TUSLA
An Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

TELL US

Polasaí Tusla maidir le hAiseolas agus Gearáin

Ainm an doiciméid	Tell Us – Policy for Feedback and Complaints
Uimhir Thagartha an Doiciméid	PPG 05/2021
Uimhir Leasúcháin	V2.
Dáta Faofa	Meán Fómhair 2021
An Chéad Dáta Leasúcháin Eile	Meán Fómhair 2023
Doiciméad arna Forbairt ag	An Stiúrthóireacht um Dearbhú Cáilíochta
Doiciméad arna Faomhadh ag	NPOC
Freagracht as an Fhorfheidhmiú	Gach aon fhostaí de chuid Tusla
Freagracht as Athbhreithniú agus Iniúchadh	Stiúrthóir Dearbhaithe Cáilíochta

Réamhrá

I Tusla - an Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach, táimid tiomanta na torthaí is fearr a chinntiú do leanaí, do theaghlaigh, do dhaoine aonair agus do phobail. Ceann de na bealaí a ndéanaimid é seo is ea éisteacht go cúramach le haiseolas agus le gearáin faoinár seirbhísí.

Is féidir leis an bhfaisnéis a fhaighimid ó aiseolas agus ó ghearáin cabhrú linn rudaí atá deacair a fheiceáil ón taobh istigh dár n-eagraíocht a aithint. Níos tábhachtaí fós, is féidir linn foghlaim ón bhfaisnéis seo agus athruithe a dhéanamh chun eispéiris ár seirbhísí a fheabhsú.

Ní rud lánroghnach é éisteacht le dearcaí daoine a bhfuil taithí acu ar sheirbhísí Tusla; is rud riachtanach é. Trí éisteacht, cinntítear go bhfuil seirbhísí Tusla níos dírithe ar dhaoine, níos freagraí agus níos éifeachtaí.

In obair Tusla feicimid cinntí an-mhaith do na leanaí, na daoine óga, na teaghlaigh agus na pobail a bhfuil baint acu lenár seirbhísí, nó a mbíonn tionchar ag na seirbhísí orthu. Tá sé tábhachtach foghlaim ó na samplaí seo de dhea-chleachtas agus iad a roinnt. Cuirimid fáilte roimh aiseolas nuair a bhí ár gcuid oibre cabhrach agus úsáideach d'úsáideoirí seirbhíse agus dóibh siúd timpeall orthu.

Bíonn amanna ann freisin nuair nach dtarlaíonn rudaí mar ba chóir dóibh, nó nuair a fhaighimid rudaí mícheart. Ag na hamanna sin, tá sé tábhachtach a rá go bhfuair muid mícheart iad agus iarracht a dhéanamh an scéal a leigheas.

Cuidíonn éisteacht lenár n-úsáideoirí seirbhíse agus idirphlé leo linn ár seirbhísí a fheabhsú agus cinntí níos fearr a dhéanamh. D'fhonn freagairt do shaincheisteanna agus foghlaim uathu táimid tiomanta:

- éisteacht agus a bheith ionbhách
- na saincheisteanna arna ardú a scrúdú agus a thuiscint
- tacú lenár n-úsáideoirí seirbhíse agus lenár gcomhghleacaithe
- freagairt do na saincheisteanna agus foghlaim uathu.

Tá sé mar aidhm againn an oiread gearán agus is féidir a réiteach ag an doras tosaigh, ag an leibhéal áitiúil, chomh tapa agus is féidir.

Trí oibriú le daoine ar an mbealach seo, tacaímid agus cothaímid caidreamh muiníneach agus measúil le húsáideoirí seirbhíse agus leis an bpobal. Tá an cur chuige seo lárnach dár luachanna - muinín, meas, cineáltas agus cumasú.

Bernard Gloster
POF

Clár Ábhar

1.0 Réamhrá 5

2.0 Raon Feidhme 7

3.0 Aiseolas a thabhairt agus gearán a dhéanamh 8

3.1 Bealaí chun aiseolas a thabhairt nó gearán a dhéanamh 8

3.2 Cad é aiseolas agus cé atá in ann é a thabhairt?8

3.3 Conas a dhéileálfaimid le haiseolas 9

3.4 Cad is gearán ann?9

3.5 Cé is féidir leis gearán a dhéanamh?9

3.6 Gearáin gan ainm 10

3.7 Cabhair le gearán a dhéanamh 10

3.8 Cad iad na Gearáin nach gclúdaíonn an Polasaí seo?10

3.9 Scála ama chun gearán a dhéanamh 11

3.10 Cad a tharlaíonn nuair a dhéantar Gearán?11

3.11 Moltaí agus Sásamh 13

3.12 Cad is Athbhreithniú Gearáin ann?14

3.13 Cad é an scála ama chun Athbhreithniú Gearáin a iarraidh?15

3.14 Cad a tharlaíonn nuair a iarrtar Athbhreithniú Gearáin?15

3.15 Cé atá in ann Athbhreithniú Gearáin a iarraidh?16

3.16 Oifig an Ombudsman agus Oifig an Ombudsman do Leanaí 17

3.17 Iompar míréasúnach ag daoine a dhéanann gearáin 17

3.18 Tacaíocht dóibh siúd a oibríonn dúinn 18

3.19 Gearáin faoi sholáthraithe seirbhíse 18

3.20 Príobháideacht, rúndacht agus toiliú 19

3.21 Cumarsáid 19

3.22 Ag foghlaim ó aiseolas agus gearáin 20

3.23 Doiciméid chomhlachaithe 20

4.0 Aguisíní 20

Aguisín a hAon: Róil agus Freagrachtaí 21

Aguisín a Dó: Conair/Próisis Mhalartacha 25

Aguisín a Trí: Sainmhínithe agus Léirmhínithe 27

Aguisín a Ceathair: Achoimre ar an bPróiseas Gearáin 31

1.0 Réamhrá

Is é an jab atá againn ag Tusla folláine agus torthaí na ndaoine seo a leanas a fheabhsú:

- leanaí
- daoine óga
- teaghlaigh
- daoine aonair
- pobail.

Ba mhaith linn a chinntiú go bhfuil ár seirbhísí ag obair go maith do na daoine a úsáideann iad. Caithfimid éisteacht le heipéireas daoine:

- a dhéanann teagmháil lenár seirbhísí
- a dtéann an bealach a sholáthraímid na seirbhísí seo i bhfeidhm orthu.

Ceann de na bealaí a dhéanaimid é seo ná trí aiseolas agus gearáin.

Éilíonn an dlí orainn nós imeachta gearán a bheith againn. Déanann sé é sin i gCuid 9 den Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013. Faoin reachtaíocht, agus de réir Chaighdeáin Náisiúnta HIQA, tá sé de cheart ag duine ar bith a úsáideann ár seirbhísí gearán a dhéanamh linn.

Deir an dlí freisin go gcaithfimid aird chuí a thabhairt ar leas is fearr an linbh faoi Chuid 2 den acht seo. Má dhéanann leanbh gearán nó má dhéanann duine gearán thar a cheann, ní mór dúinn a thuairimí a chur san áireamh.

Cuirimid fáilte roimh aiseolas freisin. Cuirfear na seirbhísí ábhartha ar an eolas maidir le haon aiseolas a fhaightear. Coinneoimid taifead de freisin ar ár gCóras Náisiúnta Bainistíochta Teagmhas (NIMS)

Tugann aon aiseolas nó gearán deis dúinn cáilíocht ár seirbhísí a fheabhsú agus ceachtanna a fhoghlaim ó aon bhotúin a dhéanaimid. Cinnteoimid:

- go bhfuil ár bhfoireann oilte chun aiseolas agus gearáin a láimhseáil
- go ndéileálfaidh ár bhfoireann le gearáin go cuí.

Uaireanta tugtar polasaí “Tell Us” ar pholasaí Tusla déileáil le haiseolas agus gearáin.

Déanaimid gach aiseolas agus gearán a fhaighimid a thaifeadadh ar rannán gearán Tusla den Chóras Náisiúnta Bainistíochta Teagmhas (NIMS). Soláthraíonn an córas NIMS ardán slán agus rúnda chun taifid ghearáin a choinneáil agus tugann sé deis dúinn anailís lárnach a dhéanamh ar shonraí gearán náisiúnta ó gach cearn den tír.

Ár gCroíluachanna

Tá sé mar aidhm againn gach aiseolas agus gearán a bhainistiú de réir ár gcroíluachanna.

Tacú lenár n-úsáideoirí seirbhíse

Tacóimid le leanaí, daoine óga agus a dteaghlaigh (agus aon daoine eile a dtéann seirbhísí Tusla i bhfeidhm orthu) a dtuairimí a chur in iúl maidir lenár seirbhísí ar bhealaí a bhraitheann sábháilte agus atá trédhearcach.

Aiseolas a spreagadh

Déanfaimid éasca é do leanaí, do dhaoine óga agus dá dteaghlaigh (agus d'aon duine eile a dtéann seirbhísí Tusla i bhfeidhm orthu) a dtuairimí a chur in iúl;

Éistfimid agus tabharfaimid freagra ar na tuairimí sin agus gníomhóimid orthu nuair is cuí.

Daoine a choinneáil suas chun dáta

Tar éis do dhaoine gearán a dhéanamh nó aiseolas a thabhairt dúinn, coinneoimid suas chun dáta iad ar an gcaoi a bhfuilimid á bhainistiú.

Faisnéis maidir le gearáin a bhainistiú

Déanaimid gach gearán a fhaighimid a thaifeadadh ar rannán gearán Tusla den Chóras Náisiúnta Bainistíochta Teagmhas (NIMS).

Gearáin a bhainistiú go maith

Trí ghearáin a bhainistiú go maith, tá sé mar aidhm againn:

- muinín inár seirbhísí a mhéadú
- meanma na foirne a chosaint
- muinín an phobail inár seirbhísí a thógáil.

Má dhéanann duine ar bith gearán linn, ní bheidh drochthionchar aige sin ar an tseirbhís a thugaimid dóibh.

2.0 Raon Feidhme

Tá an polasaí seo beartaithe le húsáid ag úsáideoirí seirbhíse, iad siúd a dtéann Tusla agus foireann Tusla i bhfeidhm orthu. In éineacht leis na doiciméid a ghabhann leis (féach cuid 3.23) agus oiliúint don fhoireann, tugann an polasaí seo breac-chuntas ar an gcaoi a ndéileáiltear le haiseolas agus gearáin.

Caithfidh gach ball foirne Tusla cloí leis an bpolasaí seo. Ní mór do gach gníomhaireacht a sholáthraíonn seirbhís thar ceann Tusla (féach cuid 3.19: Soláthróirí Seirbhíse) cloí leis freisin. Is féidir leat tuilleadh faisnéise a fháil ar róil agus freagrachtaí Foireann Tusla in **Aguisín a hAon.**

Tagann an Polasaí seo in ionad na bpolasaithe agus na nósanna imeachta aiseolais agus gearán uile a d'oibrigh Tusla roimhe seo.

Féadfaimid an doiciméad seo a leasú i bhfianaise riachtanas dlí nó rialála sa todhchaí. Beidh an leagan is nuashonraithe den pholasaí ar fáil ar láithreán gréasáin Tusla: https//www.tusla.ie/about/feedback-and-complaints/tell-us-publications/.

3.0 Aiseolas a thabhairt agus gearán a dhéanamh

3.1 Bealaí chun aiseolas a thabhairt nó gearán a dhéanamh

	Labhair le haon bhall foirne
	Ríomhphost: tellus@tusla.ie Nuair a gheobhaimid gearáin chuig an ríomhphost seo, tabharfaimid uimhir NIMS dóibh agus seolfaimid chuig an mbainisteoir seirbhíse ábhartha iad.
	Seol litir chuig láthair ar bith de chuid Tusla Faigh liosta dár láithreacha ar ár láithreán gréasáin www.tusla.ie
	Cuir glaoch ar d'oifig Tusla áitiúil (9am go 5pm Dé Luain-Dé hAoine) Féach ar láithreán gréasáin Tusla https://www.tusla.ie/get-in-touch/ Nó glaoigh ar 01 7718500, agus iarr glaoch ar ais ó bhall den Fhoireann Taithí Seirbhíse agus Aiseolais.

3.2 Cad é aiseolas agus cé atá in ann é a thabhairt?

Is féidir le duine ar bith aiseolas a sholáthar dúinn faoina dtaithí ar ár seirbhísí. Féadfaidh aon cheann díobh seo a leanas a bheith san aiseolas:

- ráitis
- moltaí
- tuairimí
- breathnuithe
- moladh nuair a dhéanaimid rudaí i gceart.

3.3 Conas a dhéileálfaimid le haiseolas

Cuirfimid moltaí, ráitis agus tuairimí ar aghaidh chuig an tseirbhís ábhartha. Ansin is féidir leis an tseirbhís áitiúil freagairt de réir mar is cuí. Déanaimid iad a thaifeadadh ar NIMS freisin.

3.4 Cad is gearán ann?

Gearán is ea nuair a deir duine éigin linn go bhfuil siad míshásta faoi rud éigin a rinneamar nó nár éirigh linn a dhéanamh, agus maíonn siad:

- go raibh sé
  éagórach nó
  míchuí agus
- go raibh drochthionchar aige orthu.

Deir an dlí go bhfuil gníomh míchothrom nó míchuí más rud é go bhfuil sé:

- déanta gan cead nó údarás cuí a bheith faighte
- déanta ar chúiseanna neamhriachtanacha
- mar thoradh faillí nó míchúraim
- bunaithe ar fhaisnéis mhícheart nó neamhiomlán
- go bhfuil an moladh idirdhealaitheach
- bunaithe ar chleachtas míchuibhiúil riaracháin
- ar aon slí eile i gcoinne riaracháin chóir nó fhónta.

Tógtar na catagóirí seo ón Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013.

3.5 Cé is féidir leis gearán a dhéanamh?

Is féidir le haon úsáideoir seirbhíse nó ball den phobal a mhaíonn gur caitheadh go míchothrom agus go diúltach leo nó go bhfuiltear ag caitheamh go míchothrom nó go diúltach leo, gearán a dhéanamh. Cuimsíonn sé seo leanaí agus daoine óga. Féadfaidh leanaí gearán a dhéanamh leo féin gan duine fásta a bheith leo.

Is féidir le tríú páirtí, cosúil le ball teaghlaigh nó ionadaí, gearán a dhéanamh thar ceann duine má tá údarás i scríbhinn acu gníomhú thar a gceann, nó, má chruthaíonn sé sin deacracht, go ndearnadh an t-údarás chun gníomhú a dhoiciméadú chun sástacht an bhaill foirne ábhartha.

Sa chás nach bhfuil an duine atá i dteideal gearán a dhéanamh cumasach chun amhlaidh a dhéanamh mar gheall ar aois, breoiteacht nó míchumas, is féidir leis na daoine seo a leanas gearán a dhéanamh thar ceann an duine sin:

- garghaol nó cúramóir an duine sin
- duine faoina bhfuil cúram gnóthaí an duine air de réir dlí, nó de réir cheapachán cúirte
- aon ionadaí dlíthiúil an duine
- aon duine eile ach toiliú an duine a bheith aige.

Sa chás nach bhfuil an duine a bhí i dteideal gearán a dhéanamh cumasach chun amhlaidh a dhéanamh toisc go bhfuil siad marbh, is féidir le garghaol nó cúramóir an duine gearán a dhéanamh thar a cheann.

3.6 Gearáin gan ainm

Go ginearálta, ní féidir linn gearáin gan ainm i gcoinne ball foirne ainmnithe a imscrúdú. Cuirfimid gearáin gan ainm ar aghaidh chuig an mbainisteoir ábhartha, áfach, a bhreithneoidh an bhfuil gá le measúnú riosca.

3.7 Cabhair le gearán a dhéanamh

Déanfaimid gach is féidir linn chun tacú le daoine a dhéanann gearán trí gach céim den phróiseas. Tá sé níos éasca dúinn freagra iomlán a thabhairt ar ghearáin agus iad i scríbhinn. Má theastaíonn cúnamh ó aon duine gearán a dhéanamh linn i scríbhinn, is féidir leo cabhair a fháil ó aon bhall dár bhfoireann Taithí Seirbhíse agus Aiseolais. Féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh leis an bhfoireann seo:

- ag tellus@tusla.ie
- trí ghlaoch ar fháiltiú corparáideach ar 01 7718500 agus glaoch ar ais a iarraidh.

3.8 Cad iad na Gearáin nach gclúdaíonn an Polasaí seo?

Deir an dlí go bhfuil roinnt cineálacha gearán ann nach féidir linn déileáil leo faoin bpolasaí seo. Is iad sin:

a) Ábhar atá, nó a bhí, faoi réir imeachtaí dlíthiúla os comhair cúirte nó binse
b) Ábhar atá, nó a bhí, ina ábhar achomhairc faoi alt 15 den Acht Oideachais (Leas) 2000
c) Ábhar a bhaineann le feidhmiú breithiúnais chliniciúil amháin ag duine atá ag gníomhú ar ár son

(ar mhaithe le soiléire, ní chuirtear breithiúnais maidir le hobair shóisialta ghairmiúil agus cúram sóisialta as an áireamh agus d'fhéadfadh siad a bheith faoi réir gearáin, féach Aguisín 3).

d) Gníomh arna dhéanamh againn ar chomhairle duine a fheidhmíonn breithiúnas cliniciúil amháin

e) Ábhar a bhaineann le hearcaíocht nó le ceapachán fostaí

f) Ábhar a bhaineann le téarmaí nó coinníollacha conartha fostaíochta

g) Ábhar a bhaineann le téarmaí nó coinníollacha conartha le comhairleoir faoi alt 55 den Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013

h) Ábhar a bhaineann leis na hAchtanna Leasa Shóisialaigh

i) Ábhar a d'fhéadfadh dochar a dhéanamh d'imscrúdú atá curtha i mbun ag an nGarda Síochána

j) Ábhar a tugadh os comhair aon nós imeachta gearán eile atá bunaithe faoin dlí

Tá roinnt gearán ann freisin nach mór déileáil leo faoi chonair agus/nó próisis mhalartacha; tá siad seo leagtha amach i **Aguisín a Dó.** Má chinneann Tusla go dtagann aon chuid de ghearán faoi cheann de na catagóirí seo agus nach féidir é a imscrúdú, scríobhfaimid chuig an duine a dhéanann an gearán chun iad a chur ar an eolas. Míneoimid cén fáth go bhfuil sé amhlaidh agus cabhróimid leo rochtain a fháil ar an bpróiseas is oiriúnaí.

3.9 Scála ama chun gearán a dhéanamh

Ní mór gearán a dhéanamh laistigh de 12 mhí:

- dáta an ghnímh nó an easpa gnímh a bhfuil tú ag gearán faoi, nó
- ón dáta ar tháinig tú ar an eolas faoin ngníomh nó faoin easpa gnímh.

Féadfaidh Oifigeach Gearán an teorainn ama chun gearán a dhéanamh a shíneadh i gcásanna eisceachtúla nó más rud é go measann sé go bhfuil sé ar mhaithe le leas an phobail amhlaidh a dhéanamh.

3.10 Cad a tharlaíonn nuair a dhéantar Gearán?

Céim 1: 'Réiteach áitiúil'

Nuair a dhéanann duine gearán linn, déanfaidh an fhoireann is oiriúnaí iarracht é a réiteach. Déanfaidh ár bhfoireann iarracht saincheisteanna a réiteach **laistigh de chúig lá oibre** ar bhonn áitiúil. Tugtar 'réiteach áitiúil' air seo agus is é atá mar aidhm againn. Is é atá i gceist le réiteach áitiúil ná nuair a dhéanann na daoine sin a bhfuil baint acu leis an ábhar imní iarracht teacht ar réiteach chun sástachta gach duine. Beidh aon bhall foirne atá faoi réir an ghearáin i gceist le réiteach áitiúil

chun nós imeachta cóir a chinntiú. I gcás nach n-aontaíonn na baill foirne lena mbaineann réiteach áitiúil a fháil, bogfaidh an t-ábhar go céim 2. I measc samplaí de réitigh áitiúla d'fhéadfadh faisnéis úsáideach a sholáthar, mínithe ar ghníomhartha nó leithscéal a ghabháil as earráid.

Céim 2: Atreorú chuig Oifigeach Gearán

Mura féidir réiteach áitiúil a fháil ar an ngearán, is féidir é a tharchur chuig Oifigeach Gearán. Caithfidh gach gearán a dhéantar ag céim 2 a bheith i scríbhinn nó doiciméadaithe chun sástacht an oifigigh ghearáin. Is féidir cúnamh chun gearán a chur i scríbhinn a lorg ó aon bhall foirne nó ball dár bhfoireann Taithí Seirbhíse agus Aiseolais. Nuair a bhíonn an gearán i scríbhinn, cabhraíonn sé lena chinntiú go bhfuil gach duine soiléir faoi cad í an fhadhb, agus seachnaíonn sé mearbhall níos déanaí. (Féach 3.7 le haghaidh conas teacht ar chúnamh.)

Nuair a dhéantar gearán a chur ar aghaidh nó a dhéanamh go díreach chuig Oifigeach Gearán, cinnfidh siad cibé an bhfuil sé oiriúnach dóibh a bheith ina nOifigeach Gearán nó mura bhfuil agus an féidir déileáil leis an ngearán faoin bPolasaí seo.

Ansin breithneoidh an tOifigeach Gearán an féidir réiteach ar an ngearán a éascú. Má mheasann oifigeach gearán gur féidir leis an gearán a réiteach cinnteoidh sé go n-aontóidh aon bhall foirne atá faoi réir an ghearáin le haon iarracht réitigh atá beartaithe, agus ar an gcaoi sin déantar nós imeachta cothrom a chinntiú. Déantar an cineál réitigh seo a chatagóiriú mar 'réiteach neamhfhoirmiúil' chun críocha bailithe sonraí. Más rud é nach féidir leis an Oifigeach Gearán réiteach a éascú toisc nach bhfuil an gearánach nó an fhoireann lena mbaineann aontaithe mar gheall ar an réiteach neamhfhoirmiúil atá beartaithe, bogfar an t-ábhar chuig imscrúdú ag céim 2. Tá 10 lá oibre ag Tusla ón ngearán a chur ar aghaidh go dtí an chéim seo den phróiseas, nuair a dhéanann an tOifigeach Gearán sannta an cinneadh seo a chur in iúl agus a mhíniú don ghearánach, i scríbhinn.

Sa chás go ndéanann Oifigeach Gearán cinneadh gearán a imscrúdú, bíonn 30 lá oibre aige chun an t-imscrúdú a chur i gcrích agus tuarascáil a chur ar fáil. Ba cheart don Oifigeach Gearán gach páirtí sa ghearán a chur ar an eolas laistigh de 20 lá oibre má tá moill le bheith ann; an chúis atá leis an moill; agus cathain a bheidh súil aige go gcuirfear an tuarascáil i gcrích. Ba cheart dó gach páirtí sa ghearán a nuashonrú gach 20 lá oibre ina dhiaidh sin go dtí go n-eiseofar an tuarascáil.

Nuair a bheidh an t-imscrúdú gearán críochnaithe ag an Oifigeach Gearán, seolfaidh sé a thuarascáil ina mbeidh a thorthaí, a chinntí agus a mholtaí chuig an duine a rinne gearán agus chuig na baill foirne ábhartha. Is iad seo a leanas na haon cinntí atá ar fáil d'Oifigeach Gearán:

- seasamh le gearán
- seasamh le gearán i bpáirt
- gan seasamh le gearán.

Tá an tOifigeach Gearán freagrach as gach gníomh agus cumarsáid sa chuid de NIMS a bhaineann le gearáin Tusla a thaifeadadh. Caithfidh sé an tuarascáil ar imscrúdú gearán a scaipeadh go cuí freisin. Féach https://www.tusla.ie/uploads/content/Tusla_Privacy_Notice_Poster_March_2019.pdf le haghaidh fógra príobháideachta Tusla ag míniú conas a phróiseálann Tusla sonraí agus cad iad na sonraí a phróiseáiltear.

Céim 3: Atreorú chuig Oifigeach Athbhreithnithe Gearán

Caithfear iarratais ar athbhreithniú ar mholadh a rinneadh i dtuarascáil ar imscrúdú gearáin a dhéanamh laistigh de 30 lá oibre ón uair a eisítear an tuarascáil ar imscrúdú gearán chuig an ngearánach.

Féadfaidh an chéim seo réiteach a thabhairt ar an ngearán, arna éascú ag an oifigeach athbhreithnithe gearán, más féidir, nó athbhreithniú ar mholtaí an ghearáin ón oifigeach athbhreithnithe gearán.

Tá Tusla tiomanta d'athbhreithniú a dhéanamh ar mholadh a dhéantar i dtuarascáil ar imscrúdú gearán laistigh de **20 lá oibre**.

3.11 Moltaí agus Sásamh

Nuair a bhíonn rud éigin mícheart mar thoradh ar rud éigin a rinneamar nó nach ndearnamar, tabharfaimid míniú chomh mionsonraithe agus is féidir agus leithscéal.

Táimid tiomanta rudaí a chur ina gceart. Nuair is féidir, déanfaidh an tOifigeach Gearán nó an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán moltaí freisin ag iarraidh an duine a chur ar ais sa riocht ina mbeadh siad dá mbeimis tar éis gníomhú i gceart.

Pléifidh an tOifigeach Gearán moltaí féideartha i gcónaí leis na daoine i Tusla a mbeadh orthu iad a chur i bhfeidhm chun a chinntiú go bhfuil siad réalaíoch agus indéanta.

Féadfaidh an tOifigeach Gearán moltaí a dhéanamh freisin chun feabhsúcháin a dhéanamh ar na seirbhísí a sholáthraíonn Tusla bunaithe ar aon fhoghlaim ón imscrúdú gearán.

Tá an duine a sainaithníodh sa tuarascáil ar imscrúdú gearán mar an duine atá freagrach as aon mholtaí a chur i bhfeidhm, freagrach as an ngearánach a chur ar an eolas faoi dhul chun cinn chur i bhfeidhm na moltaí laistigh de 30 lá oibre ó eisítear tuarascáil an Oifigigh Ghearáin agus gach 20 lá ina dhiaidh sin de réir mar is ábhartha.

3.12 Cad is Athbhreithniú Gearáin ann?

Má bhíonn duine míshásta le moladh a rinneadh i dtuarascáil ar imscrúdú gearán, tá sé de cheart aige athbhreithniú a iarraidh ar mholtaí an Oifigigh Ghearáin. Déanann Oifigeach Athbhreithnithe Gearán an t-athbhreithniú seo.

Ba cheart go leagfadh iarratas foirmiúil ar athbhreithniú gearán amach cén moladh, nó moltaí, ar mhaith leis an ngearánach go ndéanfadh muid athbhreithniú air, agus ar na forais atá siad ag iarraidh an athbhreithnithe.

Is féidir iarraidh go seolfaí athbhreithniú gearán chuig an Stiúrthóir Seirbhíse nó an Bainisteoir Náisiúnta ábhartha.

Féach an liosta is nuashonraithe ar Láithreán Gréasáin Tusla - https://www.tusla.ie/get-in-touch/service-directors/.

Faisnéis teagmhála náisiúnta Tusla	
Seoladh Foireann Taithí Seirbhíse & Aiseolais Tusla - An Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach Áras Brunel An Ceantar Theas Bóthar Eoin Thiar Baile Átha Cliath D08 X01f	**Ríomhphost** tellus@tusla.ie

Seolann ceanncheathrú náisiúnta Tusla aon iarratais ar athbhreithnithe a fhaigheann sé, go díreach chuig an Stiúrthóir Seirbhíse nó an Bainisteoir Náisiúnta iomchuí.

Cathain is féidir le hOifigeach Athbhreithnithe Gearán moladh a athbhreithniú?

Is féidir le hOifigeach Athbhreithnithe Gearán athbhreithniú a dhéanamh ar mholadh níos luaithe más rud é, go maítear,:

- go ndearnadh an moladh gan cead nó údarás cuí a bheith faighte
- go ndearnadh an moladh ar chúiseanna neamhriachtanacha
- go ndearnadh an moladh bunaithe ar fhaisnéis mhícheart nó neamhiomlán
- go bhfuil an moladh idirdhealaitheach
- go ndearnadh an moladh bunaithe ar fhionnachtana éagóracha nó míchuí
- go bhfuil an moladh neamhréir leis na torthaí
- do ndearnadh an moladh bunaithe ar chinneadh a bhí éagórach nó míchuí

Féadfaidh an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán athbhreithniú a dhéanamh ar mholadh freisin má mhaítear:

- go raibh coinbhleacht leasa ann ag céim an imscrúdaithe gearán
- nár leanamar an próiseas gearán
- nár leanamar an próiseas cuí.

Tá na rialacha seo bunaithe ar na forais le haghaidh gearán a leagtar amach sa dlí agus i dTreoir an Ombudsman maidir le Caighdeáin an Dea-Chleachtais do Sheirbhísigh Phoiblí, 2002.

3.13 Cad é an scála ama chun Athbhreithniú ar Ghearán a iarraidh?

Caithfear iarratais ar athbhreithniú ar ghearán a dhéanamh laistigh de 30 lá oibre ón uair a eisítear an tuarascáil ar imscrúdú gearán chuig an ngearánach.

Féadfaidh Oifigeach Athbhreithnithe Gearán an teorainn ama seo a leathnú, áfach:

- in imthosca speisialta, nó
- má mheasann sé gur chun leasa an phobail é amhlaidh a dhéanamh.

Má iarrann tú athbhreithniú, de ghnáth ní chuirfimid na moltaí i bhfeidhm go dtí go mbeidh an t-athbhreithniú críochnaithe, mura n-iarrann an gearánach a mhalairt agus má aontaíonn an tOifigeach Athbhreithnithe, i gcomhairle leis na baill foirne ábhartha.

3.14 Cad a tharlaíonn nuair a iarrtar Athbhreithniú ar Ghearán?

Nuair a fhaigheann Oifigeach Athbhreithnithe Gearán iarratas maidir le hathbhreithniú ar ghearán socróidh sé cibé an bhfuil sé oiriúnach dó a bheith ina nOifigeach Athbhreithnithe Gearán ar dtús agus más féidir leis, cinnfidh sé ansin cibé an féidir déileáil leis an athbhreithniú faoin bPolasaí.

Ansin breithneoidh an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán an féidir réiteach ar an ngearán a éascú.

Murar féidir leis an Oifigeach Athbhreithnithe Gearán réiteach a éascú ar na saincheisteanna arna n-ardú, a bhfuil an gearánach agus na páirtithe foirne araon sásta leis, déanfaidh sé athbhreithniú. Féadfaidh an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán a chinneadh freisin cibé an bhfuil imscrúdú nua ar ghearán oiriúnach agus a iarraidh go dtarlóidh sé seo. Féach an chuid dar teideal “Moltaí ar athbhreithnithe gearán” in *Nósanna Imeachta d’Oifigigh Athbhreithnithe Gearán* le haghaidh tuilleadh faisnéise.

Tá 20 lá oibre ag Tusla ón iarraidh ar athbhreithniú chun an t-athbhreithniú a chur i gcrích. Cuimsíonn sé seo an t-am a ghlacann sé ar an Oifigeach Athbhreithnithe a chinneadh cibé an bhfuil forais ann le hathbhreithniú a dhéanamh agus é seo a chur in iúl don ghearánach, i scríbhinn. Cuirfear baill foirne

atá ina bpáirtithe sa ghearán agus an t-oifigeach gearán ábhartha ar an eolas freisin.

Ba cheart go dtógfadh an chéim athbhreithnithe 20 lá oibre san iomlán.

Ba cheart don Oifigeach Athbhreithnithe Gearán an gearánach a chur ar an eolas laistigh de 20 lá oibre:

- más rud é go mbeidh moill i gceist
- an chúis atá leis an moill
- agus cathain a bheidh súil aige go gcuirfear an tuarascáil i gcrích.

Ba cheart dó an gearánach a nuashonrú gach 20 lá oibre ina dhiaidh sin go dtí go mbeidh an tuarascáil críochnaithe.

Déanfaidh an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán cinneadh cibé an raibh an moladh nó na moltaí oiriúnach.

Féadfaidh an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán:

- seasamh leis an moladh bunaidh
- an moladh bunaidh a athrú
- moltaí nua a dhéanamh.

Cuirfidh an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán an tuarascáil ar fáil don ghearánach agus do bhaill foirne ábhartha.

3.15 Cé atá in ann Athbhreithniú Gearán a iarraidh?

Féadfaidh an duine a rinne an gearán bunaidh athbhreithniú ar ghearán a iarraidh.

Má dhéantar an iarraidh ar athbhreithniú gearán thar ceann duine eile, ní mór dúinn comhaontú an duine sin a bheith againn sular féidir linn athbhreithniú a dhéanamh. Ní mór an t-údarás seo chun gníomhú a dhoiciméadú chun sástacht an oifigigh athbhreithnithe gearán.

Sa chás go bhfuil ball foirne míshásta le toradh imscrúdaithe gearán tá an nós imeachta casaoide foirne ar fáil dóibh.

3.16 Oifig an Ombudsman agus Oifig an Ombudsman do Leanaí

Má bhíonn gearánach míshásta riamh le haon bhearta a glacadh nó moltaí a rinneadh mar fhreagairt ar ghearán, ag céim ar bith den phróiseas, tá sé de cheart aige teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman nó le hOifig an Ombudsman do Leanaí de réir mar is cuí.

Oifig an Ombudsman do Leanaí	
Seoladh Oifig an Ombudsman do Leanaí Teach na Mílaoise 52-56 Sráid na Trá Mhór Baile Átha Cliath 1 D01 F5P8 Éire	**Láithreán Gréasáin** www.oco.ie **Ríomhphost** ococomplaint@oco.ie **Saorghlao** 1800 20 20 40
Oifig an Ombudsman	
Seoladh 6 Ardán Phort an Iarla Baile Átha Cliath 2 D02 W773	**Teileafón** 01 639 5600 **R-phost do ghearáin** complaints@ombudsman.ie **Láithreán Gréasáin** https://www.ombudsman.ie

3.17 Iompar míréasúnach ag daoine a dhéanann gearáin

Creidimid go bhfuil sé de cheart ag na daoine a dhéanann gearán éisteacht, tuiscint agus meas fháil. Táimid ag súil go gcaithfidh duine ar bith a dhéanann gearán caitheamh le baill foirne le meas agus go réasúnach. I líon beag cásanna, bíonn iompar duine atá ag gearán míréasúnach. Sna cásanna sin, féadfaimid an nós imeachta a chur i bhfeidhm inár ndoiciméad: 'Treoir maidir le déileáil le hiompar míréasúnach gearánach'. Is féidir leat an doiciméad seo a fheiceáil ar ár láithreán gréasáin: www.tusla.ie.

3.18 Tacaíocht dóibh siúd a oibríonn dúinn

Iarraimid agus táimid ag súil go gcabhróidh gach duine atá ag obair dúinn linn gearáin a réiteach agus a chinntiú go ndéanaimid imscrúduithe gearán iomlána agus cothroma nuair is gá dúinn.

Nuair a dhéantar gearán faoi bhall foirne, cúramóir altrama, oibrí deonach nó mac léinn, tá sé de cheart acu a bheith ag súil:

- go nglacfar le nós imeachta cóir agus próiseas cuí
- go gcaithfear leis nó léi le dínit agus le meas
- go bhfeicfidh sé nó sí an gearán a rinneadh ina leith agus aon fhaisnéis eile a bhaineann leis nó léi.

Sula gcuirfimid an tuarascáil ar imscrúdú gearán i gcrích, tá sé de cheart ag duine a ndearnadh gearán ina leith freagra a thabhairt ar an ngearán. Tá sé de cheart aige freisin:

- freagra a thabhairt ar aon torthaí nó moltaí a bhaineann leo
- tacaíocht a fháil ó dhuine iomchuí (m.sh. ionadaí ceardchumainn)

Le linn an phróisis ghearáin, dírímid ar na saincheisteanna a réiteach agus ní ar an milleán a shannadh.

Aithnímid gur féidir le strus a bheith mar chuid d'imscrúdú gearán nó d'athbhreithniú gearán agus aithnímid freisin, más gá, go bhféadfadh atreorú chuig próisis ghníomhaireachta eile m.sh. bainistíocht líne, casaoidí nó próisis araíonachta a bheith i moltaí imscrúdaithe ar ghearán.

Ní mór d'aon bhainisteoir atá ina ábhar gearáin a chur ar an eolas faoi líonraí tacaíochta mar an Clár Cúnaimh d'Fhostaithe agus faoi dhaoine atá ar fáil chun cabhrú leo tríd an bpróiseas gearán, ag a mbainisteoir líne.

3.19 Gearáin faoi sholáthraithe seirbhíse

Caithfidh gníomhaireachtaí a sholáthraíonn seirbhísí ar ár son an polasaí seo a úsáid nó a nós imeachta féin a bheith acu chun gearáin a bhainistiú. Ní mór go mbeadh a nós imeachta comhaontaithe linn ina gcomhaontú leibhéal seirbhíse. Is iad foireann na ngníomhaireachtaí sin a bhainistíonn na gearáin seo.

Caithfidh gach soláthróir seirbhíse tuairisc a thabhairt do Tusla gach bliain faoi na gearáin a fhaigheann siad.

3.20 Príobháideacht, rúndacht agus toiliú

Caithfimid leis an bhfaisnéis phearsanta agus na sonraí go léir a chuirtear ar fáil dúinn faoi rún agus stórálfaimid go sábháilte iad. Úsáidfimid agus coinneoimid an fhaisnéis seo chun déileáil leis an ngearán. Ó am go ham, úsáidimid faisnéis ghearáin chun staitisticí a thiomsú, tuarascálacha a scríobh agus foghlaim a chur i bhfeidhm. Ní dhéanfaimid é sin ach ag úsáid faisnéise nach n-aithníonn duine ar bith.

Tá an comhad gearáin ar leithligh ó chomhad cáis úsáideora seirbhíse nó comhad pearsanra ball foirne.

Ní roinnfimid faisnéis phearsanta faoi ghearáin le gníomhaireachtaí eile mura bhfuil toiliú againn déanamh amhlaidh, nó má cheadaítear dúinn déanamh amhlaidh faoin dlí.

Nuair a phróiseálaimid faisnéis phearsanta, comhlíonfaimid an reachtaíocht ábhartha uile maidir le cosaint sonraí agus dlíthe ábhartha eile.

Nuair a fhaigheann Tusla gearán, bíonn bunús dlí ag Tusla le himscrúdú a dhéanamh ach féachfaidh sé i gcónaí le bheith ag obair i gcomhar le gearánaigh. Má tá duine ag gearán thar ceann duine eile, áfach, ní mór dúinn a dhearbhú go bhfuil údarás ag an duine a dhéanann an gearán gníomhú thar a cheann. Nuair a bheidh an t-údarás seo gníomhú thar a cheann bunaithe, is ar Tusla atá an oibleagáid reachtach an gearán a phróiseáil.

Cé nach dteastaíonn tacaíocht ó dhuine fásta ó leanaí agus ó dhaoine óga chun gearán a dhéanamh, is é an cleachtas is fearr é agus de réir nós imeachta cosanta Tusla dúinn a mhíniú, roimh ré, cad iad na gníomhaíochtaí a dhéanfaimid le daoine óga agus cén fáth. Ba chóir dúinn é seo a mhíniú do:

- leanaí
- daoine óga
- a dtuismitheoirí
- cúramóirí / caomhnóirí

3.21 Cumarsáid

Tá cóipeanna dár bpolasaithe agus dár nósanna imeachta chun déileáil le haiseolas agus le gearáin ag ár seirbhísí uile. Tá faisnéis agus acmhainní cothrom le dáta ar ár láithreán gréasáin maidir leis an gcaoi a láimhseáilimid aiseolas agus gearáin: www.tusla.ie. Meabhraímid ár bpolasaí gearán agus conas é a úsáid go rialta do dhaoine a úsáideann ár seirbhísí agus dóibh siúd a mbíonn tionchar ag ár seirbhísí orthu.

3.22 Ag foghlaim ó aiseolas agus gearáin

Tuairiscíonn ár Stiúrthóireacht um Dhearbhú Cáilíochta gach bliain ar an bhfaisnéis a bhailímid faoi aiseolas agus gearáin. Tabharfar tuairisc freisin ar anailís ar na sonraí atá ar fáil. Tá sé mar aidhm ag an stiúrthóireacht an úsáid is fearr a bhaint as faisnéis maidir le gearáin chun seirbhísí a fheabhsú agus foghlaim foirne. Sa chomhthéacs sin, féadfaidh an Príomhoifigeach Feidhmiúcháin, an Stiúrthóir Seirbhísí agus Comhtháthaithe nó an Stiúrthóir um Dhearbhú Cáilíochta athbhreithniú cáis nó athbhreithniú anailíse córais a thionscnamh i gcás go bhfuil siad den tuairim go bhfuil gá leis. Déanfaidh ár Stiúrthóireacht um Dhearbhú Cáilíochta athbhreithniú ar an bpolasaí seo gach dhá bhliain.

3.23 Doiciméid chomhlachaithe

Tá cáipéisí a bhaineann leis an bPolasaí seo ar fáil ar ár láithreán gréasáin ag:

- https://www.tusla.ie/about/feedback-and-complaints/tell-us-publications/

Tá Caighdeáin agus Rialacháin Bhainteacha ar fáil ar ár láithreán gréasáin ag:

- https://www.tusla.ie/publications/

4.0 Aguisíní

- Aguisín a hAon: Róil agus Freagrachtaí
- Aguisín a Dó: Conair / Nósanna Imeachta Malartacha
- Aguisín a Trí: Sainmhínithe agus Léirmhínithe
- Aguisín a Ceathair: Achoimre ar an bPróiseas Gearán

Aguisín a hAon: Róil agus Freagrachtaí

An Príomh-Oifigeach Feidhmiúcháin

Caithfidh an Príomhoifigeach Feidhmiúcháin a chinntiú:

- go gcomhlíonaimid Cuid 9 den Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013
- go ndéantar gach aiseolas agus gearán leis an ngníomhaireacht a bhainistiú.

Stiúrthóir Seirbhísí agus Comhtháthaithe

Caithfidh an Príomhoifigeach Oibríochtaí agus Cinn Stiúrthóireachtaí a chinntiú:

- go ndéantar gach aiseolas agus gearán ina réimse féin a bhainistiú
- go bhfuil go leor Oifigeach Gearán agus Oifigeach Athbhreithnithe Gearán ina stiúrthóireachtaí chun déileáil go héifeachtúil le haiseolas agus gearáin
- do ndéantar gach aiseolas agus gearán chuig rannán gearán Tusla de NIMS a thaifeadadh
- go gcuirtear moltaí don réimse a bhainistíonn siad i bhfeidhm.

Cinn na Seirbhísí Náisiúnta agus Stiúrthóirí Seirbhíse

Ní mór do Chinn Seirbhísí Náisiúnta agus Stiúrthóirí Seirbhíse a chinntiú:

- go ndéantar aiseolas agus gearáin ina raon feidhme freagrachta a bhainistiú
- go bhfuil go leor Oifigeach Gearán agus Oifigeach Athbhreithnithe Gearán ann chun déileáil go héifeachtúil le haiseolas agus gearáin faoi na seirbhísí a bhainistíonn siad
- go gcuirtear moltaí a bhaineann lena seirbhís i bhfeidhm agus go ndéantar iad a thaifeadadh sa chuid de NIMS a bhaineann le gearáin Tusla

Bainisteoirí Seirbhíse

Caithfidh Bainisteoirí Seirbhíse a chinntiú go bhfuil an Polasaí curtha i bhfeidhm sa tseirbhís a bhainistíonn siad.

Caithfidh siad a chinntiú freisin:

- go ndéantar faisnéis aiseolais agus gearán a thaifeadadh sa chuid de NIMS a bhaineann le gearán Tusla
- go bhfaigheann baill foirne oiliúint maidir le gearáin a láimhseáil agus rannán gearán de chuid NIMS a bhaineann le Tusla a úsáid nuair is gá
- réiteach áitiúil gearán a chur chun cinn
- go bhfuil a fhios ag daoine a úsáideann ár seirbhís faoinár nósanna imeachta gearáin agus aiseolais
- tá cóipeanna d'ábhair aiseolais agus ghearáin ar fáil do dhaoine a úsáideann ár seirbhísí i ngach suíomh.

Caithfidh Bainisteoirí Seirbhíse a bheith ar an eolas faoi thorthaí an ghearáin agus na moltaí maidir lena seirbhísí nó le haghaidh baill foirne. Caithfidh siad cur i bhfeidhm na moltaí seo a bhainistiú.

Caithfidh Bainisteoirí Seirbhíse a chinntiú freisin go gcuirtear daoine atá ag gearán le Tusla ar an eolas faoin gcaoi a bhfuil na moltaí seo á gcur i bhfeidhm.

Gach Ball Foirne

Caithfidh gach ball foirne spreagadh a thabhairt do daoine a úsáideann ár seirbhís chun aiseolas a thabhairt faoina dtaithí.

Nuair is féidir, caithfidh baill foirne oibriú chun aon ghearán a dhéantar go díreach leo a réiteach.

Caithfidh baill foirne cabhrú le húsáideoirí seirbhíse an próiseas nó an fhoireann chuí a aimsiú agus a úsáid chun a gceist a réiteach.

Caithfidh an fhoireann comhoibriú le:

- réiteach gearán
- imscrúdú gearán
- próiseas athbhreithnithe gearán.

Ní mór don fhoireann a chinntiú go ndéantar gach aiseolas agus gearán a thuairiscítear dóibh a thaifeadadh ar rannán gearán Tusla ar NIMS.

Oifigigh Gearán

Ní mór d'Oifigigh Gearán mionsonraí aon ghearáin a shoiléiriú leis an duine a dhéanann an gearán.

Caithfidh siad cinneadh a dhéanamh an féidir leo a bheith ina nOifigeach Gearán agus an féidir déileáil leis an ngearán faoin bpolasaí gearán sin.

Ní mór d'Oifigigh Gearán freisin:

- cabhrú le haon ghearán a tharchur chuig duine nó rannán difriúil más iomchuí
- réiteach a éascú nó gearán a imscrúdú
- cuir in iúl do bhall foirne an bhfuil gearán á dhéanamh faoi.

Ní mór d'Oifigigh Gearán insint don duine a dhéanann an gearán, agus d'aon bhall foirne atá i gceist, faoi dhul chun cinn réiteach nó imscrúdú an ghearáin. Caithfidh siad baill foirne a chur ar an eolas faoi thorthaí agus moltaí agus am a thabhairt dóibh freagra a thabhairt.

Ní mór d'Oifigigh Gearán cinneadh a dhéanamh, bunaithe ar thorthaí, maidir lenar cheart:

- seasamh le gach saincheist sa ghearán
- gan seasamh le gach saincheist sa ghearán
- seasadh go páirteach le gach saincheist sa ghearán.

Ní mór d'Oifigigh Gearán moltaí a dhéanamh, bunaithe ar na torthaí, maidir le gach saincheist a ndéantar gearán ina leith. Caithfidh siad a chinntiú go bhfuil na moltaí:

- sonrach
- intomhaiste
- indéanta
- réalaíoch
- fráma ama tugtha ina leith.

Ní mór d'Oifigigh Gearán tuarascáil a tháirgeadh ar aon imscrúdú gearán a rinneadh agus cóip a thabhairt don ghearánach agus do bhaill foirne ábhartha. Mura bhfuil duine ar liosta na tuarascála, ach go bhfuil sé freagrach as na moltaí a chur i bhfeidhm, caithfidh an tOifigeach Gearán a chinntiú go bhfaigheann sé cóip den tuarascáil freisin.

Caithfidh an tOifigeach Gearán a chinntiú go ndéantar gach rud a dhéantar chun imscrúdú gearán a réiteach a thaifeadadh ar rannán gearán Tusla ar NIMS.

Caithfidh siad a chur in iúl do dhuine ar bith a dhéanann gearán go bhfuil sé se cheart aige gach ceann díobh seo a leanas a dhéanamh:

- athbhreithniú gearán a iarraidh
- teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman do Leanaí
- teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman.

Oifigigh Athbhreithnithe Gearán

Caithfidh Oifigigh Athbhreithnithe Gearán cinneadh a dhéanamh an féidir leo a bheith ina nOifigeach Athbhreithnithe Gearán agus an féidir leo an gearán a athbhreithniú. Mura féidir leo, cabhraíonn siad leis an duine a dhéanann an gearán a tharchur chuig oifigeach, conair nó próiseas athbhreithnithe gearán eile.

Ní mór d'Oifigigh Athbhreithnithe Gearán na hOifigigh Gearán a chur ar an eolas faoin athbhreithniú gearán.

Faigheann Oifigigh Athbhreithnithe Gearán amach cé na moltaí sa tuarascáil ar mhaith leis an duine atá ag déanamh an ghearáin athbhreithniú a dhéanamh orthu agus cén fáth.

Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an tuarascáil ar imscrúdú gearán, déanann Oifigigh Athbhreithnithe Gearán cinneadh maidir lenar cheart:

- seasamh leis na moltaí seo
- na moltaí a athrú
- moltaí nua a dhéanamh, nó
- a mholadh go ndéanfar imscrúdú nua ar ghearán.

Cuireann Oifigigh Athbhreithnithe Gearán baill foirne ar an eolas faoi aon thorthaí agus moltaí a bhaineann leo agus tugann siad am dóibh freagra a thabhairt.

Scríobhann Oifigigh Athbhreithnithe Gearán tuarascáil ar athbhreithniú gearán agus scaiptear í ar na baill foirne chuí agus an duine a bhfuil an gearán á dhéanamh aige. Déanann siad cinnte go ndéantar aon rud a dhéantar chun an gearán a réiteach, agus/nó an t-athbhreithniú gearán, a thaifeadadh chuig rannán gearán Tusla ar NIMS Cuireann Oifigigh Athbhreithnithe Gearán in iúl don duine a bhfuil an gearán á dhéanamh aige go bhfuil sé de cheart aige teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman do Leanaí nó le hOifig an Ombudsman nó iad araon.
An Stiúrthóireacht um Dearbhú Cáilíochta
Caithfidh an Stiúrthóireacht um Dearbhú Cáilíochta a chinntiú go ndéantar gearáin a bhainistiú ar bhealach a oibríonn go maith agus ar chaighdeán maith. Caithfidh siad struchtúir a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm chun a chinntiú go bhfoghlaimíonn Tusla ó ghearáin.

Aguisín a Dó: Conair/Próisis Mhalartacha

Sonraí na Saincheiste	Polasaí, Nós Imeachta, Treoirlínt nó Reachtaíocht le leanúint
Imní maidir le cosaint nó leas linbh (lena n-áir. aon líomhain mí-úsáide i gcoinne ball foirne)	Caithfear iad a tharchur chuig na Seirbhísí Cosanta Leanaí le go ndéileálfar leo de réir 'Tús Áite do Leanaí'.
Saincheisteanna a bhaineann le mí-iompar gairmiúil nó leis an oiriúnacht chun cleachtadh (ciallaíonn oiriúnacht chun cleachtadh cumas ball foirne a bpost a dhéanamh go sábháilte agus go héifeachtach. **Gearáin ón bhfoireann maidir le hiompar míchuí baill foirne eile san áit oibre**	Cuir ar aghaidh chuig an mbainisteoir cuí chun déileái leis i gcomhréir le cuid de na nithe seo a leanas nó iad go léir: • Nós Imeachta Casaoide & Araíonachta • Dínit ag an Obair • Trust in Care • An tAcht um Ghairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh • Acht na nAltraí 1985.
Líomhaintí faoi chionta áirithe a dhéantar in aghaidh leanaí agus daoine leochaileacha, mar a shonraítear i Sceideal 1 den Acht um Cheartas Coiriúil (Faisnéis faoi Chionta in aghaidh Leanaí agus Daoine Soghonta a Choimeád Siar)	Caithfear iad a chur ar aghaidh chuig an nGarda Síochána
Teagmhais (cliniciúil nó neamh-chlinici úil)	Polasaí agus Nós Imeachta Bainistíochta Teagmhas Tusla.
Nochtuithe Cosanta	Polasaí agus Nós Imeachta um Nochtuithe Cosanta
Gearáin i gcoinne an phróisis AD/earcaíochta	Cuir ar aghaidh é chuig an mbainisteoir ábhartha/AD chun déileáil leis an ngearán i gcomhréir le cuid de na nithe seo a leanas, nó i gcomhréir leo go léir • Dínit ag an Obair • Nósanna Imeachta Casaoide agus Araíonachta • Cóid Chleachtais CPSA.

Gearáin a dhéanann baill foirne i gcoinne baill foirne eile	Polasaí maidir leis an Dínit san Ionad Oibre Nós Imeachta Gearán agus Araíonachta.

Iarrataí ar Athbhreithnithe ar chinntí déanta faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 2014	An tAcht um Shaoráil Faisnéise 2014
Gearáin maidir le sáruithe Cearta Cosanta Sonraí	Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988, 2003 & 2018. Rialacháin Ghinearálta um Chosaint Sonraí 2016.
Gearáin faoi sholáthraithe Seirbhísí Luathbhlianta	Atreorú chuig Cigireacht na Luathbhlianta Faisnéis Gan Iarraidh
Iarraidh achomharc a dhéanamh i gcoinne cinnidh a rinneadh faoi phróiseas eile	Déan tagairt don mheicníocht achomhairc nó athbhreithnithe ábhartha don phróiseas ar leith.
Faisnéis nach dtugann aon chonair eile aghaidh uirthi	Cuir ar aghaidh chuig an mbainisteoir ábhartha é agus breithneoidh sé an bhfuil aon ghníomh de dhíth.

Aguisín a Trí: Sainmhínithe agus Léirmhínithe

Sa Pholasaí seo, tá na bríonna seo a leanas leis na téarmaí seo a leanas:

Gníomhaíocht

Sainmhíníonn alt 60 den Acht um Leanaí agus an Teaghlach 2013 'gníomhaíocht' mar aon ní a rinneadh nó a mainníodh a dhéanamh.

Is féidir le gníomhaíocht a bheith ina ghníomh nó ina chinneadh.

Toradh díobhálach

Is éard is toradh díobhálach ná toradh:

- a fhéadfar a mheas go bhfuil sé neamhfhabhrach don duine aonair nó don tseirbhís lena mbaineann sé, nó
- atá contrártha don fhaisnéis a thairgtear in áiteanna eile.

Abhcóide

Tacaíonn abhcóide le tuairimí aon duine atá ag lorg faisnéise, a thugann aiseolas nó a dhéanann gearán le Tusla.

Déanann siad amhlaidh le toiliú an duine lena mbaineann.

Breithiúnas cliniciúil

Ciallaíonn breithiúnas cliniciúil cinneadh a rinneadh nó tuairim ar a thángthas maidir le diagnóis, cóireáil agus cúram othar ('An tAcht Sláinte 2004').

Caithfidh an duine a dhéanann cinneadh cliniciúil nó a dhéanann tuairim maidir le diagnóis, cóireáil nó cúram othair a bheith cáilithe go cuí agus cláraithe le Comhlacht Gairmiúil.

Féach an tAcht Sláinte 2004 Alt. 48 (1)c

Garghaol

Is éard is garghaol ann ná duine atá ag comhchónaí leis an duine eile nó atá ina:

- tuismitheoir
- caomhnóir
- mac
- iníon
- céile
- páirtí sibhialta.
- Tá sé seo san áireamh san Acht um Páirtnéireacht Shibhialta agus um Chearta agus Oibleagáidí Áirithe de chuid Comhchónaitheoirí, 2010.

Gearánach

An duine a dhéanann an gearán le Tusla.

Imscrúdú gearán

An próiseas ina mbailíonn agus a ndéanann an tOifigeach Gearán faisnéis a bhailiú. Déanann siad é seo le fáil amach an ndearna nó nach ndearna Tusla rud éigin, a bhí:

- contrártha le nós imeachta cóir agus fónta
- a raibh drochthionchar aige ar dhuine.

Athbhreithniú gearán

Déantar athbhreithniú gearán nuair a mheasann an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán na moltaí ábhartha a eascraíonn as an imscrúdú gearán.

Socraíonn sé ar thángthas orthu i gceart agus an dtugann siad aghaidh ar na saincheisteanna a ndearnadh gearán ina leith.

Oifigeach Gearán (CO)

Tá Oifigeach Gearán freagrach faoin 'Acht fán nGníomhaireacht Leanaí agus an Teaghlach 2013' as imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin a fhaigheann Tusla.

Oifigeach Athbhreithnithe Gearán (CRO)

Tá Oifigeach Athbhreithnithe Gearán freagrach faoin 'Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013' as athbhreithnithe gearán a dhéanamh.

Moladh

Moladh is ea nuair a mholann ball den phobal nó úsáideoir seirbhíse an méid a dhéanann Tusla nó ball foirne de chuid Tusla.

Ráiteas

Ráiteas is ea nuair a dhéanann úsáideoir seirbhíse nó ball den phobal ráiteas ó bhéal nó i scríbhinn maidir le gníomh de chuid Tusla nó ball foirne de chuid Tusla.

Údarás gníomhú i ndáil le gearán thar ceann duine eile

Ciallaíonn an t-údarás gníomhú aon chomhaontú i scríbhinn a thugtar gan srian, go sonrach agus go heolasach atá scríofa nó doiciméadaithe chun sástacht an chomhalta foirne ábhartha.

Cinneadh

In imscrúdú gearán, d'fhéadfadh an cinneadh a bheith chun:

- seasamh leis an ngearán
- seasamh leis an ngearán i bpáirt, nó
- gan seasamh leis an ngearán.

In athbhreithniú gearán, d'fhéadfadh an cinneadh a bheith chun:

- seasamh leis an moladh nó na moltaí bunaidh
- an moladh nó na moltaí bunaidh a athrú, nó
- moladh nó moltaí nua a dhéanamh.

Is iad na hOifigigh Gearán nó Athbhreithnithe faoi seach a dhéanann na cinntí seo.

Cinneadh

Is éard is brí le 'cinneadh' sa Pholasaí seo ná a fháil amach an gcomhlíonann an iarraidh ar ghearán nó ar athbhreithniú gearán na critéir maidir lena bpróiseáil faoin bPolasaí.

Comhlíonann an chéim seo ceanglais an réamh-imscrúdaithe mar a leagtar amach i gCuid 9 den Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach, 2013.

Próiseas cuí

Ciallaíonn próiseas cuí go gcaithfidh gach nós imeachta atá bunaithe go dlíthiúil a bheith cóir.

Nós imeachta cóir

Ciallaíonn nós imeachta cóir nár cheart breithiúnas a thabhairt ar aon duine gan éisteacht chóir. Ba cheart an deis a thabhairt do gach páirtí freagra a thabhairt ar an bhfianaise ina choinne.

Torthaí

Is iad na torthaí an fhaisnéis nó na tátail a fuarthas bunaithe ar an bhfaisnéis sin.

Aiseolas

Is éard is aiseolas ann aon fhaisnéis a sholáthraíonn úsáideoirí seirbhíse agus an pobal a chabhróidh le cáilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil a fheabhsú.

Moladh

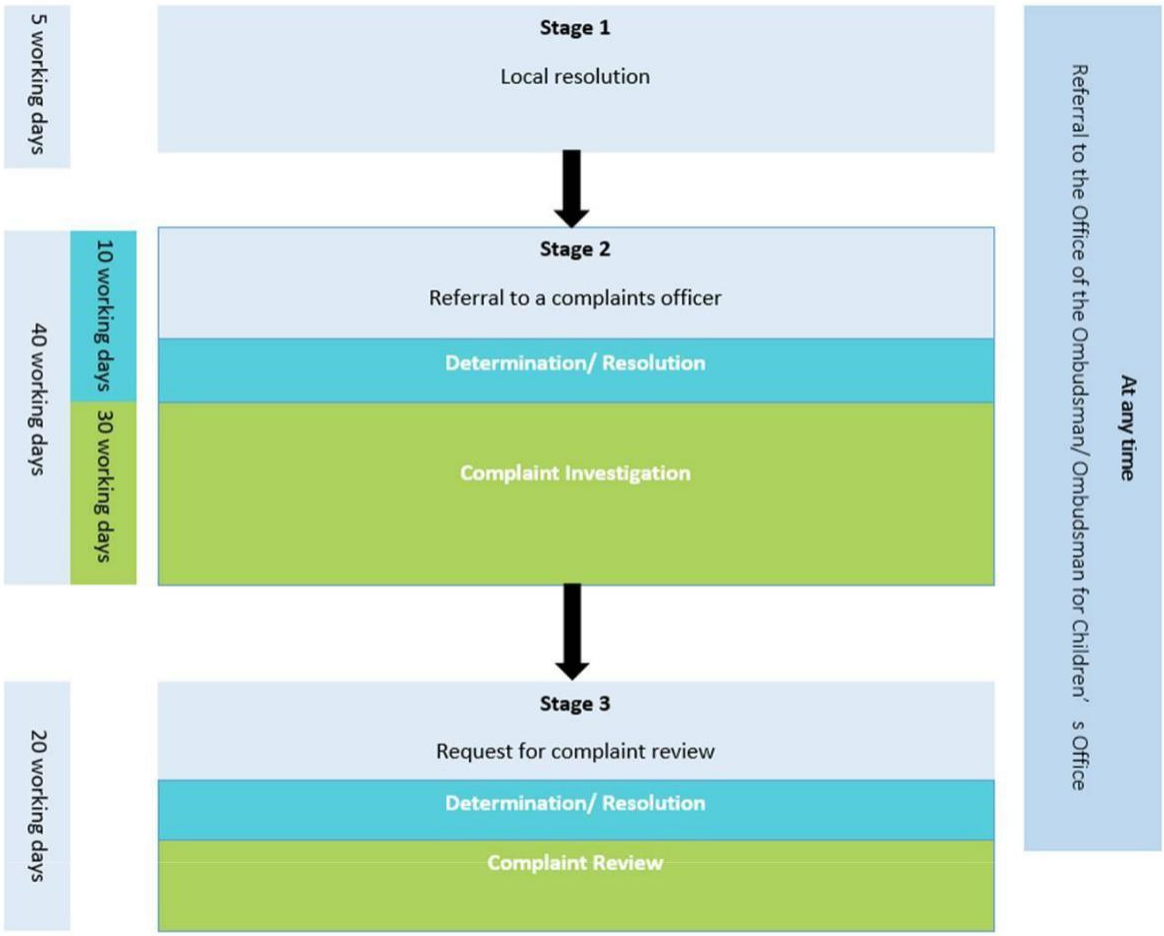
Is é moladh sa pholasaí seo ná nuair a mholaimid gníomh nó gníomhaíocht.

Nuair a mholann an tOifigeach Gearán nó an tOifigeach Athbhreithnithe Gearán gníomh:

- chun an scéal a leigheas
- chun a chinntiú nach dtarlóidh sé arís, nó
- chun seirbhísí a fheabhsú.

Réiteach
Réiteach sa pholasaí seo is ea nuair a shocraíonn muid fadhb nó ábhar conspóideach, nó nuair a fhaighimid réiteach uirthi.
An ceart chun freagra a thabhairt
Ciallaíonn an ceart chun freagra a thabhairt, nuair a dhéantar gearán i leith ball foirne, nó nuair a aimsítear toradh diúltach/díobhálach fúthu, tá sé de cheart aige freagairt dó.
Soláthróir seirbhíse
Is éard is 'soláthróir seirbhíse' ann duine a eagraíonn faoi alt 56 nó 58 den Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013, seirbhísí a sholáthar do Tusla nó thar a cheann.
Úsáideoir seirbhíse
Is é atá in úsáideoir seirbhíse ná duine a fuair, atá ag fáil, a lorg nó atá ag lorg seirbhíse ó Tusla nó ó cheann dár soláthróirí seirbhíse.
'Muid', 'sinn' nó 'ár'
Ciallaíonn siad sin 'An Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach (Tusla)'.

Aguisín a Ceathair: Achoimre ar an bPróiseas Gearán



TUSLA
An Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

The Brunel Building, Heuston South Quarter, Saint John's Road West, Dublin 8. D08 X01F
P: 01 771 8500 | E: info@tusla.ie

www.tusla.ie