

TÚSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Cigireacht na Luathbhlianta

**Treoir maidir le Beartas ar Ghearáin i Seirbhísí
Réamhscoile agus Seirbhísí d'Aois Scoile**

TÚSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Clár Ábhair

1.0	Cuspóir	3
2.0	Bunriachtanais bheartais	4
	Ceanglas 1	5
	Ceanglas 2	6
	Ceanglas 3	6
	Ceanglas 4	7
3.0	Dea-Chleachtas maidir le Beartas Gearán a fhorbairt agus a chur chun feidhme	7
4.0	Aguisín	9
	4.1 Faisnéis Tacaíochta	9

1.0 Cuspóir

Is é cuspóir na cáipéis treorach seo na riachtanais rialála a sholáthar do sheirbhísí luathbhlianta (réamhscoil agus d'aois scoile) sa bheartas sonrach maidir le Gearáin, mar a leagtar amach san [Acht um Chúram Leanaí \(1991\) Rialacháin um Sheirbhísí Luathbhlianta \(2016\)](#) agus san [Acht um Chúram Leanaí \(1991\) Clárú Seirbhísí d'Aois Scoile \(2018\)](#). Soláthraítear leis an gcáipéis seo na bunriachtanais rialála, chomh maith le leideanna agus breithnithe a thacóidh le soláthraithe cláraithe chun a chinntiú go bhforbraítear a mbeartas agus a nósanna imeachta go hiomlán agus go léirítear iad sna cleachtais ina seirbhís.

Ba cheart an fhaisnéis sa cháipéis seo a chur i bhfeidhm ar an mbeartas sonrach maidir le Gearáin agus nósanna imeachta tionlacain na seirbhíse. Ba cheart an cháipéis seo a léamh i gcomhar leis an [Treoir Phraiticiúil maidir le Beartais, Nósanna Imeachta agus Ráitis a Fhorbairt i Seirbhísí Luathbhlianta](#), an [Creat Cáilíochta agus Rialála](#) agus na [Treoirlínte Náisiúnta Cáilíochta do Sheirbhísí Cúraim Leanaí atá in Aois Scoile](#).

Nóta: Tá an beartas seo riachtanach do sheirbhísí réamhscoile agus d'aois scoile araon. Sa cháipéis seo cuirfear cúinsí beartais ar fáil don léitheoir maidir lena gcineál seirbhíse, na leanaí, daoine óga agus baill foirne laistigh di. Mura sonraítear é, baineann na cúinsí beartais sa cháipéis seo le seirbhísí réamhscoile agus d'aois scoile araon.

Le haghaidh tagartha amháin atá an cháipéis seo. Níor cheart glacadh leis go bhfuil an treoir a chuirtear ar fáil cuimsitheach nó go dtugtar léi freagra cinntitheach i ngach cás.

Tá tuilleadh acmhainní ar fáil in [Aguisín 1](#).

Ceanglais Rialála an Bheartais seo

Seirbhísí Réamhscoile

An tAcht um Chúram Leanaí 1991 Na Rialacháin maidir le Seirbhísí Luathbhlianta (2016), (Rialachán 32)

32 (1) Cinnteoidh soláthraí cláraithe seirbhíse go soláthreofar i mbeartas gearáin na seirbhíse an méid a leanas— (a) an nós imeachta a bheidh le leanúint ag duine chun gearán a dhéanamh i ndáil leis an tseirbhís, (b) an modh ina ndéileálfar le gearán den sórt sin, agus (c) na nósanna imeachta chun duine a dhéanann gearán den sórt sin a choinneáil ar an eolas faoin mbealach a ndéileáiltear leis. (2) Cinnteoidh soláthraí cláraithe— (a) go gcoimeádfar taifead i scríbhinn ar ghearán a rinneadh leis an soláthraí leith na seirbhíse réamhscoile, agus (b) go ndéileálfar go cuí leis an ngearán de réir bheartas gearán an tsoláthraí. (3) Áireofar i dtaifead i scríbhinn dá dtagraítear i mír (2) (a)— (a) cineál an ghearáin agus an modh ar déileáladh leis an ngearán, agus (b) beidh sé ar fáil lena iniúchadh san áitreabh ag duine údairithe. (4) Cinnteoidh soláthraí cláraithe go gcoinneofar taifead i scríbhinn dá dtagraítear i mír (2)(a) go ceann tréimhse

2 bhliain ón dáta ar déileáladh leis an ngearán. (5) Ní dochar an ceanglas i mír (4) d'aon cheanglas an taifead dá dtagraítear i mír (2)(a) a choinneáil i scríbhinn faoi aon achtachán nó riail dlí eile.

Seirbhís d'aois scoile

An tAcht um Chúram Leanaí (1991) Na Rialacháin maidir le Seirbhísí Luathbhlianta (2018), (Rialachán 13)

13. (1) Cinnteoidh soláthraí cláraithe seirbhíse d'aois scoile seachas seirbhís feighlíochta leanaí go sonraítear i mbeartas gearán na seirbhíse (a) an nós imeachta a bheidh le leanúint ag duine chun gearán a dhéanamh i ndáil leis an tseirbhís, (b) an modh a ndéileálfar le gearán den sórt sin, agus (c) na nósanna imeachta chun duine a dhéanann gearán den sórt sin a choinneáil ar an eolas faoin mbealach ina ndéileáiltear leis.

2.0 Bunriachtanais bheartais

Moltar Ráiteas Beartais don bheartas seo in éineacht leis na bunriachtanais mar a leagtar amach tuilleadh sa cháipéis seo. Leis an ráiteas beartais tugtar le fios go soiléir go spreagann an tseirbhís aiseolas ó aon duine a bhfuil baint dhíreach acu leis an tseirbhís, tuismitheoirí agus leanaí san áireamh, agus go gcuireann sí fáilte roimh an aiseolas sin. Deimhnítear leis an ráiteas go bhfuil sé mar aidhm ag an tseirbhís glacadh dáiríre le gearáin agus iad a réiteach chomh héifeachtúil agus chomh héifeachtach agus is féidir. Deimhnítear leis an ráiteas go nglacann an tseirbhís cur chuige oscailte agus bunaithe ar chearta i leith gearán agus go n-aithnítear léi gearáin mar rud a thugann deis chun foghlama agus chun an tseirbhís a fheabhsú. Deimhnítear leis an ráiteas go dtacaítear le leanaí tuairimí a chur in iúl agus aiseolas a thabhairt ar bhealach atá oiriúnach ó thaobh forbartha de, agus go nglacann an fhoireann go dáiríre le tuairimí na leanaí.

Ceanglas 1

Sonraítear sa bheartas gearán na nósanna imeachta atá le leanúint nuair a dhéanann duine gearán maidir leis an tseirbhís.

Ní mór na sonraí seo a shonrú sa pholasaí. (Ní liosta iomlán é seo):

- (a)** Na bearta atá le déanamh ag an duine ar mian leis gearán a dhéanamh leis an tseirbhís agus áirítear leo na bearta do ghearáin neamhfhoirmiúla agus nósanna imeachta foirmiúla gearán araon.
- (b)** Ainm an duine atá freagrach as gearáin a bhainistiú sa tseirbhís. Sa chás go mbaineann an gearán leis an duine ainmnithe agus/nó leis an soláthraí cláraithe, sainaithnítear sa bheartas cé a ghlacfaidh an fhreagracht as an ngearán a bhainistiú sa chás seo.
- (c)** An chaoi a dtacaítear le leanaí aiseolas a thabhairt maidir leis an tseirbhís, agus go bhfuil uirlisí cumarsáide aoisoiriúnacha i bhfeidhm chun cur ar chumas leanaí a bheith ar an eolas go hiomlán faoina gcearta chun aiseolas a thabhairt agus gearáin a dhéanamh.
- (d)** An chaoi a ndéanfar an beartas a chur in iúl do thuismitheoirí/caomhnóirí, baill foirne, leanaí, agus aon duine eile a bhfuil baint acu leis an tseirbhís, agus an chaoi ina leagtar amach na nósanna imeachta cumarsáide.
- (e)** Má bhíonn gearánach míshásta le freagra na seirbhíse nó má bhraitheann sé/sí ar chúis ar bith nach féidir leis/léi an t-ábhar imní a thabhairt go díreach chuig an mbainisteoir/soláthraí cláraithe, is féidir leis/léi teagmháil a dhéanamh le Cigireacht na Luathbhlianta de chuid Tusla. Tá sonraí teagmhála chun na críche sin san áireamh sa bheartas.
- (f)** An chaoi a gcinntíonn an tseirbhís go bhfuil faisnéis ábhartha faighte ag gach ball foirne, duine fásta agus mac léinn a bhaineann leis an mbeartas gearán agus nuair is gá, go bhfuil oiliúint chuí faighte acu.
- (g)** An chaoi a ndéileálfar le gearán nach dtagann faoi raon feidhme na seirbhíse, mar shampla (a) conas a chuirtear ábhair imní maidir le cosaint leanaí ar aghaidh chuig an duine idirchaidrimh ainmnithe sa tseirbhís, agus conas a dhéantar iad a bhainistiú ansin de réir ráitis chosanta na seirbhíse agus nósanna imeachta agus cleachtais bhunaithe maidir le cosaint leanaí (b) conas a tharchuirtear gearáin de chineál coiriúil chuig an nGarda Síochána.
- (h)** Go gcaithfear leis an bhfaisnéis go léir a bhaineann le gearán mar fhaisnéis rúnda agus nach roinnfear í ach ar bhonn riachtanais agus ar aon dul le freagrachtaí na seirbhíse faoin [GDPR](#).

Ceanglas 2

Sonraítear sa bheartas gearán conas a dhéantar gearáin a fhreagairt, a bhainistiú, a imscrúdú, a chur chun cinn, a thaifeadadh, lena n-áirítear próisis achomhairc, agus conas a dhúntar gearáin.

Ní mór na sonraí seo a shonrú sa pholasaí. (Ní liosta iomlán é seo):

- (a) An bealach/na bealaí ina bhfreagróidh an tseirbhís do ghearán (m.sh., i scríbhinn, ar an nguthán nó go pearsanta).
- (b) An chaoi a mbainistíonn agus a dtaifeadann an tseirbhís sonraí an ghearáin, lena n-áirítear:
 - cineál an ghearáin,
 - aon duine a bheidh ainmnithe sa ghearán nó a mbeidh tionchar ag an ngearán orthu,
 - gach gníomhaíocht a dhéantar mar fhreagairt ar an ngearán lena n-áirítear cathain agus cé a dhéanfaidh iad,
 - tréimhse ama an fhreagra ar an ngearán,
 - agus toradh an ghearáin faoin am dúnta
- (c) Go ndéantar gearáin a bhainistiú go neamhchlaonta agus nach ndéanfar dochar do thuismitheoirí/caomhnóirí/leanaí trí aiseolas agus/nó ábhar imní a roinnt leis an tseirbhís.

Ceanglas 3

Tugtar breac-chuntas sa bheartas gearán ar an gcaoi a gcoinneofar an gearánach ar an eolas le linn an phróisis.

Ní mór na sonraí seo a shonrú sa pholasaí. (Ní liosta iomlán é seo):

- (a) An chaoi a n-admhaítear gearán a fhaigheann an tseirbhís (m.sh., i scríbhinn nó go leictreonach) agus an t-achar ama a bhfuiltear ag súil leis chun freagra a thabhairt ar ghearán.
- (b) An chaoi a ndéanann an duine atá freagrach as gearáin a bhainistiú cumarsáid leis an ngearánach, le thuismitheoirí/ caomhnóirí (de réir mar is cuí) agus le daoine eile a bhfuil baint acu leis an ngearán nó a bhfuil tionchar ag an ngearán orthu, lena n-áirítear tréimhsí ama.

Seirbhís
d'aois scoile

Maidir le Seirbhísí Cúraim d'Aois Scoile, deirtear sa bheartas go bhfuil na próisis trédhearcach agus go gcuirtear in iúl iad do thuismitheoirí/do chaomhnóirí agus do dhaoine ábhartha eile atá nasctha leis an tseirbhís.

Ceanglas 4

Sonraítear sa bheartas gearán an próiseas chun taifid ghearáin a stóráil agus an tréimhse ama chun taifid a choinneáil.

Ní mór na sonraí seo a shonrú sa pholasaí. (Ní liosta iomlán é seo):

- (a) Go gcoinneofar gach taifead ar ghearáin i gcomhréir iomlán leis na [Rialacháin um Sheirbhísí Luathbhlianta \(2016\)](#), (de réir mar is cuí), leis an [Acht um Chosaint Sonraí 2018](#), leis na [Rialacháin Ghinearálta um Chosaint Sonraí \(2018\)](#).
- (b) Na bearta atá le déanamh ag an tseirbhís, chun a chinntiú go ndéantar gach taifead a bhaineann le gearán a stóráil agus a choinneáil, lena n-áirítear an tréimhse ama chun iad a choinneáil agus bearta chun taifid a scríosadh.
- (c) Go mbeidh an Comhad Taifead Gearán ar fáil dóibh siúd atá údaraithe chun é a iniúchadh, lena n-áirítear Oifigeach Údaraithe ó Chigireacht Luathbhlianta Tusla.

3.0 Dea-Chleachtas maidir le Beartas Gearán a fhorbairt agus a chur chun feidhme

Chomh maith leis na ceanglais rialála don bheartas seo mar a leagtar amach sa cháipéis seo, is féidir le soláthraithe seirbhíse cáilíocht an chleachtais a fheabhsú i gcur chun feidhme an bheartais gearán sa tseirbhís. Sa chuid seo, tugtar breac-chuntas ar dhea-chleachtas sa réimse beartais seo agus déantar tuilleadh eolais a threorú nuair atá sé ar fáil.

- Ba cheart go léireofaí i gcur chun feidhme an bheartais seo caighdeáin Síolta, go háirithe Caighdeán 9 [Sláinte agus Leas](#).
- Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse dul i ngleic le gearáin agus iad a réiteach trí úsáid a bhaint as próiseas breithnithe ina dtugtar tús áite do chearta agus do leas an linbh, nó na leanaí lena mbaineann.
- Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse gach iarracht a dhéanamh a chinntiú go láimhseáiltear gearáin a dhéanann leanaí agus a dhéantar thar ceann leanaí lena n-ionchur.
- Ba cheart próisis aoisoiriúnacha a bheith i bhfeidhm chun tacú le leanaí maidir le gearán, agus chun a dtuairimí a lorg ar na saincheisteanna a ardaíodh sa ghearán nuair is cuí.

- Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse a chinntiú go bhfuil na próisis trédhearcach agus go gcuirtear in iúl iad do thuismitheoir/do chaomhnóirí agus do dhaoine ábhartha eile atá nasctha leis an tseirbhís. Ba cheart do dhaoine ar mian leo gearáin a dhéanamh tuiscint a fháil ar na roghanna atá oscailte dóibh maidir le gearán a dhéanamh chomh maith le bheith coinnithe ar an eolas faoin bpróiseas gearán féin. *Maidir le seirbhísí cúraim d'aois scoile, is riachtanas rialála é sin mar a leagtar amach ar lch. 6.*
- Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse a chinntiú go ndéantar gearáin a bhainistiú laistigh de thréimhse ama réasúnta agus go bhfuil an gearánach ar an eolas faoin thréimhse ama ag gach céim den ghearán a bhainistiú. Ba cheart déileáil le hábhair imní sábháilteachta agus leasa go práinneach i gcónaí.
- Tá gearánaigh i dteideal nósanna imeachta cothroma, lena n-áirítear próisis achomhairc i réiteach gearán a dhéanann siad agus gearáin a dhéantar thar ceann leanaí.
- Ba cheart ba próisis chun gearáin a bhainistiú a bheith faoi réir monatóireacht agus athbhreithniú leanúnach chun seasamh le tiomantas na seirbhíse do sheirbhísí sábháilte agus ardchaighdeán a sholáthar do leanaí óga agus dá dteaghlaigh.

4.0 Aguisín

4.1 Faisnéis Tacaíochta

- Aistear Síolta – [Treoir Chleachtas](#)
- Cosaint Sonraí – <https://www.dataprotection.ie/>
- DCDE – [Treoir do Thuismitheoirí chun Aghaidh a thabhairt ar Ábhair Imní i Seirbhís Luathbhlianta](#)
- Oifig an Ombudsman do Leanaí – <https://www.oco.ie/>
- Tusla – [Ábhair Imní maidir le seirbhís luathbhlianta](#)
- Tusla/An Roinn Oideachais – [Bileog Eolais Chomhpháirteach do thuismitheoirí](#)

Tagairt QMS	EYI-GDE12.19
An leagan ar	V2.0
Dáta	12/12/2025