

Modh dèiligeadh ri casaidean

Treòr do luchd-cleachdaidh sheirbheisean

Modh dèiligeadh ri casaidean aig Foghlam Alba – geàrr-chunntas

Faodaidh sibh ur casaid a thogail an aona chuid mar phearsa, air fòn no ann an sgrìobhadh.

Tha **modh dèiligeadh ri casaidean aig dà ìre** againn. Nì sinn oidhirp daonnan dèiligeadh ri ur casaid gu luath, ach far am bi e soilleir gum bi feum air rannsachadh mionaideach, innsidh sinn dhuibh agus cumaidh sinn fios ùr ribh a thaobh ar n-adhartais.

Ìre 1 – Fuasgladh sa chiad-shreath

Nì sinn oidhirp daonnan ur casaid fhuasgladh gu luath, agus **taobh a-staigh còig làithean-obrach** far an urrainn dhuinn seo a dhèanamh.

'S e as coltaiche gun dèanar seo aghaidh-ri-aghaidh no air fòn.

Ma tha sibh mì-thoilichte leis an fhreagairt a fhuair sibh bhuainn a thaobh ur casaid aig an ìre seo faodaidh sibh iarraidh gun toirear sùil air ur casaid aig an ath ìre den mhodh againn.



Ìre 2 – Rannsachadh

Bheir sinn sùil air ur casaid aig an ìre seo far a bheil e soilleir gu bheil i gu sònraichte iomadh-fhillte no gum bi feum air rannsachadh mionaideach. Ma bhios sibh fhathast mì-thoilichte an dèidh dhuinn innse dhuibh dè ar co-dhùnadh aig Ìre 1 – Fuasgladh sa chiad-shreath, 's dòcha gun dèilig sinn ri ur casaid aig an ìre seo.

Aithneachaidh sinn ur casaid taobh a-staigh **dhà latha-obrach** agus ar freagairt a thoirt dhuibh cho luath 's a ghabhas, ach gun dol seachad air **20 latha-obrach**, mura bi adhbhar soilleir ann gus an sgèile-tìm seo a shìneadh.



Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba

Mas e 's gum faigh sibh ar freagairt mu ur casaid agus nach eil sibh fhathast toilichte, faodaidh sibh iarraidh air Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (OSPA) beachdachadh air ur casaid.

Innsidh sinn dhuibh ciamar a nì sibh seo nar freagairt.

Tha mineachadh nas mionaidiche air modh dèiligeadh ri casaidean ri fhaotainn air na duilleagan a leanas.

Modh dèiligeadh ri casaidean

1. Ro-ràdh

Tha Foghlam Alba fo dhealas seirbheis aig àrd-ìre a thoirt seachad don fheadhainn a dhèiligeas rinn. Cuiridh sinn meas air casaidean 's cleachdaidh sinn am fiosrachadh a gheibh sinn mun deidhinn a chionn 's gun cuidich iad sinn ann a bhith a' cur nan seirbheisean a libhrigeas sinn dhuibh am feabhas.

Ma chaidh rudeigin ceàrr no gu bheil sibh mì-thoilichte mun t-seirbheis againn, tha sinn ag iarraidh oirbh innse dhuinn mu dheidhinn. Tha an treòr seo ag innse dhuibh mu mhodh dèiligeadh ri casaidean Foghlam na h-Alba agus mu na dh'fhaodas sibh dèanamh ma bhios casaid agaibh. Cuideachd, tha e ag innse dhuibh mu ìrean-feabhais ar seirbheise agus mu dè bu chòir dhuibh a bhith ann an dùil fhaotainn asainn.

1.1 Dè mu dheidhinn 's a dh'fhaodas sibh casaid a thogail?

Theirear 'casaid' ri cur-an-cèill mì-thoileachais a thaobh ar n-obrach. Faodaidh sibh casaid a thogail mu ar n-obair, a ghabhas a-staigh:

- ìre is mathas ar seirbheisean no na chuireas sinn a-mach;
- susbaint ar goireasan no ar làraichean-lìn; agus
- giùlan buill ar luchd-obrach.

Chan e seo liosta iomlan, 's mar sin rachaibh an conaltradh ri Manaidsear nan Casaidean ma tha dragh agaibh no gu bheil tuilleadh comhairle a dhìth oirbh.

1.2 Dè nach fhaod sibh casaid a thogail mu dheidhinn?

Tha cuid de rudan ris nach urrainn dhuinn dèiligeadh tro ar modh chasaidean. Chan urrainn dhuinn fuasgladh no rannsachadh a dhèanamh a thaobh chasaidean mu na buidhnean sin air an dèan sinn sgrùdadh no ris am bi sinn ag obair. Mar eisimpleir: ionadan ro-sgoile, sgoiltean, colaistean, coimhearsnachdan-ionnsachaidh, buidhnean-foghlaim sa phrìosan, ionadan-foghlaim thidsearan, seirbheisean foghlam eòlas-inntinn no ùghdarrasan foghlaim.

Chan fhaod sinn gabhail ri dùbhlain an aghaidh mheasaidhean a rinneadh mu bhuidheann no ionad mar phàirt de sgrùdadh no de dh'ath-sgrùdadh. Tha seo a chionn 's, ri linn sgrùdaidh no ath-sgrùdaidh, gu bheil cothrom aig a' bhuidheann no aig an ionad a h-uile bad fiosrachaidh is fianaise a thoirt seachad a bhios a dhìth air an sgioba-sgrùdaidh a chor is gun dèan iad an cuid mheasaidhean. Ma bhios duilgheadas ann ri linn sgrùdaidh, bu chòir dhuibh bruidhinn ri Manaidsear an Sgrùdaidh no ri ball den sgioba. Tha e nas fhasa ceistean fhuasgladh fhad 's a tha an sgrùdadh a' dol air adhart.

Gidheadh, mas e beachd neach-cleachdaidh seirbheise nach robh sinn air modh iomchaidh a leantainn ri linn sgrùdaidh no ath-sgrùdaidh, gabhamaid ris a' chasaid sin agus nì sinn a rannsachadh.

Ma bhios casaid agaibh mu ionad feumaidh sibh am modh chasaidean aca fhèin a leantainn. Mar eisimpleir, mas ann mu sgoil a tha ur casaid, bu chòir dhuibh dol an conaltradh ris an sgoil sin an toiseach.

Chan fhaod sinn beachdachadh, fuasgladh no rannsachadh a dhèanamh a thaobh chasaidean mu phoileasaidhean a chuireadh air dòigh aig Riaghaltas na h-Alba. Ma bhios casaid agaibh mun leithid bu chòir dhuibh dol an conaltradh riutha gu dìreach. 'S i an làrach-lìn aca ach:

www.scotland.gov.uk.

Gheibhear tuilleadh fiosrachaidh mu chasaidean nach fhaod Foghlam Alba rannsachadh, cho math ris an t-slighe fhuasglaidh iomchaidh, ann an Eàrr-ràdh 1.

1.3 Cò a thogas casaid?

Faodaidh neach sam bith casaid a thogail rinn mas e am beachd, no beachd an neach a tha gan riochdachadh, gun deachaidh buaidh a thoirt orra an cois na casaide a tha iad airson togail. Faodaidh sibh casaid a thogail ri neach-obrach sam bith, air fòn, le post-d. no ann an sgrìobhadh.

1.4 Ciamar a thogas sibh casaid?

Tha sinne airson a h-uile casaid fhuasgladh gu luath 's gu h-èifeachdach. 'S dòcha gum bi e cuideachail bruidhinn ri neach-obrach againn aig an ionad far as e ur beachd gu bheil sibh mì-thoilichte le ar n-obair. Mar eisimpleir, ri linn sgrùdaidh no tachartais a tha Foghlam Alba a' ruith. Aig an ìre seo faodaidh sinn feuchainn ri ceistean sam bith fhuasgladh sa bhad. Mar is trice, tuigidh sinn gum bi chasaidean a thogar gu luath is air dòigh nas dìriche nas fhasa fhuasgladh. No faodaidh sibh dol an conaltradh ri Manaidsear nan Casaidean air fòn.

Fòn 0141 282 5000

Fòn-teacsa 01506 600236

'S e seo seirbheis airson daoine gun chomas-claistneachd. Na cleachdaibh an àireamh seo airson bruidhinn oir cha tèid seo troimhe.

Nam b' fheàrr leibh sgrìobhadh thugainn, tha am fiosrachadh-conaltraidh gu h-ìseal.

Post

Manaidsear nan Casaidean
Foghlam Alba
Taigh Denholm
Pàirc-ghnìomhachais Almondvale
Slighe Almondvale
Baile Dhùn Lèibhe
EH54 6GA

post-d

complaints@educationscotland.gsi.gov.uk

Agus sibh a' togail casaid, bu chòir innse:

- ur n-ainm 's ur seòladh iomlan;
- uiread 's a ghabhas mun chasaid;
- dè chaidh ceàrr, agus
- na tha sibh ag iarraidh oirne dèanamh mar fhuasgladh.

1.5 Dè cho fada 's a th' agaibh gus casaid a thogail?

Tha tèr tìme againn a thaobh gabhail ri casaidean. Mar is trice, feumaidh sibh ur casaid a thogail taobh a-staigh sia mìosan o thachair an rud a tha sibh airson casaid a thogail mu dheidhinn, no o fhuair sibh a-mach gu bheil adhbhar casaide agaibh. Ann an suidheachaidhean fìor shònraichte, gabhaidh sinn ri casaid a thogar an dèidh an tèra tìme seo. Rachaibh an conaltradh ri Manaidsear nan Casaidean gus seo a dheasbad.

2. Mar a dhèiligeas sinn ri casaidean

2.1 Dè thachras aon uair 's gu bheil sibh air casaid a thogail?

Tha modh dèiligeadh ri casaidean aig dà ìre againn, agus is iad seo:

Ìre 1 – Fuasgladh sa chiad-shreath; agus
Ìre 2 – Rannsachadh.

Leughaidh sibh air adhart airson fiosrachadh nas mionaidiche mu na h-ìrean a chuireas an cèill dè thachras a thaobh ur casaide.

2.2 Ìre 1 - Fuasgladh sa chiad-shreath

Bidh sinne a' feuchainn ri casaidean fhuasgladh gu luath agus gu dlùth ri ionad-lìbhrigidh na seirbheise. Dh'fhaodadh seo a bhith a' ciallachadh ar lethsgheil a thoirt dhuibh sa bhad cho math ri mìneachadh mu na chaidh ceàrr, 's rudeigin a dhèanamh mar fhuasgladh sa bhad.

Bheir sinn freagairt dhuibh aig Ìre 1 – Fuasgladh sa chiad-shreath, taobh a-staigh còig làithean-obrach, mura bi suidheachadh fìor shònraichte ann.

Mura bi e nar comas ur casaid fhuasgladh aig an ìre seo, faodaidh sibh fhèin no an neach a tha a' dèiligeadh ri ur casaid moladh gun tèid ur casaid a thoirt air adhart gu Ìre 2 – Rannsachadh, airson tuilleadh beachdachaidh.

2.3 Ìre 2 - Rannsachadh

'S dòcha gum bi casaidean a dhèiligeas riutha aig Ìre 2 – Rannsachadh car iomadh-fhillte 's gum bi feum air rannsachadh mionaideach mus urrainn dhuinn ar freagairt a thoirt dhuibh, no 's dòcha nach deachaidh ur casaid fhuasgladh aig Ìre 1 – Fuasgladh sa chiad-shreath.

Agus sinn a' beachdachadh air casaidean aig Ìre 2 – Rannsachadh, bidh sinn:

- Ag aithneachadh gun d' fhuair sinn ur casaid taobh a-staigh dhà latha-obrach;
- a' deasbad ur casaide cuide ribh gus dearbhadh carson a tha sibh fhathast mì-thoilichte agus dè an toradh a tha sibh ag iarraidh; agus
- a' toirt freagairt iomlan dhuibh mun chasaid cho luath 's a ghabhas agus taobh a-staigh 20 latha-obrach.

Nì sinn oidhirp daonna ar freagairt iomlan a thoirt dhuibh mu ur casaid taobh a-staigh 20 latha-obrach. Ma bhios ar rannsachadh air chois fad ùine nas fhaide, air adhbhar sam bith, innsidh sinn dhuibh agus ruigidh sinn aonta a thaobh tèora time atharraichte agus fios ùr a chumail ribh a thaobh ar n-adhartais.

2.4 Dè ma tha sibh fhathast mì-thoilichte?

Mura h-eil sibh toilichte fhathast an dèidh dhuinn ur casaid a rannsachadh gu h-iomlan, faodaidh sibh iarraidh air Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (OSPA) beachdachadh oirre.

'S e fios-conaltraidh OSPA ach:

Mar phearsa	OSPA 4 Melville Street Dùn Èideann EH3 7NS
Le post	OSPA Saorphost EH641 Dùn Èideann EH3 0BR
Saor-fhòn	0800 377 7330
post-d	www.spsso.org.uk/contact-us
Làrach-lìn	www.spsso.org.uk
Làrach fòn-làimhe:	http://m.spsso.org.uk

2.5 Prìobhaideachd

Far an gabh a dhèanamh, bidh meas aig Foghlam Alba air ur prìobhaideachd a rèir laghan dìon dàta. Ma bhios ur casaid mu dheidhinn neach-obrach againne, nì sinn co-roinn den fhiosrachadh mun chasaid a thogas sibh ris an neach sin gus a' chiad chothrom a thoirt dhaibh a' chasaid a fhreagairt, agus, mas iomchaidh e, a' chùis a chur ceart. Mura bi adhbharan fìor shònraichte ann gun seo a dhèanamh, leigidh sinn fios daonna ris an neach sin cò a thog a' chasaid.

Ma thogas sibh casaid a tha 's dòcha a' cur an cèill gu bheil neach so-leònte fo chunnart, gabhaidh sinn na ceuman riatanach gus aghaidh a chur ri seo, rud as dòcha a bhios a' ciallachadh gum feum sinn am fiosrachadh seo a thoirt seachad do bhuidhnean eile.

2.6 A' faighinn cuideachaidh gus ur casaid a thogail

Tuigidh sinn gur dòcha nach bi sibh comasach, no deònach, casaid a thogail sibh fhèin. Gabhaidh sinn ri casaidean o riochdairean air sgàth dhaoine a tha mì-thoilichte mu ar seirbheis. Gabhaidh sinn ri casaidean o charaid, dhàimheach, Chomhairliche, o ur BPA no o neach-tagraidh ma thug sibh cead dhaibh casaid a thogail air ur sgàth.

Gheibh sibh barrachd a-mach mu dheidhinn luchd-tagraidh nur sgìre ach dol an conaltradh ri Caidreachas Neo-eisimeileach Luchd-tagraidh na h-Alba, no

ri Biùro Comhairleachaidh a' Phobail.

Caidreachas Neo-eisimeileach Luchd-tagraidh na h-Alba

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

Biùro Comhairleachaidh na h-Alba

Làrach-lìn www.cas.org.uk

No thoiribh sùil air ur leabhar-fòn airson ur biùro ionadaile.

Fios-conaltraidh Foghlam Alba

Rachaibh an conaltradh rinn sna dòighean a leanas:

Le post Manaidsear nan Casaidean
Foghlam Alba
Taigh Denholm
Pàirc-ghnìomhachais Almondvale
Almondvale Way
Baile Dhùn Lèibhe
EH54 6GA

Fòn 0141 282 5000

Fòn-teacsa 01506 600236

'S e seo seirbheis airson dhaoine gun chomas-claistneachd. Na cleachdaibh an àireamh seo airson bruidhinn oir cha tèid seo troimhe.

Facs 01506 600388

post-d complaints@educationscotland.gsi.gov.uk

Eàrr-ràdh 1 – Eisimpleirean de chasaidean nach eil an comas Foghlam Alba a rannsachadh, agus slighean fuasglaidh iomchaidh

Casaid ris nach dèilig Foghlam Alba	An t-slighe fuasglaidh iomchaidh
<p>Tha casaid agam mu bhurraidheachd taobh a-staigh sgoile.</p> <p>Tha casaid agam mun obair-dhachaigh a gheibh pàiste on sgoil.</p> <p>Tha casaid agam mu roghainn nan cuspairean a tha ri fhaotainn san àrd-sgoil ionadail.</p> <p>Tha casaid agam mu cheann-tidsear sgoile.</p>	<p>Bu chòir dhuibh ur draghan a chur an cèill don sgoil fhèin an toiseach, a' leantainn modh chasaidean na sgoile.</p>
<p>Tha casaid agam mu ionad ro-sgoile no mu ionad-cùraim.</p>	<p>Bu chòir dhuibh ur draghan a chur an cèill don t-seirbheis fhèin an toiseach.</p> <p>Faodaidh sibh cuideachd bruidhinn ri Luchd-sgrùdaidh a' Chùraim:</p> <p>Fòn: 0845 600 9527</p> <p>Làrach-lìn: http://www.scswis.com/ Seòladh: Taigh a' Chombaist, 11 Riverside Drive, Dùn Dè, DD1 4NY</p>
<p>Tha casaid agam mu sgoil ann an Sasainn no sa Chuimrigh.</p>	<p>Ma tha ur casaid mu sgoil ann an Sasainn bu chòir dhuibh ur draghan a chur an cèill don sgoil fhèin an toiseach, a' leantainn modh chasaidean na sgoile. Ma bhios sibh fhathast mì-thoilichte mun fhreagairt a fhuair sibh 's dòcha gum bi Ofsted comasach air ur cuideachadh.</p> <p>Fòn: 0300 123 1231 Post-d: enquiries@ofsted.gov.uk Seòladh: Piccadilly Gate Store Street Manchester M1 2WD</p> <p>Ma tha ur casaid mu sgoil anns a' Chuimrigh bu chòir dhuibh ur draghan a chur an cèill don sgoil fhèin an</p>

	toiseach, a' leantainn modh chasaidean na sgoile.
Tha casaid agam mu ghiùlan òraidiche colaiste.	Bu chòir dhuibh ur draghan a chur an cèill don a' cholaiste fhèin an toiseach, a' leantainn modh chasaidean na colaiste.
Tha casaid agam mu na measaidhean a leugh mi ann an aithisg ionad àraid.	Cha ghabh sinn ri casaidean no dùbhlain an aghaidh mheasaidhean a rinneadh le buidheann no ionad mar phàirt de sgrùdadh no de dh'ath-sgrùdadh an dèidh don sgrùdadh no don ath-sgrùdadh a bhith crìochnaichte. Tha seo a chionn 's, ri linn sgrùdaidh no ath-sgrùdaidh, gu bheil cothrom aig an ionad gach bad fiosrachaidh is fianaise a tha a dhith a thoirt seachad a chor is gun ruig an sgioba-sgrùdaidh co-dhùnadh sna measaidhean aca.

© Còraichean a' Chrùin, 2012

Faodaidh sibh am fiosrachadh seo (ach suaicheantais is ìomhaighean) ath-chleachdadh saor 's an asgaidh ann an cruth no meadhan sam bith, fo riaghailtean Cead Fosgailte an Riaghaltais, fhad 's a bhios e air a chur air dòigh gu cruinn 's gun a bhith a' mealladh dhaoine. Feumar am fiosrachadh a bhith air aithneachadh fo chòraichean Foghlam Alba agus an tìotal a bhith air a shònrachadh.

Gus an cead seo fhaicinn, tadhailibh air <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/>
No cuiribh post-d gu: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk.

Far an tug sinn aithneachadh do chòraichean fiosrachaidh treas pàrtaidh sam bith, bidh feum agaibh air cead fhaotainn o na pàrtaidhean sin.

Bu chòir ceist sam bith mun fhoillseachadh seo a bhith air a cur thugainn aig:

Foghlam Alba
Taigh Denholm
Pàirc-ghnìomhachais Almondvale
Almondvale Way
Baile Dhùn Lèibhe
EH54 6GA

Fòn: 01506 600 200
post-d: enquiries@educationscotland.gov.uk

www.educationscotland.gov.uk