

MODH-OBACH LÀIMHSEACHADH GHEARANAN Stiùireadh do Luchd-cleachdaidh

Tha Ùghdarras Pàirc Nàiseanta a' Mhonaidh Ruaidh an geall air seirbheisean luchd-cleachdaidh den chiad ìre a thoirt seachad.

Tha sinn a' cur luach air gearanan agus a' cleachdadh fios bhuapa gus cuideachadh rinn leasachadh.

1. Ma thèid rudeigin ceàrr no mura bheil thu toilichte le ar cuid sheirbheisean, nach innis thu dhuinn. Tha an stiùireadh seo a-mach air modh-obrach làimhseachadh nan gearanan againn agus mar a thogas tu gearan. Tha e cuideachd ag innse dhut mar a làimhsicheas sinn an gearan agad agus na dh'fhaodas tu a bhith a' sùileachadh bhuainn.

Dè th' ann an gearan?

2. Tha sinn a' meas gearan mar nochdadh mì-thoileachais sam bith mun ghnìomh no mu chion ghnìomhan leinn, no mu inbhe na seirbheise a tha ga thoirt seachad leinn fhèin air neo às ar leth.

Dè a dh'fhaodas mi gearan mu dheidhinn?

3. Faodaidh tu gearan mu rudan leithid:
 1. Fairtleachadh no diùltadh seirbheis a thoirt seachad;
 2. Inbhe no ìre seirbheise gun a bhith math gu leòr no dàil mhì-reusanta ann an toirt seachad seirbheis;
 3. Mì-thoileachadh le fear de na poileasaidhean againn no a' bhuaidh a bheir e air neach;
 4. Fairtleachadh lagh, modh no stiùireadh a chur an gnìomh mar as còir nuair a tha seirbheis ga toirt seachad;
 5. Fairtleachadh cumail ri modh iomchaidh a thaobh rianachd;
 6. Giùlan, làimhseachadh no seasamh neach-obrach no neach-cùmhnaint (ach a-mhàin nuair a tha ullachaidhean ann far am faod an neach-cùmhnaint an gearan a làimhseachadh e fhèin); agus,
 7. Gun a bhith ag aontachadh ri co-dhùnadh (ach a-mhàin nuair a tha modh reachdail ann gus dùbhlann a thoirt air a' cho-dhùnadh sin, no modh stèidhichte ghearanan na dhèidh).
4. Faodaidh an gearan agad bualadh air barrachd is aon seirbheis no mu chuideigin ag obair às ar leth.

Dè nach fhaod mi gearan mu dheidhinn?

5. Tha cuid de rudan ann leis nach urrainn dhuinn làimhseachadh to modh-obrach làimhseachadh nan gearanan againn. Nam measg seo, tha:
 1. Iarrtas gnàthach don chiad uair airson seirbheis;
 2. Iarrtasan airson dìoladh;
 3. Ceistean a tha sa chùirt mar-thà no a chualathas le cùirt no mòd-ceartais (ma chuireas tu romhad gnìomh laghail a ghabhail bu chòir dhut fios a chur thugainn oir chan fhaodar beachd a ghabhail air a' ghearan fon mhodh seo an uair sin);
 4. Gun a bhith ag aontachadh ri co-dhùnadh nuair a tha modh reachdail ann gus dùbhlán a thoirt air a' cho-dhùnadh sin (leithid co-dhùnaidhean mu dhealbhadh, airson saorsa an fhiosrachaidh agus iarrtasan airson cothrom air cuspairean), no modh stèidhichte thagraidhean;
 5. Iarrtas airson fios mu Achdan Dìon Dàta no Saorsa an Fhiosrachaidh (Alba);
 6. Oidhirp gearan a chaidh a thoirt gu crìch cheana fhosgladh a-rithist no gun tèid beachd às ùr a ghabhail air gearan nuair a tha sinn air an co-dhùnadh mu dheireadh againn a thoirt seachad mar-thà;
 7. Droch-dhìol no casaidean gun bhunait mun bhuidhinn no mun luchd-obrach againn nuair a rachadh an leithid de ghnìomhan a chòmhdach fon phoileasaidh againn mu chonaltradh mì-reusanta iarratach; agus
 8. Ceist mu ghnìomhan no mu sheirbheis le buidheann eile, far nach eil buntainas sam bith againn fhìn ris a' cheist (**ach a-mhàin** nuair a tha a' bhuidheann eile a' libhrigeadh sheirbheisean às ar leth).
6. Ma dh'fhaodas modhan-obrach eile no còraichean air tagradh riut gus na ceistean agad fhuasgladh, bheir sinn dhut fiosrachadh is comhairle ri cuideachadh riut.

Cò a dh'fhaodas gearan?

7. Faodaidh neach sam bith a gheibh, a dh'iarras, no air a bhualadh gu dìreach leis na seirbheisean againn gearan a chur thugainn. Nam measg seo tha riochdaire cuideigin nach eil toilichte leis an t-seirbheis againn (mar eisimpleir, caraid, neach-tagraidh no neach-comhairle). Ma bhios tu a' dèanamh gearan às leth cuideigin eile, bidh cead sgrìobhte bhuapa a dhìth ort mas as trice. Nach leugh thu an earrann cuideachd air **A' faighinn cuideachadh gus an gearan agad a dhèanamh** gu h-ìseal.

Ciamar a nì mi gearan?

8. Faodaidh tu gearan a dhèanamh le bhith a' nochdadh aig gin de na h-oifisean againn, le fòn, ann an sgrìobhadh, no air post-dealain gu enquiries@cairngorms.co.uk

9. Tha e nas fhasa dhuinn aghaidh a chur air gearanan ma nì thu gu luath iad agus ma leigeas tu fios dè an raon den ghnothach againn a th' ann. Faodar an gearan agad a chur an uair sin gu neach-obrach san sgioba iomchaidh a dh'obraicheas leinn gus a' cheist fhuasgladh.
10. Nuair a nì thu gearan, innis dhuinn:
 1. D' ainm slàn agus fiosrachadh gus fios a chur thugad;
 2. Nas urrainn dhut mun ghearan;
 3. Na chaidh ceàrr; agus,
 4. An toradh a thu ag iarraidh.

Fios thugainn:

Ùghdarras Pàirc Nàiseanta a' Mhonaidh Ruaidh
14 A' Cheàrnag
Baile Ùr nan Granndach
Alba
PH26 3HG

Fòn: +44 (0) 1479 873 535

Post-dealain: enquiries@cairngorms.co.uk

Dè an fhaid a th' agam gus gearan a dhèanamh?

11. Mar as trice, feumaidh tu an gearan agad a dhèanamh an taobh a-staigh sia mìosan:
 1. Bhon tachartas a tha thu ag iarraidh gearan mu dheidhinn; no
 2. Bho fhuair a-mach gu bheil adhbhar-gearain agad.
12. Ann an suidheachaidhean air leth, faodaidh gun tèid againn air gabhail ri gearan an dèidh dhan chrìoch-ama dol seachad. Ma tha thu a' faireachdainn nach bu chòir gum biodh a' chrìoch-ama a' bualadh air a' ghearan agad, nach innis thu dhuinn carson.

Dè thachras an dèidh dhomh gearan?

13. Innsidh sinn dhut an-còmhnaidh cò tha a' dèiligeadh ris a' ghearan agad.

Tha dà ìre aig modh nan gearanan againn:

Ìre a h-aon – Fhuasgladh gun Dàil

14. Tha e nar n-amas gearanan fhuasgladh gu luath (nuair a ghabhas dèanamh nuair a dh'innseas tu dhuinn mun cheist). Dh'fhaodadh seo a bhith a' ciallachadh leisgeul is mìneachadh air an spot ma tha rudeigin air a dhol follaiseach ceàrr, agus gnìomh gun dàil gus an duilgheadas fhuasgladh.

15. Bheir sinn dhut an co-dhùnadh againn aig Ìre 1 cho luath ‘s a ghabhas, nas lugha na tha suidheachaidhean air leth ann.
16. Mas e ‘s nach eil thu toilichte leis an fhreagairt a bheir sinn aig an ìre seo, faodaidh sinn innse dhut dè an ath rud a nì thu. Ma chuireas tu a leithid romhad, faodaidh tu an gearan agad a thoirt gu ìre 2. Mar as trice, feumaidh tu iarraidh oirnn beachd a ghabhail air a’ ghearan agad aig ìre 2 an dara cuid:
1. An taobh a-staigh sia mìosan bhon tachartas a tha thu ag iarraidh gearan mu dheidhinn no nuair a fhuair thu a-mach gu bheil adhbhar-gearain agad; no
 2. An taobh a-staigh dà mhìos an dèidh dhut an fhreagairt aig ìre 1 fhaighinn (ma tha seo nas anmoiche).
17. Ann an suidheachaidhean air leth, faodaidh gun tèid againn air gabhail ri gearan aig ìre 2 an dèidh dhan chrìoch-ama dol seachad. Ma tha thu a’ faireachdainn nach bu chòir gum biodh a’ chrìoch-ama a’ bualadh air a’ ghearan agad, nach innis thu dhuinn carson.

Ìre a dhà – Sgrùdadh

18. Tha Ìre 2 a’ dèiligeadh ri trì seòrsaichean gearain:
1. An fheadhainn nach eilear air fuasgladh aig Ìre;
 2. An fheadhainn a tha Toinnte nan gnè nuair a tha e follaiseach sa bhad gu bheil feum air sgrùdadh mionaideach; agus,
 3. Far a bheil luchd-stiùiridh àrd-ìre an sàs.
19. Mas e ‘s nach eil thu ag iarraidh gun tèid an gearan agad a làimhseachadh aig ìre 1, faodaidh tu iarraidh oirnn a làimhseachadh aig ìre 2 na àite.
20. Nuair a thathar a’ cleachdadh Ìre 2, nì sinn na leanas:
1. Aideachadh an taobh a-staigh trì là-obrach gun d’fhuair sinn an gearan agad;
 2. Far a bheil e iomchaidh, an gearan agad a dheasbad leat gus tuigsinn carson a thu fhathast mì-thoilichte agus dè an toradh a tha thu ag iarraidh;
 3. An gearan agad fuasgladh nuair as urrainn dhuinn (ann an cuid de shuidheachaidhean, faodaidh gum mol sinn gun cleachd thu dòigh-dèiligidh eile gus an gearan fuasgladh, leithid eadraiginn); agus
 4. Nuair nach tèid againn air an gearan agad fuasgladh, bheir sinn dhut freagairt làn cho luath ‘s a ghabhas, mar as trice an taobh a-staigh 20 là-obrach.

21. Ma tha an sgrùdadh air leth toinnte agus feum againn air barrachd is 20 là-obrach gus an duilgheadas fhuasgladh, aontaichidh sinn crìoch-ama ùr agus cumaidh sinn fios riut mu adhartas.

Dè ma bhios mi fhathast mì-thoilichte?

22. Mas e, an dèidh dol tro mhodh nan gearanan againn agus an co-dhùnadh mu dheireadh againn a thoirt dhut, gu bheil thu fhathast mì-thoilichte 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 (SPSO) sealltainn air.

23. Tha SPSO nam buidheann neo-eisimeileach a bhios a' sgrùdadh ghearanan. Chan e seirbheis-tagraidh no seirbheis-taice a th' annta (ach tha buidhnean eile ann a chuidicheas riut le tagradh no taic).

24. Faodaidh tu iarraidh air SPSO sealltainn air a' ghearan agad mas e:

1. Gun deach thu fad na slighe tro mhodh-làimhseachaidh nan gearanan againn
2. Gu bheil e nas lugha na 12 mhìos bho dh'fhàs thu mothachail air a' chùis a tha thu ag iarraidh gearan mu deidhinn; agus
3. Cha deach a' chùis a bheachdachadh (agus chan eilear ga beachdachadh) anns a' chùirt.

25. Iarraidh SPSO ort bileag-ghearanan a lìonadh agus copaidh den fhreagairt mu dheireadh againn air a' ghearan agad a thoirt seachad. Faodaidh tu seo a dhèanamh air-loidhne aig www.spsa.org.uk/complain/form no fònadh thuca air Freephone 0800 377 7330.

26. Faodaidh gum bi thu ag iarraidh taic no tagradh neo-eisimeileach fhaighinn a chuideachadh riut gus an gearan agad a thoirt air adhart. Faic an earrann air **A' faighinn cuideachadh gus an gearan agad a dhèanamh** gu h-ìseal.

27. Is e am fiosrachadh mu chonaltradh ri SPSO:

SPSO

Taigh Taobh na Drochaide

99 Rathad an Dòmhnallaich

Dùn Èideann

EH7 4NS

(Ma tha thu ag iarraidh tadhal thu fhèin, feumaidh tu coinneamh a chur air dòigh an toiseach)

Seòladh Freepost: FREEPOST SPSO

Freephone: 0800 377 7330

Conaltradh air-loidhne: www.spsso.org.uk/contact-us

Làrach-lìn: www.spsso.org.uk

A' faighinn cuideachadh gus an gearan agad a dhèanamh

28. Tha sinn a' tuigsinn gur dòcha nach bi comasach dhut, no nach bi thu ag iarraidh, gearan a dhèanamh thu fhèin. Tha sinn a' gabhail ri gearanan bho riochdaire cuideigin a tha mì-thoilichte leis an t-seirbheis againn. Faodaidh sinn gabhail ri gearanan bho charaid no bho neach-tagraidh, ma tha thu air cead a thoirt dhaibh gearan às do leth.

29. Gheibh thu a-mach mu luchd-tagraidh san sgìre agad le bhith a' cur fios gu Caidreachas Tagraidh Neo-eisimeilich na h-Alba.

30. Is e am fios mu chonaltradh ri Caidreachas Tagraidh Neo-eisimeilich na h-Alba:

Fòn: 0131 510 9410

Làrach-lìn: www.siaa.org.uk

31. Gheibh thu a-mach mu luchd-comhairle san sgìre agad tro:

Comhairle Shaoranach Alba:

Làrach-lìn: www.cas.org.uk

no thoir sùil ann an leabhar nam fòn agad airson Biùro Comhairleachaidh a' Phobail gu h-ionadail.

32. Tha sinn an geall air an t-seirbheis againn a dhèanamh furasta ri cleachdadh do gach ball den choimhearsnachd. A rèir nan dleasan reachdail a tha oirnn a thaobh co-ionannachd, nì sinn cinnteach daonnan gun tèid atharrachaidhean reusanta a dhèanamh gus cuideachadh ri luchd-cleachdaidh cothrom fhaighinn air ar cuid sheirbheisean agus an cleachdadh. Ma bhios tàire agad an gearan agad a chur ann an sgrìobhadh, no ma bhios tu ag iarraidh an fhiosrachaidh seo ann an cànan no riochd eile, mar an clò-mòr, no Braille, nach innis thu dhuinn thu fhèin, cuir fios thugainn air 01479 873535, air neo cuir post-dealain thugainn aig enquiries@cairngorms.co.uk.

33. Bidh an stiùireadh seo ri fhaighinn sa Ghàidhlig aig www.cairngorms.co.uk/complaints. Faodaidh sinn an stiùireadh seo a thoirt dhut cuideachd ann an cànanan is riochdan eile (mar an clò-mòr, stuth-èisteachd no Braille).

STIÙIREADH LUATH MU MHODH NAN GEARANAN AGAINN

Modh nan Gearanan

Faodaidh tu an gearan agad a dhèanamh thu fhèin, air fòn, air post-dealain no ann an sgrìobhadh

Tha **modh-obrach ghearanan ann an dà ìre** againn. Feuchaidh sinn an-còmhnaidh ri dèiligeadh ris a' ghearan agad gu luath. Ach ma tha e follaiseach gun fheumar a' chùis a sgrùdadh, innsidh sinn dhut agus cumaidh sinn fios riut mu adhartas.

Ìre 1: Freagairt gun dàil

Feuchaidh sinn an-còmhnaidh ri dèiligeadh ris a' ghearan agad gu luath, an taobh a-staigh **còig là-obrach** mas urrainn dhuinn.

Mura bheil thu toilichte leis an fhreagairt againn, faodaidh tu iarraidh oirnn beachd a ghabhail air a' ghearan agad aig ìre 2.

Ìre 2 : Sgrùdadh

Seallaidh sinn air a' ghearan agad aig an ìre seo ma tha thu mì-thoilichte leis an fhreagairt againn aig ìre 1. Bidh sinn cuideachd a' sealltainn air gearanan sa bhad aig an ìre seo, ma tha e follaiseach gu bheil iad feumach air sgrùdadh.

Bheir sinn aideachadh dhan ghearan agad an taobh a-staigh **trì là-obrach**.

Dearbhaidh sinn puingean a' ghearan rin sgrùdadh agus na thu ag iarraidh toirt gu buil.

Nì sinn sgrùdadh air a' ghearan agus bheir sinn dhut an co-dhùnadh againn cho luath 's a ghabhas.

Bidh seo ann an dèidh gun a bhith barrachd is **20 là-obrach nas lugha** na tha adhbhar follaiseach ann a bhith feumach air barrachd ùine.

Ombudsma Seirbheisean Poblach na h-Alba

Mas e, an dèidh an co-dhùnadh mu dheireadh againn air a' ghearan agad fhaighinn, gu bheil thu fhathast mì-riaraichte leis a' cho-dhùnadh againn no an dòigh san do làimhsich sinn an gearan agad, faodaidh tu iarraidh air SPSO beachd a ghabhail air.

Innsidh sinn dhut mar a nì thu seo nuair a chuireas sinn an co-dhùnadh mu dheireadh againn thugad.

Innsidh sinn dhut mar a nì thu seo nuair a chuireas sinn an co-dhùnadh mu dheireadh againn thugad.