



COMHAIRLE NAN EILEAN SIAR

Modh Gearain – Fiosrachadh do Luchd-ceannaich

Giblean 2017

'S e dealas Comhairle nan Eilean Siar seirbheisean luchd-ceannaich aig àrd-ìre a libhrigeadh. **Tha sinn a' cur luach ann an gearanan oir bithear gan cleachdadh gus ar seirbheisean a leasachadh.**

Ma thèid rudeigin ceàrr no mur a h-eil sibh toilichte leis ar seirbheisean, an innis sibh dhuinn, ma 's e ur toil e. Tha a' bhileag seo a' mìneachadh mar a tha am modh gearain ag obair. Tha e cuideachad ag innse dhuibh mu ìrean de mhathas ar seirbheisean agus dè as urrainnear sùileachadh bhuainn.

Dè a th' ann an gearan?

Tha sinn a' faicinn gearan sam bith mar mhì-riarachadh le ìre nan seirbheisean a bhios sinn a' libhrigeadh, no a thathar a' libhrigeadh às ar leth.

Dè am faod mi gearan mu dheidhinn?

Faodar gearan mu dheidhinn rudan mar a leanas:

- dàil ann a bhith a' freagairt do cheistean 's d' iarrtasan
- fàilligeadh ann a bhith a' libhrigeadh seirbheis
- an ìre de mhathas aig a bheil ar seirbheisean
- poileasaidh na Comhairle
- an dòigh san deach dèiligeadh ruibh le neach-obrach
- fàilligeadh ann a bhith a' leannatinn na dòigh-obrach ceart.

Faodar gearan a chur a-steach mu dheidhinn barrachd air aon sheirbheis no mu dheidhinn cuideigin a tha ag obair às ar leth.

Dè nach fhaod mi gearan mu dheidhinn?

Tha cuid de rudan ann ris nach urrainn dhuinn dèiligeadh tro ar modh-gearain.

Tha seo a' gabhail a-steach:

- iarrtas son a' chiad uair airson seirbheis
- iarrtasan airson dìoladh bhon Chomhairle
- rudan a tha a' tighinn fo sgèith pròiseas ath-thagraidh. Faicibh dà eisimpleir an seo:
 - Ma 's e 's gun deach an t-iarrtas dealbhaidh agaibh a dhiùltadh, faodar ath-thagradh a chur gu Ministearan na h-Alba taobh a-staigh sia mìosan bhon a chaidh am breithneachadh a dhèanamh.
 - Ma tha sibh dhen bheachd nach eil an ìre de chis comhairle airson an taigh agaibh ceart, faodar ath-thagradh a chur chun Mheasadair.

Ma 's e 's gu bheil modhan no pròiseasan ath-thagraidh eile ann as urrainnear a chleachdadh gus fuasgladh fhaighinn, gheibh sibh fiosrachadh agus comhairle air seo.

Cò am faod gearan a chur a-steach?

Faodaidh duine sam bith gearan a chur a-steach thugainn, a' gabhail a-steach duine sam bith a tha ga dhèanamh às leth cuideigin eile. Leughaidh an earrann "Faighinn cuideachadh gu gearan a chur a-steach", ma 's e ur toil e.

Ciamar a chuireas mi gearan a-steach?

- Faodar gearan a chur a-steach gu oifis sam bith gu pearsanta, air a fòn, ann an sgrìobhadh, no ann am post-d tro enquiries@cne-siar.gov.uk

Tha e nas fhasa dhuinn fuasgladh fhaighinn do ghearanan ma bhios sibh gan cur a-steach gu dìreach chun t-seirbheis fhèin. Mar sin, bruidhinnibh ri neach-obrach a tha ag obair don t-seirbheis a tha sibh a' gearan mu dheidhinn. An uairsin, 's uarrainn dhaibh-san fuasgladh fhaighinn dhuibh an sin fhèin.

Nuair a tha sibh a' gearan, innis dhuinn:

- ur n-ainm agus ur seòladh
- cho mòr 's as urrainn dhuibh den ghearan agad
- dè a tha air a dhol ceàrr
- ciamar a tha sibh ag iarraidh oirnn dèiligeadh ris a' chùis.

Dè cho fad 's a tha agam gearan a chur a-steach?

Mar as trice, feumaidh sibh an gearan agaibh a chur a-steach taobh a-staigh sia mìosan bhon:

- tachartas a tha sibh a' gearan mu dheidhinn, no
- àm a gheibh sibh a-mach gu bheil adhbhar a ghearan agaibh, ach taobh a-staigh 12 mìosan bhon tachartas fhèin.

Ann an suidheachaidhean air leth, 's urrainnear gabail ri gearan àn dèidh na crìoch-ama. Ma tha sibh a' faireachdainn nach bu chòir dha crìoch-ama a bhith ann airson a' ghearan agaibh, an innis sibh dhuinn carson.

Comhairle Nan Eilean Siar
Oifisean na Comhairle
Rathad Shanndabhaig
Steòrnabhagh
Eilean Leòdhais
HS2 1BW

Dè thachras nuair a chuireas mi gearan a-steach?

Innsidh sinn dhuibh cò a tha a' dèiligeadh ris a' ghearan agaibh.

Tha dà phàirt dhen mhodh gearain ann:

Ìre a h-aon – fuasgladh san àite

Bidh sinn ag amas air fusgaladh fhaighinn do ghearanan gu luath, faisg air an àite far an deach an t-seirbheis a thathas a' gearan mu dheidhinn a libhrigeadh. Dh' fhaodadh gum b'è leisgeul a gheibhear aig an àm, le mìneachadh air dè a chaidh ceàrr, agus fusgaladh sa bhad fhaighinn dhan duilgheadas.

Gheibh sibh co-dhùnadh mun ghearan agaibh aig Ìre 1 taobh a-staigh còig lathaichean obrach no nas luaithe, mur a h-eil adhbharan air leth eile ann.

Mur a h-urrainnear fuasgladh fhaighinn don ghearan agaibh aig an ìre-sa, mìnichidh sinn carson agus innsidh sinn dhuibh dè dh' fhaodar a dhèanamh an uair sin. Dh' fhaodadh gun tèid moladh dhuibh ur gearan a thoirt gu Ìre 2. Faodaidh sibh seo a dhèanamh sa bhad no uaireigin àn dèidh a' chiad cho-dhùnadh.

Ìre a dhà – sgrùdadh

Bidh Ìre 2 a' gabhail a-steach dà sheòrsa gearain: an fheadhainn nach deach a dh' fhuasgladh aig Ìre 1 agus an fheadhainn a tha iomadh-fhillte agus a dh' fheumas barrachd sgrùdadh.

Nuair a thathas a' cleachdadh Ìre 2, tachraidh na leanas:

- leigidh sinn fios dhuibh gun d' fhuair sinn an gearan agaibh taobh a-staigh trì lathaichean obrach
- bruidhnidh sinn ruibh mun ghearan agaibh gus tuigsinn carson a tha sibh fhathast mì-riaraichte, agus dè na tha sibh a' sùileachadh mar fhuasgladh.
- bheir sinn freagairt shlàn don ghearan agaibh cho luath 's as urrainn agus taobh a-staigh 20 latha obrach.

Ma 's e 's gun toir an sgrùdadh barrachd air 20 latha obrach, innsidh sinn dhuibh. Aontaichidh sinn crìoch-ama ùr leibh agus cumaidh sinn fios ruibh mun chùis.

Dè thachras ma tha mi fhathast mì-riaraichte?

An dèidh dhuinn sgrùdadh slàn a dhèanamh, ma tha sibh fhathast mì-riaraichte le ar co-dhùnadh no leis na dòighean anns an deach dèiligeadh ris a' ghearan, faodar faighneachd dha Ombudsman Sheirbheisean Phoblach na h-Alba (SPSO) sgrùdadh a dhèanamh air.

Chan fhaod an SPSO mar as trice sgrùdadh a dhèanamh air:

- gearan nach deach tron phròiseas gearain againn gu lèir (dèanaibh cinnteach gun deach, mus cuir sibh fios gu SPSO)
- tachartas a thachair, no a fhuair sibh a-mach mu dheidhinn, o chionn barrachd air bliadhna
- cùis air a bheilear a' beachdachadh ann an cùirt-lagha.

Faodar fios a chur gu SPSO:

Gu pearsanta:
SPSO
4 Sràid Melville
Dùn Èideann
EH3 7NS

Tron phost
Freepost SPSO

Freephone: 0800 377 7330

Air loidhne www.spsso.org.uk/contact-us

Làrach-lìn: www.spsso.org.uk

Làrach-lìn gluasdach: <http://m.spsso.org.uk>

Gearanan mu chùram

Ma 's e 's gu bheil an gearan agaibh mu dheidhinn seirbheis-cùraim a tha sinn a' toirt seachad, faodar gearan a chur thugainn no chun Luchd-sgrùdaidh Cùraim. Gheibh sibh barrachd a-mach mun modh gearain aca, no faodar gearan a chur thuca, tro bhith a' cur fios thuca.

Tha iomadh oifis aig Luchd-sgrùdaidh Cùraim air feadh Alba. Faicibh: <http://www.scswis.com/>

No

Fòn 0845 600 9527

Facs 01382 207 289

Foirm-gearain air loidhne

Post-d enquiries@careinspectorate.com

Faighinn cuideachadh gus gearan a chur a-steach

Tha sinn a' tuigsinn gum faodadh nach urrainn dhuibh, no nach eil sibh airson, gearan a chur a-steach sibh fhèin. Mar sin, tha sinn deònach gearanan a ghabail bho dhaoine a tha a' gearan às leth cuideigin eile. Faodaidh sinn gearanan a ghabhail bho charaidean, càirdean no tagraichean ma tha sibh air cead a thoirt dhaibh a ghearan às ur leth.

'S urrainnear faighinn a-mach mu dheidhinn thagraichean ma chuireas sibh fios gu Co-chòrdadh Tagradh Neo-eismeileach na h-Alba.

Co-chòrdadh Tagradh Neo-eismeileach na h-Alba

Fòn: 0131 260 5380 Facs: 0131 260 5381 Làrach-lìn: www.siaa.org.uk

'S e ar dealas an t-seirbheis againn a dhèanamh furasta a chleachdadh dha luchd-cleachdaidh sna coimhearsnachdan. A rèir nan dleastanasan co-ionnannachd reachdail againn, nì sinn cinnteach gun tèid leasachaidhean reusanta a dhèanamh, ma dh' fheumar, gus ar seirbheisean a dhèanamh nas fhasa a chleachdadh. Ma tha duilgheadas agaibh an gearan a chur ann an sgrìobhadh, no ma dh' fheumas sibh am fiosrachadh ann an cànan no cruth eile, mar eisimpleir ann an cruth-clò mòr, no Braille, an innis sibh dhuinn gu pearsanta, no ann am post-d aig enquiries@cne-siar.gov.uk, no sgrìobhaibh gu Comhairle nan Eilean Siar, Rathad Shanndabhaig, Steòrnabhagh, Eilean Leòdhais, HS1 2BW.

Quick guide to our complaints procedure

Complaints procedure

You can make your complaint in person, by phone, by e-mail or in writing.

We have a **two-stage complaints procedure**. We will always try to deal with your complaint quickly. But if it is clear that the matter will need a detailed investigation, we will tell you and keep you updated on our progress.

Stage 1: frontline resolution

We will always try to resolve your complaint quickly, within **five working days** if we can.

If you are dissatisfied with our response, you can ask us to consider your complaint at Stage 2.

Stage 2: investigation

We will look at your complaint at this stage if you are dissatisfied with our response at Stage 1. We also look at some complaints immediately at this stage, if it is clear that they are complex or need detailed investigation.

We will acknowledge your complaint within **three working days**. We will give you our decision as soon as possible. This will be after no more than **20 working days** *unless* there is clearly a good reason for needing more time.

The Scottish Public Services Ombudsman

If, after receiving our final decision on your complaint, you remain dissatisfied with our decision or the way we have handled your complaint, you can ask the SPSO to consider it.

We will tell you how to do this when we send you our final decision.