



The Scottish Parliament
Pàrlamaid na h-Alba

Mar a nì thu gearan

Tha Pàrlamaid na h-Alba an geall air seirbheis bharrachd a thoirt do luchd-cleachdaidh.

Ma thèid rudeigin ceàrr no mura bheil thu toilichte leis an luchd-obrach no na seirbheisean againn, nach innis thu dhuinn. Tha an sgrìobhainn seo a' mineachadh modh nan gearan againn agus mar a nì thu gearan. Tha i cuideachd ag innse dhut mar a làimhsicheas sinn an gearan agad agus na dh'fhaodas tu a bhith a' sùileachadh bhuainn.

Tha sinn a' cur luach air gearanan agus gan cleachdadh airson ar cuideachadh gus feabhas a thoirt air ar cuid sheirbheisean.

Dè a th' ann an gearan?

Tha sinn a' meas gearan mar nochdadh mì-thoileachais sam bith mu ghnìomh no mu chion gnìomha leinn, no mu inbhe na seirbheise a thug sinn seachad no a chaidh a thoirt seachad às ar leth.

Cò a dh'fhaodas gearan a dhèanamh?

Faodaidh neach sam bith a gheibh, a dh'iarras, no a tha gam bualadh gu dìreach leis na seirbheisean againn gearan a dhèanamh rinn. Tha seo a' gabhail a-steach riochdairean cuideigin nach eil toilichte leis an t-seirbheis againn (mar eisimpleir, caraid, cuideigin càirdeach, neach-tagraidh no neach-comhairle). Ma tha thu a' dèanamh gearan às leth cuideigin eile, bidh cead sgrìobhte bhuaibh a dhìth ort mar as trice. Faic an earrann '[A' faighinn cuideachadh gus an gearan agad a dhèanamh](#)' gu h-ìseal.

Dè mun fhaod mi gearan?

Faodaidh tu gearan mu rudan leithid:

- gun do dh'fhairtlich oirnn no gun do dhiùlt sinn seirbheis a thoirt seachad
- inbhe no ìre de sheirbheis nach robh math gu leòr, no dàil mhì-reusanta gus seirbheis a thoirt seachad
- giùlan, làimhseachadh no beachdan neach-obrach no neach-cunraidh (**nas lugha** na tha ullachaidhean an sàs far am faod an neach-cunraidh an gearan a làimhseachadh iad fhèin)
- gun do dh'fhairtlich oirnn lagh, modh-obrachaidh no stiùireadh iomchaidh a chur an gnìomh nuair a bha sinn a' lìbhrigeadh sheirbheisean
- gun do dh'fhairtlich oirnn cumail ris na modhan iomchaidh a thaobh rianachd
- mì-thoileachas le [poileasaidh le Buidheann Chorporra Pàrlamaid na h-Alba \(SPCB\)](#) no a' bhuidheann air an neach; no
- gun a bhith ag aontachadh ri co-dhùnadh a ghabh [an SPCB](#). (Tha eisgeachdan ann, mar eisimpleir nuair a tha modh reachdail ann gus dùbhlàn a thoirt air a' cho-dhùnadh sin, no modh stèidhichte thagraidhean ris a bheilear a' cumail air feadh na roinne.)

Faodaidh gum bi an gearan agad a' bualadh air barrachd is aon seirbheis no a bhith mu dheidhinn cuideigin ag obair às ar leth.

Dè nach eil ga mheas na ghearan?

Tha cuid de rudan ris nach tèid againn air dèiligeadh tro mhodh-làimhseachaidh nan gearan againn. Nam measg seo tha:

- iarrtas àbhaisteach a' chiad uair airson seirbheis
- iarrtas airson airgead-dìolaidh a-mhàin
- mì-ghnàthachadh no casaidean gun bhunait mun bhuidhinn no mun luchd-obrach againn
- oidhirp air gearan a chaidh a thoirt gu crìch roimhe fhosgladh às ùr no gun tèid beachd às ùr a ghabhail air gearan far a bheil sinn air an co-dhùnadh deireannach againn a thoirt mar-thà

Tha cuid de rudan ris a bheilear a' dèiligeadh tro mhodhan eile. Nam measg seo tha:

- gearanan mu **Bhuill Pàrlamaid na h-Alba** no mun luchd-obrach aca
- gearanan mu **Mhinistearan na h-Alba** no mu phoileasaidhean Riaghaltas na h-Alba
- ceistean mu ghnìomhan no mu sheirbheisean le buidheann eile (**nas lugha** na tha i a' libhrigeadh sheirbheisean às ar leth)
- ceist mu shàbhailteachd pàiste no inbhich
- ceistean a tha sa chùirt no a fhuair èisteachd le cùirt no triùnal roimhe (ma chuireas tu romhad cùis-lagha a thoirt, bu chòir dhut fios a leigeil thugainn.)
- iarrtas airson fios fo Achdan Dìon Dàta no Saorsa an Fhiosrachaidh (Alba)
- co-dhùnadh far a bheil modh reachdail ann gus dùbhlann a thoirt air co-dhùnadh (leithid airson iarrtasan saorsa an fhiosrachaidh no iarrtas neach air an cuid fiosrachaidh), no modh stèidhichte thagraidhean ris a bheilear a' cumail air feadh na roinne
- gearan le neach-obrach ceangailte ri cosnadh no fastadh luchd-obrach
- ceistean a thogadh air an taobh a-staigh le neach-obrach nach robh mu sheirbheis a fhuair iad (leithid ceist mu innsireachd)

Mas urrainn do mhodhan no do chòraichean eile air tagradh do chuideachadh gus na ceistean a th' agam fhuasgladh, bheir sinn dhut fiosrachadh is comhairle 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 gearanan againn aig www.parliament.scot/complaints.

Faodaidh tu an gearan agad a dhèanamh ann an cànan sam bith, a' gabhail a-steach Gàidhlig, agus air bhideo ann an Cànan-soidhnidh Bhreatainn (BSL).

Tha e nas fhasa dhuinn gearanan fhuasgladh ma nì thu iad gu luath is dìreach don t-seirbheis air a bheilear a' bualadh, agus, mar sin, bu chòir bruidhinn 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 fios gus conaltradh riut
- nas urrainn dhut mun ghearan
- na chaidh ceàrr; agus
- a' bhuil a tha thu ag iarraidh.

Faodaidh tu cuideachd gearan a dhèanamh gun urra.

A' faighinn cuideachadh 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 ma tha thu air do chead a thoirt dhaibh gearan a dhèanamh às do leth.

Gheibh thu a-mach mu thagraichean nad sgìre fhèin le bhith a' cur fios gu **Caidreabh Tagradh Neo-eisimeileach na h-Alba**:



Fòn: 0131 510 9410



Post-dealain: enquiry@siaa.org.uk



Làrach-lìn: www.siaa.org.uk

Gheibh thu a-mach mu luchd-comhairle tro **Chomhairle Shaoranach Alba**. Thoir sùil air www.cas.org.uk no ann an leabhar na fòn airson Biùro Comhairle Shaoranach san sgìre agad.

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

Mar as tric, feumaidh tu an gearan agad a dhèanamh taobh a-staigh sia mìosan:

- bhon tachartas air a bheil thu a' gearan; no
- an dèidh faighinn a-mach gu bheil adhbhar gearain agad.

Ann an suidheachaidhean seach an àbhaist, faodaidh gun tèid againn air gabhail ri gearan an dèidh crìoch na h-ùine sin. Ma tha thu a' faireachdainn gum bu chòir dhuinn beachd a ghabhail air a' ghearan agad an dèidh dhan ùine dol seachad, nach innis thu dhuinn carson.

Dè thachras nuair a bhios mi air gearan a dhèanamh?

Innsidh sinn dhut cò tha a' dèiligeadh ris a' ghearan agad. Tha dà ìre ann am modh nan gearan againn.

Ìre 1: Fuasgladh sgiobalta

Tha sinn ag amas air freagairt a thoirt air gearanan gu luath – ma ghabhas a dhèanamh nuair a dh'innseas tu dhuinn mun chùis an toiseach. Dh'fhaodadh seo a bhith a' ciallachadh leisgeul sa bhad agus mìneachadh ma tha e follaiseach gu bheil rudeigin air dol ceàrr, no gnìomh gun dàil gus a' chùis fhuasgladh.

Bheir sinn dhut an co-dhùnadh againn aig ìre 1 sa bhad no taobh a-staigh còig là-obrach, mura bheil an suidheachadh gu tur às an àbhaist.

Mura bheil thu toilichte leis an fhreagairt a bheir sinn aig an ìre sin, innsidh sinn dhut dè an ath rud a nì thu. Ma chuireas tu romhad a leithid a dhèanamh, faodaidh tu an gearan agad a thoirt gu ìre 2 an dara cuid:

- taobh a-staigh sia mìosan bhon tachartas a tha thu ag iarraidh gearan mu dheidhinn no faighinn a-mach gu bheil adhbhar gearain agad; no
- taobh a-staigh dà mhìos an dèidh dhut ar freagairt air a' ghearan agad fhaighinn aig ìre 1 (ma tha seo nas fhaide).
- Ann an suidheachaidhean seach an àbhaist, faodaidh gun tèid againn air gabhail ri gearan aig ìre 2 an dèidh crìoch na h-ùine. Ma tha thu a' faireachdainn gum bu chòir dhuinn beachd a ghabhail air a' ghearan agad an dèidh dhan ùine dol seachad, nach innis thu dhuinn carson.

Ìre 2: Sgrùdadh

Tha ìre 2 a' dèiligeadh ri dà sheòrsa gearain:

- nuair a tha an neach-gearain fhathast mì-thoilichte an dèidh ìre 1; agus
- gearanan a tha gu follaiseach feumach air sgrùdadh agus mar sin a tha gan làimhseachadh gu dìreach aig an ìre seo.

Mura bheil thu ag iarraidh gun tèid an gearan agad a làimhseachadh aig ìre 1, faodaidh tu iarraidh oirnn a làimhseachadh aig ìre 2.

Aig ìre 2:

- dearbhaidh sinn gun d' fhuair sinn an gearan agad taobh a-staigh **trì là-obrach**
- dearbhaidh sinn ar tuigse air a' ghearan agad agus a' bhuil a tha thu ag iarraidh
- feuchaidh sinn ris an gearan agad fhuasgladh (ann an cuid de shuidheachaidhean, faodaidh gum mol sinn dòigh-dèiligidh eile gus an gearan fhuasgladh, mar pròiseas eadar-mheadhanachaidh); agus
- nuair nach tèid againn air an gearan agad fhuasgladh, bheir sinn dhut freagairt làn cho luath is a ghabhas, **mar as trice taobh a-staigh 20 là-obrach**.

Ma bheir an sgrùdadh againn barrachd is 20 là-obrach, innsidh sinn dhut. Innsidh sinn na crìochan-ama ùra againn agus cumaidh sinn fios riut.

Dè ma bhios mi mì-thoilichte fhathast?

Mura bheil thu toilichte leis a' cho-dhùnadh dheireannach againn no an dòigh san do dhèilig sinn ris a' ghearan agad, faodaidh tu iarraidh air Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO) sealltainn air.

Tha SPSO na bhuidheann neo-eisimeileach a bhios a' dèanamh sgrùdadh air gearanan. Chan e seirbheis tagraidh no taice a th' ann (ach tha buidhnean eile ann a chuidicheas tu le tagradh no taic).

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

- gu bheil thu air dol fad na slighe tron mhodh-obrachaidh againn gus gearanan a làimhseachadh
- gu bheil e nas lugha na 12 mhios bho dh'fhàs thu mothachail air a' chùis a tha thu ag iarraidh gearan mu deidhinn; agus
- nach robhas air a' chùis a bheachdach anns a' chùirt (no nach eilear ga bheachdachadh an-dràsta).

Is e am fios mu chonaltradh ri SPSO:

 Fòn An-asgaidh: 0800 377 7330

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

 Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba, Taigh Bridgeside, 99 Rathad an Dòmhnallaich, Dùn Èideann, EH7 4NS

Faodaidh sibh cèis shaor-phost an-asgaidh iarraidh air SPSO. Ma tha thu ag iarraidh nochdadh thu fhèin, feumaidh tu coinneamh a chur air dòigh an toiseach.

Fios thugainn

Faodaidh tu fios a chur thugainn anns na dòighean a leanas:



Fòn: 0800 092 7500 no 0131 348 5000
0131 348 5395 (Gàidhlig)



Post-dealain: info@parliament.scot



Air an Lìon: parliament.scot/complaints



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

Tha sinn cuideachd a' cur fàilte air conaltradh a' cleachdadh seirbheis Text Relay no ann am BSL tro [Contact Scotland BSL](#).

Tha sinn an geall air an t-seirbheis againn a dhèanamh nas fhasa dhan a h-uile duine. A rèir ar cuid dhleastanasan reachdail mu cho-ionannachd, nì sinn cinnteach an-còmhnaidh gun tèid atharrachaidhean reusanta a dhèanamh a chuidicheas tu gus cothrom fhaighinn air ar cuid sheirbheisean agus an cleachdadh. Ma bhios duilgheadas agad an gearan agad a chur ann an sgrìobhadh, no ma tha thu ag iarraidh an fhiosrachaidh seo ann an cànan no riochd eile, leithid BSL, Beurla, ann an clò mòr no ann am Braille, nach innis thu dhuinn.

Cleachdaidh sinn fiosrachadh pearsanta sam bith a nochdas tu dìreach gus dèiligeadh ris a' ghearan agad. Gus barrachd fhaighinn a-mach a thaobh mar a làimhsicheas sinn do chuid fiosrachaidh, faic parliament.scot/your-information no cuir fios thugainn.

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 neo tron bhileig a tha againn air an Lìon.

Tha **modh-obrachaidh ghearanan ann an dà ìre againn.**

Feuchaidh sinn daonnan ri dèiligeadh ris a' ghearan 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 daonnan air freagairt a thoirt air a' ghearan agad gu luath, an taobh a-staigh **còig là-obrach** ma thèid againn air.
- Mura bheil thu toilichte leis an fhreagairt againn, faodaidh tu iarraidh oirnn beachd a ghabhail air a' ghearan agad aig ìre a dhà.

Ìre 2: Sgrùdadh

- Seallaidh sinn air a' ghearan 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 bhad aig an ìre seo, ma bhios e follaiseach gu bheil iad toinnte agus feumach air sgrùdadh mionaideach.
- Dearbhaidh sinn gun d' fhuair sinn an gearan agad an taobh a-staigh **trì là-obrach**. Dearbhaidh sinn puingean a' ghearain 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 is a ghabhas. Cha bhi seo nas fhaide na **fichead là-obrach**, *nas lugha na* tha e follaiseach gu bheil adhbhar math ann a bhith feumach air barrachd ùine.

Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO)

- Mas e 's 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.

