

**Nós imeachta OÉ Gaillimh do Mhic Léinn maidir le Gearáin a dhéanamh**

|  |  |
| --- | --- |
| Polasaí: | Nós Imeachta maidir le Gearáin a dhéanamh |
| Cód QA: | QA611 |
| Leagan: | 1.4 |
| Dáta faofa | 16 Deireadh Fómhair 2019 |
| Dáta Athbhreithnithe | Faomhadh móide 24 mí |
| Foras Faofa | An Chomhairle Acadúil *(AC/19/A4/IV.4)* |

# NÓS IMEACHTA OÉ GAILLIMH DO MHIC LÉINN MAIDIR LE GEARÁIN A DHÉANAMH

1. **Réamhrá**

Tá OÉ Gaillimh tiomanta a chinntiú go mbeidh eispéireas dearfach ag mic léinn. Déantar monatóireacht agus meastóireacht ar bhonn rialta ar chúrsaí acadúla, córais riaracháin agus seirbhísí tacaíochta na hOllscoile do mhic léinn d’fhonn a gcaighdeán a fheabhsú.

Tá go leor meicníochtaí foirmiúla agus neamhfhoirmiúla i bhfeidhm san Ollscoil a ligeann do mhic léinn ábhar gearáin a chur in iúl agus saincheisteanna a réiteach de réir mar a thagann siad chun cinn. Spreagtar mic léinn leis na meicníochtaí atá ar fáil dóibh a úsáid agus nuair is féidir aon ghearáin nó deacrachtaí a d’fhéadfadh a bheith acu a réiteach ar bhealach neamhfhoirmiúil. Tá tacaíocht maidir leis na próisis seo a úsáid ar fáil ó “Theagmhálaithe” Chomhaltas na Mac Léinn agus ó Dhéan na Mac Léinn.

Aithníonn an Ollscoil, áfach, go bhféadfadh nach mbeadh sé indéanta i gcónaí réiteach a fháil trí na meicníochtaí seo nó go bhféadfadh nach mbeadh toradh sásúil ann. Is é an aidhm atá leis seo, an Nós Imeachta do Mhic Léinn maidir le Gearán a dhéanamh, meicníocht fhoirmiúil a sholáthar do mhic léinn chun a gcuid gearán a éisteacht agus a réiteach. Níl sé i gceist go mbeadh an Nós Imeachta ina nós araíonachta, agus níl sé beartaithe rialachas ná athruithe acadúla a chur i bhfeidhm. Mar sin féin, tugann agus is féidir leis an Nós Imeachta maidir le Gearán a dhéanamh sásamh a thabhairt do mhic léinn nuair is cuí, agus tugtar moltaí go minic maidir le feabhsúcháin i leith phróisis na hOllscoile.

Leis an nós imeachta seo maidir le gearáin, tá sé beartaithe ag an Ollscoil go ndéileálfar le hábhair go cóir, go trédhearcach agus go tráthúil, ar mhaithe le leas na mac léinn reatha agus na mac léinn amach anseo agus leas phobal na hOllscoile i gcoitinne.

# Scóip agus Teorainneacha Ama

* 1. Tá an Nós Imeachta do Mhic Léinn maidir le Gearáin a dhéanamh (“An Nós Imeachta”) oscailte do gach mac léinn cláraithe in OÉ Gaillimh (“An Ollscoil”). Ina theannta sin, féadfaidh aon duine a bhí ina m(h)ac léinn cláraithe agus a bhain céim amach nó a d’fhág an Ollscoil leas a bhaint as an nós imeachta ar choinníoll go ndéantar aon ghearán den sórt sin de ghnáth laistigh de mhí amháin den teagmhas ábhartha agus, gan eisceacht, tráth nach déanaí ná laistigh de thrí mhí ón uair a d’fhág sé/sí an Ollscoil agus gur tharla na gníomhartha nó na heasnaimh a bhfuiltear ag déanamh gearáin fúthu agus é/í cláraithe mar mhac léinn.
	2. Ní fhéadfaidh ach an mac léinn a mhothaíonn go ndearnadh éagóir air/uirthi an nós imeachta a agairt agus ní fhéadfaidh aon duine eile feidhmiú thar a c(h)eann. Ní chuireann an clásal seo bac ar an mac léinn comhairle nó tacaíocht a fháil agus a g(h)earán á ullmhú aige/aici.
	3. Ní bhaineann an nós imeachta seo le gearáin a dhéanann mic léinn atá cláraithe le hinstitiúid eile ar chlár a mbaineann an dámhachtain le OÉ Gaillimh, nó dámhachtain arna bailíochtú ag OÉ Gaillimh, nuair a tharla na nithe a ndearnadh gearán fúthu san institiúid eile nó gur ar an institiúid eile a bhí an fhreagracht ina leith.
	4. Ní bhaineann an nós imeachta seo maidir le gearáin le saincheisteanna nach bhfuil aon smacht ag an Ollscoil orthu.
	5. Níl sé i gceist ag an bpolasaí seo ná na nósanna imeachta a ghabhann leis teacht in áit meicníochtaí réitigh gearán nó díospóidí eile atá ar fáil laistigh den Ollscoil. Sa chás go ndéantar gearán faoi sheirbhís ina bhfuil a leithéid de nós imeachta i bhfeidhm cuirfidh Déan na Mac Léinn comhairle ar an ngearánach,

agus beidh oibleagáid air/uirthi na nósanna imeachta seo a úsáid sula rachfar i muinín gearán foirmiúil faoin nós imeachta seo. Tá na cineálacha gearán seo a leanas lasmuigh de scóip an nós imeachta seo, go háirithe:

1. Gearáin a bhaineann le torthaí scrúdaithe na mac léinn (a ndéileáiltear leo faoi láthair faoi QA2351).
2. Gearáin a bhaineann le bulaíocht, ciapadh nó idirdhealú, a ndéileáiltear leo faoi Pholasaí Frithbhulaíochta na Mac Léinn agus faoin bPolasaí maidir le Ciapadh agus Gnéaschiapadh.2
3. Gearáin maidir leis na próisis nó na torthaí a bhaineann le cur i bhfeidhm Chód Iompair na Mac Léinn3, lena n-áirítear socruithe le haghaidh achomhairc i gcoinne na bpróiseas agus na dtorthaí sin.
4. Gearáin a ndéileálfaí leo de ghnáth trí na nósanna imeachta Araíonachta do Mhic Léinn, go háirithe, mac léinn ar chuir iompar mic léinn eile isteach air/uirthi, féadfaidh sé/sí an t-ábhar a chur faoi bhráid an Oifigigh Araíonachta faoi Chód Iompair na Mac Léinn.
5. Gearáin a bhaineann le heolas faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí nó faoi na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise a scaoileadh nó a choinneáil siar.4
	1. Nuair a dhéantar líomhaintí a thugann gníomhaíocht a bhfuil gné choiriúil ag baint leo le fios, tá sé de chead ag an Ollscoil dá rogha féin an cheist a chur ar aghaidh chuig an nGarda Síochána má mheastar go bhfuil sé iomchuí sin a dhéanamh. Forchoimeádann an Ollscoil an ceart cibé bearta réamhchúraim a ghlacadh a mheasfaidh an Ollscoil a bheith iomchuí agus riachtanach sna cúinsí chun ionracas aon fhiosrúcháin choiriúil a chinntiú, agus a dualgas cúraim a chomhlíonadh do phobal na hOllscoile uile. Gníomhóidh an Ollscoil i gcónaí le híogaireacht do gach páirtí a bhaineann le gearán, agus seasfaidh sí le prionsabal toimhde na neamhchiontachta in aon chás den sórt sin.

# Prionsabail

Déanfar na nósanna imeachta anseo istigh a chur i gcrích i gcomhréir leis na prionsabail seo a leanas.

## Rúndacht

* + 1. Láimhseálfar na gearáin ar fad go tuisceanach agus tabharfar an aird chuí ar rúndacht i gcás na mac léinn agus na foirne araon.
		2. Beidh gearáin ina rún idir na daoine sin a bhfuil baint dhíreach acu leis an bhfiosrúchán faoin ngearán agus na daoine a bhfuil baint dhíreach acu leis an bhfreagra ar an ngearán. Cuirfear aon duine a ainmneofar i ngearán (freagróir) ar an eolas faoi shubstaint an ghearáin agus cuirfear ainm an ghearánaí in iúl dó nó di. Beidh sé de cheart ag an bhfreagróir freagra a thabhairt mar chuid den fhiosrúchán. Is i gcásanna *thar a bheith eisceachtúil* amháin a choinneofar ainm an té atá ag déanamh an ghearáin ón té a bhfuil an gearán déanta faoi/fúithi.
		3. Caithfidh an fhoireann agus na mic léinn ar fad a fhaigheann eolas faoi ábhair ar bith a bhaineann le gearán foirmiúil an t-eolas sin a choinneáil faoi rún seachas a mhéad a bhaineann le gníomhú maidir leis an ngearán, an gearán a fhiosrú nó freagairt dó. Mura ndéantar amhlaidh d’fhéadfaí go nglacfaí gníomh araíonachta foirmiúil tríd an Nós Imeachta Araíonachta do Mhic Léinn nó do Chomhaltaí Foirne.

1 QA235 “Torthaí Scrúduithe a Phlé, a Sheiceáil agus a Achomharc”

2 QA600 agus QA606 faoi seach.

3 QA616 – Cód Iompair na Mac Léinn.

4 Chun tuilleadh eolais a fháil ar do chearta faoi na reachtanna seo, féach leathanach an Oifigigh Cosanta Sonraí ar láithreán gréasáin OÉG.

* + 1. Déileálfar le sonraí a bhaileofar mar chuid de ghearán de réir na nAchtanna um Chosaint Sonraí agus gach polasaí ábhartha de chuid na hOllscoile.

## Íospairt

3.2.1 Ní chaithfidh aon chomhalta foirne le haon mhac léinn a dhéanann gearán de mheon macánta faoin nós imeachta seo, bíodh toradh rathúil air nó eile, le níos lú fabhair ná mar a chaithfeadh sé/sí leis an mac léinn mura mbeadh an gearán déanta. Má aimsítear a mhalairt d’fhianaise i ndáil leis seo d’fhéadfadh an comhalta foirne a bheith faoi réir imeachtaí araíonachta faoin Nós Imeachta Araíonachta ábhartha do Chomhaltaí Foirne.

## Gearáin a mheastar a bheith Cráiteach nó Mailíseach

3.3.1 D’fhéadfadh aon ghearán a mheastar a bheith cráiteach nó mailíseach a bheith faoi réir imeachtaí araíonachta faoin bPróiseas Araíonachta do Mhic Léinn. Mar shampla, áirítear leis seo ach níl sé teoranta dóibh, cásanna ina bhfaightear nach bhfuil fiúntas ar bith leis an ngearán, nuair a dhéantar faisnéis bhréagach a sheoladh isteach nó más chun cur as nó chun dochar a dhéanamh a dhéantar an gearán.

## Gearáin gan ainm

3.4.1 Tá gá le fiosrúchán chun gearán a réiteach; i gcás go ndéanfar gearán gan ainm ní bheifear in ann fiosrúchán den sórt sin a chur ar bun. Ná ní bheifear in ann freagra a thabhairt ar an ngearánach. Ar chúiseanna praiticiúla, dá bhrí sin, ní dhéanfar aon ghníomh de ghnáth i gcás gearáin a dhéantar gan ainm. D’fhéadfadh go mbeadh cúinsí eisceachtúla ann, áfach, nuair a mheasann an Ollscoil gur cuí beart a dhéanamh nó ábhar a fhiosrú ar bhonn gearáin gan ainm. Is é/í Déan na Mac Léinn a dhéanfaidh an cinneadh gearán den sórt sin a fhiosrú, i gcomhairle leis an Uachtarán Ionaid & Meabhránaí.

## Gníomh grúpa

3.5.1 Féadfar gearáin a dhéanamh ar bhonn aonair nó i dteannta a chéile sa chás go dtéann an chúis ghearáin i bhfeidhm ar roinnt mac léinn.

## Scála ama chun gearán a dhéanamh

* + 1. Ba chóir do mhic léinn gearáin a dhéanamh go neamhfhoirmiúil a luaithe is féidir. D’fhonn a chinntiú gur féidir déileáil le gearáin go héifeachtúil agus go tapa iarrann an Ollscoil ar mhic léinn a chinntiú go ndéantar gearáin laistigh de mhí amháin den imeacht ábhartha agus, gan eisceacht, tráth nach déanaí ná laistigh de thrí mhí ón uair a d’fhág sé/sí an Ollscoil.
		2. Cinnteoidh gearán a dhéantar go tráthúil go mbeidh cúinsí an ghearáin réasúnta soiléir in intinn an ghearánaigh agus an fhreagróra. Cuideoidh sé seo go mór le gearán a fhiosrú agus a réiteach.
		3. Sa chás go ndéantar gearán a ardú níos mó ná mí tar éis dháta na faidhbe a bhfuil gearán á dhéanamh ina leith, beidh an Ollscoil (trí Dhéan na Mac Léinn nó an Bord Gearán) i dteideal diúltú an gearán a bhreithniú. Más mian le Mac Léinn achomharc a dhéanamh i gcoinne diúltú a dhéantar ar an bhforas seo, beidh oibleagáid orthu cúiseanna a thabhairt maidir leis an bhfáth ar tharla an mhoill.

## Cáipéisíocht

* + 1. Ní dhéanfar gearáin a chur ar aghaidh gan ráiteas i scríbhinn faoin ngearán. Forchoimeádann an Ollscoil an ceart fianaise dhoiciméadach thacaíochta a iarraidh sula nglactar le gearán lena chur ar aghaidh tríd an Nós Imeachta.
		2. Coinneofar fianaise dhoiciméadach le linn agus tar éis an nós imeachta agus scriosfar í de réir nósanna imeachta comhaontaithe na hOllscoile agus na reachtaíochta ábhartha.

## Ionadaíocht ar shealbhóirí poist nuair is gá

3.8.1 Sa cháipéis seo, déantar tagairt ó am go ham d’fheidhmeanna atá á ndéanamh ag sealbhóirí poist éagsúla. Cé go bhfuil sé beartaithe go gcomhlíonfaidh na sealbhóirí poist sin na feidhmeanna sin i bhformhór na gcásanna, d’fhéadfadh go mbeadh cúinsí speisialta ann, lena n-áirítear nuair a thagann coimhlint leasa chun cinn, nuair a cheanglófar ar shealbhóir poist eile tabhairt faoi na feidhmeanna a shanntar do shealbhóir an phoist a dtagraítear dóibh sa cháipéis.

# Comhairle, Tacaíocht, Ionadaíocht agus Treoir

* 1. Tá comhairle, tacaíocht, ionadaíocht agus treoir ar fáil ó roinnt foinsí san Ollscoil don ghearánach. Tá an fhreagracht ar an ngearánach, áfach, comhairle agus cúnamh a lorg nuair is gá. Seo a leanas príomhphointí teagmhála chun cabhair nó comhairle a fháil:
		+ Is foinse neamhspleách comhairle, tacaíochta, treorach agus ionadaíochta é Comhaltas na Mac Léinn d’aon mhac léinn ar mian leis/léi gearán a dhéanamh.
		+ Is féidir le Déan na Mac Léinn comhairle a chur ar fáil maidir le hinfheidhmeacht agus oibriú an nós imeachta.
	2. Má iarrann an Bord Gearán cruinniú, féadfaidh cara nó comhairleoir amháin a bheith in éineacht le mic léinn agus le comhaltaí foirne le linn an nós imeachta.5Mar sin féin, má tá sé ar intinn ag páirtí duine eile a bheith in éineacht leis/léi ag cruinniú nó idirghníomhaíocht eile le linn an phróisis, caithfidh sé/sí é sin a chur in iúl don Ollscoil roimh ré.

# Boird Gearán agus Boird Achomharc

* 1. Déileálfaidh Déan na Mac Léinn (nó a (h)ainmní) ar an gcéad dul síos, nó Bord Gearán, le gach gearán a dhéanfaidh mac léinn a measadh a bheith oiriúnach le réiteach faoi na nósanna imeachta foirmiúla a leagtar amach thíos i gCuid 6.2.
	2. Ainmneoidh an Chomhairle Acadúil painéal de dheichniúr ar feadh tréimhse ceithre bliana, ag cinntiú go bhfuil dóthain comhaltaí i measc bhallraíocht an phainéil atá in ann cás a stiúradh trí mheán na Gaeilge.
	3. Déanfaidh an tUachtarán Ionaid & Meabhránaí ainmniúcháin ón bpainéal seo ar an mBord Gearán agus ar an mBord Achomharc agus is gnách go mbeidh na hainmnithe sin i seilbh oifige ar feadh ceithre bliana.
	4. Beidh an Bord Gearán comhdhéanta mar a leanas:

5 D’fhéadfadh comhghleacaí nó comh-mhac léinn, ionadaí Ceardchumainn nó ó Chomhaltas na Mac Léinn, nó ionadaí dlíthiúil a bheith san áireamh anseo.

* + - Cathaoirleach, arna cheapadh ag an Uachtarán.
		- Beirt bhall roghnaithe ó phainéal gearán na Comhairle Acadúla mar a dhéanfaidh an tUachtarán Ionaid & Meabhránaí a ainmniú.
		- Ionadaí amháin ó Chomhaltas na Mac Léinn.
		1. Is córam an Cathaoirleach agus beirt bhall.
		2. Beidh fear agus bean amháin ar a laghad ar aon Bhord Gearán. Déanfaidh an Cathaoirleach socrú go ndéanfaidh tUachtarán Ionaid & Meabhránaí agus Comhaltas na Mac Léinn baill an bhoird a athroghnú in aon chás nach mbeadh an cuóta inscne seo ann murach sin.
	1. Beidh an Bord Achomhairc comhdhéanta mar a leanas:
		+ Cathaoirleach, arna cheapadh ag an Uachtarán.
		+ Beirt bhall roghnaithe ó phainéal gearán na Comhairle Acadúla mar a dhéanfaidh an tUachtarán Ionaid & Meabhránaí a ainmniú.
		+ Ionadaí amháin ó Chomhaltas na Mac Léinn.
		+ Comhalta seachtrach d’Údarás na hOllscoile, arna cheapadh ag an Uachtarán.

5.5.1 Is córam an Cathaoirleach agus beirt bhall.

*Forálacha maidir leis an nGaeilge*

* 1. Sa chás nach bhfuil Cathaoirleach an Bhoird Gearán nó an Bhoird Achomharc in ann cás a stiúradh trí mheán na Gaeilge, ceapfaidh an tUachtarán Cathaoirleach chun críocha cás ar leith a éisteacht trí mheán na Gaeilge.
	2. Sa chás nach bhfuil ainmní na Comhairle Acadúla ar an mBord Gearán nó ar an mBord Achomharc in ann cás a stiúradh trí mheán na Gaeilge, ceapfaidh an tUachtarán Ionaid & Meabhránaí duine den phainéal a ainmneoidh an Chomhairle Acadúil chun críocha cás ar leith a éisteacht trí mheán na Gaeilge.
	3. Sa chás nach bhfuil ionadaí Chomhaltas na Mac Léinn ar an mBord Gearán nó ar an mBord Achomharc in ann cás a stiúradh trí mheán na Gaeilge, ceapfaidh Comhaltas na Mac Léinn ionadaí chun críocha cás ar leith a éisteacht trí mheán na Gaeilge.

*Forálacha maidir le Coimhlintí Leasa ar Bhoird a sheachaint*

* 1. Cinnteoidh baill na mbord uile go ngníomhóidh siad de mheon macánta maidir le coimhlintí leasa féideartha agus cinnteoidh siad go gcuirfear aon choimhlintí leasa a d’fhéadfadh teacht chun cinn, bíodh siad fíor nó measta, in iúl don Chathaoirleach a luaithe is féidir ionas gur féidir déileáil leo go cuí más gá.
	2. Má tá baint ag Cathaoirleach an Bhoird Gearán nó an Bhoird Achomharc le haon ghné den chás atá faoi athbhreithniú a bhféadfadh coimhlint leasa a bheith mar thoradh air, ainmneoidh an tUachtarán Cathaoirleach ionaid ar bhonn ad hoc as comhaltaí na Comhairle Acadúla, más gá.
	3. Ní bheidh aon duine atá ina g(h)earánach nó ina c(h)osantóir i gcás ar leith i dteideal gníomhú mar bhall d’aon cheann de na forais a dhéileálann leis an gcás sin. I gcásanna den sórt sin ainmneoidh Comhaltas na Mac Léinn nó an tUachtarán Ionaid & Meabhránaí duine eile ó Chomhaltas na Mac Léinn nó ón bpainéal a ainmneoidh an Chomhairle Acadúil de réir mar is cuí.
	4. Beidh ballraíocht an Boird Ghearán agus an Bhoird Achomharc comheisiatach.

*Forálacha maidir le Téarmaí Oifige*

* 1. Beidh baill ainmnithe nó cheaptha den Bhord Gearán agus den Bhord Achomharc, seachas na baill a ainmneoidh Comhaltas na Mac Léinn, i seilbh oifige ar feadh ceithre bliana nó ar feadh an chuid eile de théarma an phainéil i gcás go gceapfar duine ar an bpainéal mar ionadaí.
	2. Beidh baill ainmnithe ag Comhaltas na Mac Léinn in oifig ar feadh bliana de ghnáth, ach ní stopfar na baill sin ó bheith ceaptha arís.

# Nós Imeachta

* 1. **- Céim 1 – Réiteach Áitiúil ar Ghearáin**
		1. Ar an gcéad dul síos, ba cheart do mhic léinn a bhfuil cúis ghearáin acu réiteach a lorg ar an gceist go háitiúil mura bhfuil cúiseanna dlisteanacha oibiachtúla ann gan sin a dhéanamh.
		2. Déantar é seo tríd an ngearán a ardú go díreach leis an gcomhalta foirne lena mbaineann, leis an gCeann Scoile nó le Déan an Choláiste, nó mar is cuí le ceann na saoráide nó na seirbhíse cuí, d’fhonn déileáil leis an ngearán a luaithe agus is féidir.
		3. Is féidir comhairle maidir le conas dul ar aghaidh a lorg ó Chomhaltas na Mac Léinn, ó “Theagmhálaí”, nó ó Dhéan na Mac Léinn, lena n-áirítear an duine cuí a aithint chun teagmháil a dhéanamh leis/léi chun an gearán a réiteach go háitiúil.
		4. Mar a tharlaíonn ag gach céim den Nós Imeachta seo, féadfaidh mic léinn comhairle a lorg agus an gearán á dhéanamh agus féadfaidh cara nó comhairleoir amháin a bheith in éineacht le mic léinn ina gcuid iarrachtaí gearáin a réiteach (faoi réir réamhfhógra a bheith tugtha ina leith).
		5. Má bhíonn an réiteach a thairgtear ag an bpointe seo neamhéifeachtach nó míshásúil ansin féadfaidh an mac léinn a g(h)earán a chur ar aghaidh chuig Déan na Mac Léinn mar atá leagtha amach i gCéim 2 a shonraítear thíos, de ghnáth laistigh de mhí amháin ó chríochnaigh Céim 1.

# - Céim 2 – Gearán Foirmiúil Scríofa agus Athbhreithniú ag Déan na Mac Léinn

* + 1. Caithfear gach gearán foirmiúil a dhéanamh tríd an bhFoirm Ghearáin do Mhic Léinn (ceangailte) a chomhlánú

ag [Aguisín 1](http://www.nuigalway.ie/vp/sshr/Student_Complaints_Procedure_Pages_and_Files/student_complaints_procedure.html%23student_complaint_form)) a chaithfear a sheoladh chuig Déan na Mac Léinn. Ní mór don mhac léinn na sonraí ábhartha go léir faoin ngearán a sholáthar, lena n-áirítear ainm an duine aonair nó na seirbhíse a bhfuil an gearán á dhéanamh ina leith, dátaí, amanna, finnéithe agus cúiseanna leis an imeacht/na himeachtaí a bhfuiltear ag gearán fúthu. Caithfidh an Fhoirm Ghearáin cur síos a dhéanamh freisin ar aon iarrachtaí a rinneadh roimhe seo ar réiteach a fháil, agus i gcás inar tairgeadh réitigh an chúis nach raibh siad sin sásúil.

I gcás nach ndearnadh aon iarracht an t-ábhar a réiteach, ní mór don mhac léinn údar a thabhairt cén fáth nach ndearnadh aon iarracht. Ar deireadh, b’fhéidir gur mhaith leis an mac léinn a mholadh cad iad na céimeanna réasúnacha a mheasann sé/sí a d’fhéadfaí a ghlacadh chun an gearán a réiteach.

* + 1. Eiseoidh Déan na Mac Léinn admháil i scríbhinn go bhfuarthas an gearán de ghnáth laistigh de 5 lá oibre.

# Measúnú ag Déan na Mac Léinn

* + 1. Déanfaidh Déan na Mac Léinn réamh-mheasúnú ar cibé an dtagann gearán faoi raon feidhme an nós imeachta seo. Más cuí an t-ábhar a mheas ag Bord Gearán na hOllscoile, cuirfidh Déan na Mac Léinn ar aghaidh é chuig an mBord ansin. Féadfaidh Déan na Mac Léinn a mholadh don mhac léinn dul siar ar an ábhar leis an mbainistíocht áitiúil d’fhonn an tsaincheist a réiteach, féadfaidh sé/sí tuilleadh faisnéise a lorg ón mac léinn d’fhonn an gearán a réiteach go díreach nó féadfar an gearán a dhiúltú go hiomlán. Féadfaidh Déan na Mac Léinn comhairle a thabhairt don mhac léinn go ndéileálfar leis an ngearán faoi nós imeachta eile. Féadfaidh an mac léinn an gearán i scríbhinn a nuashonrú sula gcuirtear faoi bhráid an Bhoird Gearán é.
		2. I measc na n-ábhar a bhféadfadh a bheith mar chúis diúltú do ghearán a bhreithniú ag an bpointe seo tá na nithe seo a leanas:
			- Ní hábhair iad forais an ghearáin a bhaineann le cúrsa staidéir nó seirbhís de chuid na hOllscoile;
			- Ní dhearnadh aon iarracht an t-ábhar a réiteach ag leibhéal áitiúil (i.e. ag Céim 1) agus níor tairgeadh aon chúiseanna dlisteanacha gan é a dhéanamh;
			- Tá an gearán cráiteach, suaibhreosach, mailíseach, nó ar shlí eile gan fiúntas;
			- Beidh sé níos oiriúnaí déileáil leis an ábhar le nós imeachta eile (cosúil le Cód Iompair na Mac Léinn agus Nós Imeachta Araíonachta).
			- Fágadh an t-ábhar rófhada le go ndéanfaí fiosrúchán cuí air.
			- Ní chlúdaíonn an nós imeachta seo gearáin i gcoinne mic léinn eile.
		3. Sa chás gur déileáladh cheana féin leis an tsaincheist, a ndearnadh an gearán ina leith, faoi phróiseas eile laistigh den Ollscoil, ní dhéileálfar leis an nGearán faoin Nós Imeachta seo mura measann Déan na Mac Léinn na cúinsí a bhaineann leis an tsaincheist nó ábhar an ghearáin a bheith eisceachtúil.
		4. Cuirfidh Déan na Mac Léinn comhairle ar an ngearánach faoi thoradh an mheasúnaithe tosaigh de ghnáth laistigh de 15 lá oibre tar éis dó/di an gearán a fháil.
		5. Sa chás go gcinneann Déan na Mac Léinn an t-ábhar a chur ar aghaidh chuig an mBord Gearán, féadfaidh Déan na Mac Léinn ráiteas a thabhairt ar a c(h)uid fiosrúchán agus iarrachtaí réitigh go dtí seo leis an nGearán agus leis an gcáipéisíocht ghaolmhar.
		6. Má tá duine míshásta le cinneadh Dhéan na Mac Léinn tar éis a réamh-mheasúnaithe féadfaidh an gearánach achomharc a dhéanamh i scríbhinn chuig Cathaoirleach an Bhoird Gearán ag leagan amach cén fáth ar cheart ligean don ghearán dul ar aghaidh de réir an nós imeachta seo. Breithneoidh Cathaoirleach an Bhoird Gearán an t-achomharc agus tabharfaidh sé/sí freagra de ghnáth ar an ngearánach laistigh de 15 lá oibre ag leagan amach an cinneadh agus an réasúnaíocht ina leith.

# Céim 3 – Fiosrúchán agus Réiteach ag an mBord Gearán

* + 1. Gheobhaidh an Bord Gearán an gearán ó Dhéan na Mac Léinn agus rachaidh sé i mbun fiosrúcháin den sórt sin, lena n-áirítear cruinniú leis an mac léinn agus/nó an freagróir b’fhéidir, agus

cibé faisnéis bhreise a lorg a theastaíonn agus a mheasann sé a bheith oiriúnach chun réiteach a fháil ar an ábhar a bhfuiltear ag déanamh gearán faoi. Gheobhaidh an freagróir/na freagróirí cóip den ghearán agus tabharfar deis dóibh freagra a thabhairt ar an ngearán. Gheobhaidh an Ceann Scoile nó Ceann Aonaid cuí cóip den ghearán freisin agus beidh deis aige/aici ionchur i scríbhinn a chur ar fáil.

* + 1. Ach breithniú an bhoird a bheith críochnaithe, seolfar cinneadh an Bhoird Gearán chuig an ngearánach agus chuig an bhfreagróir. Beidh an méid seo a leanas sa chinneadh:
			1. Na cúiseanna leis an gcinneadh (cibé acu ar seasadh leis an ngearán, ar seasadh leis i bpáirt nó ar diúltaíodh dó);
			2. Más cuí, aon mholtaí iarmhartacha a d’fhéadfadh a bheith beartaithe acu a dhéanamh do chomhlachtaí nó do pháirtithe eile san Ollscoil chun seirbhísí a fheabhsú bunaithe ar na saincheisteanna a ardaíonn an gearán nó a láimhseáil.
		2. Déanfaidh an Bord Gearán na torthaí a chóipeáil chuig Déan na Mac Léinn, chuig an gCeann Scoile/Aonaid ábhartha agus féadfaidh sé a chinneadh a chur ar aghaidh chuig Oifigigh eile san Ollscoil nuair is cuí.
		3. De ghnáth eiseofar an freagra laistigh de 30 lá oibre ón uair a gheobhaidh an Bord an gearán. Nuair is léir don Bhord nach gcomhlíonfaidh siad an sprioc seo cuirfidh Rúnaí an Bhoird an gearánach ar an eolas faoin gcúis leis an moill agus cathain a bheidh súil acu go dtiocfar ar chinneadh. Cuirfidh siad an t-eolas is deireanai faoin gcás in iúl don ghearánaí ina dhiaidh sin gach 20 lá oibre más gá.

# An Toradh a Achomharc

* 1. Sa chás go bhfuil an gearánach nó an freagróir míshásta le freagra an Bhoird Gearán ar an ngearán féadfaidh sé/sí an cinneadh seo a achomharc chuig an mBord Achomharc.
	2. Ionas gur féidir an t-achomharc a mheas, ní mór don achomharc:
* A bheith i scríbhinn, agus an fhaisnéis atá á lorg in Alt 7.3 thíos a chur leis;
* Táille €50 a bheith in éineacht leis; agus,
* É a chur isteach laistigh de 10 lá oibre tar éis chinneadh an Bhoird Gearán a eisiúint.

Tá an táille le híoc in airgead tirim in oifig Dhéan na Mac Léinn. Tabharfar an táille ar ais má sheasfar leis an achomharc. I gcás nach seasfar leis, cuirfear an táille ar aghaidh chuig an gCiste Cruatain do Mhic Léinn. Nuair is féidir le mac léinn a léiriú go mbeadh cruatan míchuí air/uirthi mar thoradh ar an táille, féadfar an táille a tharscaoileadh ach sin a chur faoi bhráid an Uachtaráin Ionaid & Meabhránaí.

* 1. Leagfar amach an méid seo a leanas san Fhógra Achomhairc:
1. Cibé an bhfuil an t-achomharcóir ag achomharc
	1. Torthaí an Bhoird Gearán, nó
	2. An moladh a eisíodh, nó
	3. An dá rud.
2. Ní mór don achomharcóir foras nó forais an achomhairc a shonrú, ar a n-áirítear an méid seo a leanas:
	1. Go raibh neamhrialtacht nós imeachta ábhartha ann a chuaigh i bhfeidhm go soiléir ar thoradh an ghearáin;
	2. Tá faisnéis ábhartha nó nua ann nach raibh an Páirtí in ann, ar chúiseanna bailí, a sholáthar nuair a bhí an gearán á fhiosrú agus a mbeadh tionchar suntasach aige ar an toradh.
	3. Níor thug an cinneadh aghaidh ar réimsí substainteacha an ghearáin
	4. Tá an smachtbhanna nó an moladh míréasúnta i bhfianaise fhíorais an ábhair.
	5. D’fhonn amhras a sheachaint agus gan dochar do chumhachtaí an Bhoird Achomharc foráil a dhéanamh dá riarachán féin, beidh an Bord Achomharc i dteideal achomharc a chaitheamh amach go hachomair agus gan fiosrúchán breise a dhéanamh má bhraitheann siad nach raibh aon fhorais achomhairc sách suntasach ann atá aitheanta ag an achomharcóir.
	6. De ghnáth ní dhéanfaidh an Bord Achomharc athbhreithniú ach ar na gnéithe den ghearán atá ábhartha don achomharc atá á dhéanamh. I gcúinsí eisceachtúla, féadfaidh an Bord Achomharc athbhreithniú a dhéanamh ar ghnéithe den chás atá taobh amuigh de na saincheisteanna a ardaíodh san achomharc i gcás go measann an Bord Achomharc é a bheith cuí.
	7. Féadfaidh an Bord Achomharc roghnú bualadh leis an mac léinn agus/nó leis an bhfreagróir agus tabharfaidh sé faoi cibé fiosrúcháin agus lorgóidh sé cibé faisnéis bhreise a mheasfar is gá chun an gearán a réiteach.
	8. Ach breithniú an bhoird a bheith críochnaithe, seolfar cinneadh an Bhoird Achomharc chuig an ngearánach agus chuig an bhfreagróir. Beidh an méid seo a leanas sa chinneadh:
3. Na cúiseanna leis an gcinneadh (cibé acu ar seasadh leis an achomharc, ar seasadh leis i bpáirt nó ar diúltaíodh dó);
4. Más cuí, aon mholtaí iarmhartacha a d’fhéadfadh a bheith beartaithe acu a dhéanamh do chomhlachtaí nó do pháirtithe eile san Ollscoil chun seirbhísí a fheabhsú bunaithe ar na saincheisteanna a ardaíonn an gearán nó a láimhseáil.
	1. Déanfaidh an Bord Achomharc na torthaí a chóipeáil chuig Déan na Mac Léinn, chuig an gCeann Scoile/Aonaid ábhartha agus féadfaidh sé a chinneadh a chur ar aghaidh chuig Oifigigh eile san Ollscoil nuair is cuí
	2. Is cinneadh críochnaitheach cinneadh an Bhoird Achomharc.

# Monatóireacht ar Mheastóireacht agus Athbhreithniú

* 1. Faoi réir aon athruithe comhaontaithe idir na hoifigí ábhartha, tá Déan na Mac Léinn freagrach as taifid a rianú agus a chothabháil maidir le gearáin agus ceisteanna go dtí go gcuirtear faoi bhráid an Bhoird Gearán iad; agus tar éis an phointe sin, beidh an fhreagracht ar Oifig an Uachtaráin Ionaid & Meabhránaí.
	2. Déanfaidh Déan na Mac Léinn, Cathaoirleach an Bhoird Gearán agus an tUachtarán Ionaid & Meabhránaí athbhreithniú ar fheidhmíocht an Nós Imeachta go bliantúil. Tabharfar moltaí don Chomhairle Acadúil maidir le feabhsúcháin i bhfianaise na n-athbhreithnithe seo, agus tabharfar tuairiscí don Chomhairle Acadúil uair amháin gach 2 bhliain ar a laghad.

# Aguisín 1: Foirm Ghearáin do Mhic Léinn



**Foirm Ghearáin don Nós Imeachta do Mhic Léinn maidir le Gearáin a dhéanamh (QA611).**

**Léigh an Nós Imeachta do Mhic Léinn maidir le Gearáin a dhéanamh sula gcomhlánaíonn tú an fhoirm seo.**

Scríobh i mBLOCLITREACHA

|  |
| --- |
| **UIMHIR AITHEANTAIS AN MHIC LÉINN:** |
| **CÚRSA AGUS BLIAIN:** |

|  |
| --- |
| **SLOINNE:** |
| **CÉADAINM(NEACHA):** |
| **SEOLADH:** |
| **SEOLADH RÍOMHPHOIST:** | **FÓN PÓCA:** |
| **ÁBHAR AN GHEARÁIN (COLÁISTE, SCOIL, SEIRBHÍS, AONAD NÓ DUINE AONAIR):** |
| **DÁTA NA hEACHTRA IS DÉANAÍ:** |

**LUAIGH NÁDÚR AN GHEARÁIN LENA N-ÁIRÍTEAR CUR SÍOS AR AN MÉID A THARLA BA CHÚIS LEIS AN NnGEARÁN A DHÉANAMH, AG CUR DÁTAÍ, AM AGUS SONRAÍ EILE SAN ÁIREAMH. CUIR LEATHANACH EILE LEIS MÁS GÁ.**

|  |
| --- |
| **AR CHUIR TÚ D’ÁBHAR IMNÍ IN IÚL GO NEAMHFHOIRMIÚIL? CHUIR / NÍOR CHUIR (CIORCLAIGH).****Má chuir, tabhair sonraí / Murar chuir, tabhair sonraí faoin gcúis nach raibh réiteach áitiúil feiliúnach nó****DÉAN CUR SÍOS AR IARRACHTAÍ A RINNEADH GO DTÍ SEO CHUN AN GEARÁN SEO A RÉITEACH GO NEAMHFHOIRMIÚIL AGUS AN CHÚIS A BHFUIL AN T-ÁBHAR SEO Á CHUR FAOI BHRÁID AN BHOIRD GEARÁN ANOIS.** |
| **MÁS CUÍ, LIOSTAIGH AON CHÁIPÉISÍ BREISE ATÁ FAOI CHEANGAL.** |
|  |
| **GNÍOMH NÓ RÉITEACH MOLTA** |
|  |

# Ráiteas an Mhic Léinn

Is mian liom go ndéanfadh an Ollscoil an gearán seo a mheas faoi na nósanna imeachta mar atá leagtha amach i Nós Imeachta do Mhic Léinn maidir le Gearán a dhéanamh (QA611). Dearbhaím go bhfuil na ráitis a sholáthair mé fíor ar feadh m’eolais.

# Síniú an Mhic Léinn………………………………………………. Dáta……………………

**Ba chóir an fhoirm chomhlánaithe a sheoladh chuig: Déan na Mac Léinn, OÉ Gaillimh.**