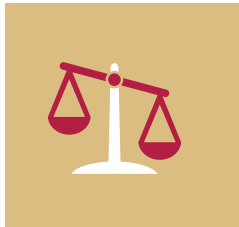


# An tOmbudsman agus gearáin faoi sheirbhísí Oideachais



Oifig an Ombudsman  
Office of the Ombudsman

Tugtar faisnéis sa bhileog eolais seo faoi na nithe is féidir leat a dhéanamh más mian leat gearán a dhéanamh faoi chomhlacht oideachais a fhaigheann cistiú poiblí.



## Cé na nithe is féidir leis an Ombudsman a dhéanamh?

Déanann an tOmbudsman scrúdú ar ghearáin ón bpobal faoi ghníomhartha áirithe de chuid soláthraithe seirbhísí poiblí amhail iad sin san earnáil oideachais, lena n-áirítear:

- ollscoileanna
- institiúidí teicneolaíochta
- boird oideachais agus oiliúna
- Coimisiún na Scrúduithe Stáit, lena n-áirítear an scéim um Fhreastal Réasúnta i Scrúduithe Deimhnithe (RACE)
- na scéimeanna um an mBealach Rochtana ar Ardoideachas (HEAR) agus um an mBealach Rochtana ar Oideachas do Dhaoine faoi Mhíchumas (DARE) agus
- Tacaíocht Chomhchoiteann do Mhic Léinn in Éirinn (SUSI)



## Cén uair ba cheart dom gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

Sula ndéanann tú gearán leis an Ombudsman, ní mór duit gearán a dhéanamh le soláthraí na seirbhíse oideachais, mar shampla, an ollscoil nó an coláiste a ndeachaigh a g(h)níomh nó a c(h)inneadh i bhfeidhm ort. I gcásanna áirithe, beidh córas foirmiúil áitiúil achomhairc ann ar cheart duit é a úsáid.

Más rud é go ndearna tú gearán leis an soláthraí seirbhíse oideachais agus go bhfuil tú míshásta fós, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman.

Ba cheart duit do ghearán a chur isteach laistigh de 12 mhí ón ngníomh nó ón gcinneadh a d'imir drochthionchar ort. Más rud é go ndeachaigh níos mó ná 12 mhí thart, áfach, d'fhéadfaimis bheith ábalta cabhrú leat fós má bhí dea-chúis ann leis an moill.



## **Cé na nithe ar féidir liom gearán a dhéanamh fúthu leis an Ombudsman?**

Is féidir leis an Ombudsman gearáin faoi na nithe seo a leanas a scrúdú:

- cinntí a mheasann tú a bheith éagórach agus a imríonn drochthionchar ort
- mainneachtain cúiseanna soiléire a thabhairt duit le cinntí
- mainneachtain cumarsáid a dhéanamh leat in am
- faisnéis atá mícheart, míchruinn nó míthreorach a thabhairt duit agus
- mainneachtain déileáil i gceart le do ghearán

Ní féidir leis an Ombudsman gearáin faoi na nithe seo a leanas a scrúdú:

- bunscoileanna agus scoileanna dara leibhéal, cé gur féidir go mbeimid in ann scrúdú a dhéanamh ar na gníomhartha de chuid bord bainistíochta
- scoileanna príobháideacha agus coláistí príobháideacha agus
- breithiúnas acadúil

Ina theannta sin, seachas i gcúinsí eisceachtúla, ní féidir leis an Ombudsman do ghearán a scrúdú más rud é gur thionscain tú imeachtaí dlí in aghaidh an tsoláthraí seirbhíse oideachais i dtaca leis an ngearán sin.

Is féidir leat comhairle dlí a fháil faoi do ghearán agus é a thabhairt chuig an Ombudsman fós, fad nach dtionscnaíonn tú imeachtaí dlí. Tabhair glao orainn nó seol ríomhphost chugainn mura bhfuil tú cinnte fós.

## **Is saor in aisce, neamhspleách agus neamhchlaon atá seirbhís an Ombudsman.**



## **Nílím sásta leis an toradh a ghnóthaigh mé i mo chuid scrúduithe. Má dhéanaim gearán faoi, an ndéanfaidh an tOmbudsman athsheiceáil?**

Ní dhéanfaidh. Ní dhéanann an tOmbudsman scrípteanna scrúdaithe a athmharcáil ná ábhair lena mbaineann breithiúnas acadúil a mheas.

Is féidir leis an Ombudsman gearáin faoi na nithe seo a leanas a scrúdú:

- cothroime an phróisis trína ndéantar mic léinn/daltaí a mheasúnú agus a ghrádú
- é acu a leanadh nó nár leanadh próiseas cóir fóna chun do mharc a bhronnadh agus
- cé acu a chomhlíonann do mharc riachtanais na scéime marcála nó nach gcomhlíonann



## **Conas a dhéileálfaidh an tOmbudsman le mo ghearán?**

Más féidir linn do ghearán a scrúdú, iarrfaimid ort an fhaisnéis ar fad ina leith a thabhairt dúinn. De ghnáth, iarraimid ar an soláthraí seirbhíse oideachais faisnéis a sheoladh chugainn faoi na saincheisteanna atá i gceist. Uaireanta, tógann sé tamall sula mbaileoimid an fhaisnéis a theastaíonn uainn le haghaidh cinneadh a dhéanamh ar do ghearán.

## **Is féidir leat comhairle dlí a fháil faoi do ghearán agus é a thabhairt chuig an Ombudsman fós, fad nach dtionscnaíonn tú imeachtaí dlí.**



## **Cá fhad a thógfaidh sé don Ombudsman déileáil le mo ghearán?**

Beidh sé ag brath ar do ghearán aonair. Déanfaimid iarracht an scrúdú ar do chás a chur i gcrích laistigh de thréimhse a bheidh idir trí mhí agus sé mhí ar fad. Más cás níos casta é do chás, is féidir go mbeidh níos mó ama ag teastáil uainn. Mar sin féin, coinneoidimid ar an eolas thú faoina bhfuil ag tarlú le do ghearán.



## **An féidir le duine ar bith eile gearán a dhéanamh leis an Ombudsman thar mo cheann?**

Is féidir, ach caithfidh tú cead i scríbhinn a thabhairt don duine sin déanamh amhlaidh. Mar an gcéanna, más mian leat gearán a dhéanamh thar ceann duine eile, caithfidh tú cead an duine sin a fháil i scríbhinn ar dtús.

## **Coinneoidimid ar an eolas thú faoina bhfuil ag tarlú le do ghearán.**



## **An gá dom rud ar bith a chur ar fáil in éineacht le mo ghearán?**

Is gá. Ba cheart duit cóipeanna d'aon litreacha, ríomhphoist, tuarascálacha agus sonraí faoi chumarsáidí eile idir tú féin agus an soláthraí seirbhíse oideachais a chur isteach.

Nuair atá tú ag déanamh gearán leis an Ombudsman, ba cheart duit breac-chuntas a thabhairt ar an gcúis/na cúiseanna a bhfuil tú míshásta agus ar na nithe ba cheart a dhéanamh, dar leat, chun nithe a chur ina gceart.



## An bhfuil an tOmbudsman neamhspleách?

Tá. Déileálann an tOmbudsman le gach gearán ar bhealach neamhchlaon neamhspleách agus cinneadh á dhéanamh aige ar cé acu a bhí nó nach raibh an gníomh nó an cinneadh de chuid an tsoláthraí seirbhíse oideachais cóir nó réasúnta.



## Cá mhéad a bheidh ar ghearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

Ní ghearrtar aon táille as seirbhísí an Ombudsman.

Tá an bhileog eolais seo ar fáil i mBéarla freisin.

## Cad ba cheart a dhéanamh má bhaineann an gearán le leanbh nó le duine faoi bhun 18 mbliana d'aois?

Má bhaineann an gearán le leanbh nó le duine faoi bhun 18 mbliana d'aois ar imir gníomh nó neamhghníomh ag comhlacht oideachais air/uirthi, ba cheart duit gearán a dhéanamh le hOifig an Ombudsman do Leanaí.

Mura bhfuil tú cinnte, mar shampla i gcás ina mbaineann an gearán le duine atá 18 mbliana d'aois nó níos sine anois agus a bhí faoi bhun 18 mbliana d'aois tráth a tháinig an tsaincheist chun cinn, déan teagmháil le hOifig an Ombudsman nó le hOifig an Ombudsman do Leanaí chun comhairle a fháil.

## Conas a dhéanaim gearán leis an Ombudsman?



**Scríobh nó glaoch chuig:**  
Oifig an Ombudsman  
6 Ardán Phort an Iarla,  
Baile Átha Cliath 2, D02 W773



**Fón:**  
01 639 5600



**R phost:**  
complaints@ombudsman.ie



**Ar líne:**  
www.ombudsman.ie



**Sonraí teagmhála don Ombudsman do Leanaí**  
(i gcás gearán ó dhaoine faoi bhun 18 mbliana d'aois)

An tOmbudsman do Leanaí  
Teach na Mílaoise  
52-56 Sráid na Trá Móire  
Baile Átha Cliath 1

**Saorghlao:**  
1800 20 20 40  
or (01) 865 6800

**R phost:**  
ococomplaint@oco.ie



## Seirbhísí Inrochtana

Más rud é go bhfuil tú faoi mhíchumas agus go dteastaíonn cabhair uait chun seirbhísí an Ombudsman a úsáid, déan teagmháil linn chun labhairt lenár nOifigeach Rochtana.