

---

---

# MODH

---

---

# GHEARANAN

---

---

**Thoiribh an aire:** tha luchd-obrach Alba Chruthachail air a bhith ag obair bhon taigh bhon Mhàrt 2020 mar thoradh air COVID-19. Tha seo air buaidh a thoirt air na seirbheisean fòn againn agus mar sin bhiomaid nur comain nan cuireadh sibh fios thugainn tron phost-d anns a' chiad dol a-mach mu phròiseas nan gearanan againn aig [enquiries@albachruthachail.com](mailto:enquiries@albachruthachail.com)



ALBA | CHRUTHACHAIL

© Alba Chruthachail 2021

Chan fhaod pàirt sam bith den fhoillseachadh seo a bhith air ath-bhuileachadh ann an cruth sam bith gun chead sgrìobhte ro-làimh bho Alba Chruthachail.

## Co-ionannachd chothroman

Tha Alba Chruthachail ag obrachadh tro phoileasaidh co-ionannachd chothroman. Tha slighe a-steach do no h-oifisean againn do chiorramaich. Faodaidh cuid de fhoillseachaidhean a bhith rim faotainn ann an Gàidhlig, ann an clò mòr, Braille no ann an cruth claistinneach. Cuir fios gu [enquiries@albachruthachail.com](mailto:enquiries@albachruthachail.com).

Tha am plana seo air a thoirt gu buil ann an cruth eileagtronaigeach le Alba Chruthachail - feuch gun toir sibh aire don àrainneachd agus na clò-bhuailibh mura feum sibh.

---

---

Aig Alba Chruthachail, tha sinn dealasach a thaobh seirbheis àrd-ghnèitheil a sholarachadh do ar luchd-cleachdaidh. Ma thèid nì sam bith ceàrr no ma tha sibh mì-riaraichte, feuch gun innis sibh dhuinn. Tha sinn an-còmhnaidh a' cur fàilte air fios-air-ais agus is urrainn don fhiosrachadh bho ghearanan ar cuideachadh gus ar seirbheisean a leasachadh.

Tha an leabhran seo a' mìneachadh ar modh-obrach a thaobh ghearanan, agus mar as fheàrr a nithear gearan.

---

---

## Dè th' ann an gearan?

Tha sinn a' coimhead air gearan mar fhoillseachadh air mì-riarachadh mu ghnìomh no fàilligeadh air nì a dhèanamh, no mu dheidhinn na h-ìre seirbheis a tha sinn a' solarachadh no a tha solarachadh dhuibh às ar leth.

## Cò a dh'fhaodas gearan?

Faodaidh neach sam bith gearan a dhèanamh, a' gabhail a-steach neach a tha a' riochdachadh neach eile nach eil riarachadh leis an t-seirbheis againn.

## Cò mu dheidhinn a dh'fhaodas mi gearan?

Faodaidh tu gearan mu dheidhinn nithean leithid:

- Dàil ann am freagairt do cheistean agus d' iarrtasan
- Fàilligeadh air seirbheis a sholarachadh
- Ar n-ìrean seirbheis
- Ar poileasaidhean
- Dòigh dèiligidh is beachd bho bhall den luchd-obrach
- Fàilligeadh air modh-obrach ceart a leantainn.

## Cò mu dheidhinn nach fhaod mi gearan?

Tha nithean sònraichte ann leis nach urrainn dhuinn dèiligeadh tro ar mhodh-ghearanan, leithid:

- Ciad iarrtas air seirbheis àbhaisteach, leithid iarrtas airson tuilleadh fiosrachaidh a' leantainn air tagradh a bhith air a dhiùltadh
- Co-dhùnadh air iarrtas maoineachaidh. Ma tha sibh a' faireachdainn nach do lean sinn na pròiseasan againn fhèin agus sinn a' làimhseachadh an iarrtais agaibh, faodaidh tu gearan a dhèanamh. Ach chan urrainn dhuibh gearan a dhèanamh mun cho-dhùnadh fhèin.

Mas urrainn do mhodhan-obrach eile no còraichean ath-thagraidh ur cuideachadh a' faighinn freagairt do na draghan agaibh, bheir sinn dhuibh fiosrachadh is comhairle airson ur cuideachadh.

### Ciamar a nì mi gearan?

Airson gearan a dhèanamh, bu chòir dhut fhèin no an riochdaire agad conaltradh leis an neach ris an robh thu a' dèiligeadh agus feuchaidh e/i ri fuasgladh fhaighinn air ceistean sam bith a th' agad.

Faodaidh tu gearan a dhèanamh gu pearsanta aig ar n-oifis ann an Glaschu no Dùn Èideann, air a' fòn, ann an sgrìobhadh agus air post-d.

Nuair a bhios tu a' dèanamh gearan, feuch gun innis thu dhuinn:

- An làn-ainm agad agus fiosrachadh co-cheangal
- Nas urrainn dhut mu dheidhinn a' ghearain, (cuimhnich gun gabh thu a-steach mion-fhiosrachadh cudromach agus cinn-latha, far an gabh sin dèanamh)
- Mar a tha thu ag iarraidh oirnn a' chùis fhuasgladh.

Ma tha thu mì-chinnteach mu cò ris am bruidhinn thu, feum agad air fiosrachadh co-cheangail, no mura h-eil thu airson bruidhinn ris an neach a tha an sàs sa ghearán agad, cuir fios gu

**Post-d:** [communications@creativescotland.com](mailto:communications@creativescotland.com)

**Fòn:** 0131 523 0009

---

---

#### **Alba Chruthachail**

Geata Waverley  
2-4 Ionad Bhatarlù  
Dùn Èideann EH1 3EG

---

---

#### **Alba Chruthachail**

An Taigh-solais  
Caolshraid Mitchell  
Glaschu G1 3NU

---

---

## **Dè cho fada 's a th' agam airson gearan a dhèanamh?**

Feuch gun dèan thu do ghearan an taobh a-staigh sia mìosan de:

- an tachartas mu bheil thu a' gearan
- fhaighinn a-mach gu bheil adhbhar gearain agad (ach gun a bhith nas fhaide na 12 mìosan às dèidh an tachartais fhèin).

Ann an suidheachadh neo-àbhaisteach, dh'fhaodadh gun urrainn dhuinn gabhail ri gearan às dèidh na crìch-ama. Ma tha thu a' faireachdainn nach bu chòir crìoch-ama a bhith air a' ghearan agad, feuch gun innis thu dhuinn carson nuair a chuireas tu fios thugainn bho thoiseach.

---

---

# ÌRE 1

## CIAD FHUASGLADH

---

---

Ma tha thu mì-thoilichte leis an t-seirbheis a fhuair thu, cuir fios gu an neach no an oifis ris an robh thu a' dèiligeadh bho thoiseach agus feuchaidh iadsan ris a' ghearan agad fhuasgladh. Dh'fhaodadh gum biodh seo a' ciallachadh mìneachadh no leisgeul, agus gnìomh obann airson fuasgladh fhaighinn air a' cheist. Tha sinn an dòchas gearanan a rèiteachadh cho luath 's a ghabhas san dòigh seo. Tha e nas fhasa dhuinn ceistean fhuasgladh ma nì thu gearan luath às dèidh don chùis a thighinn am follais, agus cuideachd dìreach gun bhall bhuntainneach den luchd-obrach.

Aig **Ìre 1** bidh sinn:

- a' toirt dhut co-dhùnadh an taobh a-staigh còig làithean obrach mura h-eil suidheachadh neo-àbhaisteach ann
- a' cur fios thugad mura h-urrainn dhuinn do ghearan fhuasgladh aig an ìre seo agus gad chomhairleachadh mun ath cheum
- far a bheil e iomchaidh, tha sinn a' moladh dhut do ghearan a thoirt gu **Ìre 2** mura h-eil fuasgladh air a' chùis.

---

---

# ÌRE 2

## SGRÙDADH

---

---

Tha **Ìre 2** a' dèiligeadh le dà sheòrsa gearan:

- an fheadhainn nach d' fhuair fuasgladh aig **Ìre 1**
- an fheadhainn a tha toinnte agus feumach air sgrùdadh mionaideach.

Aig **Ìre 2** bidh sinn:

- a' gabhail ris a' ghearan agad an taobh a-staigh trì làithean obrach
- far a bheil e iomchaidh, a' còmhradh riut mun ghearan agad gus tuigsinn carson a tha thu fhathast mì-riaraichte agus na builean a tha thu a' sùileachadh
- a' toirt làn-fhreagairt don ghearan cho luath 's a ghabhas an taobh a-staigh 20 latha obrach
- a' cur fios thugad ma bhios an sgrùdadh againn a' toirt nas fhaide na 20 latha obrach, agus ag ath-aontachadh crìochan-ama ùra leat, a' toirt dhut fiosrachadh às ùr air adhartas tron phròiseas air fad.



## Dè ma tha mi fhathast mì-riaraichte?

Ma tha thu mì-riaraichte leis a' cho-dhùnadh againn, an dèidh dhuinn làn sgrùdadh a dhèanamh air a' ghearan agad, no leis an dòigh san do dhèilig sinn ris a' ghearan agad, faodaidh tu iarraidh air Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO) ath-bhreithneachadh a dhèanamh air. Ma tha an gearan agad co-cheangailte ri cùis dìon dàta, is urrainn dhut iarraidh air Oifis Coimiseanair an Fhiosrachaidh (ICO) an aon rud a dhèanamh.

Chan urrainn don SPSO/ICO gu h-àbhaisteach coimhead ri:

- gearan nach eil air a dhol tron mhodh ghearanan againn (mar sin, feuch gun dèan thu cinnteach gun do thachair sin mus cuir thu fios gun SPSO/ICO)
- tachartasan a ghabh àite no a thàinig gud aire o chionn còrr agus bliadhna
- cùis air an deach no air a bheilear a' beachdachadh sa chùirt.

## Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO)

### Gu pearsanta:

SPSO  
4 Sràid Melville  
Dùn Èideann  
EH3 7NS

### Tron phost:

SPSO  
Saorphost EH641  
Dùn Èideann  
EH3 OBR

**Saorfòn:** 0800 377 7330

**Foirm 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)

**Làrach fòn-làimhe:** <http://m.spsso.org.uk>

## Oifis Coimiseanair an Fhiosrachaidh (ICO)

**Cabadaich bheò:** [ico.org.uk/global/contact-us/live-chat](https://ico.org.uk/global/contact-us/live-chat)

**Fòn:** 0303 123 1113

**Foirm air-loidhne:** [ico.org.uk/make-a-complaint/your-personal-information-concerns/personal-information-complaint](https://ico.org.uk/make-a-complaint/your-personal-information-concerns/personal-information-complaint)

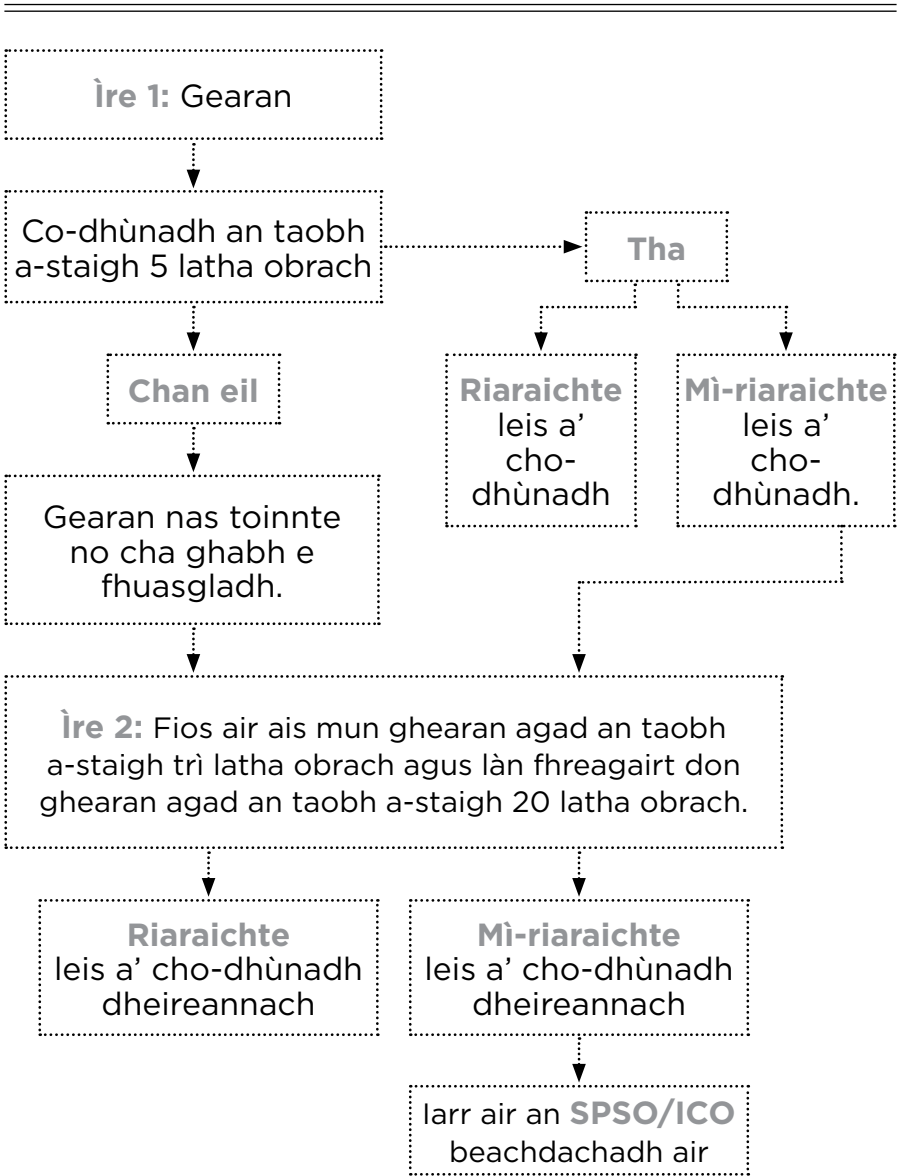
**Làrach-lìn:** [ico.org.uk/make-a-complaint](https://ico.org.uk/make-a-complaint)

---

---

## Stiùireadh luath gu ar modh ghearanan

- **Ìre 1:** cuir fios gu an neach leis an do dhèilig thu bho thoiseach agus feuchaidh iadsan ri fuasgladh fhaighinn air cùisean sam bith.
- Gheibh thu co-dhùnadh an taobh a-staigh còig làithean obrach mura h-eil an suidheachadh neo-àbhaisteach.
- Bidh gearanan a tha toinnte no nach gabh am fuasgladh a' dol air adhart gu **Ìre 2** den mhodh ghearanan.
- Aig **Ìre 2**, bidh sinn a' gabhail ris a' ghearan agad an taobh a-staigh trì làithean obrach agus a' toirt dhut làn fhreagairt an taobh a-staigh 20 latha obrach (mura h-eil e soilleir gu bheil feum air barrachd ùine).
- Ma bhios tu fhathast mì-riaraichte an dèidh dhut ar co-dhùnadh deireannach fhaighinn, faodaidh tu iarraidh air an SPSO/ICO beachdachadh air.



## A' faighinn cuideachadh le gearan a dhèanamh

Tha sinn a' tuigsinn gum faod thu a bhith mì-chomasach no ain-deònach air gearan a dhèanamh thu fhèin. Faodaidh sinn gabhail ri gearanan às do leth bho riochdaire, leithid do charaid, neach-dàimh no neach-tagraidh, ma tha thu air cead a thoirt dhaibh gearan às do leth.

Gheibh thu a-mach mu luchd-tagraidh san sgìre agad le bhith a' cur fios gu Caidreachas Tagradaireachd Neo-eisimeileach na h-Alba:

Caidreachas Tagradaireachd Neo-eisimeileach na h-Alba:

**Fòn:** 0131 260 5380

**Facs:** 0131 260 5381

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

## Cothrom agus Cruthan Eile

Tha sinn dealasach a thaobh ar seirbheis a dhèanamh furasta a cleachdadh agus bidh sinn an-còmhnaidh a' dèanamh cinnteach gu bheil atharrachaidhean reusanta air an dèanamh gus cuideachadh le cothrom fhaighinn agus cleachdadh a dhèanamh air ar seirbheisean. Ma tha am fiosrachadh seo a dhìth ort ann an cruth eile, leithid clò mòr, claidinn no Braille, cuir fios thugainn air 0330 333 2000 no air post-d gu [communications@creativescotland.com](mailto:communications@creativescotland.com)




ALBA | CHRUTHACHAIL

Geata Waverley  
2-4 Ionad Bhatarlù  
Dùn Èideann  
EH1 3EG  
Alba  
An Rìoghachd Aonaichte

An Taigh-solais  
Caolshraid Mitchell  
Glaschu  
G1 3NU  
Alba  
An Rìoghachd Aonaichte

Fàilteachadh +44 (0) 330 333 2000  
[enquiries@albachruthachail.com](mailto:enquiries@albachruthachail.com)

[www.albachruthachail.com](http://www.albachruthachail.com)

 [@creativescots](https://twitter.com/creativescots) | [@@creativescots](https://www.instagram.com/creativescots)

 Awarding funds from  
**THE NATIONAL LOTTERY®**