



The Scottish Parliament  
Pàrlamaid na h-Alba



# Mar a nì thu gearan

Ma thèid rudeigin ceàrr no mura bheil thu riarichte le luchd-obrach no seirbheisean Pàrlamaid na h-Alba, nach innis thu dhuinn mas e do thoil e. San sgrìobhainn seo tha fiosrachadh mu mhodh-obrachaidh nan gearan againn agus mar a nì thu gearan.

Tha sinn a' cur luach air gearanan agus a' cleachdadh an fhiosrachaidh nan lùib gus leasachadh a thoirt air an t-seirbheis againn.

## Dè a tha ann an gearan?

Is e na tha ann an gearan cur an cèill mì-thoileachas mu na gnìomhan no mu chion nan gnìomhan againn, no mun inbhe de sheirbheis a bhios sinn fhìn a' toirt seachad no a tha gan toirt seachad às ar leth.

## Cò as urrainn gearan?

Faodaidh duine sam bith gearan a dhèanamh dhuinn, riochdaire às leth cuideigin nach eil toilichte leis an t-seirbheis againn nam measg. (Faic 'A' faighinn cuideachaidh gus an gearan agad a dhèanamh'.)

## Dè air am faod mi gearan?

Faodaidh tu gearan air rudan leithid:

- gun do dh'fhairtlich oirnn seirbheis a thoirt seachad
- inbhe de sheirbheis nach eil math gu leòr
- poileasaidhean Buidheann Chorporra Pàrlamaid na h-Alba (SPCB)
- làimhseachadh no beachdan le ball den luchd-obrach
- gun do dh'fhairtlich air SPCB am modh-obrachaidh iomchaidh a thaobh rianachd a leantainn.

Faodaidh gum bi an gearan agad a' bualadh air barrachd is aon seirbheis.

## Dè nach eil na ghearann?

Rudan nach eil nan gearan:

- a' chiad iarrtas air seirbheis (mar eisimpleir, iarrtas airson àite-suidhe a ghabhas giùlan)
- iarrtas airson airgead-diolaidh a-mhàin
- iarrtas airson fiosrachaidh no mìneachadh mu phoileasaidh no mu chleachdadh
- oidhirp gus gearan air an deach crìoch a chur roimhe fhosgladh às ùr an dèidh dhuinn an co-dhùnadh mu dheireadh againn a thoirt seachad.

## Dè air nach fhaod mi gearan?

Tha cuid de rudan ris nach urrainnear gnothach a ghabhail tro mhodh-làimhseachaidh nan gearan againn. Nam measg seo, tha gearanan air:

- Buill de Phàrlamaid na h-Alba (BPA)
- Ministearan na h-Alba no poileasaidh Riaghaltas na h-Alba
- buidhnean eile
- ceistean a tha sa chùirt no a chluinneadh le cùirt no triùbunal mar-thà
- co-dhùnadh far a bheil còir reachdail air tagradh ann leithid co-dhùnaidh air iarrtas fo shaorsa an fhiosrachaidh.

Ma chuidicheas modhan eile no còraichean air tagradh thu gus na ceistean agad fhuasgladh, bheir sinn fiosrachadh is comhairle dhuibh gus do chuideachadh.

## Ciamar a nì mi gearan?

Faodaidh tu gearan a dhèanamh le bhith a' nochdadh ann thu fhèin, air fòn, ann an litir, tro phost-dealain no air an Lìon a' cleachdadh bileag nan gearan againn aig [www.scottish.parliament.uk/complaints](http://www.scottish.parliament.uk/complaints)

Tha e nas fhasa dhuinn gearanan fhuasgladh ma nì thu iad luath is dìreach don t-seirbheis air a bheilear a' bualadh, bruidhinn mar sin ri ball den luchd-obrach againn aig an t-seirbheis air a bheil thu a' gearan mas e do thoil e. Faodaidh iad feuchainn ri duilgheadasan sam bith fhuasgladh anns a' bhad an uair sin.

Nuair a thathar a' gearan, innis dhuinn mas e do thoil e:

- d' ainm slàn agus seòladh gus fios a chur thugad
- na h-uidhir agus as urrainn dhut mun ghearan
- mar a tha thu ag iarraidh sinne a' cheist fhuasgladh.

## A' faighinn cuideachaidh gus an gearan agad a dhèanamh

Mura tèid agad air, no mura bheil thu deònach, gearan a dhèanamh thu fhèin, faodaidh sinn gabhail ris a' ghearan agad bho riochdaire leithid caraid, cuideigin càirdeach dhut no neach-tagraidh. Cuir fios gu Fiosrachadh Poblach mas e do thoil e airson bileag-òrdain ma tha thu air ceud a thoirt dhaibh gearan a dhèanamh às do leth.

Gheibh thu a-mach mu thagraichean na do sgìre fhèin le bhith a' cur fios gu **Caidreabh Tagradh Neo-eisimeileach na h-Alba** (*Scottish Independent Advocacy Alliance*)



0131 556 6443



enquiry@siaa.org.uk



www.siaa.org.uk

## Dè an fhaid a tha agam gus gearan a dhèanamh?

Feumaidh tu an gearan agad a dhèanamh an taobh a-staigh sia mìosan bhon cheann-latha air an robh fios agad mun duilgheadas an toiseach, na lugha na tha suidheachaidhean sònraichte gus an gearan agad a dhèanamh seachad air an àm seo. Ma tha thu a' faireachdainn nach bu chòir gum biodh crìoch an ama a' bualadh air a' ghearan agad, innis dhuinn carson mas e do thoil e.

## Dè thachras an dèidh dhomh gearan?

Ann am modh-obrachaidh nan gearan againn tha **dà ìre air an taobh a-staigh**. Feuchaidh sinn an-còmhnaidh ri gnothach a ghabhail ris a' ghearan agad gu luath. Ach ma bhios e follaiseach gum bi a' cheist feumach air sgrùdadh mionaideach, innsidh sinn dhut cò ris a tha an gearan agad an urra agus cuine a dh'fhaodas tu a bhith an dùil freagairt fhaighinn.

## Ìre 1: Fhuasgladh sgiobalta

Tha sinn ag amas air gearanan fhuasgladh gu luath agus faisg air far an tug sinn an t-seirbheis seachad. Dh'fhaodadh seo a bhith a' ciallachadh leisgeul aig an àm sin fhèin, mìneachadh agus gnìomh gun dàil gus an duilgheadas fhuasgladh. Bheir sinn dhut an co-dhùnadh againn an taobh a-staigh còig latha-obrach, nas lugha na tha cùisean seach an àbhaist ann.

Mura tèid againn air a' chùis fhuasgladh aig an ìre seo, mìnichidh sinn carson agus innsidh sinn dhut dè an ath rud a dh'fhaodas tu dèanamh leithid an gearan agad a thoirt gu ìre a dhà. Faodaidh tu seo a dhèanamh sa bhad no uaireigin an dèidh dhut a' chiad cho-dhùnadh againn fhaotainn.

## Ìre 2: Sgrùdadh

Tha an ìre seo a' gabhail gnothaich ri dà sheòrsa de ghearan: an fheadhainn nach deach fhuasgladh aig ìre a h-aon agus an fheadhainn a tha toinnte agus feumach air sgrùdadh mionaideach.

Aig an ìre seo, aithnichidh sinn taobh a-staigh trì làithean-obrach gun d'fhuair sinn an gearan agad. Bheir sinn dhut an co-dhùnadh againn cho luath is a ghabhas agus mar as trice an taobh a-staigh **fichead latha-obrach**. Ma tha e follaiseach gu bheil adhbhar math a bhith feumach air barrachd ùine, aontaichidh sinn crìochan-ùine ùra agus cumaidh sinn fiosrachadh riut mu adhartas.

## Ath-bhreithneachadh air an taobh a-muigh: Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO)

An dèidh dhuinn sgrùdadh gu h-iomlan, mura bheil thu toilichte leis a' cho-dhùnadh againn no leis an dòigh san do ghabh sinn gnothach ris a' ghearan agad, faodaidh tu iarraidh air SPSO sealltainn air.

Mar as trice chan urrainn do SPSO sealltainn air:

- gearan nach do lìon a-steach modh-obrachaidh nan gearanan againn (**dèan cinnteach mas e do thoil e mar sin gun d’rinn thu a leithid mus cuir thu fios do SPSO**)
- rudan a thachair, no mun d’fhuair thu fios, còrr is bliadhna air ais
- cùis a tha air a bhith no a tha ga beachdachadh anns a’ chùirt.

Cuideachd, thoir fa-near mas e do thoil e nach fhaod SPSO ceist a chur mu fhiùghantas co-dhùnaidh a chaidh a thoirt leis a’ bhuidhinn a’ gnìomhadh gu ceart an taobh a-staigh nan cumhachdan laghail aice.

Is e seòladh SPSO:



**Sa phost:**  
SPSO  
Freepost EH641  
Dùn Èideann  
EH3 0BR

**A’ nochdadh thu fhèin:**  
SPSO  
4 Sràid Melville  
Dùn Èideann  
EH3 7NS



0800 377 7330



[www.spsso.org.uk/contact-us](http://www.spsso.org.uk/contact-us)

## Stiùireadh sgiobalta mu mhodh-obrachaidh nan gearanan againn

Faodaidh tu an gearan agad a dhèanamh le bhith a' nochdadh thu fhèin, air fòn, tro phost-dealain no ann an litir, air no tron bhileig a tha againn air-loidhne.

Tha **modh-obrachaidh ghearanan ann an dà ìre againn**. Feuchaidh sinn an-còmhnaidh ri gnothach a ghabhail ris a' ghearán agad gu luath ach ma bhios e follaiseach gu bheil a' chùis feumach air sgrùdadh mionaideachd, innsidh sinn dhut agus cumaidh sinn fios riut mun adhartas againn.

### Ìre 1: Fuasgladh sgiobalta

Bidh sinn ag amas air an gearan agad fhuasgladh gu luath, an taobh a-staigh còig latha-obrach ma thèid againn air.

Mura bheil thu toilichte leis an fhreagairt againn, faodaidh tu iarraidh oirn beachd a ghabhail air a' ghearán agad aig ìre a dhà.

### Ìre 2: Sgrùdadh

Seallaidh sinn air a' ghearán agad aig an ìre seo mura bheil thu toilichte leis an fhreagairt againn aig ìre a h-aon. Seallaidh sinn cuideachd air cuid de ghearanan sa bhàd aig an ìre seo, ma bhios e follaiseach gu bheil iad toinnte agus feumach air sgrùdadh mionaideach.

Aidichidh sinn an gearan agad an taobh a-staigh trì latha-obrach. Bheir sinn dhut an co-dhùnadh againn cho luath is a ghabhas agus gun a bhith nas fhaide na fichead latha-obrach, nas lugha na tha adhbhar math ann a bhith feumach air barrachd ùine.

### Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO)

Mas e nach eil thu toilichte fhathast leis a' cho-dhùnadh mu dheireadh againn no leis an dòigh san do làimhsich sinn an gearan agad, faodaidh tu iarraidh air SPSO beachd a ghabhail air.

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

## Fios thugainn

Is urrainn dhut fios a chur thugainn sna dòighean a leanas:



Fiosrachadh Poblach (Gearanan)  
Pàrlamaid na h-Alba  
Dùn Èideann, EH99 1SP



0800 092 7500 (Beurla) or 0131 348 5000  
0131 348 5395 (Gàidhlig)

Tha sinn cuideachd a' cur fàilte air conaltradh a' cleachdadh seirbheis Text Relay.



Cuir teacsa gu Pàrlamaid na h-Alba air  
07786 209888



[sp.info@scottish.parliament.uk](mailto:sp.info@scottish.parliament.uk)



[www.scottish.parliament.uk/complaints](http://www.scottish.parliament.uk/complaints)

Tha sinn a' gealltainn an t-seirbheis againn a dhèanamh furasta a cleachdadh do gach duine agus nì sinn atharrachaidhean reusanta daonna gus am faigh thu is an cleachd thu ar cuid sheirbheisean.

Cuir fios thugainn mas e do thoil e ma tha duilgheadas agad an gearan agad a chur ann an sgrìobhadh no ma bhios am fiosrachadh seo a dhìth ort ann an riochd eile leithid anns a' chlà mòr, ann am Braille no mar stuth-èisteachd, no anns a' Bheurla no cànan eile. Faodar gearanan a dhèanamh ann an Gàidhlig, ann am Beurla no ann an cànan no riochd sam bith eile.

Cleachdaidh sinn fiosrachadh pearsanta sam bith a bheir thu seachad dìreach gus gnothach a ghabhail ris a' ghearan agad.