



Scottish Funding Council

Promoting further and higher education

## **Gearanan an aghaidh SFC: mar a nithear gearan**

## **Gearanan an aghaidh na Comhairle: mar a nithear gearan**

1. Tha am pàipear seo a' mìneachadh mar a nì thu gearan mu Chomhairle Maoinachaidh na h-Alba no mun luchd-obrach aice.
2. Anns a' phàipear seo, 's e 'Comhairle' Bòrd na Comhairle agus a' Bhuidheann-stiùiridh cuideachd.

### **Ro-ràdh**

3. Tha a' Chomhairle rùnaichte a bhith 'na buidheann fhosgailte, fhollaiseach ag obair chum nan inbhean mathais as fheàrr a thaobh riaghladh 's rianachd san roinn phoblach. Gidheadh, aithnichidh sinn gum faodadh cùisean a' dol ceàrr. Ma tha thu mì-riaraichte le ar n-obair, bu toil leinn an cothrom a thoirt dhut a' chùis a thogail leinn. Nì sinn ar dìcheall freagairt rid chùram agus – ma rinn sinn mearachd – cuiridh sinn cùisean ceart agus ionnsaichidh sinn bhuaithe seo.

### **Dè a th' ann an gearan?**

4. Le bhith a' gearan, tha ball no buill a' phobaill, no com-pàirtiche, a' cur an cèill gu bheil e mì-riaraichte mu ghnìomhan na Comhairle, air neo a' tagairt nach robh i a' dèiligeadh gu dòigheil no gu cothromach le gnothach a bha fo a h-uallach laghail.
5. Seach a bhith a' gabhail ri gearanan mu luach a' cho-dhùnaidh no a' ghnìomh a chaidh a dhèanamh leis a' Chomhairle, no le a comataidhean is luchd-obrach, thathar a' toirt fa-near an dòigh san deach an co-dhùnadh no an gnìomh a dhèanamh. Tha modhan-gearain fa-leth ann airson ath-thagraidhean an aghaidh co-dhùnaidhean na Comhairle mu chùisean maoinachaidh agus sgaoileadh fiosrachaidh. Gheibhear tuilleadh fiosrachaidh mu dheidhinn an seo:  
[http://www.sfc.ac.uk/about/about\\_conduct\\_funding.htm](http://www.sfc.ac.uk/about/about_conduct_funding.htm)
6. Cha toir am modh-gearain fa-near:
  - Cùisean a tha, neo a th' air a bhith, fo umhail do chùis-lagha no rannsachadh riaghlach eile.
  - Oidhirpean gus gearan a chaidh a cho-dhùnadh roimhe ath-thogail no gus ath-bhreithneachadh fhaighinn mu ghearan air an deach co-dhùnadh mu thràth.

7. Taobh a-muigh nan suidheachaidhean a th' air am mìneachadh san earrann gu h-ìosal, bu choir gearanan mu oilthighean 's colaistean Albannach a chur chun na colaiste no an oilthigh sa chiad dol a-mach – chan ann chun na Comhairle.
8. Tha dleastanas air a' Chomhairle beachdachadh air laigsean cruaidh mas fhìor ann am modhan riaghlaidh, stiùiridh is giùlain colaiste no oilthighe, nam measg sin, mar eisimpleir, briseadh Meòmhran an Ionmhais – an sgrìobhainn a tha a' riaghladh an dàimh eadar a' Chomhairle agus colaistean 's oilthighean fa leth – eadar a' Chomhairle agus an t-ionad-foghlaim. Bu chòir gearanan den t-seòrsa seo a chur gu Ceannard an Riaghlaidh Chorporra (HCG) aig an t-seòladh gu h-ìosal.
9. Beachdaichidh sinn air gearanan an ceann sia mìosan bhon àm a thug neach an aire do thrioblaid, mura bheil suidheachadh sònraichte ann airson beachdachadh orra an dèidh na h-ùine seo.

### **Mar a nithear gearan**

10. Ma tha thu mì-riaraichte leis a' Chomhairle no le a luchd-obrach agus ag iarraidh gearan a dhèanamh, sgrìobh gu Ceannard an Riaghlaidh Chorporra aig an t-seòladh a leanas:

Ceannard Riaghlaidh Chorporra  
Comhairle Maoineachaidh Foghlam Àrd-ìre 's Adhartach na h-Alba  
Apex 2  
97, Haymarket Terrace  
Dùn Èideann EH12 5HD

Fòn: 0131 313 6500

Post-dealain: [info@sfc.ac.uk](mailto:info@sfc.ac.uk)

11. Mar chuideachadh dhuinn dèiligeadh gu cothromach rid ghearan, bu chòir don fhiosrachadh mun ghearan san litir agad a bhith soilleir, 's a bhith a' buntainn ris na cùisean riatanach a-mhàin.
12. Bheir sinn fios-freagairt don ghearan agad an ceann trì latha cosnaidh agus cuiridh sinn thugad geàrr-chunntas de na cùisean a thog thu. Bheir seo cothrom dhut innse dhuinn mu rud sam bith, ma dh'fhaoidte, nach do thuig sinn. Aon uair 's gu bheil sinn air aontachadh mun mhion-chunntas, gabhaidh sinn rannsachadh tòiseachail os làimh.

## **Ar dòigh air dèiligeadh ri gearan**

13. Tha na trì ìrean aig ar modh-gearain air am mìneachadh gu h-ìosal.

### ***Rùn a' Chiad Chonaltraidh***

14. Tha e na dheagh chleachdadh a bhith neo-fhoirmeil mar dhòigh air gearan a rèiteachadh, rud a tha a' seachnadh nan ceuman gearain a dh'fhaodadh a bhith fada, foirmeil. Tha an ìre seo a' gabhail a-steach an ùine bhon àm a thog thu gearan leis a' Chomhairle an toiseach, ge be bha sin le neach-obrach ris an do bhruidhinn thu mar-thà air neo suidheachadh san do ràinig do ghearan deasg Ceannard an Riaghlaidh Chorporra.
15. Aon uair 's gu bheil aonta ann mu mhion-phuingean a' ghearan agad, nì ar Ceannard Riaghlaidh Chorporra oidhirp gus fuasgladh neo-fhoirmeil fhaighinn an ceann còig latha cosnaidh. Beachdaichidh e air co-dhiù tha e comasach an gnothach a rèiteachadh a rèir do thoile gun gearan foirmeil a dhèanamh. Ann an suidheachadh anabarrach sònraichte dh'fhaodamaid aontachadh riut an ùine a shìneadh gu còig latha cosnaidh aig a' char as fhaide.
16. Ma rinn sinn mearachd, iarraidh sinn leisgeul agus mìnichidh sinn ciamar a cheartaicheas sinn an suidheachadh. Mur urrainn dhuinn aontachadh mu dhòigh neo-fhoirmeil air an gearan fhuasgladh, gabhaidh sinn rannsachadh foirmeil os làimh.

### ***Rannsachadh***

17. Ma tha thu mì-riaraichte leis an rannsachadh thòiseachail, air neo, mura bheil fuasgladh co-aontaichte comasach, cuiridh Ceannard an Riaghlaidh Chorporra fios sgrìobhte thugad gu bheil rannsachadh foirmeil a-nis air tòiseachadh.
18. Thèid an rannsachadh foirmeil seo a ghabhail os làimh le Ceannard an Riaghlaidh Chorporra no Àrd-stiùiriche nan Ionadan-foghlaim 's Seirbheisean Corporra le taic bho sgioba Riaghladh Corporra na Comhairle. Bidh e mar adhbhar don rannsachadh an fhìrinn a stèidheachadh; co-dhùnadh am bu chòir gearan a bhith air a ghabhail no a dhiùltadh; agus beachdachadh dè a bu chòir a dhèanamh, nam bu chòir dad idir.
19. Ma tha gnothach sam bith air a bhith aig Ceannard an Riaghlaidh Chorporra no Àrd-stiùiriche nan Ionadan-foghlaim 's Seirbheisean Corporra ris a' chùis fo rannsachadh, thèid an rannsachadh a dhèanamh le aon de na

Stiùirichean eile aig a' Chomhairle no leis an Àrd-oifigear. Thèid an rannsachadh daonnan a ghabhail os làimh gu cothromach 's gun leth-bhreith agus, ge be tha e comasach, le cuideigin aig nach robh gnothach sam bith ris a' chùis roimhe.

20. Nì sinn oidhirp gus fios a leigeil dhut mu thoradh an rannsachaidh fhoirmeil an ceann 20 latha cosnaidh. Ann an cuid de shuidheachaidhean, dh'fhaodadh gnè a' ghearain a bhith cho casta 's gum feum e greis rannsachaidh nas fhaide air sgàth a bhith cothromach don dà chuid an neach-gearain agus a' Chomhairle. Ann an cùis mar seo, leigidh sinn fios dhut mun chlàr-ama a tha san amharc againn don rannsachadh agus mu adhartas.
21. Faodaidh tu ath-thagradh an aghaidh toradh an rannsachaidh fhoirmeil le bhith ag iarraidh oirnn do ghearan a thoirt fo bheachd Pannal Ghearanan na Comhairle.

### ***Panal nan Gearanan***

22. Tha Pannal Gearanan na Comhairle na mheadhan beachdachadh air gearanan a chaidh tron dà ìre tòiseachaidh de mhodh-gearain na Comhairle agus gheibhear sgrùdadh neo-eisimeileach air a' chùis.
23. Gheibhear mion-chunntas air buill a' Phannail agus an dòigh a bheir am Pannal beachd air do ghearan ann an Leas-phàipear 2 aig ceann na sgrìobhainn seo.
24. 'S e beachdachadh leis a' Phannail am pròiseas mu dheireadh aig a' Chomhairle airson dèiligeadh ri gearanan. Ma tha thu mì-riaraichte le co-dhùnadh no le molaidhean a' Phannail, faodaidh tu do ghearan a thoirt gu Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba.

### ***Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba***

25. 'S e Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO) an ìre mu dheireadh airson ghearanan mu sheirbheisean poblach an Alba. Tha seo a' gabhail a-steach gearanan mu Riaghaltas na h-Alba, buidhnean poblach an riaghaltais, buidhnean-gnìomha agus buidhnean eile fo urras an riaghaltais. Ma tha thu mì-riaraichte fhathast le buidheann an dèidh pròiseas nan gearanan aice, is urrainn dhut iarraidh air an SPSO coimhead air do ghearan. Mar as trice, chan urrainn don SPSO coimhead air gearanan:

- far nach deach thu tron phròiseas iomlan aig a' bhuidheann airson dèiligeadh ri gearanan
- còrr is 12 mhìos an dèidh dhut mothachadh don chùis mu bheil thu ag iarraidh gearan, neo
- air an deach no a tha gam beachdachadh ann an cùirt-lagha.

26. Seo fiosrachadh greimeachaidh an SPSO:

SPSO  
4 Melville Street  
Dùn Èideann  
EH3 7NS

Fòn an-asgaidh: 0800 377 7330

Fios 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>

**Saorsa Fiosrachaidh agus Dìon Dàta**

27. Bhon as e buidheann phoblach a th' anns a' Chomhairle tha sinn fo umhail do dh'ullachadh cothroim air Achd Saorsa an Fhiosrachaidh (Alba) 2002. Tha seo a' ciallachadh gu bheil dleastanas oirnn a ghabhail fo ar beachd ma thèid iarraidh oirnn fiosrachadh mun chùis agad a thoirt seachad.
28. Nuair a gheibhear iarrrtas sam bith airson saorsa fiosrachaidh, leigidh a' Chomhairle fios mun ghearan ma sgaoil, ach cha leig ma thèid an dàta pearsanta agad fhoillseachadh na chois. Far am faighear iarrrtas sònraichte dh'fhaodadh sinn cead iarraidh ort mun leig sinn dàta pearsanta sam bith ma sgaoil.
29. Dh'fhaodadh saoraidhean foillseachaidh eile a bhith buntainneach, leithid comhairle laghail no fiosrachadh coimeirsealta cudromach. Ach, gabhaidh saoraidhean neo-fhoillseachaidh sam bith a chur an dàrna taobh le Coimiseanair Fiosrachaidh na h-Alba air sgàth ath-thagraidh agus dh'fhaodadh cuid dheth no a h-uile fiosrachadh mu do ghearan a bhith air a sgaoileadh aig a' cheann thall.
30. Airson do ghearan a làimhseachadh 's fhuasgladh, dh'fhaodadh a' Chomhairle an dàta pearsanta agad a riarachadh air treas pàrtaidh, mar eisimpleir oilthigh no colaiste Albannach, no Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba. Sna h-amannan seo, iarraidh a' Chomhairle do chead

mun toir iad seachad dàta pearsanta sam bith. Feumaidh tu a bhith mothachail ge-tà gum faodadh tu grabadh a chur air fuasgladh dòigheil don ghearan agad ma dhiùltas tu an dàta agad a thoirt seachad.

31. 28. Ma thèid gearan a dhèanamh às leth cuideigin eile, feumaidh a' Chomhairle cead sgrìobhte dìreach agus dearbhadh aithneachaidh bhon dà phàrtaidh.

### **A' faighinn cuideachadh gus do ghearan a dhèanamh**

32. Tuigidh sinn gum faodadh tu a bhith eu-comasach, no ain-deònach, gearan a dhèanamh thu fhèin. Gabhaidh sinn ri gearanan bho riochdairean an neach a tha mì-riaraichte leis an t-seirbheis againn. Gabhaidh sinn ri gearanan bho charaid, dhàimheach, no thagraiche-lagha, ma tha thu air cead a thoirt dhaibh gearan às do leth.
33. Gheibh thu a-mach mu thagraichean-lagha san sgìre agad le fios a chur gu Caidreabhas Tagradaireachd Neo-eisimeileach na h-Alba.

Caidreabhas 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)

34. Tha e mar rùn againn ar seirbheis a dhèanamh furasta a chleachdadh leis gach ball den choimhearsnachd. A-rèir ar dleastanasan a thaobh co-ionannachd reachdail, bidh sinn daonnan a' dèanamh cinnteach gun tèid atharraichean reusanta a dhèanamh mar chuideachadh don phoball cothrom fhaighinn air na seirbheisean againn agus an cleachdadh. Ma tha trioblaid agad le do ghearan a sgrìobhadh, neo ma tha thu ag iarraidh an fhiosrachaidh seo ann an cànan no cruth eile, leithid clòtha mhòir no Braille, feuch gun tig thu thugainn gus innse dhuinn.
35. Is urrainn dhuinn a' bhileag seo a thoirt dhut ann an cànanan agus cruthan eile cuideachd (leithid clòtha mhòir, clàir-èisteachd agus Braille).

### **Iarrtasan sàrachail**

36. Cha toir sinn freagairt do luchd-gearain a tha sàrachail no gu mì-reusanta leanailteach. Tha poileasaidh againn airson neach-gearain sàrachail no leanailteach a làimhseachadh mar a th' air a chur an cèill ann an Leas-phàipear 1 aig ceann na sgrìobhainn seo.

## Luchd-gearain a tha sàrachail agus gu mì-reusanta leanailteach

1. Tha an Leas-phàipear seo a' mìneachadh poileasaidh na Comhairle a thaobh luchd-gearain a tha sàrachail agus gu mì-reusanta leanailteach.

### Ro-ràdh

2. Cha mheas sinn gu bheil neach-gearain sàrachail no gu mì-reusanta leanailteach dìreach a chionn 's gu bheil e no i a' cumail gearan suas air mhodh làidir no dian. Gidheadh, dh'fhaodadh luchd-gearain a nì gearanan mì-reusanta, cumanta no faoin ris a' Chomhairle 's ri a luchd-obrach a bhith air am measadh sàrachail no leanailteach.

### Dè a th' ann an luchd-gearain a tha sàrachail no gu mì-reusanta leanailteach?

3. 'S e neach-gearain a tha sàrachail no gu mì-reusanta leanailteach neach: a tha a' dèanamh gearan a tha, ann am beachd reusanta na Comhairle,
  - gun bhun-stèidh, mì-reusanta no faoin agus a tha air a dhèanamh le miann ùine 's stòrasan na Comhairle a chosg; bacadh a chur air obair na Comhairle, a' Chomhairle agus a luchd-obrach a shàrachadh, air neo a tha ga dhèanamh le mì-rùn;
  - a fhuair comhairle mu chumhaichean a' mhodh-ghearain mar a th' air iomradh orra sa phàipear seo ach a tha uair is uair agus gu mì-reusanta a' diùltadh cumail ris a' mhodh-gearain sin;
  - a bhios uair is uair ag agairt air a' Chomhairle ath-bheachdachadh air co-dhùnadh a chaidh a dhèanamh ann an co-rèite ris a' mhodh-ghearain seo;
  - a bhios uair is uair a' cur fios chun na Comhairle ann an co-cheangal ri gearan ris an deach dèiligeadh gu h-iomlan a thaobh a' mhodh-ghearain seo, mura bheil an neach-gearain ag iarraidh fiosrachadh ùr a thoirt gu aire na Comhairle nach robh ri fhaotainn roimhe;
  - a bhios uair is uair a' sireadh ri cùisean a thogail no fiosrachadh a chur mar coinneamh ann an co-cheangal ri gearan nach eil, am beachd reusanta na Comhairle, buntainneach don ghearain; no
  - a tha a' toirt droch bheul do, no a' maoidheadh air, ball sam bith de luchd-obrach na Comhairle, nam measg sin, le bhith a' fònachadh no ann an co-sgrìobhadh sam bith.



## **Mar a làimhsicheas sinn gearanan a tha sàrachail agus gu mì-reusanta leanailteach**

4. Chan eil a' Chomhairle a' faighinn ach beagan ghearanan, agus 's ann tearc a tha gearanan sàrachail no gu mì-reusanta leanailteach. Nuair a thachras iad getà, togaidh iad tìde is stòrasan gu mì-chuimseach. Ma bhios giùlan an neach-ghearain a' toirt droch bhuidh air ar comas obair a dhèanamh, beachdaichidh coinneamh na Comhairle co-dhiù am bac iad no an sguir iad de bhith cumail fios ris an neach-ghearain. Dh'fhaodamaid bacadh a chur air conaltradh dìreach ris an neach fhèin, air fòn, facs, litir no puist-dhealain, no air gin dhiubh seo còmhla. Feuchaidh sinn ri co-dhiù aon mhodh conaltraidh a chumail suas, mur deach na modhan gearain againn a chrìochnachadh gu tur.
5. Thèid innse do luchd-gearain ann an sgrìobhadh carson a rinneadh co-dhùnadh bacadh a chur air conaltradh riutha, thèid fiosrachadh mu na h-ullachaidhean bacaidh, agus ma tha e buntainneach, an ùine a bhios na bacaidhean seo ann, a thoirt dhaibh. Mar eisimpleir, dh'fhaodar innse do neach-gearain nach tèid, mu choinneamh co-dhùnaidh a tha ga dhèanamh fo ìre àraidh den mhodh-gearain, conaltradh riutha ach le litir.
6. Ma rinn sinn rannsachadh air gearan mar-thà agus ma chaidh modh-gearain na Comhairle a chrìochnachadh, dh'fhaodamaid diùltadh an còrr co-sgrìobhaidh no còmhradh a dhèanamh leis an neach-gearain mun chùis. Nì sinn cinnteach getà gu bheil fiosrachadh ga thoirt don neach-gearain mun chòir aige no aice air fios a chur gu Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba.

## Pannal nan Gearanan

### Ro-ràdh

1. Tha an Leas-phàipear seo a' mìneachadh an dreuchd aig Pannal Gearanan na Comhairle agus mar a tha e ag obrachadh.
2. Tha Pannal Gearanan na Comhairle a' tabhann meadhan beachdachaidh air gearanan a th' air a dhol tron chiad dà ìre de mhodh-gearain na Comhairle, agus a' gabhail a-steach sgrùdadh neo-eisimeileach den chùis. Bidh dleastanas air a' Phannal:
  - fìrinnean na cùise a stèidheachadh
  - co-dhùnadh am bu chòir an gearan a sheasamh no a dhiùltadh; agus
  - innse don Chomhairle dè a bu chòir a dhèanamh, nam bu chòir dad idir.
3. lèirmheasadh an deach an gearan a rannsachadh gu dòigheil san ìre rannsachaidh fhoirmeil den phròiseas;
  - fìrinnean na cùise a stèidheachadh
  - co-dhùnadh am bu chòir an gearan a sheasamh no a dhiùltadh; agus
  - innse don Chomhairle dè a bu chòir a dhèanamh, nam bu chòir dad idir.
4. Nam bu toil leat gum beachdaich am Pannal air do ghearan, bu chòir dhut sgrìobhadh gu Oifigear Seirbheis Luchd-cleachdaidh na Comhairle an ceann mìos bhon àm a fhuair thu fios mu thoradh an rannsachaidh fhoirmeil. Bu chòir dhut aithris a thoirt na chois a tha a' cur an cèill na h-adbharan agad airson ath-thagradh an aghaidh co-dhùnadh an rannsachaidh fhoirmeil leis a' Chomhairle.
5. Feuchaidh sinn ris a' Phannal a stèidheachadh an ceann mìos bhon àm a gheibh sinn d' iarrtas agus d' aithris.

### Ballrachd a' Phannail

6. Bidh triùir bhall air a' Phannal: dà bhall bhon taobh a-muigh a tha neo-eisimeileach bhon Chomhairle, agus ball na Comhairle a bhios anns a' chathair. Thèid innse dhut mu bhallrachd a' Phannail. Bidh còir agad tagradh an aghaidh ballrachd a' Phannail, ach feumaidh tu sealltainn gu bheil deagh adhbhar ann airson a' bhallrachd atharrachadh.

### Obair a' Phannail

7. Thèid frithealadh air a' Phannal le àrd-bhall de sgioba Riaghladh Corporra na Comhairle a thèid an gnìomh clàrc don Phannal. Sinidh an clàrc pàipearan co-cheangailte rid ghearan gu buill a' Phannail dà sheachdain aig a' char as lugha mun tèid beachdachadh air do ghearan. Gheibh thu lethbhreac de na pàipearan aig an aon àm. Bidh an gearan a chuir thu a-steach an cois nam pàipearan seo.

Coinnichidh am Pannal leotha fhèin gus beachdachadh air do ghearan agus dh'fhaodadh iad iarraidh coinneachadh riut ma tha cùisean firinn rin rèiteachadh.

8. Dh'fhaodadh am Pannal tighinn thugadsa no gu luchd-obrach na Comhairle ma dh'fheumas e tuilleadh fiosrachaidh. Gheibh thu lethbhreac de dh'fhiosrachadh a bharrachd sam bith a tha am Pannal air faighinn.

#### **Co-dhùnadh agus adbharan a' Phannail**

9. An dèidh don Phannal beachdachadh air do ghearan agus tighinn gu co-dhùnadh, thèid an co-dhùnadh agus na h-adhbharan a thoirt dhut ann an sgrìobhadh an ceann 10 latha cosnaidh bhon àm a chruinnich iad. Dh'fhaodadh am Pannal molaidhean a thoirt don Chomhairle. Dh'fhaodadh am Pannal bunait co-chòrdaidh eadar thu agus a' Chomhairle a mholadh.
10. 'S e beachdachadh leis a' Phannal am pròiseas mu dheireadh aig a' Chomhairle airson dèiligeadh ri gearanan agus cha ghabh ath-thagradh ris a' Chomhairle mu cho-dhùnadh a' Phannail. Ge-tà, ma bheir thu fiosrachadh ùr a bharrachd do chlàrc a' Phannail, thèid seo a chur chun a' Phannail agus nì iad ath-bheachdachadh ma bhios sin iomchaidh. Mar as trice, cha ghabhar ri fiosrachadh a bharrachd ach aon turas an dèidh tighinn gu co-dhùnadh agus sin a-mhàin mur robh e ri fhaotainn dhut aig àm an rannsachaidh tùsail. Mura bheil suidheachadh anabarrach sònraichte ann, cha tèid beachdachadh air fiosrachadh a bharrachd ach ma gheibhear e an ceann 12 mhìos an dèidh don Phannal an rannsachadh tùsail aige a chrìochnachadh.