

# Pròiseas Gearrain Foghlam Alba

## Stiùireadh a' Chustamair

Stiùireadh Chustamairean air mar a thèid gearan a dhèanamh ri  
Foghlam Alba

# Clàr-innse

Gearanan ri Foghlam Alba .....	1
Dè th' ann an gearan? .....	1
Dè dh'fhaodas mi gearan a dhèanamh mu dheidhinn? .....	1
Dè nach fhaod mi gearan a dhèanamh mu dheidhinn? .....	1
Cò 's urrainn do ghearanaidh a dhèanamh? .....	2
Ciamar am faod mi gearan a dhèanamh? .....	2
Cò dha a nì mi gearan? .....	3
Sgrìobhaibh thugainn aig: .....	3
Dè cho fad 's a tha agam gus gearan a dhèanamh? .....	3
Dè thachras nuair a nì mi gearan? .....	3
Ìre 1: Rèiteachadh san t-Sreath Tòisichidh .....	3
Ìre 2: Rannsachadh .....	4
Dè thachras ma tha mi fhathast mì-riaraichte? .....	4
A' faighinn cuideachadh gus gearan a dhèanamh .....	5
Fiosrachadh dàlach: .....	6

---

# Gearanan ri Foghlam Alba

Tha Foghlam Alba an geall air seirbheisean chustamairean sàr-mhath a sholarachadh.

**Tha luach againn air gearanan agus cleachdaidh sinn am fiosrachadh bhuapa gus na seirbheisean againn a leasachadh.**

1. Ma thèid rudeigin ceàrr no ma tha sibh mì-thoilichte ann an dòigh sam bith leis na seirbheisean againn, nach innis sibh dhuinn mas e ur toil e. Tha a' bhileag seo a' mìneachadh a' mhodha-ghearain againn agus mar a dh'fhaodas sibh gearan a dhèanamh. Tha e cuideachd ag innse dhuibh mar a làimhsicheas sinn an gearan agaibh agus na dh'fhaodadh sibh a bhith an dùil ris bhuainn.

## Dè th' ann an gearan?

2. Smaoinichidh sinn air ghearan mì-riarachadh sam bith mu na gnìomhan a ghabh no nach do ghabh sinn, no mu dheidhinn inbhe seirbheise air sholarachadh leinn no às ar leth.

## Dè dh'fhaodas mi gearan a dhèanamh mu dheidhinn?

3. Faodaidh sibh gearan a dhèanamh air rudan mar:
  - fàilleadh no diùltadh seirbheis a sholarachadh
  - càilidheachd no inbhe seirbheise neo-urrainneach, no màirneal mì-reusanta ann an seirbheis a sholarachadh
  - mì-riarachadh le poileasaidh againn no a' bhuidh a th' aige air neach fa leth
  - fàilleadh gus laghan, modhan-obrach no stiùireadh a chur an gnìomh nuair a thathar a' libhrigeadh sheirbheisean
  - fàilleadh gus pròiseas rianachail iomchaidh a leantainn
  - giùlan, làimhseachadh le no seasamh neach-obrach no cùmhnantaiche (**ach** far a bheil ullachaidhean ann airson 's gum faod an cùmhnantaiche dèiligeadh ris a' ghearan leotha fhèin); no
  - easaontachd le co-dhùnadh (ach far a bheil modh-obrach reachdail ann airson dol an aghaidh co-dhùnadh, no pròiseas tagraidh stèidhichte air a leantainn tron roinn).
4. Faodaidh an gearan agaibh gabhail a-steach barrachd na aon seirbheis no roinn aig Foghlam Alba, no a bhith mu cuideigin a tha ag obair às ar leth.

## Dè nach fhaod mi gearan a dhèanamh mu dheidhinn?

5. Tha cuid dè rudan ris nach urrainn dhuinn dèiligeadh tron mhodh-ghearain againn. Tha seo a' gabhail a-steach:
  - iarrtas gnàthach tòiseachaidh airson seirbheis
  - iarrtas airson cuidhteachadh a-mhàin
  - cùisean a tha sa chùirt no a chaidh a chluinntinn le cùirt no triùnaid (ma nì sibh co-dhùnadh gnìomhan laghail a dhèanamh, bu chòir dhuibh innse dhuinn air sgàth 's nach urrainn don ghearan a bhith air a làimhseachadh fon phròiseas seo)

- easaontachd air co-dhùnadh far a bheil modh-obrach reachdail ann airson dol an aghaidh a' cho-dhùnadh sin (mar eisimpleir airson iarrtasan saorsa fiosrachaidh no inntreigeadh cuspairean), no pròiseas tagraidh stèidhichte air a leantainn tron roinn.
  - iarrtas airson fiosrachadh fo Achdan Dìon Dàta no Saorsa an Fhiosrachaidh (Alba)
  - brùiteachd le neach-obrach no brùiteachd ceangailte ri fastachd no trusadh luchd-obrach
  - dragh a chaidh a thogail taobh a-staigh le neach-obrach (agus nach ann mu dheidhinn seirbheis a fhuair iad, mar dragh innseireachd)
  - dragh mu shàbhailteachd pàiste no inbhich
  - oidhirp gus gearan a chaidh a dhùnadh ath-fhosgladh, no gus ath-bheachdachadh fhaighinn air nuair a thug sinn seachad an co-dhùnadh deireannach againn
  - mì-iomairt no casaidean gun bhunait mun bhuidheann againn no mun luchd-obrach againn, far a bheil na gnìomhan seo fo bhuidheann Poileasaidh airson Gnìomhan ris nach Gabhar againn ( [INSERT LINK FROM WEBSITE](#))
  - dragh mu gnìomhan no seirbheis buidhne eile, far nach eil sinn an sàs sa chùis (**ach** far a bheil a' bhuidheann a' libhrigeadh [sheirbheisean](#) às ar leth); no
  - dragh a chaidh a thogail mu na co-dhùnaidhean no na measaidhean a chaidh a dhèanamh mu ionad, suidheachadh no seirbheis mar phàirt de sgrùdadh no ath-bhreithneachadh às dèidh an sgrùdaidh no ath-bhreithneachaidh a bhith air a chrìochnachadh. Tha seo air sgàth gu bheil, rè an sgrùdaidh, cothrom aig ionad, suidheachadh no seirbheis an fhianais gu lèir a thoirt seachad a dh'fheumas an sgioba sgrùdaidh gus na co-dhùnaidhean agus na measaidhean aca a dhèanamh.
6. Ma chuidicheas modhan-obrach no còirichean ath-thagraidh dhuibh na draghan agaibh a rèiteachadh, bheir sinn dhuibh fiosrachadh agus comhairle gus ur cuideachadh.

## Cò 's urrainn do ghearan a dhèanamh?

7. Faodaidh duine sam bith a bhios a' faighinn, ag iarraidh no a tha fo bhuidheann nan seirbheisean againn gearan a dhèanamh mu ar dheidhinn. Tha seo a' gabhail a-steach riochdaire cuideigin a tha mì-riaraichte leis an t-seirbheis againn (mar eisimpleir, neach-dàimh, caraid, tagraiche no neach-comhairle). Ma tha sibh a' dèanamh gearan às leth cuideigin eile, feumaidh sibh an cead sgrìobhte aca fhaighinn, mar is àbhaist. Nach leugh sibh cuideachd an roinn air [A' faighinn cuideachadh gus an gearan agaibh a dhèanamh](#) fodha.

## Ciamar am faod mi gearan a dhèanamh?

8. Faodaidh sibh gearan a dhèanamh aghaidh ri aghaidh ann an oifis sam bith againn, air fòn, ann an sgrìobhadh no ann am post-d tro [complaints@educationscotland.gov.scot](mailto:complaints@educationscotland.gov.scot)
9. Tha e nas fhasa dhuinn dèiligeadh ri gearanan ma nì sibh iad gu luath agus dhan t-seirbheis ris a bheil iad a' buntainn gu dìreach. Mar sin, bruidhnibh ri neach-obrach mun t-seirbheis mu dheidhinn a nì sibh gearan. Faodaidh iad an uair sin feuchainn ris a' chùis a rèiteachadh.
10. Nuair a nì sibh gearan, nach innis sibh dhuinn:
- ur n-ainm slàn agus fiosrachadh dàlach

- an t-uabhas as urrainn dhuibh mun ghearan
- dè chaidh ceàrr; agus
- dè a' bhuil a tha sibh a' sireadh.

## Cò dha a nì mi gearan?

Cuiribh post-d thugainn: [Complaints@educationscotland.gov.scot](mailto:Complaints@educationscotland.gov.scot)

### Sgrìobhaibh thugainn aig:

Riaghlachas agus Fiosrachadh,  
Foghlam Alba  
Taigh Denholm,  
Pàirc Gnothachais Almondvale  
Slighe Almondvale  
Baile Lèibhinn  
EH54 6GA

**Seirbheis ath-sheachadaich teacsaichean** 18001 +0131 244 4330

'S ann airson luchd-cleachdaidh bodhar a tha an t-seirbheis seo. Na cleachdaibh an àireamh seo mar fhòn àbhaisteach.

[www.education.gov.scot](http://www.education.gov.scot)

Faodar barrachd fiosrachaidh a lorg air an làrach-lìn againn: Foghlam Alba – Duilleag [Cuir fios thugainn](#) agus duilleag [ceistean agus freagairtean](#).

## Dè cho fad 's a tha agam gus gearan a dhèanamh?

11. Mar is trice, feumaidh sibh gearan a dhèanamh taobh a-staigh **sia mìosan** bhon:

- tachartas mu dheidhinn a tha sibh a' dèanamh gearan; no
- lorg a-mach gu bheil adhbhar agaibh gus gearan a dhèanamh.

12. Ann an suidheachaidhean air leth, 's dòcha gum b' urrainn dhuinn gearan a ghabhail às dèidh na crìoch-ama. Ma tha sibh a' smaoinichadh nach buin a' chrìoch-ama ris a' ghearan agaibh, nach innis sibh dhuinn carson.

## Dè thachras nuair a nì mi gearan?

13. Freagraidh sinn ris a' ghearan agaibh an-còmhnaidh. Tha dà ìre aig a' mhodh-gearain againn.

## Ìre 1: Rèiteachadh san t-Sreath Tòisichidh

14. Tha sinn ag amas ri freagairt ri gearanan gu luath (far a bheil e iomchaidh, nuair a dh'innseas sibh dhuinn an toiseach mun chùis) aig ìre 1. Faodaidh seo ciallachadh leisgeul air an spot agus mìneachadh ma tha e soilleir gun deach rudeigin ceàrr, no gnìomh sa bhad gus an dùbhlán a chur cheart.

15. Bheir sinn dhuibh an co-dhùnadh aig ìre 1 taobh a-staigh còig làithean obrach no nas lugha, ach ann an suidheachaidhean air leth.
16. Mur a h-eil sibh riarachtaichte leis an fhreagairt a thug sinn aig an ìre seo, innsidh sinn dhuibh an ath rud 's urrainn dhuibh dèanamh. Ma thaghas sibh, faodaidh sibh an gearan agaibh a thoirt gu ìre 2. Feumaidh sibh iarraidh oirnn beachdachadh air a' ghearain agaibh aig ìre 2:
- taobh a-staigh sia mìosan bhon tachartas mu dheidhinn a tha sibh a' dèanamh gearan no bhon a lorg sibh a-mach gu bheil adhbhar agaibh gus gearan a dhèanamh; no
  - taobh a-staigh dà mhìos bhon a fhuair sibh an fhreagairt ìre 1 agaibh (ma tha seo nas anmoiche).
17. Ann an suidheachaidhean air leth, 's dòcha gum b' urrainn dhuinn gearan ìre 2 a ghabhail às dèidh na crìoch-ama. Ma tha sibh a' smaoineachadh nach buin a' chrìoch-ama ris a' ghearain agaibh, nach innis sibh dhuinn carson.

## Ìre 2: Rannsachadh

18. Tha ìre 2 a' dèiligeadh le dà dhìofar sheòrsa de ghearain: far a bheil an custamair fhathast mì-riarachtaichte às dèidh ìre 1 agus iadsan far a bheil feum ann airson rannsachadh, agus mar sin a thèid an làimhseachadh dìreach aig an ìre seo. Mur a h-eil sibh airson 's gun làimhsich sinn an gearan agaibh aig ìre 1, faodaidh sibh iarraidh oirnn a làimhseachadh aig ìre 2.
19. Nuair a thathar a' cleachdadh ìre 2:
- aithnichidh sinn gun d'fhuair sinn an gearan agaibh taobh a-staigh trì làithean-obrach
  - dearbhaichidh sinn na tha sinn a' tuigsinn dhen ghearain air an dèan sinn rannsachadh agus a' bhuil a tha sibh a' sireadh
  - feuchaidh sinn ris a' ghearain agaibh rèiteachadh far as urrainn dhuinn (ann an cuid de shuidheachaidhean 's dòcha gum mol sinn gun tèid modh-obrach eile a chleachdadh airson a' ghearain a rèiteachadh, mar eadar-mheadhanachadh); agus
  - far nach urrainn dhuinn an gearan agaibh a rèiteachadh, bheir sinn dhuibh freagairt shlàn cho luath 's as urrainn dhuinn, mar is àbhaist taobh a-staigh 20 làtha-obrach.
20. Ma thèid an rannsachadh againn air adhart airson barrachd is 20 làtha-obrach, innsidh sinn dhuibh. Innsidh sinn dhuibh na crìochan-ama ath-sgrùdaichte agus cumaidh sinn sibh ath-ùraichte air adhartas.

## Dè thachras ma tha mi fhathast mì-riarachtaichte?

21. Às dèidh gun tug sinn dhuibh an co-dhùnadh deireannach againn, ma tha sibh fhathast mì-riarachtaichte leis a' cho-dhùnadh no leis an dòigh anns an do làimhsich sinn an gearan agaibh, faodaidh sibh iarraidh air Ombudsman Sheirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO) shealltainn air.

'S e buidheann neo-eisimeileach a th' anns an SPSO a nì rannsachadh air gearanan. Chan e seirbheis tagraidh no taice a th' anna (ach tha buidhnean eile ann a dh'fhaodadh ur cuideachadh le tagradh no taic).

Faodaidh sibh iarraidh air an SPSO coimhead air a' ghearan agaibh ma:

- chaidh sibh tron phròiseas làimhseachadh ghearanan air fad aig Foghlam Alba
- 's ann nas lugha na 12 mìosan bhon àm a mhothaich sibh a' chuis air a bheil sibh a' dèanamh gearan; agus
- cha deach (agus cha tèid) beachdachadh air a' chùis anns a' chùirt.

Iarraidh an SPSO oirbh foirm gearain a choileanadh agus leth-bhreac den fhreagairt dheireannaich againn dhan ghearan agaibh a sholarachadh. Faodaidh sibh seo a dhèanamh air-loidhne aig [www.spsso.org.uk/complain/form](http://www.spsso.org.uk/complain/form) no cuiribh fòn thuca air Freephone 0800 377 7330.

'S dòcha gum bi sibh airson taic no tagradh neo-eisimeileach fhaighinn gus an gearan agaibh a thoirt air adhart. Faicibh an roinn air **A' faighinn cuideachadh gus an gearan agaibh a dhèanamh** fodha.

'S e seo mion-fhios an SPSO:

SPSO

Taigh Taobh na Drochaid

99 Rathad MhicDhòmhnail

Dùn Èideann

EH7 4NS

(Ma tha sibh airson tadhal orra, feumaidh sibh coinneamh a chur air dòigh ro làimh)

'S e seo an seòladh freepost aca:

FREEPOST SPSO

Freephone: 0800 377 7330

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

Làrach-lìn: [www.spsso.org.uk](http://www.spsso.org.uk)

## A' faighinn cuideachadh gus gearan a dhèanamh

22. Tha sinn a' tuigsinn gur dòcha nach urrainn dhuibh no gu bheil sibh aindeònach gearan a dhèanamh air ur son fhèin. Gabhaidh sinn gearan bho riochdaire duine a tha mì-riaraichte leis an t-seirbheis againn. Faodaidh sinn gearan a ghabhail bho charaid, neach-dàimh, no tagraiche, ma thug sibh dhaibh an t-aonta soidhnichte agaibh gus gearan a dhèanamh air ur son.
23. Faodaidh sibh fios fhaighinn air tagraichean san sgìre agaibh le bhith a' cur fios don Chaidreachas Neo-eisimeileach Albannach airson Tagradaireachd:

### Caidreachas Neo-eisimeileach Albannach airson Tagradaireachd

Fòn: 0131 510 9410.

Làrach-lìn: [www.siaa.org.uk](http://www.siaa.org.uk)

24. Faodaidh sibh fios fhaighinn air luchd-comhairle san sgìre agaibh tro Chomhairle Shaoranach Alba:

**Comhairle Shaoranach Alba**

Làrach-lìn: [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk)

no seallaibh san leabhar-fòn airson biùro comhairleachaidh a' phobaill ionadail agaibh.

25. Tha sinn an geall air an t-seirbheis againn a dhèanamh furasta ri chleachdadh airson a h-uile ball den choimhearsnachd. A dh'aon inntinn leis na dleastanasan reachdail againn airson co-ionannachdan, nì sinn cinnteach gun tèid co-cheartachaidhean reusanta a dhèanamh gus am faod sibh na seirbheisean againn fhaighinn agus a chleachdadh. Ma tha trioblaid agaibh a' cur a' ghearain agaibh ann an sgrìobhadh, no ma tha sibh ag iarraidh am fiosrachadh seo ann an cànan no cruth eile, mar chruth-clò mòr, nach innis sibh dhuinn aghaidh ri aghaidh, cuiribh fios thugainn air Fiosrachadh: **0131 244 4330**.

**Seirbheis ath-sheachadaich teacsaichean** 18001 + 0131 244 4330

'S ann airson luchd-cleachdaidh bodhar a tha an t-seirbheis seo. Na cleachdaibh an àireamh seo airson mar fhòn àbhaisteach.

## Fiosrachadh dàlach:

26. Cuiribh fios thugainn anns na dòighean a leanas:

'S e an dòigh as fhasa agus as luaithe fios a chur thugainn tro bhogsa-puist nan gearanan againn:

[Complaints@educationscotland.gov.scot](mailto:Complaints@educationscotland.gov.scot)

No faodaidh sibh sgrìobhadh thugainn aig:

Riaghlachas agus Fiosrachadh,  
Foghlam Alba  
Taigh Denholm,  
Pàirc Gnothachais Almondvale  
Slighe Almondvale  
Baile Lèibhinn  
EH54 6GA

Faodar barrachd fiosrachaidh a lorg air an làrach-lìn againn:

Foghlam Alba – Duilleag [Cuir fios thugainn](#) agus duilleag [ceistean agus freagairtean](#) .



## Foghlam na h-Alba

Taigh Denholm,  
Pàirc Gnothachais Almondvale  
Slighe Almondvale  
Baile Lèibhinn EH54 6GA

**F** +44 (0)131 244 4330

**P-d** [enquiries@education.scotland.gov.scot](mailto:enquiries@education.scotland.gov.scot)

**Seirbheis ath-sheachadaich teacsaichean** 18001 + 0131 244 4330

'S ann airson luchd-cleachdaidh bodhar a tha an t-seirbheis seo. Na cleachdaibh an àireamh seo mar fhòn àbhaisteach.

[www.education.gov.scot](http://www.education.gov.scot)

## [Foghlam Alba – cuiribh fios thugainn](#)

© Còir-lethbhreac a' Chrùin, 2020

Faodaidh sibh am fiosrachadh seo ath-chleachdadh (gun ìomhaighean agus suaicheantasan) gu saor an-asgaidh ann am fòrmat no cruth sam bith, fo chumhan Cead an Riaghaltais Fhosgailte cho fad 's a thèid e ath-riochdachadh gu ceart agus nach eilear ann an co-theacsa mì-stiùrach. Feumar a shealltainn gur ann le Foghlam na h-Alba a tha an chòir-lethbhreac Foghlam Alba agus tiotal an sgrìobhainne sònraichte.

Gus sealltainn air a' chlàr seo, rachaibh gu <http://nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence>

no cuiribh post-d gu: [psi@nationalarchives.gsi.gov.uk](mailto:psi@nationalarchives.gsi.gov.uk)

Nuair a dh'ainmich sinn fiosrachadh fo còir-lethbhreac treas phàrtaidh feumaidh sibh cead fhaighinn bhon fheadhainn aig a bheil a' chòir-lethbhreac sin.