



Oifig an Ombudsman  
Office of the Ombudsman

NÓS IMEACHTA  
EISEAMLÁIREACH  
UM LÁIMHSEÁIL  
GEARÁN DO THITHE  
ALTRANAIS

**MODEL COMPLAINT FORM FOR NURSING HOMES**

**A: Your details**  
Surname  
Forename(s)  
Title: Mr/Mrs/Ms/Ms/ other please state  
Address  
Your email address  
Daytime phone number  
Mobile number  
Please state by which of the above methods you would like us to contact you

**B: About your complaint**  
What do you think the problem is?  
Describe how the problem occurred

**C: About your contact details**  
Please state by which of the above methods you would like us to contact you

**Other details: Their details**

TREOIR ÓN OMBUDSMAN

**Arna fhoilsiú ag Oifig an Ombudsman  
18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2**

Teileafón: **01 639 5600**  
Íosghlao: **1890 223 030**  
Ríomhphost: **[ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)**  
Suíomh Gréasáin: **[www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)**  
Twitter: **[@officeombudsman](https://twitter.com/officeombudsman)**



## RÉAMHRÁ

Baineann eagraíocht ar bith leas suntasach as córas éifeachtach um láimhseáil gearán. Ar bhealach tráthúil cost-éifeachtúil a réitíonn an córas fadhbanna a ardaítear, soláthraíonn sé faisnéis luachmhar a d'fhéadfadh cur leis an tseirbhís a fheabhsú agus féadann sé an clú ar eagraíocht a fheabhsú agus an mhúinín aisti a neartú.

Tá na doiciméid seo a leanas sa leabhrán seo

- **Nós Imeachta Eiseamláireach um Láimhseáil Gearán do Thithe Altranais**
- **Beartas Eiseamláireach um Ghearáin do Thithe Altranais**
- **Foirm Eiseamláireach Gearán do Thithe Altranais**

Beidh na doiciméid sin ina gcabhair duit agus do chóras um láimhseáil gearán á fhorbairt. Is féidir iad a íoslódáil ó shuíomh Gréasáin na hOifige seo ag [www.ombudsman.gov.ie](http://www.ombudsman.gov.ie) freisin.

**Peter Tyndall**  
An tOmbudsman

## NÓS IMEACHTA EISEAMLÁIREACH UM LÁIMHSEÁIL GEARÁN DO THITHE ALTRANAIS

Leagtar amach sa treoir seo samhail le haghaidh gearáin a láimhseáil. Is é is aidhm di cur chuige coiteann a fhorbairt, ar cur chuige é atá simplí agus solúbtha agus a chuireann béim ar an toradh is oiriúnaí a bhaint amach d'úsáideoirí seirbhísí agus don Teach Altranais araon.

Ba cheart breithniú a dhéanamh agus aghaidh a thabhairt ar na nithe seo a leanas agus beartas um ghearáin á dhréachtú:

### 1. SAINMHÍNIÚ AR CAD IS GEARÁN ANN

Tá an chuid is mó de shainmhínte ar cad is gearán ann cosúil le chéile, mar atá:

*"Is é is gearán ann ná léiriú míshástachta ag ball amháin nó níos mó ná ball amháin den phobal faoi ghníomhaíocht eagraíochta nó faoi easpa gníomhaíochta eagraíochta nó faoi chaighdeán na seirbhíse a chuir an eagraíocht ar fáil nó a cuireadh ar fáil thar ceann na heagraíochta".*

Teastaíonn freagairt ó gach gearán.

### 2. ROCHTAIN

Ceann amháin de na príomh-shaintréithe de dhea-chóras gearán is ea gur cheart a bheith furasta a fháil amach conas gearán a dhéanamh agus gur cheart a bheith simplí agus áisiúil déanamh amhlaidh. Ba cheart don Teach Altranais a chuimhneamh go bhféadfadh sé bheith coscrach don duine atá ag déanamh an ghearáin déanamh amhlaidh agus go bhféadfadh go mbeadh deacrachtaí acu a ghearán a chur i scríbhinn.

- Ba cheart glacadh le gearáin ar roinnt bealaí difriúla, lena n-áirítear go

pearsanta, ar an teileafón agus i scríbhinn.

- Ba cheart don Teach Altranais glacadh le gearáin a dhéanann tríú páirtithe fad is a fhaigheann siad toiliú cuí ón úsáideoir seirbhísí, nuair is féidir.
- Ba cheart don Teach Altranais ról na ngníomhaireachtaí abhcóideachta agus an ról a bhíonn acu i gcúnamh a chur ar fáil d'úsáideoirí seirbhísí a mhíniú agus a chur in iúl.
- Ba cheart don Teach Altranais a chinntiú go bhfuil rochtain ag gach duine dá úsáideoirí seirbhísí ar fhaisnéis shimplí shoiléir faoi conas gearán a dhéanamh. Áirítear leis sin úsáideoirí seirbhísí ag a bhfuil riachtanais ar leith a chur san áireamh, amhail úsáideoirí seirbhísí faoi mhíchumas intleachta, úsáideoirí seirbhísí nach labhraíonn Béarla, etc.
- Ba cheart faisnéis faoin nós imeachta um ghearáin agus faoin mbeartas um ghearáin a bheith sorochtana i gcónaí agus ní sna cásanna inar mian le húsáideoir seirbhísí gearán a dhéanamh amháin. Ba cheart í a bheith ar fáil i ngach limistéar fáiltithe phoiblí agus "limistéar coiteann" a bhféadfadh úsáideoirí seirbhísí iad a úsáid agus ba cheart í a chur ar fáil go leathan do gach ball foirne.
- Ba cheart an beartas um ghearáin a bheith ar fáil go soiléir trí réimse sorochtana de shuíomh Gréasáin an tí altranais (más ann) - b'fhearr fós dá gcuirfí nasc chuige ar an leathanach baile. Ba cheart ainm an Oifigigh Ghearán agus a shonraí teagmhála a bheith san áireamh ar an suíomh Gréasáin agus in ábhar faisnéise eile.
- Ba cheart a dhearbhu d'úsáideoirí seirbhísí nach n-imreofaí drochthionchar ar a gcúram leanúnach sa Teach Altranais dá ndéanfaidís gearán.
- Ba cheart faisnéis faoi fheabhsúcháin a rinneadh tar éis gearáin roimhe sin a bheith ar fáil go réidh.

### 3. RÉITEACH TÚSLÍNE

Ba cheart don Teach Altranais féachaint le

gearáin ó úsáideoirí seirbhísí a réiteach a luaithe is féidir agus b'fhearr déanamh amhlaidh ag an gcéad pointe teagmhála.

- Ba cheart don Teach Altranais treoirlínte soiléire a bhunú maidir leis an gcineál fadhbanna atá oiriúnach do réiteach túslíne.
- Níor cheart do bhaill foirne atá ina n-ábhar do ghearán an gearán a láimhseáil ná freagairt dó.
- Ba cheart réiteach túslíne a chur i gcrích laistigh de **5 lá oibre**.
- Ba cheart gearáin a réitítear ag an gcéim seo a thaifeadh ach sonraí faoin ngearán, faoi na torthaí agus faoi bhearta ar bith a rinneadh a liostú.
- Ba cheart do bhaill foirne a chur in iúl d'úsáideoirí seirbhísí go bhféadfaidh siad a ngearán a thabhairt ar aghaidh chuig céim an imscrúdaithe mura bhfuil siad sásta leis an toradh tar éis iarreachtaí ar réiteach túslíne a bhaint amach.

#### 4. IMSCRÚDÚ

Is difriúil atá gach gearán. Mar sin de, is difriúil a bheidh an cur chuige a ghlactar chun é a imscrúdú agus a réiteach, ag brath ar chineál an ghearáin agus na bhfadhbanna a ardaítear. Ba cheart imscrúduithe a dhéanamh ar bhealach atá comhréireach le cineál agus tromchúis an ghearáin. Ba cheart gach gearán a imscrúdú go críochnúil agus go hoibiachtúil, áfach.

- Ba cheart don lucht ardbhainistíochta treoirlínte soiléire a bhunú chun na cineálacha fadhbanna atá oiriúnach do chéim an imscrúdaithe a shainiú. D'fhéadfadh na cásanna seo a bheith san áireamh iontu:
  - Rinneadh iarreachtaí réiteach túslíne a bhaint amach ach tá an t-úsáideoir seirbhísí míshásta fós
  - Diúltaíonn an t-úsáideoir seirbhísí do pháirt a ghlacadh sa phróiseas um réiteach túslíne
  - Is casta atá na fadhbanna a ardaítear agus beidh imscrúdú mionsonraithe ag teastáil uathu
- Baineann an gearán le fadhbanna a sainiú a bheith ina bhfadhbanna tromchúiseacha nó ardriosca
- Ba cheart teimpléad caighdeánach a fhorbairt le haghaidh gearán a thaifeadh i ndoiciméad, ar teimpléad é ina leagtar amach cineál an ghearáin, an modh roghnaithe cumarsáide agus na torthaí atáthar ag iarraidh a bhaint amach. Ba cheart don Teach Altranais agus don úsáideoir seirbhísí gach ceann díobh sin a chinntiú agus a chomhaontú ar an gcéad dul síos.
- Ba cheart d'úsáideoirí seirbhísí pointe teagmhála aonair a bheith acu le haghaidh a ngearáin (an tOifigeach Gearán de ghnáth).
- Tá an duine sin freagrach as a dhéanamh amach cén fhaisnéis atá ag teastáil agus as an bhfaisnéis a bhailiú. Ba cheart dó sainchúram soiléir a bheith air imscrúdú go héifeachtach agus an chumhacht a bheith aige gearáin a réiteach nó rochtain a bheith aige ar an duine a bhfuil an t-údarás aige déanamh amhlaidh.
- Ba cheart ainm agus sonraí teagmhála an duine atá ag déileáil lena ngearán a chur ar fáil d'úsáideoirí seirbhísí a luaithe is féidir.
- Níor cheart do bhaill foirne atá ina n-ábhar don ghearán an gearán a imscrúdú.
- Ba cheart do dhuine éigin nach ball foirne den Teach Altranais é gearáin thromchúiseacha a imscrúdú.
- Ba cheart gearáin a admháil go pras agus **laistigh de 5 lá oibre** ón dáta fála.
- Ba cheart freagra iomlán ar an ngearán a eisiúint **laistigh de 30 lá oibre** ón dáta fála.
- Más rud é go mbeidh moill ar fhreagra a eisiúint i gcúinsí eisceachtúla, ba cheart an méid sin a chur in iúl don úsáideoir seirbhísí laistigh de 30 lá oibre ón dáta fála agus ba cheart tréimhse leasaithe le haghaidh an imscrúdú a chur i gcrích agus míniú ar an moill a thabhairt dó. Ba cheart an t-eolas is deireanaí a chur ar fáil **gach 20 lá oibre** ina dhiaidh sin.

## 5. AN GEARÁN A THAIFEADADH

Is féidir le gearán deis a thabhairt le haghaidh an tuiscint ar dhearcadh an chónaitheora a mhéadú. Is féidir leis freisin cur leis an tseirbhís atá á tairiscint a fheabhsú. Dá bhrí sin, gné ríthábhachtach d'aon chóras éifeachtach um láimhseáil gearán is ea córas "oiriúnach don fheidhm" le haghaidh sonraí faoi ghearán a ghabháil agus a thaifeadadh.

- Ba cheart don Teach Altranais comhad gearán a choimeád ina bhfuil taifid iomlána chruinne faoin teagmháil ar fad maidir le gearán agus ba cheart dó a chinntiú go bhfuil sé furasta an fhaisnéis sin a rochtain.
- Ba cheart faisnéis amhail sonraí an úsáideora seirbhísí, na fadhbanna a ardaíodh agus an beart a rinneadh a bheith sa chomhad gearán. Ba cheart na nithe seo, in ord croineolaíoch, a bheith ann freisin: comhfhreagras ar bith (ríomhphoist san áireamh) maidir leis an ngearán, nótaí cruinnithe agus glaonna teileafóin (idir ghlaonna seachtracha agus ghlaonna inmheánacha).
- Ba cheart don soláthraí seirbhísí a chinntiú freisin go bhfuil an comhad gearán ar fáil lena athbhreithniú ag an Ombudsman más gá.
- Ba cheart don Teach Altranais córas a chur i bhfeidhm le haghaidh na sonraí ábhartha uile faoi ghearán a thaifeadadh tar éis é a dhúnadh. Ba cheart catagóir nó cineál an ghearán, na bearta a rinneadh chun an gearán a réiteach, toradh an ghearán agus cé acu a bhí nó nach raibh an t-úsáideoir seirbhísí sásta leis an toradh a chur san áireamh sna sonraí sin.
- Ba cheart tuairiscí rialta a chur ar fáil don lucht ardbhainistíochta ar líon agus ar chineál na ngearán a fuarthas, na torthaí a bhí orthu agus aon bhearta a rinneadh dá mbarr. Ba cheart aird ar leith a thabhairt ar an insint i sonraí gearán mar gur féidir úsáid a bhaint aisti sin chun seirbhís agus éifeachtacht eagraíochta a fheabhsú.

- Sa chás go gcuirtear feabhsúcháin chórasacha i bhfeidhm mar thoradh ar ghearán, ba cheart fógra cuí a thabhairt don fhoireann ar fad agus ba cheart taifead faoi athruithe ar bith a bheith ar fáil don fhoireann ar fad ar bhonn leanúnach.

## 6. FREAGRA

Ní mór freagra a thabhairt ar gach fadhb a ardaítear sa ghearán. Dá bhrí sin, ba cheart gach pointe a ardaíonn an t-úsáideoir seirbhísí agus a chomhaontaítear i dtús an imscrúdaithe a bhreithniú go cuí agus a phlé go hiomlán sa fhreagra. Is féidir aon réimsí easaontais nó cuntais éagsúla a admháil gan diúltú dá bhfuil ráite ag an úsáideoir seirbhísí.

- Ní mór cinneadh an Tí Altranais a chur in iúl go foirmiúil don ghearánach ach úsáid a bhaint as a mhodh roghnaithe cumarsáide agus é a dheimhniú i scríbhinn.
- Sa chás go sainaitnítear cliseadh seirbhíse in imscrúdú agus go mbeartaíonn an Teach Altranais beart a dhéanamh chun an fhadhb a réiteach, ba cheart sonraí faoin mbeart a dhéanfar agus faoin uair a dhéanfar é a chur san áireamh sa fhreagra.
- I gcásanna ina seastar le gearán, ba cheart don Bhainisteoir cuí a chinntiú go ndréachtaítear plean gníomhaíochta ina leagtar amach conas a chuirfead na moltaí chun feidhme agus cé a bheidh freagrach as iad a chur chun feidhme.
- Ba cheart eolas a thabhairt don úsáideoir seirbhísí sa fhreagra ar an gceart atá aige chun gearán a dhéanamh leis an Ombudsman mura bhfuil sé sásta leis an toradh ar a ghearán. Ba cheart sonraí teagmhála don Ombudsman a chur ar fáil freisin. Ba cheart an fhoirm chaighdeánach focal arna cur ar fáil ag an Ombudsman a úsáid.

## 7. SÁSAMH

Ba cheart raon leigheasanna tráthúla cuí a thairiscint i ndea-phróiseas gearán do na

húsáideoirí seirbhísí sin a bhfuil gearán a bhfuil údar leis acu. Ba cheart don Teach Altranais bheith toilteanach agus ábalta sásamh oiriúnach a fhreastalaíonn ar riachtanais an ghearánaigh ar leith a thairiscint.

- Ba cheart don Teach Altranais beartas soiléir um shásamh a bheith aige
- D'fhéadfadh sásamh cuí na nithe seo a fholú:
  - Leithscéal dáiríre ó chroí
  - Míniú
  - An earráid a cheartú
  - Sásamh airgeadais
- Sa chás gur sainaitníodh clistí seirbhíse, ba cheart don Teach Altranais iarracht a dhéanamh, más féidir, an scéal a chur ar ais mar a bhí don úsáideoir seirbhísí sular tharla an earráid. Mura féidir déanamh amhlaidh, caithfidh foirmeacha eile sásaimh a bhreithniú.

Chun tuilleadh faisnéise faoi shásamh a fháil, lena n-áirítear comhairle maidir le leithscéal a chur ar fáil, féach an treoir ón Ombudsman dar teideal 'Tithe Altranais: "Sásamh – Rudaí a Chur ina gCeart" ar [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie).

## 8. GEARÁIN GAN AINM

Ba cheart d'eagraíocht a bhfuil meas aici ar gach gearán caitheamh le gearáin gan ainm go dáiríre agus beart a dhéanamh chun iad a bhreithniú freisin, nuair is cuí é sin a dhéanamh.

- Ba cheart gearáin gan ainm a bhreithniú sa chás go bhfuil go leor faisnéise curtha ar fáil chun cur ar chumas an tsoláthraí seirbhísí an cás a imscrúdú.
- Sa chás nach bhfuil go leor faisnéise curtha ar fáil, féadfaidh an Teach Altranais a chinneadh nach ndéanfar tuilleadh birt. Mar sin féin, ba cheart dó an gearán a thaifeadadh ar scor ar bith ar eagla go n-éiríonn sé soiléir go bhfuil sé riachtanach beart a dhéanamh am ar bith ina dhiaidh sin.

## 9. IOMPAR DO-GHLACTHA A BHAINISTIÚ

Níor cheart a mheas gur iompar do-ghlactha é iompar úsáideoir seirbhísí díreach toisc go bhfuil sé fuinniúil nó diongbháilte. Anuas air sin, d'fhéadfadh úsáideoirí seirbhísí is cúis le hiompar achrannach gearán dlisteanach a bheith acu fós agus, dá bhrí sin, caithfidh an Teach Altranais caitheamh le gach gearán go dáiríre. Is beag duine a dhéanann gearán chun trioblóid a chruthú.

- Más cúis le fadhb é iompar úsáideoir seirbhísí, ba cheart an t-iompar do-ghlactha atá i gceist agus an fhadhb atá sé ag cruthú a insint dó go soiléir.
- Is féidir leis an Teach Altranais bearta a dhéanamh chun baill foirne a chosaint i gcásanna inar do-ghlactha atá an t-iompar úsáideoirí seirbhísí. D'fhéadfadh eolas a thabhairt don úsáideoir seirbhísí go ndearnadh cinneadh lena gcuirfí teorainn lena rochtain agus lena theagmháil a bheith i gceist ansin. Sna cásanna sin, ba cheart don soláthraí seirbhísí ráiteas gearr a chur ar fáil don úsáideoir seirbhísí ina leagtar na cúiseanna leis sin amach.

## 10. OILIÚINT FOIRNE

Ba cheart cumhacht agus oiliúint a thabhairt do bhaill foirne déileáil le gearáin mar a thagann siad aníos d'fhonn fadhbanna a réiteach a luaithe is féidir. D'fhéadfaí an oiliúint sin a chur ar fáil le linn ionducthú.

- Ba cheart na scileanna agus na hacmhainní cuí le haghaidh déileáil le gearán a thabhairt do bhaill foirne ag gach leibhéal agus ba cheart tuiscint iomlán a bheith acu ar an mbeartas um ghearáin.
- Ba cheart do gach ball foirne bheith in ann an gearánach a threorú chuig an Oifigeach Gearán nuair is cuí.
- Ba cheart sainoiliúint a chur ar fáil do bhaill foirne a bhféadfadh go mbeadh orthu déileáil le húsáideoirí seirbhísí atá leochaileach nó a bhfuil riachtanais ar leith acu.

## BEARTAS EISEAMLÁIREACH UM GHEARÁN DO THITHE ALTRANAIS

Tá ..... (**ainm an Tí Altranais**) .....tiomanta do dhéileáil go héifeachtach le gearán ar bith a d'fhéadfadh a bheith agat faoin tseirbhís a chuirimid ar fáil.

Má rinneamar éagóir, gabhfaimid leithscéal agus, nuair is féidir, féachfaimid le rudaí a chur ina gceart. Is é is aidhm dúinn freisin foghlaim ó na botúin a dhéanaimid agus an fhaisnéis a fhaighimid a úsáid le haghaidh ár seirbhísí a fheabhsú.

### AN UAIR IS CEART AN BEARTAS SIN A ÚSÁID

Nuair a dhéanann tú teagmháil linn, tabharfaimid freagra de ghnáth sa tslí a mínimid thíos. Uaireanta, d'fhéadfadh imní a bheith ort faoi ábhair nach ndéanaimid cinneadh orthu (**ba cheart samplaí a thabhairt anseo e.g. cúnamh airgeadais faoin Scéim Tacaíochta do Thithe Altranais**) agus cuirfimid comhairle ort ansin faoi conas a fhéadfaidh tú na húdair imní atá agat a chur in iúl.

### RÉITEACH NEAMHFHOIRMIÚIL

Más féidir, creidimid gur fearr déileáil le rudaí a luaithe is féidir agus ar an mbealach is fusa is dírí. Má bhíonn gearán agat, cuir in iúl é don duine a bhfuil tú ag déileáil leis. Déanfaidh sé iarracht é a réiteach duit láithreach. Mar sin féin, is féidir go mbeidh tréimhse ama ag teastáil uaidh chun é a iniúchadh (**an tréimhse uasta le cur isteach anseo is ea 5 lá oibre**).

Má bhíonn aon cheachtanna le foghlaim ó dhéileáil le do ghearán, díreoidh an ball foirne ár n-aird orthu. Mura féidir leis an mball foirne cabhair a thabhairt, míneoidh sé cén fáth nach féidir leis agus féadfaidh tú a iarraidh go ndéanfar imscrúdú foirmiúil ar do ghearán.

## ONAS GEARÁN A DHÉANAMH GO FOIRMIÚIL

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh ar cheann ar bith de na bealaí thíos:

- Féadfaidh tú cóip dár bhfoirm gearán a iarraidh ón duine a bhfuil tú i dteagmháil leis cheana féin. Inis dó gur mian leat go ndéanfaimid imscrúdú ar do ghearán.
- Féadfaidh tú dul i dteagmháil lenár nOifigeach Gearán ar uimh. theil. .... más mian leat do ghearán a dhéanamh ar an teileafón.
- Féadfaidh tú an fhoirm ar ár suíomh Gréasáin ag [www.....](#) (**más infheidhme**) a úsáid.
- Féadfaidh tú ríomhphost a sheoladh chugainn ag .....@.....
- Is féidir leat litir a scríobh chugainn ag an seoladh seo a leanas: .....

Féachaimid le foirmeacha gearán a chur ar fáil i ngach ceann dár limistéir fáiltithe agus dár limistéir choiteanna.

Tá cóipeanna den bheartas sin agus den fhoirm gearán ar fáil i (**e.g.: mórchló, etc.**)

## NA NITHE BA CHEART DUIT A LUA I DO GHEARÁN

- Cuimhnigh ar d'ainm, do sheoladh agus d'uimhir theileafóin (do sheoladh ríomhphoist más infheidhme) a lua agus a lua cé acu atá nó nach bhfuil tú ag gníomhú thar ceann duine eile
- Déan cur síos achomair ar a bhfuil i gceist i do ghearán, ag lua dátaí agus amanna ábhartha, más infheidhme
- Liostaigh na húdair imní shonracha atá agat, an t-údar imní is tábhachtaí ar dtús
- Bí soiléir faoin toradh is mian leat a bhaint amach (mar shampla, leithscéal, míniú, etc.)
- Luaigh do mhodh roghnaithe cumarsáide

Beidh sé cabhrach don Oifigeach Gearán má cheanglaítear faisnéis bhreise agus/nó cóipeanna breise de dhoiciméid ábhartha le do ghearán.



## DÉILEÁIL LE DO GHEARÁN

Admhóimid do ghearán go foirmiúil laistigh de **(an tréimhse uasta le cur isteach anseo is ea 5 lá oibre)** agus cuirfimid in iúl duit conas a bheartáimid déileáil leis.

Iarrfaimid ort a chur in iúl dúinn cén dóigh ar mian leat go ndéanfaimid cumarsáid leat agus gheobhaimid amach an bhfuil aon riachtanais ar leith agat nó nach bhfuil, mar shampla, má bhíonn tú faoi mhíchumas

Déileálfaimid le do ghearán ar bhealach oscailte ionraic.

Cinnteoimid nach rachfar i bhfeidhm ar aon chaidreamh a bheidh agat linn amach anseo díreach toisc go ndearna tú gearán.

Má bhíonn tú ag déanamh gearáin thar ceann duine eile, teastóidh deimhniú uainn go gcomhaontaíonn sé le do ghníomhú thar a cheann.

## IMSCRÚDÚ

Tabharfaimid eolas duit faoin duine ar iarramar air do ghearán a imscrúdú. Más gearán simplí é do ghearán, iarrfaimid ar dhuine ón tseirbhís de ghnáth é a iniúchadh agus eolas a thabhairt duit faoi. Más gearán níos tromchúisí é, d'fhéadfaimis iarraidh ar dhuine nach ball foirne den teach altranais é an gearán a imscrúdú.

Leagfaimid ár dtuiscint ar an ngearán amach duit agus iarrfaimid ort a dheimhniú an bhfuil tuiscint cheart againn air nó nach bhfuil. Iarrfaimid ort freisin an toradh is mian leat a bhaint amach a chur in iúl dúinn.

De ghnáth, is iondúil a bheidh ar an duine atá ag iniúchadh do ghearáin féachaint ar na comhaid a choimeádaimid atá ábhartha do do ghearán. Mura mian leat go ndéanfar é sin, tá sé tábhachtach go gcuireann tú é sin in iúl dúinn.

Má bhíonn réiteach simplí ar d'fhadhb ann, d'fhéadfadh go bhfiafróimis díot an bhfuil tú sásta glacadh leis.

Féachfaimid le húdair inní a réiteach a luaithe is féidir agus táimid ag súil le déileáil leis an gcuid is mó díobh laistigh de 30 lá oibre **(is féidir gur mian le comhlachtaí tréimhse ama níos giorra a chur isteach anseo, más cuí.)**

Más gearán níos casta é do ghearán, déanfaimid na nithe seo:

- an fáth a gceapaimid go dtógfaidh sé níos mó ama é a imscrúdú a chur in iúl duit laistigh den tréimhse ama sin
- an fad ama a mheasaimid go dtógfaidh sé a chur in iúl duit.
- an t-eolas is deireanaí a thabhairt duit go rialta (an tréimhse uasta le cur isteach anseo is ea 20 lá oibre) ar aon dul chun cinn atá déanta

Féachfaidh an duine atá ag imscrúdú d'údar inní leis na fíricí a fháil amach ar dtús. Beidh fairsinge an imscrúdaithe sin ag brath ar a chasta agus ar a thromchúisí atá na fadhbanna a d'ardaigh tú. I gcásanna casta, dréachtóimid plean imscrúdaithe.

I gcásanna áirithe, d'fhéadfaimis cruinniú leat a iarraidh chun do ghearán a phlé. Corruair, d'fhéadfaimis idirghabháil nó modh eile a mholadh chun iarracht a dhéanamh díospóidí a réiteach.

Iniúchaimid an fhianaise ábhartha agus do ghearán á imscrúdú againn. D'fhéadfadh comhaid, nótaí faoi chomhráite, litreacha, ríomhphoist nó cibé ní eile a d'fhéadfadh bheith ábhartha do do ghearán a bheith i gceist ansin. Más gá, labhróimid leis na baill foirne agus le daoine eile a bhfuil baint acu leis agus iniúchfaimid ár mbeartais agus aon treoir.

## TORADH

Más rud é go n-imscrúdaímid do ghearán go foirmiúil, cuirfimid a bhfuil aimsithe againn in iúl duit, ar aon dul le do mhodh roghnaithe cumarsáide. D'fhéadfaí é sin a dhéanamh trí litir nó trí ríomhphost, mar shampla. Más gá, táirgfimid tuarascáil níos faide. Míneoimid cén dóigh agus cén fáth ar tháingamar ar ár gcinntí.

Má fhaighimid amach go ndearnamar éagóir, inseoimid duit cad a tharla agus cén fáth ar tharla sé. Má fhaighimid amach go bhfuil locht ar ár gcórais nó ar an dóigh a ndéanaimid rudaí, cuirfimid ar an eolas thú faoi agus faoi conas a bheartaímid rudaí a athrú le nach dtarlódh a leithéid choíche.

Más rud é go ndearnamar éagóir, gabhfaimid leithscéal i gcónaí.

## RUDAÍ A CHUR INA GCEART

Mura ndearnamar rud éigin go maith, féachfaimid le é a chur ina cheart. Má bhí tú thíos le botún a rinneamar, déanfaimid iarracht an scéal a chur ar ais mar a bhí duit sula ndearnamar an botún.

## OMBUDSMAN

Mura n-éiríonn linn do ghearán a réiteach, féadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Tá an tOmbudsman neamhspleách agus féadfaidh sé do ghearán a iniúchadh má chreideann tú go bhfuil na nithe seo fíor i do chás féin nó i gcás an duine a bhfuil gearán á dhéanamh agat thar a cheann:

- caitheadh go míchothrom leat/leis nó fuair tú/sé drochsheirbhís de bharr cliste a chruthaíomar
- tá tú/sé thíos go pearsanta le cliseadh seirbhíse.

Tá an tOmbudsman ag súil go ndíreoidh tú ár n-aird ar do ghearán ar dtús agus deis a thabhairt dúinn rudaí a chur ina gceart. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman ar na bealaí seo:

- teileafón: 01 6395600  
Íosghlao: 1890223030
- ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
- an suíomh Gréasáin: www.ombudsman.gov.ie
- i scríbhinn chuig: Oifig an Ombudsman  
18 Sráid Líosain Íochtarach  
Baile Átha Cliath 2

## CEACHTANNA A FHOGHLAIM

Tugaimid aird chuí ar do ghearáin agus

déanaimid iarracht foghlaim ó aon bhotúin a dhéanaimid. Athbhreithníonn ár bhfoireann ardbhainistíochta (**ionadaigh más gá**) achoimre ar gach gearán ar bhonn ráithiúil, mar aon le sonraí faoi aon ghearáin thromchúiseacha.

Sa chás go bhfuil gá le hathrú, forbróimid plean gníomhaíochta ina leagfar amach an rud a dhéanfar, cé a dhéanfaidh é agus an uair a mbeartaímid é a dhéanamh faoi. Tabharfaimid fógra duit nuair atá athruithe a gheallamar déanta.

## MÁ BHÍONN CABHAIR UAIT

Féachfaidh ár bhfoireann le cabhrú leat do ghearán a chur in iúl dúinn. Má bhíonn cabhair bhreise uait, déanfaimid iarracht thú a chur i dteagmháil le duine a fhéadann cabhair a thabhairt. Is féidir gur mian leat teagmháil a dhéanamh le **(cuir samplaí atá oiriúnach don soláthraí seirbhísí san áireamh anseo e.g. Aoisghníomhaíocht Éireann, Sage, etc.)**, a d'fhéadfadh bheith ábalta cabhrú leat.

## NA NITHE A BHFUILIMID AG SÚIL LEO UAIT

Agus iad i dtrioblóid nó i gcruachás, d'fhéadfadh roinnt daoine rudaí a dhéanamh nach ndéanfaidís de ghnáth. Is féidir go raibh tosca a bhí ina gcúis le suaitheadh nó le ciapadh ann sula ndearnadh gearán. Ní mheasaimid iompar a bheith do-ghlactha díreach toisc go bhfuil duine fuinniúil nó diongbháilte.

Creidimid go bhfuil an ceart ag gach gearánach chun go n-éistear leo, go dtuigtear iad agus go dtugtar ómós dóibh. Mar sin féin, measaimid go bhfuil na cearta sin ag ár bhfoireann freisin. Dá bhrí sin, táimid ag súil go mbeidh tú múinte cúirtéiseach agus tú ag déileáil linn. Ní ghlacfaimid le hiompar ionsaitheach ná maslach, le héilimh mhíréasúnta ná le marthanacht mhíréasúnta. **(más infheidhme - Tá beartas ar leith againn chun bainistiú a dhéanamh ar chásanna ina bhfaighimid amach gur do-ghlactha atá gníomhartha duine).**

---

## FOIRM EISEAMLÁIREACH GEARÁN DO THITHE ALTRANAIS

### A: Do shonraí

Sloinne

Céadainm(neacha)

Teideal: An tUas./Uas./Iníon, má bhíonn teideal eile i gceist, luaigh é:

Seoladh

Do sheoladh ríomhphoist

Uimhir theileafóin lae

Uimhir fón póca

Luaigh cén ceann de na modhanna thuas trínar mian leat go ndéanfaimid teagmháil leat

### Do chuid riachtanas

Más rud é go bhfuil sé doiligh duit ár seirbhís a úsáid de bharr an ghnáthbhealaigh a dhéileálaimid le gearáin, cuir é sin in iúl dúinn le gur féidir linn dóigheanna a bhféadfaimis cabhair a thabhairt duit a phlé.

Ba cheart don duine a raibh an fhadhb aige an fhoirm sin a líonadh isteach de ghnáth. Más rud é go bhfuil sí á líonadh isteach agat thar ceann duine eile, líon isteach rannán B. Tabhair faoi deara go mbeidh orainn a chinntiú go bhfuil an t-údarás agat gníomhú thar ceann an duine lena mbaineann sula dtugaimid an gearán ar aghaidh.

### B: Gearán a dhéanamh thar ceann duine eile: A shonraí

A ainm iomlán

A sheoladh

Cén caidreamh atá agat leis?

Cén fáth a bhfuil gearán á dhéanamh agat thar a cheann?

---

---

**C: Maidir le do ghearán (Lean le do fhreagraí ar na ceistanna seo a leanas a scríobh ar leathá(i)n ar leith más gá)**

Cén éagóir a rinneamar nó cén rud a theip orainn a dhéanamh, dar leat?

---

---

---

Déan cur síos ar conas a d'fhulaing tusa nó an duine a bhfuil tú ag déanamh ionadaíocht dó nó ar conas a chuathas i bhfeidhm ort/air

---

---

---

Cad ba cheart a dhéanamh chun rudaí a chur ina gceart, dar leat?

---

---

---

Ar chuir tú an t-údar imní atá agat in iúl don fhoireann túsline atá freagrach as an tseirbhís a sholáthar cheana féin? Má chuir, tabhair sonraí faoi conas agus cén uair a rinne tú amhlaidh.

---

---

---

Má tá aon doiciméid agat a thacaíonn le d'údar imní/do ghearán, ceangail iad leis an bhfoirm seo.

Síniú:

---

Dáta:

---

Nuair atá an fhoirm comhlánaithe, seol í chuig:

[Ainm (Oifigeach Gearán)]

---

[Seoladh agus Sonraí Teagmhála eile]

---

---

---

---