

# A BHEIL SIBH RIARAIACHE LE AR SEIRBHEIS?

---

2017



Highlands and Islands Enterprise  
Iomairt na Gàidhealtachd's nan Eilean



A BHEIL SIBH RIARAICHTE  
LE AR SEIRBHEIS?

## BILEAG-IÙIL

Tha e air leth cudromach dha lomairt na Gàidhealtachd 's nan Eilean (HIE) gum faighearr bhuainn seirbheisean de dheagh inbhe.

Tha HIE a' cur luach air gearainean agus tha am fiosrachadh a thig asta na chuideachadh ann a bhith a' leasachadh nan seirbheisean againn. Tha am bileag seo a' toirt cunnatas air ar modh gearain agus ciamar a nithear gearan. Gheibhearr cuideachd fiosrachadh air inbhean seirbheis HIE agus dè bu chòir dhuibh a bhith an dùil bhuainn.

Ma thèid rudeigin ceàrr, no mura h-eil sibh riaraichte le ar seirbheisean, feuchaibh is innsibh dhuinn.

### DÈ A THA ANN AN GEARAN?

Tha sinn a' meas gearain mar loidh sam bith de mhì-thoileachas air rud a rinn sinn no nach do rinn sinn, no air inbhe sheirbheisean a fhuaireas bhuainn no bho bhuidheann eile às leth HIE.

### CÒ MU DHEIDHINN A NÌ MI GEARAN?

'S urrainnear gearan a thogail mun leithid:

- dàlaichean ann a bhith a' faighinn fios air ais air freagairtean no iarrtasan
- mura faigh sibh seirbheis cheart bhuainn
- inbhe ar seirbheisean
- ar poileasaidh
- dol a-mach, no mar a chaidh dèiligeadh riut le, neach-obrach HIE
- mura lean sinn modhan-obrach mar is còir

Faođ sibh gearan a dhèanamh mu dheidhinn còrr is aon seirbheis no mu dheidhinn cuideigin a tha ag obair às leth HIE.

### CÒ AIR NACH FAODAR GEARAN A DHÈANAMH?

Tha cuid de chuspairean ris nach urrainn dhuinn dèiligeadh tron t-siostam ghearin seo. Nam measg, tha:

- a' chiad cheist no iarrtas
- iarrtasan airson airgead-diolaidh
- nithean air an còmhachadh tro chòirichean tagraidh, leithid iarrtasan Saorsa Fiosrachaidh

Mas urrainnear dèiligeadh ris na duilheadasan agaibh tro mhodhan no còirichean tagraidh eile, cuiridh sinn thugaibh fiosrachadh is comhairle a bhios cuideachail dhu.

### CÒ AIG A BHEIL CEAD GEARAN?

Tha cead aig duine sam bith gearan a thogail; a' gabhail a-steach riochdairean às leth neach nach eil sàsaichte le ar seirbheisean. Feuchaibh cuideachd am pios air 'Cuideachadh le a bhith a' togail gearain'.

### CIAMAR A NÌ MI GEARAN?

Faođ gearan a thogail aig tè sam bith de na h-ofisean aig HIE, air a' fòn, tron phost no le post-d.

Tha e nas fhaga fuasgladh fhaighinn air gearan ma thèid a thogail gu sgiobalta agus aig an t-seirbheis dha bhuineas e. Feuchaibh is bruidhinn an toiseach ri neach-obrach na seirbheis air a bheil sibh a' togail gearain. Bidh cothrom aca an uair sin feuchainn ri fuasgladh fhaighinn air an duilheadas an sin fhèin.

## MA THA GEARAIN AGAIBH, INNSE DHUINN:

- ur n-ainm gu lèir agus seòladh
- nas urrainn dhuibh de dh'fiosrachadh a thaobh a' ghearan
- fiosrachadh air na chaidh ceàrr
- mar a tha sibh airson is gun tèid dèiligeadh ris a' ghnothach

## DÈ CHO FAD' S A THA AGAM GUS GEARAN A THOGAIL?

Mar as trice, feumas gearan a thogail taobh a-staigh sia miosan:

- bhon rud air a bheil sibh a' togail gearain, no
- bhon a huair sibh a-mach gun robh adhbhar gearain agaibh, ach taobh a-staigh 12 mhìos bhon tachartas fhèin

Ann an sudheachaidhean sònraichte, 's dòcha gun tèid againn air gabhail ri gearainean taobh a-muigh na h-ùine seo. Mura h-eil sibh a' faireachdann gu bheil na criochan ùine seo iomchaidh airson a' ghearan agaibhse, feuchaibh is innisibh dhuinne carson.

## CUIRIBH FIOS GU

### Leasachadh Gníomhachas

Iomairt na Gàidhealtachd 's nan Eilean An Lòchran  
10 Làrach Inbhir Nis  
Inbhir Nis  
IV2 5NA

**Post-d:** customer.service@hient.co.uk  
**Fòn:** +44 (0)300 013 4839

## DÈ THACHRAS NUAIR A NITHEAR GEARAN?

Leigidh sinn fios dhuibh an-còmhnaidh air cò a tha dèiligeadh ris a' ghearan.

Tha am modh gearain againn le dà ire na lùib:

## ÍRE 1 – FUASGLADH TRÀTH

Tha sinn ag amas air fuasgladh fhaighinn air gearainean gu luath aig an dearbh àm a gheibh sinn iad. Faodaidh gum bi seo a' ciallachadh gum faigh thu leisgeul agus mineachadh an sin fhèin, ma tha e follaiseach gu bheil rudeigin air a dhol ceàrr, agus gnìomh ga chur an sàs gus dèiligeadh ris sa bhad.

Thèid innse dhuibh dè ar co-dhùnad aig ìre 1 an ceann, no taobh a-staigh, còig làithean, ach a-mhàin ma tha sudheachaidhean àraig na lùib.

Mura faighear fuasgladh air a' ghearan agaibh aig an ìre seo, thèid innse dhuibh carson agus dè an ath cheum. 'S dòcha gum mol sinn an gearan agaibh a thoirt air adhart gu ìre 2. Faod sibh seo a dhèanamh nuair a gheibh thu fios air neo às dèidh làimh.

## ÍRE 2 – SGRÙDADH

Tha ìre 2 a' dèiligeadh le dà sheòrsa gearain: an theadhainn air nach d' thuaireas fuasgladh aig ìre 1 agus le gearainean a tha toinnt agus a dh'fheumas sgrùdadh gu mionaideach.

## MA THÈID AN GEARAN AGAIBH GU ÌRE 2, NI SINN NA LEANAS:

- leigidh sinn fios, taobh a-staigh trì làithean, gun d' fhuairean sinn an gearan
- far a bheil e iomchaidh, bruidhniadh sinn ribh feuch gum faigh sinn a-mach carson nach eil thu riaraichte agus dè am fuasgladh air a bheil sibh ag amas
- curidh sinn thugaibh freagairt shìlan mu choinneamh ur gearain cho luath 's as urrainn, agus taobh a-staigh fichead latha-obrach.

Bidh amannan ann far an toir an sgrùdadh barrachd na fichead latha-obrach, ach leigidh sinn fios ma dh'fheumas sinn ùine a bharrachd. Ni sinn aontachadh air cuin a thèid dèiligeadh ris a' ghearan agus cumaидh sinn fios thugaibh a thaobh adhartais.

## MURA H-EIL SIBH BUILEACH RIARAICHTHE FHATHAST?

An dèidh dhuinne an gearan agaibh a sgrùdadh, mura h-eil sibh buileach riaraichte fhathast leis a' cho-dhùnad againn no mar a chaidh dèiligeadh ris a' ghearan, faod sibh fios a chur gu Ombudsman Sheirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO) airson coimhead ris.

Chan àbhaist dhan SPSO coimhead ri:

- gearainean nach deach tron mhodh ghearan againn (**dèanaibh cinnteach gu bheil seo air tachairt mas cuir sibh fios chun SPSO**)
- gearainean mu rusan a thachair, air neo air an robh fios agaibh mu dheidhinn, bho chionn còrr is bliadhna
- gearainean a chaidh gu cùirt, no a tha an-dràsta aig cùirt

## Faodar fios a chur chun SPSO:

**Aig an ofis aca:** SPSO  
4 Sràid Melville  
Dùn Èideann  
EH3 7NS

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

**An-asgaidh:** 0800 377 7330  
**Air-loidhne:** [www.spso.org.uk/contact-us](http://www.spso.org.uk/contact-us)  
**Làrach-lìn:** [www.spso.org.uk](http://www.spso.org.uk)  
**Air fòn-làimh:** <http://m.spso.org.uk>

## CUIDEACHADH LE A BHITH A' TOGAIL GEARAIN

Tuigidh sinn gur dòcha gum bi leisg oirbh gearan a thogail leat fhèin. Gabhaidh sinn ri gearainean bho riochdairean daoine nach eil riaraichte leis na seirbheisean againn. 'S urrainn dhuinn gabhail ri gearainean bho charaid, bho neach a tha càirdeach ribh air neo bho neach-tagraih, ma tha sibh air cead a thoirt dhaibh gearan às ur leth.

Gheibhear fiosrachadh air luchd-tagraih sa sgìre agaibh tron Chaidreabhas Tagraidh Neo-eisimeileachd na h-Alba.

**Caidreabhas Tagraidh**  
**Neo-eisimeileachd na h-Alba**  
**Fòn:** +44 (0)131 260 5380  
**Facs:** +44 (0)131 260 5381  
**Làrach-lin:** [www.siaa.org.uk](http://www.siaa.org.uk)

Tha sinn gu mòr airson is gum bi na seirbheisean againn furasta a chleachdad leis a h-uile duine. A ràir ar dleastanasan reachdail a thaobh co-ionnanachd, tha sinn a' cur romhainn gum bi sùbailteachd ann an-còmhnaidh a thaobh ruigsinneachd agus cleachdad sheirbheisean. Ma tha trioblaidean agaibh ur gearan a sgrìobhadh, no ma tha sibh ag iarraidh an fiosrachaidd seo ann an cànan no förmät eile, leithid sgrìobhadh mòr no braille, bruidhnibh ri neach-obrach.

## CUIR FIOS THUGAINE

**Fòn:** +44 (0)1463 244 403  
**Post-d:** [customer.service@hient.co.uk](mailto:customer.service@hient.co.uk)

Gheibhear a' bhileag seo ann an cànanan no förmätan eile leithid sgrìobhadh mòr, claistinneach is braille.

## IÜIL SGIOBALTA THAR NAM MODHAN GEARAIN AGAINN

### MODHAN GEARAIN

Faod sibh gearan a thogail aig oifis HIE, air a' fòn, air post-d no ann an litir.

Tha gearanan gu HIE a' dol tro **dà ire**. Ni sinn cinnteach gun tèid dèiligeadh gu sgiobalta le gearainean. Ma tha e follaiseach gum bi barrachd sgrùdaidh a dhith, innsidh sinn dhuibh agus cumaidh sinn fiosrachadh thaobh adhartais.

### ÌRE 1: FUASGLADH TRÀTH

Ni sinn ar diceall gus fuasgladh sgiobalta fhaighinn mu choinneamh ur gearain, taobh a-staigh **còig làithean-obrach**, mas urrainn dhuinn.

Mura h-eil an fhreagairt a gheibh sibh gur fàgail riaraichte, faod sibh iarraidh oirnn coimhead ris a' ghearan aig **Ìre 2**.

### ÌRE 2: SGRÙDADH

Thèid coimhead ri gearainean aig Ìre 2 mura h-eil sibh riaraichte leis an fhreagairt aig Ìre 1. Thèid coimhead ri cuid aca aig an ire seo bhon toiseach, ma tha e follaiseach gu bheil iad toinnte no feumach air sgrùdadh mionaideach.

Leigidh sinn fios gun d' fhuaireas an gearan agaibh taobh a-staigh **tri làithean-obrach**. Gheibh sibh an co-dhùnadach cho luath sa ghabhas. Bidh seo an dèidh **20 latha-obrach** aig a' char as fhaide, mura h-eil adhbharan sònraichte ann.

### OMBUDSMAN SHEIRBHEISEAN POBLACH NA H-ALBA

Mura h-eil sibh toilichte fhathast leis a' cho-dhùnadach dheireannach, no le mar a chaidh dèiligeadh leis a' ghearan, bidh cothrom agaibh iarraidh air an Ombudsman Sheirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO) coimhead ris.

Lorgas barrachd fiosrachaidd air seo an cois a' cho-dhùnaidh dheireannaich.