Rewarding Learning

Ráthaíocht Ghnó

An Nós Imeachta le Gearán a Dhéanamh

Nós Imeachta CCEA do Chustaiméirí le Gearán a Dhéanamh

Chomh fada agus is féidir leis an acmhainn atá ar fáil dúinn, tá sé mar aidhm againn táirgí agus seirbhísí éifeachtacha a chur ar fáil, a shásaíonn nó a sháraíonn na hionchais agat. Má bhíonn tú míshásta le táirge nó le seirbhís ar bith a chuireann muid ar fáil, nó le cleachtas ar bith atá ar bun againn, ba mhaith linn do thuairim.

Measann CCEA gurb ionann ábhair ghearáin agus deiseanna foghlama dúinn lenár gcuid táirgí nó seirbhísí a fheabhsú.

Cad é is gearán ann?

Is ionann gearán agus léiriú míshásaimh a mhothaíonn tú faoi dhuine ar bith, faoi tháirgí nó faoi sheirbhísí, faoi ghníomhartha nó faoi easpa gníomhartha CCEA nó a cuid ball foirne a bhfuil freagairt uirthi riachtanach.

Cé atá in ann gearán a dhéanamh?

Thig le duine ar bith a raibh rochtain dhíreach aige nó aici ar ár gcuid táirgí nó seirbhísí gearán a dhéanamh. Maidir leis an chuid is mó dár dtáirgí agus dár seirbhísí, is scoil nó coláiste atá i gceist de ghnáth.

Cad é a tharlaíonn nuair a dhéanaim gearán?

Tá próiseas trí chéim againn le gearán a dhéanamh:

Céim 1

Neamhfhoirmiúil

Má mheasann tú gur féidir do ghearán a réiteach go furasta agus má tá a fhios agat cé a chuideoidh leat, déan teagmháil, le do thoil, leis an duine nó leis an Aonad Gnó ábhartha in CCEA. Mar shampla, má bhaineann do ghearán le TFC, is féidir leat dul i dteagmháil leis an Bhainisteoir Gnó TFC go díreach agus déanfaidh an duine sin an gearán a fhiosrú. Mura bhfuil ainm an té a chuideoidh leat ar eolas agat, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh le Rannóg na nGearán agus cuideoidh siadsan leat. Tá sonraí teagmhála le fáil ag deireadh na cáipéise seo

Céim 2

Foirmiúil

Má bhíonn tú míshásta leis an toradh a bhíonn ar do ghearán i gCéim 1, nó más mian leat gearán oifigiúil a dhéanamh go díreach gan a bheith ag dul trí Chéim 1, iarrtar ort dul i dteagmháil le Rannóg na nGearán in CCEA, le do thoil. Fiosróidh Rannóg na nGearán do ghearán nó, más gá, cuirfidh siad do ghearán ar aghaidh chuig an bhainisteoir chuí san Aonad Gnó ábhartha le go ndéanfaí fiosrú agus go dtabharfaí freagra air.

Céim 3

Athbhreithniú ar Thoradh Chéim 2

Má bhíonn tú míshásta leis an toradh ar do ghearán i gCéim 2, déan teagmháil le Rannóg na nGearán agus socróidh siad go ndéanfar athbhreithniú neamhspleách ar do ghearán. Iarrann muid ort an t-iarratas seo a dhéanamh i scríbhinn agus an oiread sonraí agus is féidir leat a chur ar fáil. Tabhair faoi deara, le do thoil, gurb é an rud atá i gceist le Céim 3 ná athbhreithniú neamhspleách ar an dóigh ar caitheadh leis an ghearán ag Céim 2. Ní fiosrúchán iomlán eile ar an ghearán a tharlaíonn ag Céim 3, rud nach dtarlódh ach amháin sa chás dá n-aimseofaí fadhbanna leis an dóigh ar caitheadh le Céim 2 agus athbhreithniú Chéim 3 ar bun.

Tá ainmneacha agus uimhreacha riachtanacha le fáil ar shuíomh gréasáin CCEA ccea.org.uk

Tréimhsí ama le freagra a thabhairt ar ghearáin

Is mar seo a phléifear le do ghearán:

Admháil
5 lá
Taobh istigh de chúig lá oibre.

Freagairt iomlán
20 lá
Taobh istigh d'fhiche lá oibre.

Cuirfidh muid in iúl duit i scríbhinn má bhíonn tuilleadh ama de dhíth orainn le do ghearán a fhiosrú agus lena insint duit cá huair a bheidh freagairt iomlán le fáil agat.

Cuidigh linn plé le do ghearán go héifeachtach

Scoileanna agus Coláistí

Má tá tú ag feidhmiú thar ceann scoile/coláiste agus má tá gearán agat, iarrtar ort an t-eolas seo a leanas a chur ar fáil (de réir mar is cuí):

- uimhir lárionaid na scoile/an choláiste, ainm, seoladh agus uimhir teagmhála;
- d'ainm (seoladh agus uimhir teagmhála, murab ionann iad agus an t-eolas thuas);
- uimhir an iarrthóra (más cuí);
- sonraí ar na táirgí/na seirbhísí/an eispéireas lena mbaineann an gearán, ar an-áirítear an measúnú/an cháilíocht agus an tsonraíocht lena mbaineann an gearán de réir mar is cuí;
- sonraí an ghearáin (bí chomh soiléir agus is féidir ionas go dtig leis an duine is fóirsteanaí plé le d'ábhair bhuartha);
- an toradh a mbeifeá ag dúil leis ar do ghearán; agus
- cóipeanna de chomhfhreagras ábhartha ar bith.

Daltaí agus Tuismitheoirí

Más dalta nó tuismitheoir thú agus gearán agat a bhaineann le scoil/coláiste, leis na socruithe measúnaithe ar scoileanna/coláistí, le riarachán nó measúnú scrúduithe, le seirbhísí iar-thorthaí, nó le hAchomhairc, caithfidh tú do ghearán a chur chun tosaigh tríd an scoil/coláiste agat. Ar aon dul le treoirlínte Joint Council for Qualifications (JCQ) ní féidir le CCEA plé ar bith a dhéanamh maidir le saincheisteanna scrúdaithe agus measúnaithe. Thig le scoil/coláiste teagmháil a dhéanamh le CCEA thar do cheann le d'ábhair bhuartha a chur chun cinn, más toil leat é.

Ceachtar den dá ghrúpa luaite thuas

Más amhlaidh nach bhfuil tú i gceachtar den dá chatagóir thuas nó má bhaineann do ghearán le táirgí nó le seirbhísí nach bhfuil clúdaithe sna catagóirí thuas, iarrtar ort dul i dteagmháil le Rannóg na nGearán in CCEA agus cuideofar leat más féidir. Iarrtar ort an fhaisnéis seo a leanas a chur ar fáil (de réir mar is cuí):

- d'ainm (seoladh agus uimhir teagmhála);
- sonraí ar na táirgí/na seirbhísí/an eispéireas lena mbaineann an gearán;
- sonraí ar an ghearán (bí chomh soiléir agus is féidir ionas go bpléifidh an duine is cuí le d'ábhair bhuartha);
- an toradh, dar leat, a bheidh ar do ghearán; agus
- cóipeanna de chomhfhreagras ábhartha ar bith.

Tabhair faoi deara, le do thoil, go bhfuil polasaí neamhfhulaingthe ag CCEA ar ghearáin throdacha nó bhagracha. Ní chuirfear gearáin den chineál seo san áireamh.

Torthaí Féideartha

Má ghlactar leis go bhfuil bunús le do ghearán, gabhfaidh an rannóg chuí do leithscéal agus tabharfaidh sí míniú duit. Déanfar an earráid a cheartú nuair is féidir é, nó an tseirbhís shásúil a sholáthar ar bhonn práinneach.

Mura nglactar le do ghearán, gheobhaidh tú míniú ón rannóg chuí a leagfaidh amach na fáthanna nár glacadh le do ghearán.

Ag dul níos faide

Sa chás go mbíonn tú míshásta leis an toradh ar ár bpróiseas inmheánach gearán, tá an ceart agat teagmháil a dhéanamh le hOmbudsman Seirbhísí Poiblí Thuaisceart Éireann (NIPSO) más amhlaidh gur comhlíonadh na critéir seo a leanas:

- bhain tú triail as na nósanna imeachta inmheánacha uilig de chuid na heagraíochta maidir le gearáin a láimhseáil;
- tá níos lú ná 6 mhí caite ó d'aithin tú go raibh cúis ghearáin agat; agus
- ní raibh (agus níl) an t-ábhar faoi bhráid na cúirte.

Is iad sonraí teagmhála NIPSO:

The Northern Ireland Public Services Ombudsman
33 Plás Wellington
Béal Feirste, BT1 6HN

Suíomh gréasáin: nipso.org.uk
Ríomhphost: nipso@nipso.org.uk
Saorghlao: 0800 34 34 24

Teorainneacha ama le gearáin a dhéanamh

Le cuidiú linn do ghearán nó ábhar buartha a réiteach, abair linn cad é atá ann a luaithe agus is féidir. Is iad na gnáthshrianta ama a chuireann muid i bhfeidhm ar chustaiméirí gearán a dhéanamh:

<6 mhí

Taobh istigh de 6 mhí den eachtra ba chúis leis an fhadhb; nó

<12 mhí

Taobh istigh de 6 mhí i ndiaidh duit a aithint go raibh cúis agat le gearán a dhéanamh; is é sin, a fhad is nach bhfuil níos mó ná 12 mhí caite ón eachtra ba chúis leis an fhadhb.

Sonraí teagmhála le gearán a dhéanamh:

Rannóg na nGearán
CCEA
29 Bóthar Clarendon,
Duga Clarendon,
Béal Feirste, BT1 3BG

Suíomh gréasáin: ccea.org.uk
Guthán: 028 9026 1200
Ríomhphost: complaints@ccea.org.uk
Trí fhoirm: Tríd an fhoirm ar líne gearán atá ar ár suíomh gréasáin: ccea.org.uk/contact/complaints/make-complaint

Is féidir leat cóip chrua den eolas atá sa cháipéis seo a fháil ach sin a iarraidh.

INVESTORS IN PEOPLE | Silver

Tá nós imeachta CCEA le gearán a dhéanamh bunaithe ar chreatlach Ombudsman Thuaisceart Éireann maidir le láimhseáil éifeachtach gearán.

COUNCIL FOR THE **CURRICULUM, EXAMINATIONS** AND **ASSESSMENT**
29 Clarendon Road, Clarendon Dock, Belfast BT1 3BG
Tel: +44(0)28 9026 1200 Email: info@ccea.org.uk
Web: www.ccea.org.uk

Issued January 2024