



An tÚdarás Rialála Seirbhísí Maoine
Property Services Regulatory Authority

CÓD CLEACHTAIS

SOLÁTHRAITHE SEIRBHÍSÍ MAOINE
AG CUR SEIRBHÍS GHAIRMIÚIL AR FÁIL



Clár an Ábhair

Réamhrá	2
a. Misean	
b. Reachtaíocht	
c. Réimse an Chóid	
d. Feidhmiú an Chóid	
Cuspóir an Chóid Chleachtais.....	4
Príomhchuspóirí an Chóid	5
Prionsabail an Chóid Chleachtais	6
1 Gníomhú go Gairmiúil	7
2 Macántacht	8
3 Ionracas	9
4 Rúndacht.....	10
5 Cumarsáid Éifeachtach agus Oscailte.....	11
6 Forbairt Ghairmiúil	12

Réamhrá



Misean

Is é misean an Údaráis Rialála Seirbhísí Maoine (“an tÚdarás”), trí rialáil, PSPanna (Ceantálaithe, Gníomhairí Eastáit, Gníomhairí Ligin agus Gníomhairí Bainistíochta) a cheadúnú agus a rialáil agus leasanna an phobail a chosaint agus iad ag idirghníomhú le PSPanna trína chinntiú go bhfuil ardchaighdeáin á chur ar fáil agus á chothabháil.



Reachtaíocht

Is é príomhreachtaíocht an Údaráis, an tAcht um Sheirbhísí Maoine (Rialachán) 2011 (“an tAcht”), an bonn ó thaobh caighdeáin i soláthar seirbhísí maoine agus cuirtear leis le rialacháin a shonraíonn tuilleadh na ceanglais faoina gcaithfidh PSPanna ceadúnaithe in Éirinn oibriú.

Bhí tionchar dearfach ag tabhairt isteach an Achta agus na rialachán a ghabhann leis ar an mbealach gairmiúil a fheidhmíonn an earnáil. Leagtar amach sa Chód seo, i ndoiciméad amháin, na prionsabail a rialáíonn iompar PSPanna ina n-idirghníomhaíochtaí laethúla gnó. Comhlánaíonn agus treisíonn sé caighdeáin a bunaíodh cheana féin sa reachtaíocht.

Cuirtear i láthair an Cód Cleachtas - ‘Soláthraithe Seirbhísí Maoine - Seirbhís Ghairmiúil a Sheachadadh’ de réir alt 18 den Acht.



Réimse an Chóid

Tugtar cumhacht le halt 18 den Acht don Údarás Cód Cleachtas a ullmhú agus a fhoilsiú chun caighdeáin a leagan síos maidir le PSPanna a sholáthraíonn seirbhísí maoine. Ní cion coiriúil ann féin é gan soláthar sa Chód a chomhlíonadh. Mar sin féin, agus measúnú á dhéanamh an bhfuil PSP ciontach in iompar míchuí, rud nach féidir a fháil amach go dtí go ndéantar imscrúdú faoi alt 65 den Acht, féadfaidh Bord an Údaráis agus an Bord Achomhairc um Sheirbhísí Maoine nó an Ard-Chúirt ar achomharc, aird a thabhairt ar an gCód Cleachtas. I gcásanna den sórt sin, ní foláir go bhfeictear go bhfuil prionsabail an Chóid Chleachtas ábhartha don iompar míchuí atá i gceist.



Feidhmiú an Chóid

Baineann an Cód le gach soláthróir seirbhísí maoine a thagann faoi choimirce bhíri an Achta (ceantanna, díolacháin, ligean agus bainistíocht réadmhaoine). Tá sé phrionsabal ann agus tá ráiteas prionsabal uileghabhálach ag gach ceann acu le tacaíocht ó fho-phrionsabail ábhartha agus ghaolmhara. Ní mór do PSPanna aird a thabhairt ar an ráiteas prionsabal uileghabhálach agus ar na fo-phrionsabail ghaolmhara mar atá leagtha amach sa Chód.

Is doiciméad beo é an Cód seo agus déanfar é a athbhreithniú go tréimhsiúil lena chinntiú go léiríonn sé an timpeallacht ina bhfeidhmíonn PSPanna. Agus an Cód seo á fhorbairt, bhí an tÚdarás feasach ar a chinntiú go raibh sé inrochtana go héasca ag na páirtithe go léir. Dá bhrí sin, leagadh amach é sa chaoi go gcuirtear an Cód i láthair ar bhealach atá furasta le húsáid ag PSPanna agus ag an bpobal.



Ionchur sa Chód

Admhaímid an t-ionchur dearfach i bhforbairt an Chóid ón Líonra Úinéirí Árasán (AON), Cumann Comhar-Eagraíochtaí na hÉireann (ICOS), Institiúid na gCeantálaithe & Luachálaithe Gairmiúla (IPAV), Cumann Úinéirí Maoine na hÉireann agus Cumann na Suirbhéirí Cairte Éire (SCSI).



Cuspóir an Chóid

Is é aidhm an Chóid Chleachtais caighdeán agus prionsabail a leagan amach, a aithnítear a bheith riachtanach chun seirbhísí maoinne a sholáthar go héifeachtach do chliant, don phobal agus dóibh siúd go léir a bhíonn ag plé leis an earnáil.

Bíonn PSPanna i dteagmháil le go leor páirtithe leasmhara éagsúla le linn a gcuid oibre, lena n-áirítear cliant agus baill den phobal, a gcuireann gach duine acu muintín sna seirbhísí a thairgtear dóibh agus a bhfuil súil acu le seirbhís ghairmiúil ar ardchaighdeán. Aithníonn an tÚdarás an tábhacht a bhaineann le aghaidh a thabhairt ar phríomhluachanna lárnacha sa Chód seo agus ina leith sin tá sé phrionsabal bhunúsacha aitheanta aige lena chinntiú

go gcuirtear seirbhís ghairmiúil ar an gcaighdeán is airde ar fáil.

Ba cheart na prionsabail seo a bheith chun tosaigh agus mar chuid dhílis d'idirghníomhaíochtaí laethúla an PSP i soláthar seirbhísí maoinne.

Agus Cód Cleachtais á fhorbairt aige, aithníonn an tÚdarás freisin go leanann earnáil na seirbhísí réadmhaoine ag teacht chun cinn trí nuachóiriú leanúnach, lena n-áirítear athruithe ar mhodhanna agus ardáin rannpháirtíochta le cliant agus forbairtí sa teicneolaíocht. Breithníodh na hathruithe leanúnacha seo agus a dtionchar ar PSPanna agus na prionsabail atá leagtha amach sa Chód seo á bhforbairt.

Príomhchuspóirí an Chóid

Prionsabail
agus caighdeáin
a bhunú ar féidir le
PSPanna cloí leo i
soláthar seirbhísí
maoine

CODE



Trédhearcacht
a chur ar fáil maidir
leis na caighdeáin a
bhfuiltear ag súil leo
dóibh siúd a mbíonn
plé acu leis na
PSPanna

Seasamh le
muintín an phobail
as PSPanna maidir le
seirbhís ghairmiúil a
chur ar fáil

Prionsabail an Chóid Chleachtais



1

Gníomhú go gairmiúil



Clú gairmiúil na soláthraithe seirbhísí réadmhaoine a choinneáil trí ghníomhú go hionraic agus iad ag déileáil le páirtithe leasmhara lena n-áirítear cliaint, custaiméirí nó ábhair chustaiméara. Agus iad ag dul i dteagmháil le páirtithe leasmhara, déantar cinnte go léiríonn gach gníomh go bhfuil soláthraithe seirbhísí réadmhaoine iontaofa, ag gníomhú i gcónaí ar mhaithe le leas an chliant agus ag gníomhú go dleathach. Ná bí ag gníomhú ar bhealach a tharraingeoidh droch-cháil ar an ngairm.

Ba chóir do Sholáthraithe Seirbhísí Maoine:

- 1.1 Seirbhís ghairmiúil d'ardchaighdeán a sholáthar.
- 1.2 Aon iompar a d'fhéadfadh droch-cháil a tharraingt ar an ngairm a sheachaint.
- 1.3 Gníomhú go dleathach i gcónaí.
- 1.4 Caighdeáin ionracais a choinneáil, trí ghníomhú go neamhchlaonta agus ar bhealach cúirtéiseach, éifeachtach agus eiticiúil.
- 1.5 A chinntiú go bhfuil cleachtais éifeachtacha gnó i bhfeidhm chun an gnó agus iad siúd a bhaineann leas as seirbhísí an ghnó a chosaint.
- 1.6 Coinbhleachtaí leasa a dhearbhu i scríbhinn a luaithe agus is féidir agus iad á dtabhairt faoi deara.
- 1.7 Comhoibriú le soláthraithe seirbhísí réadmhaoine eile agus nó le daoine gairmiúla sa chás gur chun leasa an chliant é sin a dhéanamh.
- 1.8 Meas a thaispeáint don éagsúlacht sa tsochaí agus tú ag tabhairt faoi sheirbhísí réadmhaoine agus ná déan idirdhealú bunaithe ar aon chlaonadh nó claontacht.
- 1.9 Meas a bheith agat ar chearta bunúsacha daoine eile agus aon idirdhealú éagórach a sheachaint.
- 1.10 Ná glac páirt i soláthar seirbhísí maoine ach amháin iad siúd atá ceadúnaithe.
- 1.11 Cloí go hiomlán leis na téarmaí a comhaontaíodh leis an gcliant sa Litir Rannpháirtíochta agus déan cinnte go léirítear inti go hiomlán aon leasuithe ar na téarmaí a comhaontaíodh le linn na rannpháirtíochta.
- 1.12 Stóráil sonraí príobháideacha go sábháilte agus déan cinnte go ndéantar iad a chothabháil de réir na reachtaíochta um chosaint sonraí.
- 1.13 Tabhair aire chuí do mhaoin an chliant ar soláthraíodh rochtain dóibh.

2

Macántacht



Gníomhaítear go macánta agus go hoscailte i ngach gnóthaíocht leo siúd a bhíonn ag plé le soláthraithe seirbhísí maoinne. Nuair a thagann cásanna deacra chun cinn, ba cheart do sholáthraithe seirbhísí maoinne teagmháil a dhéanamh go pras, go hiomlán agus go hoscailte leis an gcliant nó leis an gcustaiméir.

Ba chóir do Sholáthraithe Seirbhísí Maoinne:

- 2.1** Gníomhú ar bhealach macánta.
- 2.2** Cumarsáid a dhéanamh ar bhealach macánta oscailte.
- 2.3** Gan tátail bhréagacha ná mhíthreoracha de thairiscintí a chruthú.
- 2.4** Agus aghaidh á thabhairt ar aon earráid a dhéantar, dul i dteagmháil go tapa chun an páirtí lena mbaineann sé a chur ar an eolas faoin mbotún.

3

Ionracas



Prionsabail fhóna mhorálta agus eiticiúla a thaispeáint. Léiríonn soláthraí seirbhísí maoine ionracas trí phrionsabail muiníne, cuntasachta, freagrachta agus macántachta a chur i bhfeidhm ar bhealach comhsheasmhach.

Ba chóir do Sholáthraithe Seirbhísí Maoine:

- 3.1** Gníomhú ar bhealach macánta, eiticiúil agus gairmiúil i gcónaí.
- 3.2** Gníomhú ar mhaithe le leas an chliant le hionracas, cothroime do dhaoine eile agus laistigh den dlí.
- 3.3** Gan gníomhú ar bhealach a dhéanfaidh, d'aon ghnó, aon damáiste dochrach pearsanta diúltach do dhaoine eile nó don earnáil.
- 3.4** Gan bac, cosc ná cur isteach ar ghnáthghnó páirtithe leasmhara eile.
- 3.5** Gníomhú go gairmiúil, de réir an dlí agus na reachtaíochta ábhartha a rialaíonn an earnáil.
- 3.6** Ardchaighdeán ionracais agus cúraim a oireann don earnáil a fheidhmiú.
- 3.7** Aon míchuí, mímhacántacht nó iompar a mbíonn tionchar diúltach aige ar stádas gairmiúil na hearnála a sheachaint.
- 3.8** Oibriú go cóir agus go neamhchlaonta gan fabhar, claontacht nó dochar.
- 3.9** A chinntiú nach n-úsáidtear a seasamh mar sholáthraí seirbhísí maoine chun leasanna pearsanta nó leasanna gaoil nó páirtí ceangailte a chur chun cinn.

4 Rúndacht



Baineann rúndacht le gach cumarsáid agus teagmháil idir soláthraí seirbhísí maoinne agus a gcliant nó a gcustaiméir. Níor chóir aon ábhar a bhaineann le gnó príobháideach agus pearsanta cliant nó custaiméara a nochtadh gan toiliú an duine/na ndaoine ábhartha, ach amháin in imthosca ina bhféadfadh nochtadh a bheith riachtanach de réir dlí. Caithfear faisnéis phearsanta a stóráil ar bhealach slán. Tá dualgas rúndachta an tsoláthraí seirbhísí réadmhaoine fíorthábhachtach.

Ba chóir do Sholáthraithe Seirbhísí Maoine:

- 4.1 Sonraí pearsanta a fhaightear a choinneáil ar bhealach sábháilte.
- 4.2 A chinntiú go ndéantar rúndacht a dhearbhu i ngach cumarsáid.
- 4.3 Gan faisnéis rúnda a fhaightear óna gcliant nó óna gcustaiméir ina gcáil mar sholáthraí seirbhísí réadmhaoine a nochtadh nó a mhí-úsáid ar chúis ar bith ach le toiliú óna gcliant ach amháin nuair a éilítear nochtadh go dlíthiúil.
- 4.4 A chinntiú go bhfuil próisis éifeachtacha i bhfeidhm chun sáruithe féideartha sonraí a sheachaint.
- 4.5 Déileáil le haon sárú ar shonraí pearsanta de réir cheanglais an GDPR agus na reachtaíochta náisiúnta um chosaint sonraí.

5

Cumarsáid Éifeachtach agus Oscailte



Cumarsáid a dhéanamh le cliaint agus custaiméirí agus teagmháil a dhéanamh leo ar bhonn leanúnach agus ar bhealach iomchuí. Éisteacht le cliaint agus custaiméirí eile, dul i dteagmháil leo agus comhairle a thabhairt dóibh de réir mar is cuí. Dul i mbun oibre agus a bheith oscailte, sa chaoi go dtéann cliaint agus an pobal i dteagmháil le soláthraithe seirbhísí réadmhaoine go toilteanach agus ar an mbealach sin teorainn a chur leis an bhféidearthacht go rachaidh inní nó fadhbanna in olcas.

Ba chóir do Sholáthraithe Seirbhísí Maoine:

- 5.1** Cumarsáid a dhéanamh ar bhealach oscailte macánta i gcónaí.
- 5.2** Dul i dteagmháil le cliaint agus le custaiméirí ar bhonn leanúnach nó de réir mar is gá.
- 5.3** An fhaisnéis riachtanach a fháil chun freagra iomlán a thabhairt ar aon fhiosrúchán.
- 5.4** Agus cumarsáid nó comhfhreagras á dhéanamh le cliaint nó custaiméirí, a chinntiú go gcuirtear faisnéis ar fáil ar bhealach atá sothuigte, cuimsitheach, agus go bhfuil na sonraí riachtanacha go léir ann.
- 5.5** Custaiméirí agus cliaint nó ábhair custaiméara a chur ar an eolas go tráthúil faoi na ceistanna ábhartha ar fad a bhaineann le hidirbhearta réadmhaoine.
- 5.6** Comhairle i scríbhinn a chur ar chliaint faoi aon athrú ábhartha ar na téarmaí a comhaontaíodh sa Litir Rannpháirtíochta trí Litir Rannpháirtíochta a leasú nó litir nua a sholáthar lena síniú.
- 5.7** A chinntiú go gcuirtear cliaint agus ábhair chliaint ar an eolas go hiomlán ar bhealach soiléir agus trédhearcach faoina n-oibleagáidí, a gcearta, aon cheanglais agus sonraí na seirbhísí réadmhaoine atá i gceist lena n-áirítear trédhearcacht maidir leis na táillí agus na costais ghaolmhara go léir.
- 5.8** Comhairle iomlán a thabhairt do chliaint faoi bhunús reachtúil na seirbhíse maoine a chuirtear ar fáil.
- 5.9** Athbhreithniú a dhéanamh ar bhonn leanúnach ar gach modh cumarsáide lena chinntiú go bhfreastalaíonn na modhanna a úsáidtear ar riachtanais na gcliaint nó na gcustaiméirí.
- 5.10** Agus cásanna deacra á mbainistiú, a chinntiú go gcoinnítear cumarsáid leanúnach leis na páirtithe lena mbaineann.



Forbairt leanúnach ar eolas na soláthraithe seirbhísí réadmhaoine féin agus eolas na bhfostaithe a chothabháil agus a chinntiú ar feadh a ngairme. Cuireann forbairt ghairmiúil leanúnach eolas agus scileanna feabhsaithe ar fáil agus tugann sé léargas freisin ar réimsí nua laistigh den earnáil rud a chinntíonn feasacht ar athruithe laistigh den earnáil réadmhaoine.

Ba chóir do Sholáthraithe Seirbhísí Maoine:

- 6.1 Cloí go hiomlán le riachtanais um fhorbairt ghairmiúil leanúnach Údarás Rialála na Seirbhísí Maoine (PSRA).
- 6.2 Cultúr foghlama agus forbartha a chothú.
- 6.3 Coinneáil suas le forbairtí san earnáil.
- 6.4 Leas a bhaint as deiseanna leanúnacha breise chun eolas agus scileanna ar ábhair a bhaineann leis an earnáil a chothabháil agus a fheabhsú.
- 6.5 Dul i dteagmháil le gairmithe comhlántacha eile chun a bhfeidhmíocht féin a éascú agus a fheabhsú.
- 6.6 Scileanna agus eolas ábhartha a roinnt le daoine eile.



An tÚdarás Rialála Seirbhísí Maoine
Property Services Regulatory Authority

An tÚdarás Rialála Seirbhísí Maoine

Foirgnimh na Mainistreach

Bóthar na Mainistreach

An Uaimh

Co na Mí C15 K7PY

Fón: (046) 9033800

Facs: (046) 9033888

Uimhir shaorghlao: 1800-252712

R-phost: info@psr.ie

Idirlíon: www.psr.ie