



POLASÁI CHUN GEARÁIN A DHÉANAMH (& RÁITIS)

1. Comhthéacs an Pholasaí

Sa Nós Imeachta chun Gearáin a dhéanamh maidir le Seirbhísí Ógras leagtar amach na nósanna imeachta chun gearáin a dhéanamh faoi aon ghné den tseirbhís agus conas déileáil le pé gearán a déantar ina leith.

Is iad aidhmeanna an pholasaí seo ná chun na gnéithe seo a leanas a chinntiú:

- Beidh aon duine a thagann i dteagmháil leis an tseirbhís cinnte go gcuirfear fáilte roimh aon ghearáin a déanann siad agus go ndéileálfar le gearáin ar bhonn oiriúnach.
- Cuirtear tuismitheoirí nó caomhnóirí ar an eolas faoin bPolasaí agus Nósanna Imeachta chun Gearáin a dhéanamh agus iad ag clárú do chlub/do champa
- Tá gach ball foirne ar an eolas go bhfuil nós imeachta soiléir agus sonrath i bhfeidhm chun déileáil le pé gearán a bhfaigheann siad ar bhealach rúnda.
- Glactar le gearáin go dáiríre, réitítear iad go héifeachtúil agus go héifeachtach, agus déantar iad a thaifeadadh go cuí.

2. Ráiteas Beartais

Tá Ógras tiomanta seirbhís d'ardchaighdeán a sholáthar do Leanaí/do Dhaoine Óga agus dá tuismitheoirí/dá gcaomhnóirí agus déanfar meastóireacht rialta ar ár seirbhísí chun an tiomantas sin a chinntiú agus chun monatóireacht a dhéanamh ar chaighdeán ár bhfeidhmíocht.

Cé gurab í seo an aidhm atá againn i gcónaí, glacaimid leis nach mbaintear an aidhm sin amach i gcónaí. I gcásanna mar sin, ba mhaith linn a bheith ar an eolas chun gur féidir linn rudaí a chur ina gceart agus foghlaim ónár gcuid botúin.

Cuirimid fáilte roimh gach ráiteas faoinár seirbhísí, bídis dearfach nó diúltach. Glacfar le gearáin agus fiosrófar iad beag beann ar an tsaghas gearáin nó ar an duine a dhéanann an gearán.

Tá Ógras tiomanta gearáin a réiteach chomh tapaidh agus is féidir. Déileálfar le gach gearán ar bhealach atá dáiríre, faoi rún agus oiriúnach chun a chinntiú go gcoimeádtar an caighdeán seirbhíse a sholáthraíonn Ógras ag leibhéal ard. Ní bheidh drochthionchar riamh ar cháilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil d'aon leanbh/d'aon duine óg toisc gur deineadh gearán.

Coimeádtar an nós imeachta chun gearán a dhéanamh chomh simplí agus is féidir. Tabharfar tacaíocht d'aon duine a déanann gearán tríd an bpróiseas de réir mar is gá agus tabharfar cóip den 'Polasaí & Nós Imeachta chun Gearáin a Dhéanamh' dóibh. Tá an polasaí agus na nósanna imeachta chun gearáin a dhéanamh ar fáil ar ár láithreán gréasáin www.ogras.ie.

Nuair a fhaightear gearán cuirfear an bhainistíocht ar an eolas faoi láithreach. Déanfar gach iarracht aghaidh a thabhairt ar an gceist ar bhonn neamhfhoirmiúil ar dtús sar a gcuirfear tús le nós imeachta foirmiúil.

Déanfar imscrúdú iomlán agus oiriúnach ar an ngearán más gá. De ghnáth seolfar admháil i scríbhinn go bhfuarthas an gearán laistigh de 3 lá oibre agus freagra laistigh de 20 lá oibre.

Sa chás go mbaineann gearán le ball foirne, tabharfaimid aghaidh ar an scéal le haird chuí á tabhairt againn ar ár n-oibleagáidí mar fhostóir agus ar chearta na bhfostaithe, ar na téarmaí a rialaíonn a gcoinníollacha fostaíochta agus ar na nósanna imeachta a leagtar amach sa lámhleabhar foirne.

Sa chás go ndéantar gearán i gcoinne an Bhainisteora, cuirfidh ionadaí ón gcoiste bainistíochta (an cathaoirleach de ghnáth) tús le himscrúdú agus cinnteofar go ndéantar bainistiú agus taifeadadh iomchuí ar an ngearán.

Sa chás go ndéantar botúin, déanfaidh Ógras a dhícheall iad a chur ina gceart chomh tapaidh agus is féidir, míniú a thabhairt agus, más gá, leithscéal a ghabháil.

Déanfar gach gearán a déantar - foirmiúil agus neamhfhoirmiúil - a thaifeadadh go mion. Déanfar taifid a stóráil go sábháilte sa Cheannáras agus déanfar iad a choimeád ar feadh dhá bhliain ar a laghad tar éis an gearán a réiteach de réir mar a éilíonn an rialachán.

Déileálfar leis an bhfaisnéis go léir a bhaineann le haon ghearán mar fhaisnéis rúnda agus ní roinnfear í ach ar bhonn riachtanais. I gcás ábhar um Chosaint Leanaí déanfar teagmháil le *Tusla* agus/nó leis an nGarda Síochána de réir an nós imeachta atá leagtha amach sa Pholasaí um Chosaint Leanaí. Coimeádfar gach taifead ar ghearáin i gcomhréir go hiomlán leis an *Children First Act 2015*, leis an Acht um Chosaint Sonraí 2018 agus leis an *Acht um Shaoráil Faisnéise 2014*. Beidh an Comhad Taifead Gearán ar fáil dóibh siúd atá údaraithe chun iniúchadh a dhéanamh orthu.

Beidh an luacháil a dhéantar mar thoradh ar an ngearán mar chuid de na breithnithe maidir le beartais agus le cleachtais sa todhchaí mar aon le nósanna imeachta um bhainistíocht riosca.

3. Nósanna Imeachta & Cleachtais

Conas a fhaightear gearán

Tá Ógras tiomanta do chumarsáid oscailte agus rialta le tuismitheoirí/le caomhnóirí. Cuirimid fáilte roimh gach ráiteas faoinár seirbhísí, bídís dearfach nó diúltach.

Glacfar le gearáin beag beann ar an saghas ghearáin atá i gceist nó cé hé/hí an duine a dhéanann an gearán.

Conas gearán a dhéanamh

D'fhéadfadh an tseirbhís a chur ar an eolas faoi ghearán ar bhealaí éagsúla:

- Teagmháil, ar an bhfón nó go pearsanta, le ball foirne nó trí litir, trí r-phost, agus/nó trí théacs.
- D'fhéadfadh gurab é an duine atá buailte go díreach nó ionadaí ar son an té sin a dhéanann an gearán.

Cé leo ar féidir gearán a dhéanamh

Má bhíonn gearán ag duine faoi ghné éigin de ghníomhaíocht na seirbhíse, nó faoi iompar bhall foirne aonair nó oibrí deonach, is minic gur féidir an fhadhb a réiteach trí labhairt leis an duine aonair lena mbaineann an gearán.

D'fhéadfadh roinnt gearán a bheith níos mó i gcatagóir na n-easaontas nó na ndifríochtaí tuairime, agus seans gur féidir iad a réiteach trí phlé agus trí chomhréiteach ar thaobh an duine a dhéanann an gearán agus leis an mball foirne lena mbaineann sé.

Déanfar aon ghearáin nach bhfuil faoi raon feidhme na seirbhíse tabhairt faoi imscrúdú iad féin, a tharchur go cúí. Mar shampla:

- Má tá cúis mhaith ag an Stiúrthóir a bheith den tuairim go bhfuil impleachtaí Cosanta Leanaí ag an scéal, caithfidh siad a chinntiú go ndéantar teagmháil leis an Oibrí Sóisialta Dleachta ó Tusla, de réir an nós imeachta atá leagtha amach sa Pholasaí um Chosaint Leanaí.
- Má tá cúis mhaith ag aon duine le baint acu leis an ngearán a bheith den tuairim go ndearnadh cion coiriúil, ba cheart dóibh teagmháil a dhéanamh leis an nGarda Síochána.
- Sa chás go mbaineann gearán le Sláinte agus le Sábháilteacht b'fhéidir go mbeadh sé oiriúnach an tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta a chur ar an eolas faoi chomh maith

Conas a dhéanfar bainistiú ar ghearán

Céim a hAon:

Ar an gcéad dul síos, spreagtar iad siúd ar mian leo gearán a dhéanamh labhairt go díreach leis an mball foirne nó leis an oibrí deonach ábhartha. Mura dteastaíonn uathu é seo a dhéanamh, is féidir leo labhairt le Maedhbh Ní Dhónaill, Stiúrthóir Ógras, a dhéanfaidh iarracht an fhadhb a réiteach.

Déanfaidh an Stiúrthóir sonraí an ghearáin agus an fhreagra a thaifeadadh.

Sa chás go bhfuil baint dhíreach nó indíreach ag an Stiúrthóir leis an ábhar a bhfuiltear ag gearán faoi, cuirfear an gearán ar aghaidh go dtí Cathaoirleach Ógras.

Murar féidir teacht ar réiteach sásúil, cuirfear tús le Céim a Dó den nós imeachta go foirmeáilte.

Céim a Dó:

Sa chás nár éirigh le plé neamhfhoirmeálta faoin ngearán nó faoin fhadhb teacht ar réiteach sásúil, ba cheart iad siúd a dhéanann an gearán a spreagadh chun a ngearán a chur i scríbhinn chuig an Stiúrthóir ag úsáid na foirme a ghabhann leis an mbeartas seo. Cuirfear gach tacaíocht riachtanach ar fáil. Ba cheart ainmneacha ábhartha, dátaí agus aon fhaisnéis thábhachtach eile faoin tsaghas ghearáin i gceist a bheith san áireamh.

Admhóidh an Stiúrthóir go bhfuarthas an gearán i scríbhinn a luaithe is féidir - laistigh de 3 lá oibre de ghnáth - agus fiosrófar an scéal laistigh de 20 lá oibre. Má tá aon mhoill ann, cuirfear é sin in iúl dóibh siúd a dhein an gearán ar an gcéad dul síos agus tabharfar míniú dóibh. Beidh an Stiúrthóir freagrach as freagra iomlán foirmeáilte i scríbhinn a chur chucu faoina ngearán.

Tabharfaidh an Stiúrthóir, le cúnamh ó bhaill foirne oiriúnacha, faoi imscrúdú iomlán.

D'fhéadfadh go mbeadh na nithe seo a leanas i gceist in aon scrúdú:

- Agallaimh le gach duine ábhartha
- Miontuairiscí a thógaint ag gach cruinniú
- Daoine aonaracha á gcur ar an eolas go bhfuil cead acu duine oiriúnach a bheith in éineacht leo le linn an imscrúduithe.

Cuirfidh an Stiúrthóir an Cathaoirleach ar an eolas freisin go bhfuil an t-imscrúdú ar siúl.

I gcás go bhfaightear amach nach bhfuil aon bhunús leis an ngearán, cuirfear an duine a rinne an gearán ar an eolas agus cuirfear faisnéis ar fáil a thabharfaidh mionsonraí faoin gcéad chéim eile.

Sa chás go bhfaighidh an Stiúrthóir (nó duine oiriúnach eile) atá ag fiosrú an ghearáin go bhfuil bunús leis, cinnteoidh siad go bhfuil na sonraí riachtanacha go léir ar fáil ón duine a dhéanann an gearán (ag baint úsáide as an bhFoirm Ghearáin, féach Aguisín A).

Is gá do bhaill foirne/Oibrithe Deonacha páirt a ghlacadh agus tacú le himscrúdú ar aon ghearán, má iarrtar é. Tacófar le haon bhall foirne nó Oibrí Deonach a bhfuil baint acu leis an ngearán le linn an phróisis.

Céim 3:

- (i) Más rud é, ag deireadh an phróisis thuasluaite, go bhfuil na daoine a rinne gearán míshásta leis an bhfreagra a fuair siad, cuirfear an bun ghearán in éineacht le freagra na heagraíochta chuig cathaoirleach Ógras a leanfaidh leis an phróiseas gearáin.
- (ii) Cuirfidh Cathaoirleach an Bhoird freagra mionsonraithe in iúl, le pé bearta atá le cur i gcrích luaite ann, don Stiúrthóir agus don duine a rinne an gearán, laistigh de 28 lá oibre.

Céim 4:

- (iii) Más rud é, ag deireadh an phróisis thuasluaite, go bhfuil na daoine a rinne gearán míshásta leis an bhfreagra a fuair siad, cuirfear an bun ghearán in éineacht le freagra an Chathaoirligh chuig Bord Stiúrtha Ógras a leanfaidh leis an phróiseas gearáin.
- (iv) Cuirfidh Cathaoirleach an Bhoird freagra mionsonraithe in iúl, le pé bearta atá le cur i gcrích luaite ann, don Stiúrthóir agus don duine a rinne an gearán chomh luath agus is féidir.

An Freagra/Toradh a Chur in iúl

Seolfar an freagra foirmeáilte faoin gearán ó Ógras go dtí an duine a rinne an gearán, nuair atá an imscrúdú críochnaithe, mar aon le cóip go dtí gach ball foirne ábhartha má tá sé oiriúnach. Cuimseoidh an freagra moltaí chun déileáil leis an ngearán agus aon leasuithe riachtanacha ar bheartais agus/nó nósanna imeachta na seirbhíse agus/nó nósanna imeachta um bhainistiú riosca, a eascróidh as an imscrúdú.

Gearáin agus Rúndacht a Thaifeadh

Ní mór taifid ar ghearáin a choimeád sa Cheannáras, deighilte amach ó chomhaid an chlub. Ní roinnfear an fhaisnéis go léir a bhaineann le gearáin ach ar bhonn riachtanais.

Ní mór taifead an ghearáin a choimeád ar feadh dhá bhliain ar a laghad ón dáta a déileáladh leis an ngearán. [*D'fhéadfaidh an tréimhse seo athrú ag brath ar cheanglais dhlíthiúla eile.*]

Tá an méid seo a leanas san áireamh sa taifead:

- Ainm an gearánaigh
- Saghas agus sonraí an ghearáin
- An dáta agus an t-am a fuarthas an gearán
- An bealach inar cuireadh an gearán in iúl

- Ainm an duine a fuair an gearán
- Leibhéal an riosca don leanbh nó do leanaí ag eascair as ábhar an ghearáin
- An bealach inar déileáladh leis an ngearán:
 - Aon réiteach áitiúil a cuireadh i bhfeidhm
 - Aon chruinnithe ar leith a thionóltar leis an duine a dhéanann an gearán agus miontuairiscí aon chruinnithe den tsaghas sin
 - Amlínte chun an gearán a scrúdú agus an toradh a chur in iúl don duine a dhéanann an gearán
- Sonraí an fhiosraithe a rinneadh
- Toradh an fhiosraithe
- Sonraí faoi aon ghníomhartha cheartaitheacha nó coisctheacha chun an gearán a réiteach
- Faisnéis a thugtar don duine a dhéanann an gearán faoin dul chun cinn agus toradh an ghearáin
- Sonraí an imscrúdaithe agus ar glacadh leis an ngníomh a rinneadh chun an gearán a réiteach nó nár glacadh
- Sonraí faoi aon phlean a cuireadh i bhfeidhm maidir le cúram an linbh mar thoradh ar an ngearán a aontaíodh le tuismitheoirí/le caomhnóirí an linbh
- Sonraí faoi aon athbhreithniú ar an bpróiseas bainistíochta riosca i bhfianaise an ghearáin.
- Sonraí faoi aon athruithe ar chleachtas nó ar bheartas.

Ní mór gach taifead ar ghearáin a choimeád i gcomhréir polasaithe na heagraíochta Polasaí Cumhdach Leanaí Ógras 2021, Polasaí Cosaint Sonraí, Polasaí Scrios Sonraí agus Sceideal Beartaithe Coinnéala, leis an Acht um Chúram Leanaí 1991 agus leis an Acht um Shaoráil Faisnéise 2014.

Ní féidir ach le baill foirne atá údaraithe ag an Stiúrthóir rochtain a fháil ar an gComhad Taifead Gearán.

4. Plean Cumarsáide [Don fhoireann agus do theaghlaigh]

Is gá gach tuismitheoir/caomhnóir a chur ar an eolas faoin mbeartas agus faoina nósanna imeachta maidir le Ráitis agus Gearáin agus iad ag clárú. Cinnteoidh baill foirne le tuismitheoirí/caomhnóirí gur léigh siad agus gur thuig siad an polasaí agus go gcuirfidh siad ar fáil aon chúnamh a lorgáitear.

Déanfar an beartas seo a athbhreithniú freisin leis an bhfoireann ag ionduchtú agus ag oiliúint bhliantúil na foirne. Nuair a fhaightear gearán, tabharfar cóip den bPolasaí agus Nósanna Imeachta seo don duine a déanann an gearán.

D'fhéadfadh tuismitheoirí/caomhnóirí cóip den bPolasaí a fháil aon am ach é a lorg.

Cuirfear fógra i scríbhinn ar fáil do thuismitheoirí/do chaomhnóirí agus don fhoireann faoi aon uasdátú a déantar ar na cáipéisí seo.

5. Polasaithe, Nósanna Imeachta agus Foirmeacha Gaolmhara

- Polasaí Oiliúna Foirne
- Polasaí Rúndachta/Comhroinnte Faisnéise
- Beartas agus Nósanna Imeachta um Chosaint Leanaí
- Foirm Ráitis agus Ghearáin (*féach an fhoirm shamplach ceangailte*)

6. Sonraí Teagmhála

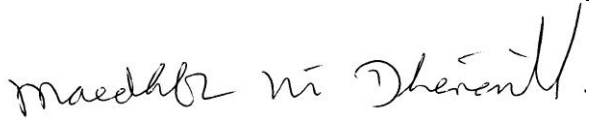

Sa chás go bhfuil tuilleadh faisnéise uait faoin bpolasaí seo, déan teagmháil le:

Ainm	Maedhbh Ní Dhónaill
Uimhir theileafóin nó ríomhphost	maedhbh@ogras.ie 086 6018520

7. Cruthú an Pholasaí

Dáta a cruthaíodh an polasaí seo	19 Deireadh Fómhair 2021
---	--------------------------

8. Sínithe

	Ainm agus Post	Síniú
Faofa ag	Maedhbh Ní Dhónaill - Stiúrthóir Ógras	
Faofa ag	Anita Nic Amhlaoidh, Cathaoirleach Ógras	

9. An Dáta Athbhreithnithe

Dáta a ndéanfar athbhreithniú ar an bpolasaí seo	19 Deireadh Fómhair 2024
---	--------------------------

10. Freagrach as cur i bhfeidhm an pholasáí

Beidh Bord Stiúrtha agus Bainistíocht Ógras freagrach as cur i bhfeidhm an pholasáí.