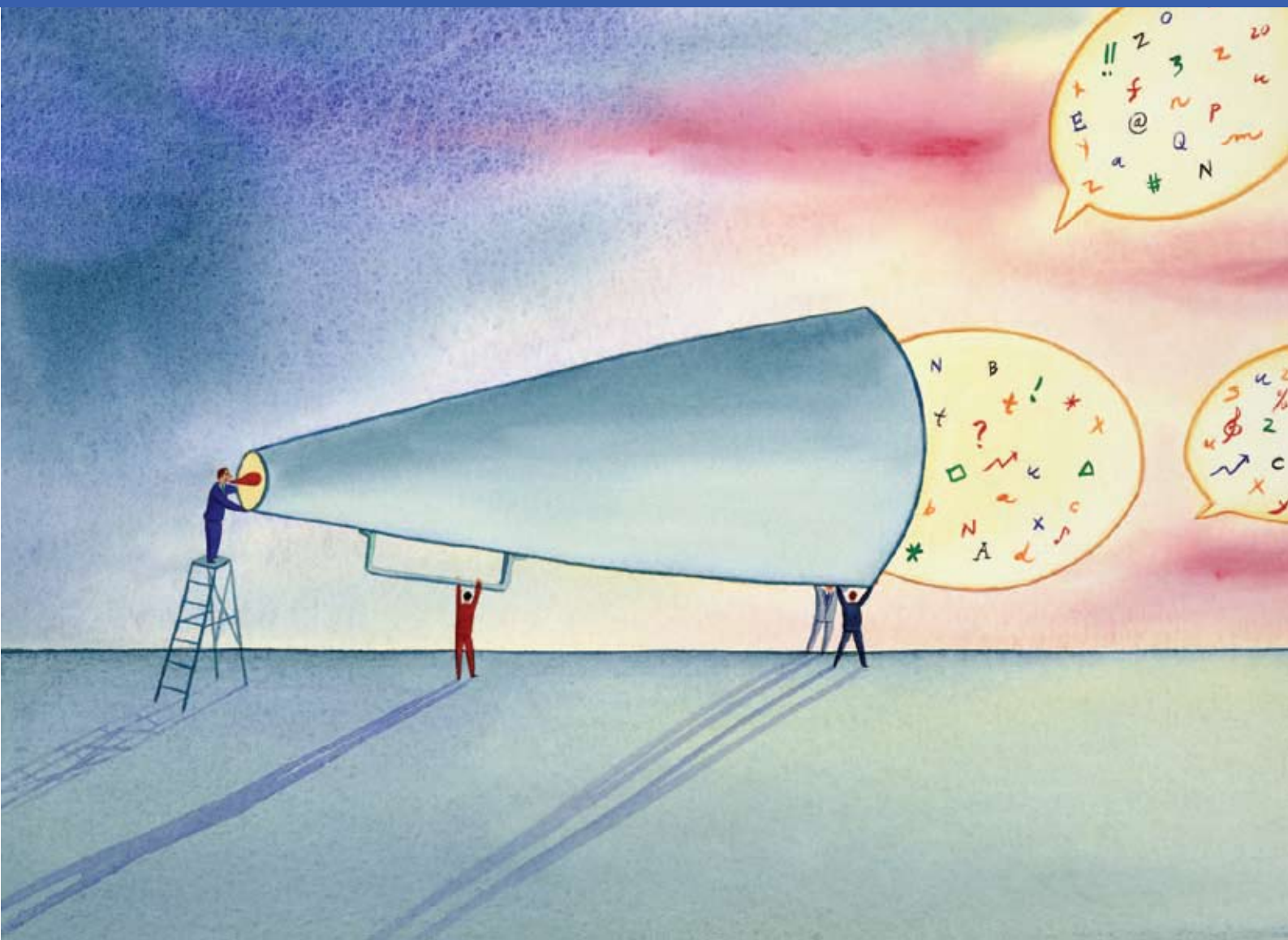


An dóigh le gearán a dhéanamh



Tá ár ndícheall á dhéanamh againn

Tá sé mar aidhm againn, de réir na n-acmhainní atá ar fáil dúinn, táirgí agus seirbhísí éifeachtacha a sholáthar chun riar ar do ionchais féin nó chun iad a shárú fiú. Ach ní mar a shíltear a bhítear i gcónaí. Má tá tú míshásta le ceann ar bith de na táirgí nó na seirbhísí atá á sholáthar againn, nó le cleachtas ar bith atá á chur i bhfeidhm againn, ba mhaith linn scéala a fháil uait gan mhoill. Tuigtear dúinn gur cuidiú é seo chun a bhfuil ar bun againn a fheabhsú.

Tá súil againn go mbeimid in ann gach gearán a réiteach go caoithiúil trí:

- eolas a thabhairt;
 - míniú a thabhairt;
 - iarracht a dhéanamh cúrsaí a chur ina gceart;
 - moltaí a thabhairt ar an dóigh a bhféadfadh daoine taobh amuigh de CCEA an fhadhb a réiteach.
- Má tá CCEA san éagóir gabhfar leithscéal leat. Sa bhileog seo tugtar eolas duit ar a bhfuil le déanamh agat más mian leat gearán a dhéanamh nó más mian leat ábhar imní a tharraingt anuas.

An dóigh le gearán a dhéanamh

Más múinteoir, dalta nó tuismitheoir thú moltar duit an scéal a chur faoi bhráid phríomhoide na scoile nó an choláiste ar dtús le comhairle a fháil ar an dóigh le dul ar aghaidh. Más ball den phobal thú moltar duit dul i dteagmháil go díreach le Comhordaitheoir Gearán CCEA ag an seoladh thíos. Féadann tú gearán a dhéanamh nó ábhar imní a chur in iúl dúinn ar an teileafón, i scríbhinn, le faics, le ríomhphost, le téacsfhón, ar an Idirlíon nó trí labhairt go díreach le duine den fhoireann.

Leis an obair a éascú, tá foirm faisnéise gearáin againn atá ar fáil go leictreonach ar ár suíomh gréasáin nó ina cóip chrua leis an bhileog seo. Bain úsáid as seo, le do thoil, má tá sé ina chuidiú agat. Má bhíonn cóipeanna eile de dhíth ort téigh i dteagmháil, le do thoil, leis an Chomhordaitheoir Gearán ag 028 9026 1244 /ríomhpost: hclarke@ccea.org.uk nó téigh go www.ccea.org.uk

Bí ag cuidiú linn déileáil le do ghearán

Seans go bhfuil a fhios agat an duine in CCEA ar mhaith leat dul i dteagmháil leis/léi. Mura bhfuil:

- Bí chomh soiléir agus is féidir maidir le cineál an ghearáin nó an ábhair imní le go bhféadfar thú a chur i dteagmháil leis an duine is fearr a chuideoidh leat.
- Cuir ábhar do mhíshástachta in iúl go soiléir agus inis dúinn cad é ba cheart dúinn a dhéanamh.
- Bí chomh sonrach agus is féidir, agus sonraí ar dhátaí, ainmneacha agus ábhair á lua agat san áit ar cúí sin.

An dóigh a mbeimid ag plé le do ghearán

- Tabharfar éisteacht ghéar thuisceanach dá bhfuil le rá agat.
- Caithfear le do ghearán ar dhóigh dhea-mhúinte chothrom agus cinnteofar nach ndéanfar leithcheal ort nó nach mbainfear cúiteamh asat dá bharr.
- Cuirfear san áireamh cibé sainriachtanais a bheadh agat, táillí teangaire, mar shampla.
- Caithfear faoi rún le do ghearán.
- Gheobhaimid amach cad é an gearán atá agat.
- Gheobhaimid amach cad é ba mhaith leat go ndéanfaimid.
- Tabharfar freagra tosaigh ar do ghearán taobh istigh de 5 lá oibre ón am a fhaightear é.
- Tabharfar freagra substaintiúil taobh istigh de mhí amháin. Mura féidir seo a dhéanamh, tabharfar míniú leis an mhoill.

- Socrófar cruinniú le do ghearán a phlé má tá tú féin agus muidne sásta go mbeidh sé ina chuidiú.
- Mura bhfuil tú sásta go fóill, labhair leis an Chomhordaitheoir Gearán, le ball sinsearach den fhoireann, atá ann chun cuidiú leat.
- Nuair a fhaightear réiteach ar ghearán rachaimid i dteagmháil leat lena fháil amach cén dearcadh atá agat ar an dóigh a chaith muid le do ghearán.

Teorainneacha ama le gearáin a tharraingt anuas

Chun cuidiú linn do ghearán nó ábhar imní a réiteach cuir in iúl dúinn é, le do thoil, a luaithe agus is féidir. Is iad na gnáth-theorainneacha ama a chuirtear i bhfeidhm chun gearán a tharraingt anuas:

- taobh istigh de 6 mhí ón eachtra is cúis leis an fhadhb; nó
- taobh istigh de 6 mhí ón am a rith sé lea go raibh ábhar gearáin agat, ar coinníoll nach bhfuil tréimhse is faide ná 12 mhí ann ón eachtra is cúis leis an fhadhb.

Beimid solúbtha agus cuirfear síneadh leis na teorainneacha seo má thuigtear dúinn go raibh cúis mhaith agat gan dul i dteagmháil linn ní ba luaithe.

Teagmháil á déanamh leis an Chomhordaitheoir Gearán againn

Féadtar dul i dteagmháil le Comhordaitheoir Gearán CCEA mar seo a leanas.

Mrs H. Clarke
Complaints Co-ordinator,
CCEA
29 Clarendon Road,
Belfast BT1 3BG
ríomhpost: hclarke@ccea.org.uk guthán: 028 9026 1244

Mura bhfuil tú sásta go fóill i ndiaidh duit bheith i dteagmháil leis an Chomhordaitheoir Gearán, molfar duit cad é an chéad rud eile is cóir duit a dhéanamh.

Ombudsman Thuaisceart Éireann

Féadann tú chomh maith do ghearán a chur faoi bhráid Ombudsman TÉ. Cé go dtig leat dul i dteagmháil leis an Ombudsman ag am ar bith, i mórán gach aon chás ní dhéanfar do ghearán a fhiosrú ach amháin nuair atá gach réiteach inmheánach de chuid CCEA ídithe agat. Caithfear a chur san áireamh chomh maith gurb é an Ombudsman féin a chinnteoidh cé acu a dhéanfar fiosrú ar ghéarán ó bhall an phobail maidir le míriarachán agus héagóir nó nach ndéanfar de réir théarmaí na reachtaíochta. Is é an seoladh:

The NI Ombudsman Office
Progressive House
33 Wellington Place, Belfast BT1 6HN
Saorfhón: 0800 343424
Guthán: 028 9023 3821, Faics: 028 9023 4912
Ríomhphost: ombudsman@ni-ombudsman.org.uk, Suíomh gréasáin: www.ni-ombudsman.org.uk

Fadhbanna Scrúduithe

Tá Gnáthamh Achomhairc Scrúduithe foirmiúil ar fáil ag CCEA d'ionaid ar mhaithe le hiarrthóirí ar mhaith leo ábhar imní faoi thorthaí scrúduithe a tharringt anuas. Cuirtear síos air seo i Lámhleabhar Scrúduithe CCEA atá ar fáil ar shuíomh gréasáin CCEA: www.ccea.org.uk. Má tá iarrthóir míshásta go fóill i ndiaidh dó/di achomharc ar thoradh scrúdaithe a dhéanamh, féadann an t-ionad achomharc eile a dhéanamh trí:

The Examinations Appeals Board
Ofqual
Spring Place
Coventry Business Park
Herald Avenue
Coventry CV5 6UB

Guthán: 024 7667 1848
Idirlíon: www.theeab.org.uk

Saoirse Faisnéise

Má tá tú míshásta leis an dóigh ar chaith CCEA le d'iarratas le haghaidh eolais féadann tú athbhreithniú inmheánach a iarraidh. Ba chóir duit dul i dteagmháil le Heather Clarke, Comhordaitheoir Gearán, trí cheachtar acu le post ag CCEA 29 Bóthar Clarendon, Béal Feirste BT1 3BG nó le ríomhphost hclarke@ccea.org.uk /Guthán:028 9026 1244. Mura Bhuil tú sásta leis an athbhreithniú inmheánach tá de cheart agat iarratas a chur go díreach go dtí an Coimisinéir Faisnéise le cinneadh a fháil. Féadtar teagmháil a dhéanamh an Coimisinéir Faisnéise ar:

First Contact Team
Information Commissioners Office
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow SK9 5AF

Guthán: 028 9051 1270
Faics: 028 9051 1606
Ríomhphost: ni@co.gsi.gov.uk

Scéim Comhionannais

Tá CCEA tiomanta go mór dá dhualgais reachtaíochta maidir le comhionannas deiseanna agus dea-chaidreamh a chothú. Tá Scéim Comhionannais forbartha againn ina leagtar amach an dóigh a bhfuil sé seo le déanamh againn. Téigh ar ár suíomh gréasáin ag www.ccea.org.uk leis an scéim a fháil.

Má shíleann tú go raibh tú féin thíos leis go díreach cionn is gur theip orainn an Scéim Comhionannais a chur i bhfeidhm, téigh i dteagmháil, le do thoil, le Lisa Johnston le go dtiocfaidh linn d'ábhar imní a fhiosrú agus freagra a thabhairt.

Lisa Johnston
CCEA
Clarendon Dock
29 Clarendon Road
Belfast
BT1 3BG

Guthán: 028 9026 1246
Faics: 028 9026 4284
Téacsfhón: 028 9026 0263
Ríomhphost: ljohnston@ccea.org.uk

Tig leat chomh maith d'ábhar imní a chur go díreach chuig:

The Equality Commission for Northern Ireland
Equality House
7–9 Shaftesbury Avenue
Belfast BT2 7DP

Guthán: 028 9050 0600
Faics: 028 9024 8687
Téacsfhón: 028 9050 0589
Ríomhphost: information@equalityni.org
Gréasán: www.equalityni.org

FOIRM FAISNÉISE GEARÁIN

Nótaí ar an dóigh atá sé le líonadh

- Líon an fhoirm chomh hiomlán agus is féidir le go mbeidh CCEA ábalta an gearán a fhiosrú go maith
- Ba chóir an fhoirm seo a chur chuig Comhordaitheoir Gearán CCEA ag an seoladh thíos
- Glacfar le gearáin a dhéantar le litir, faics, ríomhphost, guthán, gréasán agus téacsfhón nó ó dhuine (tá sonraí teagmhála anseo thíos)
- Féadtar gearáin a dhéanamh go leictreonach chomh maith trí shuíomh gréasáin CCEA

Dáta an ghearáin:

Ainm:

Teideal:

Scoil/Coláiste:
má bhaineann

Seoladh:

Uimh. Teagmhála:

Uimh. Faics:

Ríomhphost:

Acha(i)r an ghearáin

(cuir ✓ le do thoil sna boscaí cú uile)

Scrúduithe

Earraí Díolacháin

CoEA

Curaclam

Socruithe Comhairle

Eochairchéim 1/Eochairchéim 2

Measúnú

Script/Obair chúrsa/Bailiú/Filleadh

Eochairchéim 3

Cumarsáid

Fáil na nÁbhar

Taifead Gnóthachtálacha

Sonraisc/Íocaíochtaí

TGMO

Teist Aistrithe

Marcáil

TGO

Sonraíochtaí

Soláthar Torthaí

CGTN

Polasaithe CCEA

Eile (luaigh sonraí thíos le do thoil)

An cineál gearáin

An réiteach a iarrtar