

A BHEIL SIBH RIARAICHTE LE AR SEIRBHEIS?

2025



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 faighear 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 cunntas air ar modh gearain agus ciamar a nithear gearan. Gheibhear 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 luaidh sam bith de mhì-thoileachas air rud a rinn sinn no nach do rinn sinn, no air inbhe sheirbheisean a fhuairas 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

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

CÒ AIR NACH FHAODAR GEARAN A DHÈANAMH?

Tha cuid de chuspairean ris nach urrainn dhuinn dèiligeadh tron t-siostam ghearrain 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 duilgheadasan agaibh tro mhodhan no còirichean tagraidh eile, cuiridh sinn thugaibh fiosrachadh is comhairle a bhios cuideachail dhut.

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?

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

Tha e nas fhasa 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 duilgheadas an sin fhèin.

MA THA GEARAIN AGAIBH, INNSE DHUINN:

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

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

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

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

Ann an suidheachaidhean sònraichte, 's dòcha gun tèid againn air gabhail ri gearainean taobh a-muigh na h-ùine seo. Mura h-eil sibh a' faireachdainn gu bheil na crìochan ùine seo iomchaidh airson a' ghearain agaibhse, feuchaibh is innsibh dhuinne carson.

CUIRIBH FIOS GU

Leasachadh Gnìomhachas

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)1463 245 245

DÈ THACHRAS NUAIR A NITHEAR GEARAN?

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

Tha am modh gearain againn le dà ìre na lùib:

ÌRE 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-dhùnadh aig Ìre 1 an ceann, no taobh a-staigh, còig làithean, ach a-mhàin ma tha suidheachaidhean àraid na lùib.

Mura faighear fuasgladh air a' ghearain 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.

ÌRE 2 – SGRÙDADH

Tha Ìre 2 a' dèiligeadh le dà sheòrsa gearain: an fheadhainn air nach d' fhuair aiseas fuasgladh aig Ìre 1 agus le gearainean a tha toinnte 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' fhuair sinn an gearan
- far a bheil e iomchaidh, bruidhnidh sinn ribh feuch gum faigh sinn a-mach carson nach eil thu riaraichte agus dè am fuasgladh air a bheil sibh ag amas
- cuiridh sinn thugaibh freagairt shlàn 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. Nì sinn aontachadh air cuin a thèid dèiligeadh ris a' ghearain agus cumaidh sinn fios thugaibh a thaobh adhartais.

MURA H-EIL SIBH BUILEACH RIARAICHTE FHATHAST?

An dèidh dhuinne an gearan agaibh a sgrùdadh, mura h-eil sibh buileach riaraichte fhathast leis a' cho-dhùnadh againn no mar a chaidh dèiligeadh ris a' ghearain, 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 ghearain againn (**dèanaibh cinnteach gu bheil seo air tachairt mas cuir sibh fios chun SPSO**)
- gearainean mu rudan 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 oifis 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.spsa.org.uk/contact-us

Làrach-lìn: www.spsa.org.uk

Air fòn-làimh: <http://m.spsa.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-tagraidh, ma tha sibh air cead a thoirt dhaibh gearan às ur leth.

Gheibhear fiosrachadh air luchd-tagraidh 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-lìn: www.siaa.org.uk

Tha sinn gu mòr airson is gum bi na seirbheisean againn furasta a chleachdadh leis a h-uile duine.

A rèir ar dleastanasan reachdail a thaobh co-ionannachd, tha sinn a' cur romhainn gum bi sùbailteachd ann an-còmhnaidh a thaobh ruigsinneachd agus cleachdadh sheirbheisean. Ma tha trioblaidean agaibh ur gearan a sgrìobhadh, no ma tha sibh ag iarraidh an fhiosrachaidh seo ann an cànan no fòrmat eile, leithid sgrìobhadh mòr no braille, bruidhnibh ri neach-obrach.

CUIR FIOS THUGAINN

Fòn: +44 (0)1463 245 245

Post-d: customer.service@hient.co.uk

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

IÙIL SGIOLTA THAR NAM MODHAN GEARAIN AGAINN

MODHAN GEARAIN

Faad 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 ìre. Nì sinn cinnteach gun tèid dèiligeadh gu sgiobalta le gearainean. Ma tha e follaiseach gum bi barrachd sgrùdadh a dhìth, innsidh sinn dhuibh agus cumaidh sinn fiosrachadh thugaibh a thaobh adhartais.

ÌRE 1: FUASGLADH TRÀTH

Nì sinn ar dìcheall 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 ìre seo bhon toiseach, ma tha e follaiseach gu bheil iad toinnte no feumach air sgrùdadh mionaideach.

Leigidh sinn fios gun d' fhuair an gearan agaibh taobh a-staigh **trì làithean-obrach**. Gheibh sibh an co-dhùnadh 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-dhùnadh 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 fiosrachaidh air seo an cois a' cho-dhùnaidh dheireannaich.