



**CROFTING COMMISSION
COIMISEAN NA CROITEARACHD**

**CROFTING COMMISSION
MODH-OBACH LÀIMHSEACHAIDH
GHEARANAN**

Iùl Luchd-ceannach

TIONNDADH 0.1

An Ath-sgrùdadh deireannach: An Gearran 2020
An Ath Ath-sgrùdadh: An Gearran 2021

CLÀR-INNSE

DÈ TH' ANN AN GEARAN?	1
CÒ MU DHEIDHINN AS URRAINN DHOMH GEARAN?	1
CÒ MU DHEIDHINN NACH URRAINN DHOMH GEARAN?	1
CÒ AS URRAINN GEARAN?	2
CIA,AR A NÌ MI GEARAN?.....	2
AR FIOSRACHADH CONALTRAI DH.....	3
DÈ CHO FADA 'S A TH' AGAM GUS GEARAN A DHÈANAMH?	3
DÈ THACHRAS NUAIR A NÌ MI GEARAN?	3
Innsidh sinn dhut an-còmhnaidh cò tha a' dèiligeadh rid ghearán. Tha dà ìre sa mhodh-obrach gearain againn.....	3
Ìre 1: A' Chiad Fhreagairt	3
Ìre 2: Rannsachadh	4
Dè Ma Tha Mi Fhathast Mì-riaraichte?	4
FAIGHINN CUIDEACHADH LE DÈANAMH DO GHEARAIN	5
AR FIOSRACHADH CONALTRAI DH.....	6
IÙL AITHGHEARR GU AR MODH-OBACH GHEARANAN	7

COMPLAINTS PROCEDURE

You can make your complaint in person, by phone, by email or in writing.

We have a **two-stage complaints procedure**. We will always try to deal with your complaint quickly. But if it is clear that the matter will need investigation, we will tell you and keep you updated on our progress.

STAGE 1: FRONTLINE RESPONSE

We will always try to respond to your complaint quickly, within **five working days** if we can.

If you are dissatisfied with our response, you can ask us to consider your complaint at Stage 2.

STAGE 2: INVESTIGATION

We will look at your complaint at this stage if you are dissatisfied with our response at Stage 1. We also look at some complaints immediately at this stage, if it is clear that they need investigation.

We will acknowledge your complaint within **three working days**.

We will confirm the points of complaint to be investigated and what you want to achieve.

We will investigate the complaint and give you our decision as soon as possible. This will be after no more than **20 working days** *unless* there is clearly a good reason for needing more time.

SCOTTISH PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN

If, after receiving our final decision on your complaint, you remain dissatisfied with our decision or the way we have handled your complaint, you can ask the SPSO to consider it.

We will tell you how to do this when we send you our final decision.

.....	7
IÙL AITHGHEARR GU AR MODH GHEARANAN.....	8

Tha Coimisean na Croitearachd dealasach a thaobh seirbheisean luchd-ceannach àrd-chàileachdail a sholarachadh.

Tha sinn a' cur luach air gearanan agus a' cleachdadh fiosrachadh bhuapa gus ar cuideachadh le ar seirbheisean a leasachadh.

Ma thèid rudeigin ceàrr no gu bheil sibh mì-riarachtaichte le ar seirbheisean, feuch gun innis sibh dhuinn. Tha an iùl seo a' toirt iomradh air ar modh-obrach ghearanan agus mar a nithear gearan. Tha e cuideachd ag innse dhuibh ciamar a làimhsicheas sinn ur gearan agus na dh'fhaodas sibh sùileachadh bhuainn.

DÈ TH' ANN AN GEARAN?

Tha sinn a' coimhead air gearan mar thaisbeanadh air mì-riarachas mu ar gnìomh no mu ar dith gnìomh, no mu dheidhinn na h-ìre seirbheis a tha sinn a' solarachadh no a tha ga sholarachadh às ar leth.

CÒ MU DHEIDHINN AS URRAINN DHOMH GEARAN?

Is urrainn dhut gearan mu nithean leithid:

- fàillingeadh no diùltadh air seirbheisean a liubhairt
- càileachd no ìre seirbheis easbhaidheach, no dàil mì-reusanta ann an solarachadh seirbheis
- mì-riarachas le aon de ar poileasaidhean no a bhuidh air neach
- fàillingeadh air lagh, modh-obrach no stiùireadh a chur an gnìomh gu ceart, ann an liubhairt sheirbheisean
- fàillingeadh air a' phròiseas rianachd iomchaidh a leantainn
- giùlan, làimhseachadh no seasamh ball den luchd-obrach no cunnradair (**ach a-mhàin** far a bheil rèiteachaidhean nan àite don chunnradair gu an gearan a làimhseachadh iad fhèin); no
- easaonta le co-dhùnadh, (**ach** far a bheil modh-obrach reachdail ann airson an co-dhùnadh sin a dhùbhlachadh, no pròiseas ath-thagraidh stèidhichte ga leantainn air feadh na roinne).

Dh'fhaodadh gum bi do ghearan an lùib barrachd air aon seirbheis no mu dheidhinn cuideigin ag obair às ar leth.

CÒ MU DHEIDHINN NACH URRAINN DHOMH GEARAN?

Tha cuid de nithean ris nach urrainn dhuinn dèiligeadh tro ar modh-obrach làimhseachaidh ghearanan. Tha iad sin a' gabhail a-steach:

- ciad iarrtas àbhaisteach airson seirbheis
- iarrtas airson airgeadh diolaidh a-mhàin
- cùisean a tha sa chùirt no a tha air an cluinntinn mar-thà le cùirt no triùnal (ma cho-dhùineas tu air gnìomh laghail a ghabhail, bu chòir dhut innse dhuinn oir chan urrainn beachdachadh air a' ghearannan fon phròiseas seo)

- easaonta le co-dhùnadh far a bheil modh-obrach reachdail airson an co-dhùnadh sin a dhùbhlachadh (leithid saorsa fiosrachaidh agus iarrtasan cothruim air cuspair) no pròiseas ath-thagraidh stèidhichte
- iarrtas thugainn gu gnìomhan buidhinn eile a rannsachadh, leithid comataidh ionaltraidh
- tagradh chun a' Choimisein bho chomataidh ionaltraidh no bho shealbhadair fearann ionaltraidh gus a dhearbhadh a bheil neach-earrannan air fàillingeadh air gèilleadh do riaghailtean ionaltraidh
- iarrtas airson fiosrachadh fo Achdan (Alba) Dìon Dàta no Saorsa Fiosrachaidh
- gearan le ball den luchd-obrach no gearan co-cheangailte ri cosnadh no trusadh luchd-obrach
- dragh air a thogail air an taobh a-staigh le ball den luchd-obrach (nach robh mu dheidhinn seirbheis a fhuair iad, leithid dragh innsireachd)
- oidhirp air gearan a chaidh a cho-dhùnadh roimhe fhosgladh a-rithist, no gearan fhaighinn air ath-bheachdachadh far a bheil sinn air ar co-dhùnadh deireannach a thoirt seachad mar-thà
- droch dhìol no casaidean gun shusbaint mun bhuidheann againn no mun luchd-obrach, far am biodh a leithid sin de ghnìomhan air an còmhdach le ar n-iùl Inbhean Giùlain; no
- dragh mu ghnìomhan no seirbheis buidhinn eile, far nach eil sinn an sàs sa chùis air dhòigh air bith (ach far a bheil am buidheann eile a' liubhairt sheirbheisean às ar leth).

Mas urrainn do mhodhan-obrach no còraichean ath-thagraidh eile do chuideachadh le fuasgladh fhaotainn air do dhraghan, bheir sinn seachad fiosrachadh agus comhairle gus do chuideachadh.

CÒ AS URRAINN GEARAN?

Is urrainn do neach sam bith a gheibh, a dh'iarras no air a bheil buaidh dìreach aig ar seirbheisean, gearan a dhèanamh. Tha seo a' gabhail a-steach riochdaire chuideigin nach eil riarachaidh leis an t-seirbheis againn (mar eisimpleir, neach-dàimh, caraid, tagradair no comhairliche). Ma tha thu a' dèanamh gearan às leth neach eile, feumaidh tu an cead sgrìobhte fhaighinn gu h-àbhaisteach. Feuch gun leugh thu an earrann air Faighinn Cuideachadh le do Ghearan a Dhèanamh.

CIA,AR A NÌ MI GEARAN?

Faodaidh tu gearan gu pearsanta san oifis againn, air a' fòn, ann an sgrìobhadh, air post-d no tron [foirm ghearanan](#) againn.

Tha e nas fhasa dhuinne dèiligeadh ri gearanan ma nì thu iad luath agus dìreach chun na seirbheis a tha na lùib. Mar sin, bruidhinn ri ball den luchd-obrach againn aig an t-seirbheis mu bheil thu a' gearan. An uair sin, faodaidh iad feuchainn ris a' chùis fhuasgladh.

Ann a bhith a' gearan, feuch gun innis thu dhuinn:

- do làn ainm agus fiosrachadh conaltraidh
- nas urrainn dhut de fhiosrachadh mun ghearan
- dè a tha air a dhol ceàrr; agus
- dè a' bhuil a tha thu a' sireadh

AR FIOSRACHADH CONALTRaidH

Faodaidh tu sgrìobhadh thugainn no tadhal oirnn aig:

Coimisean na Croitearachd
Taigh a' Ghlinne Mhòir
Rathad na Leacainn
Inbhir Nis
IV3 8NW

Nam bu mhath leat tadhal oirnn gu pearsanta, **FEUMaidH** tu àm a dhearbhadh an toiseach.

Fòn: **01463 663 439**
 Post-d: complaints@crofting.gov.scot
 Làrach-lìn: www.crofting.scotland.gov.uk

DÈ CHO FADA 'S A TH' AGAM GUS GEARAN A DHÈANAMH?

Gu h-àbhaisteach, feumaidh tu do ghearan a dhèanamh taobh a-staigh sia mìosan den:

- tachartas mu bheil thu airson gearain; no
- faighinn a-mach gu bheil adhbhar agad airson gearain.

Ann an suidheachaidhean neo-àbhaisteach, dh'fhaodadh gun urrainn dhuinn gabhail ri gearan taobh a-muigh na crìch ama. Ma tha thu a' faireachdainn nach bu chòir don chrìch ama beantainn don ghearan agad, feuch gun innis thu dhuinn carson.

DÈ THACHRAS NUAIR A NÌ MI GEARAN?

Innsidh sinn dhut an-còmhnaidh cò tha a' dèiligeadh rid ghearan. Tha dà Ìre sa mhodh-obrach gearain againn.

Ìre 1: A' Chiad Fhreagairt

Tha sinn ag amas air do ghearanan a fhreagairt luath (far an gabh sin a dhèanamh, nuair a dh'innseas tu dhuinn an toiseach mun chùis). Dh'fhaodadh seo a bhith a' ciallachadh leisgeul san spot agus mineachadh ma tha rudeigin air a dhol ceàrr gu soilleir, no gnìomh sa bhad gus an duilgheadas fhuasgladh.

Bheir sinn dhut ar co-dhùnadh aig Ìre 1 ann an còig latha obrach no nas lugha, mura h-eile suidheachadh neo-àbhaisteach an làthair.

Thoir an aire nach gabh seo a bhith comasach ach ann am beachdachadh air seòrsaichean sònraichte de ghearan. Ma tha gearan toinnte, feumaidh e barrachd rannsachaidh.

Mura h-eil thu riarichte leis an fhreagairt a bheir sinn dhut aig an Ìre seo, innsidh sinn dhut dè as urrainn dhut a dhèanamh an uair sin. Ma thogras tu, faodaidh tu do ghearan a thoirt gu Ìre 2. Feumaidh tu gu h-àbhaisteach iarraidh oirnn beachdachadh air do ghearan aig Ìre 2:

- taobh a-staigh sia mìosan den tachartas mu bheil thu airson gearan no faighinn a-mach gu bheil adhbhar gearain agad; no
- taobh a-staigh dà mhìos den fhreagairt aig Ìre 1 fhaighinn (ma tha seo nas deireannaich).

Ann an suidheachadh neo-àbhaisteach, dh'fhaodadh gum bi sinn comasach air gabhail ri gearan Ìre 2 an dèidh na crìch ama. Ma tha thu a' faireachdainn nach bu chòir don chrìch ama beantainn don ghearan agad, feuch gun innis thu dhuinn carson.

Ìre 2: Rannsachadh

Tha Ìre 2 a' dèiligeadh ri dà sheòrsa gearan: far a bheil an neach-ceannach a' fuireach mì-riarichte às dèidh Ìre 1 agus an fheadhainn aig a bheil feum soilleir air rannsachadh, agus mar sin air an làimhseachadh dìreach aig an ìre seo. Mura h-eil thu airson do ghearan a bhith air a làimhseachadh aig Ìre 1, faodaidh tu iarraidh oirnn a làimhseachadh aig Ìre 2 na àite.

Ann an cleachdadh Ìre 2:

- gabhaidh sinn ris a' ghearan agad taobh a-staigh trì làithean obrach
- daingnichidh sinn ar tuigse don ghearan a bhios sinn a' rannsachadh agus a' bhuil a thu a' sùileachadh
- feuchaidh sinn ris a' ghearan agad fhuasgladh far an urrainn dhuinn (ann an cuid de chùisean, dh'fhaodadh gum mol sinn modh-obrach eile airson fuasgladh ghearanan a chleachdadh, mar mheadhanachadh); agus
- far nach urrainn dhuinn do ghearan fhuasgladh, bheir sinn dhut làn fhreagairt cho luath 's a ghabhas, gu h-àbhaisteach taobh a-staigh 20 latha obrach.

Ma bheir an rannsachadh againn nas fhaide na 20 latha obrach, innsidh sinn sin dhut. Innsidh sinn dhut mu ar crìochan ama ùra agus cumaidh sinn fiosrachadh riut mu adhartas.

Dè Ma Tha Mi Fhathast Mì-riarichte?

An dèidh dhuinn ar co-dhùnadh deireannach a thoirt seachad, ma tha thu fhathast mì-riarichte le ar co-dhùnadh no leis an dòigh a làimhsich sinn do ghearan, faodaidh tu iarraidh air Ombudsman Seirbheisean Poblach na h-Alba (SPSO) coimhead ris.

Is e buidheann neo-eisimeileach a th' ann an SPSO a bhios a' rannsachadh ghearanan. Chan e seirbheis tagradaireachd no taic a th' anna (ach tha buidhnean eile as urrainn do chuideachadh le tagradaireachd no taic). Faodaidh tu iarraidh air SPSO coimhead ris a' ghearan agad, ma:

- tha thu air a dhol fad na slighe tro mhodh làimhseachaidh ghearanan Coimisean na Croitearachd

- tha nas lugha na 12 mìos an dèidh dhut fàs mothachail don chùis mu bheil thu airson gearan; agus
- nach eil a' chùis air a beachdachadh (no ga beachdachadh) sa chùirt.

Iarraidh an SPSO ort foirm ghearanan a lionadh agus lethbhreac de ar freagairt dheireannach don ghearan a sholarachadh. Faodaidh tu seo a dhèanamh air-loidhne aig www.spsso.org.uk/complain/form no gairm fòn gu Saor-fòn **0800 377 7330**.

Dh'fhaodadh gum bi thu airson taic no tagradaireachd neo-eisimeileach fhaotainn gus do chuideachadh ag adhartachadh do ghearain. Faic an earrann air 'Faighinn Cuideachadh le Dèanamh Do Ghearain'.

Is e fiosrachadh conaltraidh SPSO:

SPSO

Taigh Taobh na Drochaid
99 Rathad MhicDhòmhnail
Dùn Èideann
EH7 4NS

(nam bu mhath leat tadhal gu pearsanta, feumaidh tu àm a chur air dòigh ro-làimh).

Is e an seòladh saor-phost aca:

SAOR-PHOST SPSO

Saor-fòn: **0800 377 7330**
 Air-loidhne: www.spsso.org.uk/contact-us
 Làrach-lìn: www.spsso.org.uk

FAIGHINN CUIDEACHADH LE DÈANAMH DO GHEARAIN

Tha sinn a' tuigsinn gur dòcha nach eil thu comasach no deònach gearan a dhèanamh thu fhèin. Bidh sinn a' gabhail ri gearanan bho riochdaire neach a tha mì-riaraichte leis an t-seirbheis againn. Faodaidh sinn gearanan a ghabhail bho charaid, neach-dàimh, no tagradair, ma tha thu air do chead a thoirt dhaibh an gearan a dhèanamh dhut.

Faodaidh tu faighinn a-mach mu thagraidhean san sgìre agad le fios a chur gu Caidreachas Tagradaireachd Neo-eisimeileach na h-Alba:

Caidreachas Tagradaireachd Neo-eisimeileach na h-Alba

Fòn: **0131 510 9410**
 Làrach-lìn: www.siaa.org.uk

Gheibh thu a-mach mu chomhairlichean san sgìre agad tro Comhairle Shaoranach Alba:

Comhairle Shaoranach Alba

Làrach-lìn: www.cas.org.uk
 no faigh am biùro comhairle shaoranach ionadail agad san leabhar-fòn.

Tha sinn dealasach a thaobh ar seirbheis a dhèanamh furasta a cleachdadh le buill na coimhearsnachd uile. Ann an co-rèir ri ar dleasan co-ionannachd reachdail, nì sinn cinnteach an-còmhnaidh gum bi atharrachaidhean reusanta dèante gus do chuideachadh a' ruighinn agus a' cleachdadh ar seirbheisean. Ma tha duilgheadas agad a' cur do ghearan ann an sgrìobhadh, no gu bheil thu ag iarraidh an fhiosrachaidh seo ann an cànan no cruth eile, leithid clò mòr no Braille, feuch gun innis thu dhuinn gu pearsanta, cuir fios thugainn air 01463 663 439, eno post-d gu complaints@crofting.gov.scot.

AR FIOSRACHADH CONALTRIDH

Cuir fios thugainn aig:

Coimisean na Croitearachd
Taigh a' Ghlinne Mhòir
Rathad na Leacainn
Inbhir Nis
IV3 8NW

Nam bu mhath leat tadhal gu pearsanta, **FEUMaidh** tu àm a chur air dòigh ro-làimh.

Fòn: **01463 663 439**
Post-d: complaints@crofting.gov.scot
Làrach-lìn: www.crofting.scotland.gov.uk

Faodaidh sinn an iùl seo a thoirt dhuibh ann an cànanan agus fòrmatan eile (leithid clò mòr, claidinn agus Braille).

IÙL AITHGHEARR GU AR MODH-OBRAICH GHEARANAN

COMPLAINTS PROCEDURE

You can make your complaint in person, by phone, by email or in writing.

We have a **two-stage complaints procedure**. We will always try to deal with your complaint quickly. But if it is clear that the matter will need investigation, we will tell you and keep you updated on our progress.

STAGE 1: FRONTLINE RESPONSE

We will always try to respond to your complaint quickly, within **five working days** if we can.

If you are dissatisfied with our response, you can ask us to consider your complaint at Stage 2.

STAGE 2: INVESTIGATION

We will look at your complaint at this stage if you are dissatisfied with our response at Stage 1. We also look at some complaints immediately at this stage, if it is clear that they need investigation.

We will acknowledge your complaint within **three working days**.

We will confirm the points of complaint to be investigated and what you want to achieve.

We will investigate the complaint and give you our decision as soon as possible. This will be after no more than **20 working days** *unless* there is clearly a good reason for needing more time.

SCOTTISH PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN

If, after receiving our final decision on your complaint, you remain dissatisfied with our decision or the way we have handled your complaint, you can ask the SPSO to consider it.

We will tell you how to do this when we send you our final decision.

IÙL AITHGHEARR GU AR MODH GHEARANAN

MODH GHEARANAN

Faodaidh tu do ghearan a dhèanamh gu pearsanta, air a' fòn, air post-d no ann an sgrìobhadh.

Tha **modh ghearanan dà-ìre** againn. Feuchaidh sinn an-còmhnaidh ri dèiligeadh ri do ghearan gu luath. Ach ma tha e soilleir gum feum a' chùis a rannsachadh, innsidh sinn dhut agus cumaidh sinn fiosrachadh riut mu adhartas.

ÌRE A h-AON: FREAGAIRT AGHAIDH

Feuchaidh sinn an-còmhnaidh ri dèiligeadh ri do ghearan gu luath, taobh a-staigh còig làithean obrach mas urrainn dhuinn.

Mura h-eil thu riarachaidh leis an fhreagairt againn, faodaidh tu iarraidh oirnn beachdachadh air do ghearan aig Ìre 2.

ÌRE A TRÌ: RANNSACHADH

Coimheadaidh sinn ris a' ghearan agad aig an ìre seo ma tha thu mì-riarachaidh leis ar freagairt aig Ìre 1. Bidh sinn cuideachd a' coimhead ri cuid de ghearanan sa bhad aig an ìre seo, ma tha e soilleir gu bheil feum aca air rannsachadh.

Gabhaidh sinn ris a' ghearan agad **taobh a-staigh trì làithean obrach**.

Daingnichidh sinn na puingeann gearain a tha rin rannsachadh agus na tha thu airson a choileanadh.

Rannsaichidh sinn an gearan agus bheir sinn co-dhùnadh dhut cho luath 's a ghabhas. Bidh seo taobh a-staigh **20 latha obrach**, mura h-eil adhbhar soilleir gu bheil feum air barrachd ùine.

OMBUDSMAN SEIRBHEISEAN POBLACH NA h-ALBA

Ma tha thu fhathast mì-riarachaidh leis a' cho-dhùnadh againn, an dèidh dhut ar co-dhùnadh mun ghearan agad fhaighinn, no an dòigh sa bheil sinn air do ghearan a làimhseachadh, faodaidh tu iarraidh air an SPSO beachdachadh air.

Innsidh sinn dhut mar a nì thu seo nuair a chuireas sinn ar co-dhùnadh deireannach thugad.