

POLASÁÍ IOMPAIR MÍRÉASÚNTA

TÚS ÁITE

Is príomh-fheidhm leis an Údarás Ardoideachais (“HEA”) forbairt straitéiseach a spreagadh do chóras ardoideachais agus taighde na hÉireann chun córas comhtháiteach a chruthú d’institiúidí éagsúla le misin éagsúla. Is gníomhaireacht ghaolmhar é Comhairle Taighde na hÉireann (“IRC”) leis an Roinn Breisoideachais agus Taighde Ardoideachais, Nuálaíochta agus Eolaíochta agus oibríonn sé faoi choimirce HEA. Chun a aidhmeanna a thabhairt ar aghaidh, gheobhaidh HEA agus IRC agus beidh sé ag déileáil le gearáin ó gheallshealbhóirí i gceangal le institiúidí ardoideachais.

Cé go bhfuil an chuid is mó cás gearáin ag idirghníomhú le HEA agus IRC ar bhealach teoranta réasúnta, tugaimid measúnú go hiomlán go bhfuil cuid acu luaite go háirithe le linn gearáin a lorg in aghaidh institiúidí ardoideachais agus ó am go ham, go dtaispeánfaidh an strus seo san idirghníomhaíocht seo. Tá a fhios ag ár bhfoireann gur chuid lárnach dá bpost iad na idirghníomhuithe gairmiúla agus cuí.

D’ainneoin sin, ní chiallaíonn sin go bhfuilimid ag súil go mbeidh ár bhfoireann ag cur suas le iompar ó ghearáin atá maslach, gránna, bagartach nó, i ngeall ar mhinicíocht teagmhála, gaolta le méid iomarcach ama agus acmhainní a d’fhéadfaí a chaitheamh níos éifeachtaí ag déileáil le gnéithe eile dá bpost a chomhlíonann príomh-fheidhm HEA/IRC.

IOMPAR MÍRÉASÚNTA

I gcumarsáid trí ghearáin, iarraimid ar ár bhfoireann idirghníomhú, freagairt agus caitheamh le gach gearán ar bhealach cóir agus le meas. Iarraimid ar ár bhfoireann a bheith gairmiúil agus cúirtéiseach. D’ainneoin sin, ní chiallaíonn sin go bhfuilimid ag súil lenár bhfoireann glacadh le iompar míréasúnta. Áirítear le samplaí áirithe den chineál sin iompair atá ina iompar míréasúnta dar linn, agus a d’fhéadfadh sé spreagadh dúinn an polasaí seo a úsáid, ach gan a bheith teoranta don méid a leanas:

- **Dianseasmhacht Mhíréasúnta**: Diansheasmhacht le gearán atá athbhreithnithe cheana agus a dhéileáil HEA/IRC leis cheana. D’fhéadfadh dianseasmhacht a bheith léirithe i mbealaí difriúla; mar shampla, ag éiliú go mbeifear ag breathnú ar an ngearán arís i ndiaidh athbhreithnithe ag HEA/IRC nó ag coinneáil le argóint a raibheadar ag déileáil leis níos luaithe, nó ag déanamh líon míréasúnta teagmhálacha le HEA/IRC trí aon mheáin maidir le iarratas/gearán sonracha agus ag feitheamh ar fhreagraí láithreacha.

- **Iompar Míréasúnta**:

Áirítear le iompar míréasúnta bagairtí ar fhoréigean, mí-úsáid foirne HEA/IRC, iompar drochbhéasach nó trodach, agus bagairtí féindochair, ag úsáid teanga mí-úsáide nó gránna aghaidh ar aghaidh, ar an nguthán, i scríbhinn nó sna meáin sóisialta, i gcruinnithe taifeadta go leictreonach agus comhráite gan fheasacht nó comhthoil roimh ré ag an nduine gaolmhar, nó gan ghlacadh le aon mhíniúchán ar cad nach féidir le HEA/IRC a imscrúdú.

- **Éilimh Míreasúnta:** Toradh nó cur chuige féideartha atá míréalaíoch nó iomarcach. Áirítear le samplaí éilimh ar imscrúdú ar ábhar atá lasmuigh den réim, ag lorg leighis atá iomarcach, míréalaíoch nó amuigh ó chumhacht reachtúil HEA; nó gan ghlacadh leis gur freagracht HEA/IRC ceisteanna áirithe; ag éileamh gur chóir déileáil leis an iarratas/gearán i mbealaí nach bhfuil oiriúnach le dea-chleachtas.

- **Easpa Comhoibríochta Míreasúnta:** Léiriú dianseasmhach ar ghearán ar bhealach míeagraithe. Áirítear le samplaí gan an gearán a aithint go soiléir, léiriú ar ábhar cuimsitheach a bhíonn gan iarradh go minic, a dteastaíonn athbhreithniú dian uaidh agus freagraí láithreach freisin, ag trasfhoirmiú an ghearáin i lár an bhealaigh tríd an bpróiseas imscrúdaithe, agus mí-ionracas (uaireanta) i ráiteas fíricí, nó ag seoladh cáipéisí mídhílis.

- **Argóintí Míreasúnta:** Áirítear le samplaí ceisteanna a bhreisiú, argóintí neamhábhartha agus/nó míreasúnta a léiriú, ag cur an iomarca béime ar mhionrudaí, éileamh go nglacfar la leagan an ghearánaithe ar eachtraí mar fhíric nuair nach bhfuil fianaise oibiachtúil ann chun tacú leis an ndearcadh seo, ag diúltú go dian do fhrith-argóintí, le treoraíocht ó theoricí chomhcheilge gan bhunús agus/nó mian i gcomhair díoltais in aghaidh duine nó comhlachta phoiblí.

CONAS A DHÉANFAIMID BAINISTÍOCHT AR IOMPAR MÍRÉASÚNTA

Nuair is dóigh linn go bhfuil iompar míreasúnta, déarfaidh muid leis an ngearánaí an chúis go bhfuil an iompar míreasúnta dar linn agus iarrfaimid orthu é a athrú. Nuair a d'fhéadfadh sé cuidiú, smaoineoidh muid ar choigeartuithe féideartha lenár seirbhís a d'fhéadfadh siad cuidiú leis an ngearánaí iompar míreasúnta a chosc sa todhchaí.

D'ainneoin sin, má leanann an t-iompar ar aghaidh, glacfaimid gníomhartha chun teorainn a chur ar theagmháil an ghearánaithe le HEA/IRC. Ní ghlacfar an cinneadh chun teorainn a chur ar an rochtain ach i ndiaidh dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar an ngearán. Glacfaimid na teorainneacha sin go dáiríre agus dá bhrí sin ní bheidh na cinntí sin glactha ag Cúntóit an Príomhoifigigh (nó thuas). Beidh aon teorainneacha a chuirfear i bhfeidhm oiriúnach agus comhréireach.

Is iad na roghanna a bhfuil sé níos dóchúil dúinn smaoineamh orthu ná:

- teagmháil a iarradh i bhfoirm áirithe (litreacha amháin);
- teagmháil a iarradh le oifigeach ainmnithe agus aon teagmháil a sheachaint le aon bhaill eile HEA/IRC nuair a iarrtar amhlaidh;
- teorainneacha a chur ar ghlaonna gutháin do laethanta agus amanna sonraithe;
- teorainn a chur ar rochtain ar oifig an HEA/IRC;
- teagmháil a iarradh trí ionadaí tríú páirtí;
- iarradh ar an ngearánaí dul i gcomhaontú maidir lena n-iompar sa todhchaí; agus/nó
- deireadh a chur le gach teagmháil leis an ngearánaí nuair nach dtaispeánann an t-iompar comharthaí laghdaithe.

I ngach cás, cuirfimid in iúil i scríbhinn don ngearánaí an fáth a chreidimid go bhfuil a gcuid iompair míreasúnta agus cén ghníomh a mholaimid le glacadh. D'ainneoin sin, nuair a bhíonn an t-iompar chomh iomarcach go gcuireann sé sábháilteacht agus leas láithreach i mbaol d'fhoireann HEA/IRC nó

daoine eile, smaoinoidh muid ar roghanna eile, mar shampla, an t-ábhar a thuairisciú don Gharda Síochána nó gníomh dlíthiúil a spreagadh. Sna cásanna sin, d'fhéadfadh muid gan rabhadh a thabhairt roimh ré don ghearánaí ar an ngníomh sin.

D'ainneoin iompair an ghearánaithe, beidh ár gcuid bhfoirne ag gníomhú le meas don ghearánaí agus ar bhealach neamhchlaonta maidir leis an ngearánaí.

ACHOMHARC AR ÁR gCINNEADH

I ndiaidh ár gcinnte chun scríobh don ghearánaí ag lua go bhfuil a n-iompar míréasúnta dar linn, d'fhéadfadh an gearánaí achomharc a dhéanamh ar ár gcinneadh. Ní mór achomhairc a dhéanamh i scríbhinn agus a sheoladh chuig an CEO a iarrfaidh ar bhall Bhoird HEA smaoinemh ar an achomharc. Smaineoidh siad ar an achomharc laistigh 30 lá oibre i ndiaidh é a fháil. Fanfaidh teorainneacha i bhfeidhm go dtí go ndéantar cinneadh. Déanfar aon leasuithe ar na teorainneacha ag an nduine aonair a bhreathnaíonn ar an achomharc.

AISTARRAINGT STÁDAIS 'EASPA RÉASÚIN'

I ndiaidh cinnte chun gearán míréasúnta a aithint, ní bheidh HEA/IRC ag gníomhú leis an ngearánaí seachas ar an mbealach luaite dóibh. Beidh deis ag an ngearánaí a stádas easpa réasúin a fháil aistarraingte más féidir leis an ngearánaí cur chuige níos réasúnta a léiriú tar éis.

CÚINSÍ TAIFEADTA AR IOMPAIR MÍRÉASÚNTA AN GHEARÁNAITHE

Déantar taifead ar gach cás iompair míréasúnta a dteastaíonn HEA/IRC uaidh chun an Polasaí Iompair Míréasúnta seo a úsáid atá taifeadta agus coinneáilte. I gcomhréir le Fógra Príobháideachta HEA/IRC, ní dhéanfaimid an fhaisnéis seo a choinneáil níos faide ná a theastaíonn sé chun an cuspóra a bhailíodh í.