



THE UNIVERSITY *of* EDINBURGH

Dòigh-obrachaidh Làimhseachadh Ghearanan Oilthigh Dhùn Èideann

Stiùireadh do luchd-gearain

(Pàirt 5 - Fios do dh'oileanaich is buill a' phobail)

Tha e na rùn aig Oilthigh Dhùn Èideann a bhith a' toirt seachad sàr-fhoghlam agus seirbheisean àrd-ìre do na h-oileanaich bho chlàradh gu ceumnachadh.

Tha sinn a' cur luach anns gach gearan a gheibh sinn agus cleachdaidh sinn am fiosrachadh a gheibhear tromhpa gus na seirbheisean againn a leasachadh.

1. Ma thèid rudeigin ceàrr no ma tha thu mì-thoilichte le ar seirbheisean, feuch gun innis thu dhuinn. Tha a' bhileag seo a' mìneachadh pròiseas nan gearan againn agus mar a nithear gearan. Tha e cuideachd ag innse dhut mar a làimhsicheas sinn do ghearan agus nas urrainn dhut dùil a bhith agad ris bhuainn.

Dè th' ann an gearan?

2. Tha sin a' meas mì-thoileachas sam bith a chuirear an cèill mu rud sam bith a rinn sinn no nach do rinn sinn, no mu chàileachd seirbheis a thug sinn seachad no a chaidh a thoirt seachad às ar leth mar ghearan.

Dè as urrainn dhomh gearan a dhèanamh mu dheidhinn?

3. Is urrainn dhut gearan a dhèanamh mu rudan mar eisimpleir:
 - seirbheis nach deach a thoirt seachad no a dhiùltar a thoirt seachad
 - seirbheis nach robh de chàileachd no ìre iomchaidh, no dàil mhì-reusanta ann an libhrigeadh seirbheis
 - càileachd ghoireasan no stuthan-ionnsachaidh
 - mì-thoileachas le fear de na poileasaidhean againn no le a bhuidhe air an neach fa leth (ged a thathar a' gabhail ris gu bheil am poileasaidh air a shuidheachadh fo ùghdarras an Oilthigh).
 - fàilligeadh lagh, dòighean-obrach no stiùireadh a chur an gnìomh fhad 's a thathar a' libhrigeadh sheirbheisean
 - neach deach am pròiseas rianachd iomchaidh a leantainn
 - dol a-mach, làimhseachadh le, no seasamh aig luchd-obrach no cunnradair (**ach a-mhàin** far a bheil ullachaidhean ann gum bi an cunnradair a' dèiligeadh ris a' ghearan iad fhèin); or
 - eus-aonta le co-dhùnadh, (**ach a-mhàin** far a bheil dòigh-obrach reachdail ann gus cur an aghaidh a' cho-dhùnaidh sin, no pròiseas ath-thagradh stèidhichte).
4. Dh'fhaodte gum bi an gearan agad a' gabhail a-steach còrr is aon roinn den Oilthigh no a bhith mu chuideigin a tha ag obair às ar leth.

Dè nach urrainn dhomh gearan a dhèanamh mu dheidhinn?

5. Tha cuid de rudan nach urrainn dhuinn dèiligeadh ris tro phròiseas làimhseachaidh nan gearanan againn. Tha iad seo a' gabhail a- steach:

- iarrtas fiosrachaidh no mìneachadh air poileasaidh no cleachdadh
- freagairt do chuireadh gus fios air ais a thoirt seachad tro dhòigh foirmeil mar eisimpleir ceisteachan no ballrachd comataidh
- draghan mu ghiùlan nan oileanach
- iarrtas àbhaisteach airson seirbheis airson a' chiad uair
- iarrtas airson airgead-dìolaidh a-mhàin
- iarrtas àrachais
- cùisean a tha air beulaibh cùirt no a chaidh a chluinntinn mar-thà le cùirt no triùnaid (ma cho-dhùineas tu cùis lagha a thogail, bu chòir dhut innse dhuinn leis nach urrainnear an gearan a mheas fon phròiseas seo an uair sin)
- eas-aonta le co-dhùnadh far a bheil dòigh-obrach reachdail ann airson cur an aghaidh a' cho-dhùnaidh sin (leithid saorsa fiosrachaidh agus iarrtasan ruigsinneachd cuspair), no am pròiseasan ath-thagraidh stèidhichte a tha gan leantainn air feadh na roinne (leithid ath-thagradh mu cho-dhùnadh acadaimigeach air measadh no inntrigeadh dhan oilthigh)
- iarrtas fiosrachaidh bho Achdan Dion Dàta no Saorsa Fiosrachaidh (Alba), no fo na Riaghailtean Fiosrachaidh Àrainneachdail
- cùis-gearain bho neach-obrach no cùis-gearain co-cheangailte ri cosnadh no fastadh luchd-obrach
- dragh a chaidh a thogail le ball den luchd-obrach (nach robh mu sheirbheis a fhuair iad) - mar eisimpleir draghan fhoillseachadh.
- draghan mu sheirbheisean taobh a-muigh dleastanasan tiomnaichte an Oilthigh (me seirbheisean co-labhairt is àite-fuirich do chliantan coimeirsealta)
- dragh mu shàbhailteachd pàiste no inbheach
- oidhirp gus gearan a chaidh a cho-dhùnadh roimhe ath-fhosgladh no gus ath-bheachdachadh air gearan far a bheil sinn air an co-dhùnadh mu dheireadh a thoirt seachad mar-thà
- mì-ghnàthachaidh no casaidean neo-stèidhte mun Oilthigh no an luchd-obrach againn a bhiodh a' tighinn fo sgèith [Poileasaidh Giùlan ris a bheilear an dùil](#); no
- dragh mu ghnìomhan no seirbheis aig buidheann eadar-dhealaichte, far nach eil sinn an sàs anns a' chùis (**ach a-mhàin** far a bheil a' bhuidheann eile a' lìbhrigeadh sheirbheisean às ar leth).

6. Mas urrainn do dhòighean-obrach no còraichean ath-thagraidh eile do chuideachadh gus na draghan agad fhuasgladh, bheir sinn seachad fiosrachadh agus comhairle mun deidhinn gus do chuideachadh.

Cò as urrainn gearan a dhèanamh?

7. Faodaidh duine sam bith a tha a' faighinn no ag iarraidh seirbheis, no duine sam bith air an toir na seirbheisean againn buaidh dhìreach gearan a dhèanamh thugainn. Tha seo a'

gabhail a-steach riochdaire aig cuideigin a tha mì-thoilichte leis na seirbheisean againn (mar eisimpleir, neach-dàimh, caraid, neach-tagraidh no comhairliche). Ma tha thu a' dèanamh gearan às leth cuideigin eile, bhiodh feum agad air taic sgrìobhte bhuapa mar as àbhaist. Leugh cuideachd an earrann **A' faighinn taic gus do ghearan a dhèanamh** gu h-ìosal.

Ciamar a nì mi gearan?

8. Is urrainn dhut gearan a dhèanamh gu pearsanta, ann an sgrìobhadh no ann am post-d.
9. Tha e nas fhasa dhuinn gearanan fhuasgladh ma nì gu luath iad agus ma nì thu iad dhan roinn bhuntainnich. Far an gabh e dèanamh, bu chòir na draghan agad a thogail leis an neach-obrach, oide, riochdaire Oilthigh no oifis sgoile. Is urrainn dhaibh an uair sin feuchainn ris a' chùis fhuasgladh. Mur eil fhios agad cò dha a bu chòir dhut fios a chur, faodaidh tu fios a chur gu complaints@ed.ac.uk.
10. Nuair a nì thu gearan, innis dhuinn:
 - d' ainm agus fios conaltraidh
 - nas urrainn dhut mun ghearan
 - dè th' air a dhol ceàrr; agus
 - an rèiteachadh a tha thu ag iarraidh.

Am fiosrachaidh conaltraidh againn

Gheibhear làn fhiosrachadh mu Phròiseas Làimhseachadh Ghearanan an Oilthigh aig <https://www.ed.ac.uk/university-secretary-group/complaint-handling-procedure> agus is e an seòladh puist-d againn complaints@ed.ac.uk.

Dè cho fad 's a th' agam gus gearan a dhèanamh?

11. Mar as trice, feumaidh tu gearan a dhèanamh taobh a-staigh sia mìosan:
 - den tachartas a tha thu airson gearan mu dheidhinn; no
 - bho bhith faighinn a-mach gu bheil adhbhar gearain agad.
12. Ann an suidheachaidhean fìor shònraichte, dh'fhaodte gum bi e comasach dhuinn gabhail ri gearan às dèidh na crìch-ama. Ma tha thu den bheachd nach bu chòir dhan crìoch-ama a bhith ann airson a' ghearin agad, innis dhuinn carson.

Dè thachras às dèidh dhomh gearan a dhèanamh?

13. Innsidh sinn daonnan dhut cò a bhios a' dèiligeadh ris a' ghearan agad. Tha dà ìre ann am pròiseas nan gearan:

Ìre 1: Freagairt sreath-toisich

14. Tha sinn ag amas air freagairt air gearanan gu luath (far an gabh seo dèanamh, an uair a dh'innseas tu dhuinn mun ghnòthach an toiseach). Dh'fhaodadh seo a bhith a' ciallachadh leisgeul agus mìneachadh anns a bhad ma tha e soilleir gun deach rudeigin ceàrr, no gnìomh luath gus an duilgheadas fhuasgladh.
15. Bheir sinn dhut an co-dhùnadh againn aig ìre 1 taobh a-staigh còig làithean obrach no nas lugha, ach a-mhàin ma tha suidheachadh fìor shònraichte ann.
16. Mur eil thu riarachaidh leis an fhreagairt a thug sinn dhut aig an ìre seo, innsidh sinn dhut nas urrainn dhut a dhèanamh a-nis. Ma roghainneas tu, faodaidh tu do ghearan a thoirt gu ìre 2. Mar as trice, feumaidh tu iarraidh oirnn beachdachadh air a' ghearan agad aig ìre 2, an dàrna cuid:
 - taobh a-staigh sia mìosan mun tachartas mu bheil thu airson gearan mu dheidhinn; no bhith faighinn a-mach gu bheil adhbhar gearain agad; no
 - taobh a-staigh dà mhìos mu bhith a' faighinn do fhreagairt aig ìre 1 (ma tha seo nas fhaide).
17. Ann an suidheachaidhean fìor shònraichte, dh'fhaodte gum bi e comasach dhuinn gabhail ri gearan aig ìre 2 às dèidh na crìch-ama. Ma tha thu den bheachd nach bu chòir dhan crìoch-ama a bhith ann airson a' ghearan agad, innis dhuinn carson.

Ìre 2: Sgrùdadh

18. Tha Ìre 2 a' dèiligeadh ri dà sheòrsa gearain: an fheadhainn far a bheil an neach-gearain fhathast mì-riarachaidh às dèidh ìre 1 agus an fheadhainn a tha follaiseach gu bheil iad feumach air sgrùdadh, agus mar sin a tha air an làimhseachadh gu dìreach aig an ìre seo. Mur eil thu airson gun tèid beachdachadh air do ghearan aig ìre 1, is urrainn dhut iarraidh oirnn dèiligeadh ris aig ìre 2 an àite seo.
19. Nuair a tha thu a' cleachdadh Ìre 2:
 - leigidh sinn fios gun d' fhuair sinn an gearan agad taobh a-staigh trì làithean obrach
 - dearbhaidh sinn mar a tha sinn a' tuigsinn a' ghearan a bhios sinn a' sgrùdadh agus an fhuasglaidh a tha thu ag iarraidh
 - feuchaidh sinn ri do ghearan fhuasgladh far an urrainn dhuinn (ann an cuid de chùisean is dòcha gum mol sinn dòigh fhuasglaidh gearain eile, leithid eadar-mheadhanachadh); agus
 - nuair nach urrainn dhuinn do ghearan fhuasgladh, bheir sinn làn fhreagairt dhut cho luath 's a ghabhas, mar as trice taobh a-staigh 20 latha-obrach.
20. Ma tha an sgrùdadh againn gu bhith a' toirt barrachd air 20 latha-obrach, innsidh sinn dhut. Innsidh sinn dhut mun chlàr-ama ùraichte againn agus cumaidh sinn fios thugad mu adhartas.

Dè thachras ma tha mi mì-thoilichte fhathast?

21. Às dèidh dhuinn an co-dhùnadh mu dheireadh againn a thoirt dhut, ma tha thu fhathast mì-riaraichte leis a' cho-dhùnadh againn no leis an dòigh san do dhèilig sinn ris a' ghearan agad, faodaidh tu iarraidh air Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (*Scottish Public Services Ombudsman* - SPSO) sùil a thoirt air.

Tha SPSO na bhuidheann neo-eisimeileach a tha a' sgrùdadh gearanan. Chan e seirbheis tagraidh no taic a th' anna (ach tha buidhnean eile ann as urrainn dhut cuideachadh le tagradh no taic).

Is urrainn dhut iarraidh air an SPSO coimhead air a' ghearan agad:

- ma tha thu air a dhol tro phròiseas làimhseachaidh uile an Oilthigh
- ma tha e nas lugha na 12 mìosan bho dh'fhàs thu mothachail air a' chùis mu bheil thu airson gearan a dhèanamh; agus
- mur an robh (is mur a bheil) a' chùis air beulaibh cùirt

Iarraidh an SPSO ort foirm gearain a lìonadh agus lethbhreac den fhreagairt mu dheireadh againn dhan ghearan agad a chur thugainn. Is urrainn dhut seo a dhèanamh air-loidhne aig www.spsos.org.uk/complain/form no fòn a chur thuca air Freephone air 0800 377 7330.

Dh'fhaodte gum bi thu airson taic no tagradh neo-eisimeileach fhaighinn gus do chuideachadh le bhith a' cur do ghearan air adhart. Faic an earrann **A' faighinn taic gus do ghearan a dhèanamh** gu h-ìosal.

'S e am fiosrachadh conaltraidh aig

SPSO: SPSO

Taigh Bridgeside, 99

Rathad

MhicDhòmhnaill,

Dùn Èideann

Is e an seòladh saor-phost aca:

Freephone: 0800 377 7330

Fios air-loidhne www.spsos.org.uk/contact-us

Làrach-lìn: www.spsos.org.uk

A' faighinn taic gus do ghearan a dhèanamh

22. Tha sinn a' tuigsinn gur dòcha nach bi thu comasach no deònach gearan a dhèanamh dhut fhèin. Gabhaidh sinn ri gearanan bho riochdaire aig neach a tha mì-thoilichte leis an t-seirbheis againn. Is urrainn gabhail ri gearanan bho charaid, neach-dàimh no bho neach-tagraidh, ma tha thu air cead a thoirt dhaibh gearan a dhèanamh às do leth agus ma tha thu air dearbhadh dhuinn ann an sgrìobhadh gu bheil thu airson gun dèan sinn conaltradh riutha.
23. Barrachd fiosrachaidh conaltraidh:
- Bidh an t-Àite Comhairleachaidh aig Comann nan Oileanach a' cumail comhairle is taic ri oileanaich https://www.eusa.ed.ac.uk/support_and_advice/the_advice_place/ agus is urrainn dhaibh cuideachadh le bhith a' cur a-steach gearan.
24. Tha sinn airson 's gum bi an t-seirbheis againn furasta ri cleachdadh airson gach ball den choimhearsnachd. A rèir nan dleastanasan co-ionannachd reachdail againn, nì sinn cinnteach daonnan gun tèid atharrachaidhean reusanta a dhèanamh gus do chuideachadh le bhith a' faighinn cothrom air agus a' cleachdadh ar seirbheisean. Ma tha duilgheadas agad le bhith a' cur do ghearan ann an sgrìobhadh, no ma tha thu ag iarraidh an fhiosrachaidh seo ann an cànan no cruth eile, leithid cruth-clò mòr, no Braille, feuch an innis thu dhuinn gu pearsanta, no cuir post-d thugainn aig complaints@ed.ac.uk.

Am fios conaltraidh againn

25. Cuir fios thugainn sna dòighean a leanas: post-d complaints@ed.ac.uk.
- Faodaidh sinn a' bhileag seo a thoirt dhut ann an cànanan agus cruthan eile cuideachd (leithid clò mòr, cruth-claisneachd agus Braille) agus tha tionndadh BSL ri fhaighinn air an làraich-lìn againn.

Geàrr-chunntas air dòigh-obrach nan gearanan againn

Dòigh-obrach nan gearanan

Faodaidh tu do ghearan a dhèanamh gu pearsanta, air a' fòn, air post-d no ann an sgrìobhadh.

Tha **dòigh-obrach gearain dà ìre** againn. Feuchaidh sinn daonnan ri dèiligeadh ris a' ghearan agad gu sgiobalta. Ach ma tha e soilleir gum bi sgrùdadh a dhìth air a' chùis, innsidh sinn dhut agus cumaidh sinn fios thugad mun adhartas againn.

Ìre 1: Freagairt sreath-toisich

Feuchaidh sinn daonnan ri freagairt air a' ghearan agad gu luath taobh a-staigh **còig làithean obrach** mas urrainn dhuinn.

Ma tha thu mì-thoilichte leis an fhreagairt againn, faodaidh tu iarraidh oirnn beachdachadh air a' ghearan agad aig ìre 2.

Ìre 2: Sgrùdadh

Bheir sinn sùil air a' ghearan agad aig an ìre seo ma tha thu mì-thoilichte leis an fhreagairt againn aig ìre 1. Bheir sinn sùil aig cuid de ghearanan a' tòiseachadh aig an ìre seo ma tha e soilleir gu bheil sgrùdadh a dhìth.

Leigidh sinn fios gun d' fhuair sinn an gearan agad taobh a-staigh **trì làithean obrach**.

Daingnichidh sinn na puingean sa ghearan a thèid a sgrùdadh agus am fuasgladh a tha thu ag iarraidh.

Nì sinn sgrùdadh air a' ghearan agad agus bheir sinn dhut an co-dhùnadh againn cho luath 's a ghabhas. Cha toir seo nas fhaide na **20 latha obrachach a-mhàin** ma tha deagh adhbhar fhollaiseach ann airson barrachd tìde a bhith a dhìth.

Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba

Às dèidh dhut an co-dhùnadh mu dheireadh fhaighinn mun ghearan, ma tha thu fhathast mì-thoilichte leis a' cho-dhùnadh no mar a dhèilig sinn ris a' ghearan agad, faodaidh tu iarraidh air Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba beachdachadh air. Innsidh sinn dhut mar a nìthear seo nuair a chuireas sinn an co-dhùnadh mu dheireadh againn.

