



Nós Imeachta Gearáin agus Aiseolais do Chustaiméirí

Tá an tÚdarás Ardoideachais (HEA) agus Comhairle Taighde na hÉireann (IRC) tiomanta chun déileáil go héifeachtach le aon ghearáin a d'fhéadfadh a bheith agat maidir lenár seirbhís.

Má bhí rud éigin mícheart againn, beidh leithscéal againn agus nuair is féidir déanfaimid iarracht cúrsaí a réitiú. Is aidhm linn freisin foghlaim ónár gcuid botúin agus an fhaisnéis a fhaighimid a úsáid chun feabhas a chur ar ár seirbhísí.

Is féidir aiseolas a thabhairt go díreach d'aon duine inár bhfoireann ag pointe seachadta seirbhíse nó don

Údarás Ardoideachais nó Comhairle Taighde na
hÉireann 3 Foirgnimh Ais Láir
Bóthar Ais Láir
Baile Átha Cliath
4

Tabhair faoi deara go mbaineann na achomhairc ar leithligh maidir le iarratais maoinithe sa IRC agus HEA. Tá na treoirlínte seo ar fáil ar shuíomh gréasáin IRC [anseo](#) agus i gcodanna ábhartha shuíomh gréasáin HEA.

Tabhair faoi deara gur eisigh an HEA treoirlínte ar leithligh d'oibrithe ag obair in Institiúidí Ardoideachais ar mian leo nochtuithe cosanta a dhéanamh faoi S.I. 339/2014. Tá siad seo ar fáil [anseo](#)

Conas a dhéileálaimid le Buairtí/Gearáin ó Chustaiméirí eile

Tuigimid go bhféadfá a bheith buartha maidir le gnéithe eile ár n-oibre. Mar shampla, d'fhéadfá a chreideamh nár chloíomar lenár gcaighdeáin de réir leagtha amach inár [bPlean Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí](#) nó nach raibh an cinneadh sin mínithe go soiléir nó gur tharla moill míchuí.

Nuair a bhíonn buairt nó gearán agat maidir le gníomh, nó easpa gnímh, an HEA nó IRC, le do thoil cuir in iúil d'oifigeach HEA nó IRC é ar dtús, a raibh baint díreach ag an oifigeach sin leis.

Tá sonraí teagmhála dár bhfoireann ar fáil ar [shuíomh gréasáin HEA](#) nó [suíomh gréasáin IRC](#).

Mura bhfuil do bhuairt/gearán réitithe mar is cuí i ndiaidh teagmhála díriú leis an oifigeach gaolmhar, nó mura mian leat an cheist a ardú leo go díreach, is féidir leat é a ardú le bainisteoir an oifigigh.

Is féidir teacht ar ainm an bhainisteora ón oifigeach nó le Acmhainní Daonna.

Tabharfaidh bainisteoir HEA/IRC athbhreithniú ar an ábhar leat agus leis an oifigeach agus freagróidh sé duit.

Nós Imeachta i gcás nach raibh buairt/gearán réitithe go sásúil ag an bpointe seachadta seirbhíse¹

Mura raibh do bhuairt réitithe go sásúil dar leat i ndiaidh na nósanna imeachta thuas; is féidir leat gearán níos foirmiúla i scríbhinn a dhéanamh.

Le linn gearáin foirmiúil a dhéanamh, comhlíon agus sínigh le do thoil an Fhoirm cheangailte agus seol ar ais chuig :-

Gearáin na gCustaiméirí An tÚdaras Ardoideachais 3 Foirgnimh Ais Láir Bóthar Ais Láir Baile Átha Cliath 4

Déarfaidh muid leat cé a d'iarr muid orthu fiosrúchán a dhéanamh ar do ghearán. Ag brath ar náúr an ghearáin, beidh muid ag déileáil leis ar shlí amháin nó go leor de na slite a leanas;

1. Athbhreithniú a iarradh ar an ábhar ag an nduine a dhéileáil tú leo sa chéad chéim nó más fearr leat a b(h)ainisteoir líne.
2. An t-ábhar a thagairt do Cheannaire ábhartha an Rannáin.
3. Ábhar a thagairt do Bhainisteoir i gcuid dhifriúil.
4. I gcúinsí éisceachtúla, d'fhéadfadh HEA/IRC an t-ábhar a fháil iniúchta ag duine lasmuigh den eagraíocht.

¹ Má cheapann gearánaí, ar chúis dháiríre nó sainráite, nach féidir leis/léi buairt/gearán a ardú ag pointe seachadta seirbhíse nó leis an mbainisteoir líne ábhartha, is féidir leis/léi an t-ábhar a thagairt go díreach mar ráiteas i scríbhinn faoin nós imeachta is foirmiúil i scríbhinn. Tá súil ag HEA/IRC, áfach, go mbeidh tús curtha le buairtí/gearáin custaiméara, mura bhfuil sé i gcúinsí éisceachtúla, ar bhealach cuí agus réitithe más féidir ag an bpointe seachadta seirbhíse. Dá réir, d'fhéadfadh HEA/IRC iarradh ar ghearánaí an gnáth-phróiseas a leanúint.

Sula ndéantar imscrúdú ar do ghearán, tabharfaidh muid breac-chuntas ar ár dtuiscint ar do ghearán duit agus iarrfaidh muid ort a dheimhniú gur thuig muid é i gceart. Iarrfaimid ort freisin a rá linn cén toradh a bhfuilimid ag súil leis uait.

De ghnáth, beidh ar an nduine a bhreathnaíonn ar do ghearán féachaint ar na comhaid a bhaineann le do ghearán. Mura mian leat go dtarlóidh sé sin, is tábhachtach duit a rá linn.

Is aidhm linn gearáin a réitiú chomh gasta agus is féidir agus a bheith ag súil le déileáil leis an gcuid is mó laistigh 30 lá oibre.

Má tá do ghearán níos casta, déanfaimid a leanas:

- Cur in iúil duit laistigh an tréimhse sin an chúis a d'fhéadfadh an t-imscrúdú glacadh níos faide
- A rá leat cén fhad mheasaimid a ghlacfaidh sé.
- Nuashonruithe rialta a thabhairt duit ar aon dul chun cinn déanta.

Déanfaidh an duine atá i mbun imscrúdaithe ar do ghearán iarracht ar dtús chun na fíricí a bhunú. Braithfidh fairsinge an imscrúdaithe seo ar cé chomh casta agus/nó cé chomh dáiríre is atá na ceisteanna ardaithe. I gcásanna casta, déanfaidh muid plean imscrúdaithe a dhearadh.

I gcásanna áirithe, d'fhéadfadh muid iarradh ort do ghearán a phlé. Uaireanta, d'fhéadfadh muid eadráin a mholadh, nó modh ailtéarnach eile chun an t-aighneas a réitiú.

Le linn imscrúdaithe ar do ghearán, breathnóidh muid ar an bhfianaise ábhartha. D'fhéadfadh comhaid, nótaí ar chomhráite, litreacha, r-phoist a bheith san áireamh leis, nó pé rud eile a d'fhéadfadh sé a bheith ábhartha do do ghearán. Más gá, labhróidh muid leis an bhfoireann nó daoine eile gaolta agus breathnóidh muid ar ár bpolasaithe agus aon treoraíocht.

Toradh

Má dhéanaimid imscrúdú foirmiúil ar do ghearán, cuirfimid in iúil duit cad a bhfuair leat leis an mbealach cumarsáide is fearr leat. D'fhéadfadh sé a bheith trí litir nó r-phost, mar shampla. Más gá, déanfaidh muid tuarascáil níos faide. Tabharfaidh muid míniúchán ar conas agus cén fáth a tháinig muid ar ár gconclúidí.

Má tá sé mícheart againn de réir ár gcuid fianaise, cuirfidh muid in iúil duit cad a tharla agus an fáth. Má fheicimid go bhfuil fabht ar ár gcórais nó ar an mbealach a dhéanaimid rudaí, déarfaimid leat cad atá ann agus conas a bheartaigh muid rudaí a athrú chun nach dtarlóidh sé sin arís.

Má bhí sé mícheart againn, beidh leithscéal againn duit i gcónaí.

Rudaí a Réitiú

Mura ndearnamar rud éigin i gceart, déanfaidh muid iarracht é a réitiú. Má chaill tú amach mar thoradh le botún ar ár dtaobh, nuair is practiciúil, déanfaidh muid gach iarracht chun thú a chur ar ais sa suíomh a bheadh agat dá raibh sé i gceart againn.

Gearán don Ombudsman

Mura bhfuil tú sásta le freagra HEA/IRC ar ghearán foirmiúil i scríbhinn, tá rogha agat an t-ábhar a lorg tuilleadh le Oifig an Ombudsman.

Oifig an Ombudsman 18
Shráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2

1890 223 030
www.ombudsman.gov.ie

Nótaí re gearáin

- 1. Gearáin atá faoi réir nósanna imeachta dlíthiúla:** Ní féidir leis an HEA/IRC déileáil le gearán atá faoi réir dlíthíochta sibhialta nó ionchúisimh coiriúla.
- 2. Ár n-ionchais i ndéileáil le achomhairc agus gearáin:** Beidh muid ag déileáil lenár gcustaiméirí an t-am ar fad le meas agus cúirtéis. Táimid ag súil freisin go mbeifear ag déileáil lenár bhfoireann le cúirtéis agus meas.

Tuigeann tú nach gcuirimid riamh iallach ar ár bhfoireann glacadh le iompar ionsaitheach, mí-úsáideach nó bagrach. Má eascraíonn buairt dá leithéid do bhall ár bhfoirne, ardóidh sé/sí an t-ábhar le bainistíocht HEA/IRC chun an bealach is oiriúnaí réasúnta a dheimhniú chun déileáil le buairtí ár gcustaiméirí ar bhealach cuí laistigh na acmhainní atá ar fáil dúinn agus beidh cumarsáid shoiléir againn leis an gcustaiméar.

Foirm Ghearáin Foirmiúla HEA/IRC

Ba mhaith liom gearán foirmiúil a dhéanamh don Údarás Ardoideachais nó Comhairle Taighde na hÉireann maidir le sárú ar a thiomantais seirbhíse de réir luaite thíos:

D'ainm: _____

Do sheoladh: _____

D'uimhir ghutháin: _____

Do sheoladh r-phoist: _____

Do mhodh cumarsáide roghnaithe: _____

Le do thoil, tabhair mionsonraí ar an ngearán - dátaí, amanna, nádúr an ghearain
(úsáid an leathanach eile más gá):

Le do thoil luaigh go soiléir, más ábhartha, conas is dóigh leat nach raibh caighdeán seirbhíse an HEA/IRC comhlíonta:

Le do thoil, tabhair mionsonraí ar cathain a d'ardaigh tú gearán ag pointe seachadta seirbhíse agus an toradh a bhí air. Mura raibh sé ardaithe agat ag pointe seachadta seirbhíse, le do thoil abair do chúiseanna nach ndearna tú amhlaidh:

Le do thoil tabhair mionsonraí ar aon bhall foirne HEA/IRC gaolmhara:

Ar chuir tú do bhuairt chuig foireann líne thosaigh freagrach as an tseirbhís a sheachadadh go fóill? Má chuir, tabhair mionsonraí ar conas agus cathain a rinne tú amhlaidh.

Le do thoil, tabhair ainmneacha agus sonraí teagmhála ar dhaoine eile ar féidir leo faisnéis ábhartha a thabhairt:

Cén toradh a bhfuil tú ag súil leis, m.s. Leithscéal, míniúchán, srl?

Le do thoil ceangail cóipeanna d'aon cháipéisí nó comhfhreagras ábhartha.

Do shiniú: _____

Dáta: _____