbhís muid a thacaíonn leis na cúirteanna agus leis na Breithiúna. Gach lá, oibríonn ár 1,346 duine (mar a bhí i Feabhra 2026) ar fud líonra náisiúnta oifigí agus ionad cúirte, ag soláthar seirbhísí sa dlí sibhialta, coiriúil agus teaghlaigh d'úsáideoirí cúirte i ngach dlínse, ó Dhúiche go dtí na hUaschúirteanna.

Soláthraímid seirbhísí eolais agus tacaíochta do réimse úsáideoirí lena n-áirítear baill de chomhpháirtithe na hearnála poiblí agus ceartais.

Cé hiad ár gcustaiméirí?

Freastalaíonn muid ar bhonn custaiméirí éagsúil agus casta. Áirítear ar chustaiméirí na Seirbhíse Chúirteanna na nithe seo a leanas, ach níl siad teoranta dóibh:

- Úsáideoirí cúirte, lena n-áirítear dlíthithe (ionadaithe agus féinionadaithe), cosantóirí, íospartaigh agus finnétithe
- Giúróirí agus giúróirí ionchasacha
- Gairmithe dlí
- Daoine den phobal atá ag lorg eolais nó seirbhísí
- Seirbhísí Tacaíochta agus Grúpaí Abhcóideachta
- Custaiméirí inmheánacha (foireann na Seirbhíse Chúirteanna).

Oibrímid in éineacht le raon comhpháirtithe chun ár seirbhísí a sholáthar agus chun freastal ar riachtanais na gcustaiméirí, áirítear ar chomhpháirtithe ach níl siad teoranta dóibh seo a leanas: An Garda Síochána, an tSeirbhís Phríosúin,

an Bord um Chúnadh Dlíthiúil, eagraíochtaí neamhbhrabúis, deonacha agus carthanachta.

Cuirimid seirbhísí tacaíochta ar fáil freisin don phobal i gcoitinne, a bhfuil a muinín sa chóras ag brath ar mhuinín as cothroime, inrochtaineacht agus ionracas ár seirbhíse. Tá an mhuinín sin bunaithe ar thrédhearcacht, ar chomhsheasmhacht agus ar thuiscint an phobail ar an gcaoi a bhfeidhmíonn na cúirteanna.

Úsáideoirí cúirte a chur i gcroílár gach rud a dhéanaimid

Tá an tSeirbhís Chúirteanna ann chun go n-oibreoidh an córas cúirte do gach duine. Aithnímid go mbíonn na cúirteanna de dhíth ar go leor daoine nó go mbíonn taithí acu orthu ag tráthanna strusmhara nó leochaileacha, mar sin tá sé riachtanach go mbeadh gach idirghníomhaíocht soiléir, measúil agus tacúil.

De réir ár gCairt Chustaiméirí, tá sé mar aidhm againn eispéireas custaiméara a chruthú a fhágann go bhfuil sé chomh héasca agus is féidir do dhaoine dul i dteagmháil leis na cúirteanna. Ciallaíonn sé sin soláthar a dhéanamh;

- eolas soiléir agus inrochtana,
- córais, próisis agus saoráidí atá simplí agus éasca le húsáid,
- freagraí tráthúla, cruinne agus comhsheasmhacha,
- foireann ghairmiúil, chúirtéiseach agus comhbhách, agus
- na bealaí cearta agus an tseirbhís cheart do chustaiméirí a fhreastalaíonn ar riachtanais daoine.

Tríd an gcineál seo taithí a sholáthar, cabhraímid le daoine rochtain a fháil ar cheartas, muinín an phobail a chothú, agus a muinín ionainn a neartú. Táimid tiomanta ár seirbhísí a fheabhsú go leanúnach, faoi threoir aiseolas ó úsáideoirí, nuálaíocht, agus an prionsabal go dtagann riachtanais na ndaoine a bhfreastalaímid orthu ar dtús.

Réimsí Gníomhaíochta

Réimse Gníomhaíochta 1: Rochtain, Cuimsiú agus Comhionannas

Spríoc:

Tá sé mar aidhm againn rochtain agus tacaíocht a fheabhsú ionas gur féidir le húsáideoirí cúirte ár seirbhísí a úsáid go cothrom agus go muiníneach.

Gníomhartha:

- Feabhas a chur ar inrochtaineacht dhigiteach ar fud na seirbhísí.
- Feabhas a chur ar inrochtaineacht fhisiciúil nuair is féidir agus a bheith trédhearcach i gcás nach bhfuil inrochtaineacht iomlán ar fáil.
- Eolas soiléir a fhoilsiú maidir le conas is féidir le húsáideoirí cúirte tacaíochtaí breise a iarraidh.
- Prionsabail dearaidh uilíocha a chur i bhfeidhm ionas gur féidir le gach duine, nuair is féidir, gach rud a úsáid go héasca gan oiriúnuithe speisialta nó dearáí ar leithligh a bheith ag teastáil uathu.
- Feabhas a chur ar eolas poiblí maidir le suíomhanna cúirte, saoráidí agus gnéithe inrochtaineachta.
- Oiliúint a chur ar ár bhfoireann ar thionscnamh an Chárta JAM agus ár stádas cairdiúil JAM a choinneáil.
- Oiliúint a sholáthar chun cabhrú leis an bhfoireann tacú le daoine néara-éagsúla agus daoine eile a bhfuil riachtanais bhreise acu.
- Oiliúint i gCleachtas Feasach Tráma a chur ar fáil don fhoireann a bhíonn ag déileáil leis an bpobal.
- Féachaint an bhféadfaí oiliúint bhreise maidir le cuimsiú a chur ar fáil don fhoireann.
- Oibriú i dtreo an caighdeán céanna seirbhísí a chur ar fáil i nGaeilge agus atá ar fáil i mBéarla agus a chinntiú ag an am céanna go bhfuil seirbhísí i nGaeilge ar fáil gan mhoill nó gan deacracht.

Na gealltanais sa Chairt Chustaiméirí a chomhlíonadh

Is féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis an méid seo a leanas:

- Déileálfar leat le meas
- Tabharfaimid tacaíocht duit agus cuirfimid cúnamh breise ar fáil dóibh siúd a bhfuil riachtanais bhreise acu.

Prionsabail ábhartha maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí:

Comhionannas agus Éagsúlacht; Rochtain Fhisiciúil; Rogha a chur ar fáil;

Teangacha Oifigiúla

Réimse Gníomhaíochta 2: Eolas agus Cumarsáid Shoiléir

Spríoc:

Tacú le húsáideoirí cúirte trí eolas soiléir, chomhsheasmhach agus chruinn a sholáthar.

Gníomhartha:

- Úsáid chomhsheasmhach an Bhéarla shimplí a chur chun cinn ar fud ábhar atá os comhair an chustaiméara.
- Eolas ar líne a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla a mhéid is féidir.
- Treoir a chur ar fáil don fhoireann chun a chinntiú go dtugtar faisnéis shoiléir chruinn d'úsáideoirí cúirte.
- Úsáid formáidí ilmheán a leathnú, lena n-áirítear físeáin ghearra agus treoracha céim ar chéim.
- Féachaint le courts.ie a choinneáil cothrom le dáta, cruinn, agus éasca le húsáid trína sheiceáil go rialta, agus scór ard NDA a choinneáil ar an suíomh gréasáin.

Na gealltanais sa Chairt Chustaiméirí a chomhlíonadh

Is féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis an méid seo a leanas:

- Cuirfimid eolas soiléir, cruinn agus cothrom le dáta ar fáil
- Cuirfimid foirmeacha iarratais agus gach ábhar eile ar fáil i nGaeilge ar iarratas.

Prionsabail ábhartha maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí:

Eolas; Teangacha Oifigiúla; Caighdeáin Seirbhíse Ardchaighdeáin

Réimse Gníomhaíochta 3: Caighdeáin Seirbhíse, Tráthúlacht agus Meas

Spríoc:

Cinntigh go bhfuil gach idirghníomhaíocht linn measúil, gairmiúil agus tráthúil, beag beann ar an gcainéal nó ar an suíomh.

Gníomhartha:

- Oiliúint seirbhíse do chustaiméirí a chur ar fáil do gach ball foirne.
- Na prionsabail atá leagtha amach inár gcairt agus inár gcaighdeáin a chur i bhfeidhm maidir leis an gcaoi a ndéanaimid cumarsáid agus idirghníomhaíochtaí.
- Oibriú i dtreo comharthaíocht mheasúil, shoiléir agus chomhsheasmhach
- Seirbhísí a shainaithe inar féidir linn caighdeáin shoiléire shonraíbhunaithe a leagan síos, feidhmíocht a rianú, agus é sin a úsáid chun feabhas a chur ar an gcaoi a gcuirimid ar fáil iad
- Iompar measúil a chur chun cinn trí bhealaí cumarsáide éagsúla.
- Eolas atá ar fáil don phobal a choinneáil agus a fheabhsú.

Na gealltanais sa Chairt Chustaiméirí a chomhlíonadh

Is féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis an méid seo a leanas:

- Beimid dea-bhéasach, measúil agus gairmiúil
- Freagróimid go tráthúil

Prionsabail ábhartha maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí:

Tráthúlacht agus Cúirtéis; Caighdeáin Seirbhíse Ardchaighdeáin; Custaiméirí Inmheánacha

Réimse Gníomhaíochta 4: Aiseolas, Rannpháirtíocht agus Feabhsú Leanúnach

Spríoc:

Aiseolas, gearáin agus rannpháirtíocht a úsáid chun seirbhísí a fheabhsú agus muinín agus trédhearcacht a chothú.

Gníomhartha:

- An próiseas gearán a athbhreithniú agus a fheabhsú.
- Aiseolas a bhailiú agus a úsáid ó ghearáin, ó shuirbhéanna, ó ghrúpaí úsáideoirí, agus ó eagraíochtaí neamhrialtasacha, ó chomhpháirtithe deonacha, carthanais nach bhfuil ar mhaithe le brabús agus ceartais chun treochtaí a aithint agus seirbhísí a fheabhsú.
- Léargais ó chruinnithe grúpaí úsáideoirí áitiúla a rianú agus a úsáid.
- Foireann Eispéireas Custaiméirí na Seirbhíse Cúirteanna chun Athbhreithniú Bliantúil ar Eispéireas Custaiméirí a sheachadadh le gníomhartha agus torthaí.
- Catalóg seirbhíse a fhorbairt ina liostaítear ár seirbhísí go léir, an méid a dhéanann siad, agus an chaoi a ndéantar rátáil ar gach seirbhís.
- Oibriú níos dlúithe le gníomhaireachtaí comhpháirtíochta agus le páirtithe leasmhara chun seirbhísí comhleanúnacha a sholáthar.

Na gealltanais sa Chairt Chustaiméirí a chomhlíonadh

Is féidir lenár gcustaiméirí a bheith ag súil leis an méid seo a leanas:

Éistfimid le d'aiseolas agus úsáidfimid é chun ár seirbhísí a fheabhsú

Prionsabail ábhartha maidir le Seirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí:

Gearáin agus Achomhairc; Comhairliúchán agus Meastóireacht; Comhordú níos fearr

Seachadadh agus Tuairisciú

Déanfaidh Foireann Eispéireas Custaiméirí na Seirbhíse Cúirteanna (CX) maoirseacht ar sheachadadh an Phlean Gníomhaíochta seo um Eispéireas Custaiméirí, a chomhordóidh gníomhartha agus a thacóidh le cur i bhfeidhm ar fud na heagraíochta.

Déanfaidh an Mheitheal um Eispéireas Custaiméirí monatóireacht ar an dul chun cinn, ag soláthar maoirseachta agus dearbhaithe go bhfuil gníomhartha ag teacht leis an gCairt Chustaiméirí agus le Prionsabail na Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí.

Déanfar athbhreithniú rialta ar an dul chun cinn agus ar an bhfoghlaim agus léireofar iad in Athbhreithniú Bliantúil ar an Eispéireas Custaiméirí.