Gan réiteach fós?

Más dóigh leat go bhfuil do ghearán gan réiteach fós is féidir leat scríobh chuig ár bPríomhfheidhmeannach chun imscrúdú críochnúil ar do ghearán a lorg. Admhóimid laistigh de sheacht lá go bhfuil do ghearán faighte againn. Tá d'aidhm againn freagra a chur chugat laistigh de 14 lá. Má tá imscrúdú níos cruinne ag teastáil de thoradh ar nádúr an ghearáin d'fhéadfadh nach féidir freagra a chur chugat laistigh de 14 lá. Má tá an scéal amhlaidh cuirfear in iúl duit cathain a d'fhéadfá bheith ag súil le freagra. Seo é seoladh an Phríomhoifigigh Fheidhmiúcháin:

Pat Colgan
Príomhoifigeach Feidhmiúcháin
Foras um Chlár Speisialta an AE
6 Cromac Place
Belfast BT7 2JB
Northern Ireland

Fear an Phobail

Más dóigh leat nach bhfuiltear tar éis caitheamh i gceart le do ghearán agus má tá tú lonnaithe i dTuaisceart Éireann, is féidir leat do ghearán a chur faoi bhráid Fhear an Phobail de chuid an Thionóil do Thuaisceart Éireann. Meabhraítear duit go nglacann Fear an Phobail leis go n-iarrfaidh tú ar Bhall den Chomhthionól Reachtaíochta teagmháil a dhéanamh leis/léi thar do cheann. Beidh Fear an Phobail ag súil leis go bhfuil tú tar éis ár nós imeachta gearáin féin a chríochnú ar dtús. Beimid ag obair i gcomhar le Fear an Phobail ar feadh an imscrúdaithe. Chun teagmháil a dhéanamh le Fear an Phobail is féidir leat:

Scríobh:
The Ombudsman
Freepost BEL 1478
Belfast BT1 6BR, Northern Ireland

Cuairt a eagrú:
The Ombudsman's Office
Progressive House, 33 Wellington Place,
Belfast, Northern Ireland

Nó glaoch ar chur ag an uimhir shaorfóin:
0800 343424

Cén toradh a bheidh ar mo ghearán?

Má thugaimid faoi deara de thoradh imscrúdaithe ar do ghearán go bhfuil dearmad ar bith déanta againn cuirfimid ar an eolas thú maidir le gníomh ar bith a déanfaimid.

Mar fhreagra duitse i dtaobh do ghearáin déanfaimid na nithe seo a leanas:

- Míneoimid an scéal. Inseomid duit cad a tharla agus conas atáimid chun an scéal a chur ina cheart.
- Má tá dearmad déanta againn gabhfaimd ár leithscéal leat.
- Tabharfaimid cuireadh duit chun tuilleadh a rá a bhfuil gá leis, i do thuairim.

Is cabhair dúinn gearáin chun athbhreithniú a dhéanamh ár gcuid seirbhísí agus chun iad a fheabhsú. Má thagann athrú ar bheartas nó ar nós imeachta de thoradh ar do ghearán cuirfimid in iúl duit é laistigh de 30 lá tar éis dúinn an leasú a dhéanamh.

Is féidir an doiciméad seo a chur ar fáil i bhformáidí éagsúla. Déan teagmháil leis an bhForas um Chláir Speisialta an AE chun tuilleadh eolais a fháil.

*Ciallaíonn na leathanta ar fad laethanta an fhéilire.

Nós Imeachta Gearáin

Foras um Chláir Speisialta an AE

Special EU Programmes Body
Foras Um Chláir Speisialta An AE
Boord O Owre Ocht UE Projecks

14592 SEUPB Complaints Irish ST3.indd 1-2 29/5/08 20:25:37

Cad is an Foras um Chláir Speisialta an AE ann?

Comhlacht fhorfheidhmithe Thuaidh-Theas is ea an FCSAE atá á mhaoiniú ag an Roinn Airgeadais agus Phearsanra i dTuaisceart Éireann agus ag an Roinn Airgeadais in Éirinn. Bunaíodh an Foras ar an 2ú Nollaig 1999 agus tuairiscíonn do Chomhairle na nAirí Thuaidh-Theas.

Is iad na príomhdualgais atá ar an bhForas um Chláir Speisialta an AE ná cistí struchtúrtha áirithe an Aontais Eorpaigh a bhainistiú. Tá an FCSAE freagrach, leis, as gnéithe den chomhoibriú Thuaidh-Theas i réimse na dtionscnamh comhphobal agus as monatóireacht agus tuairisciú i dtaobh chomhoibriú trasteorann idir Éirinn agus Tuaisceart Éireann.

Cad a dhéanfaidh tú má tá gearán agat faoi Fhoras um Chláir Speisialta an AE?

Tá ár ndícheall á dhéanamh againn chun deimhin a dhéanamh de go bhfuil seirbhís den scoth á soláthar againn. Is léir dúinn go bhféadfadh teip orainn anois is arís nó go mb'fhéidir nach mbeifeá sásta lenár gcuid oibre. Is cuma cad faoi atá do ghearán, tá de cheart agat an fhadhb a phlé linn nó gearán a dhéanamh nó an dá rud.

Geallaimid

- go tabharfaimid aird ar do ghearán;
- go bpléifimid d'fhadhb a luaithe is féidir;
- go ndéanfaimid imscrúdú iomlán neamhspleách ar do ghearán; agus
- go gcaithfimid leat go báúil cuirtéiseach gach uile thráth.

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn ar roinnt slite éagsúla

Guthán

Má bhí gnó díreach agat le duine den bhForas is é an rud is fearr a fhéadfá a dhéanamh ná glaoch a chur air nó uirthi chun an fhadhb a phlé. Is minic míthuiscint a bheith ina cúis le fadhb agus is féidir í a réiteach go héasca trí glaoch gutháin a chur. Muna bhfuil tú cinnte an bhfuil an uimhir cheart agat cuir glaoch ar **+44 (0) 28 9026 6660.** Cuirfear i dteagmháil thú leis an duine sin nó tabharfaimid na sonraí teagmhála cearta duit.

Muna bhfuil tú sásta tar éis glaoch a chur ar an duine nó muna féidir leat an fhadhb a phlé leis an duine atá i gceist ba chóir duit an gearán a chur ar aghaidh chuig an Oifigeach Gearáin ag **+44 (0) 28 9026 6660.**

Má chuireann tú glaoch orainn breacfaimid sonraí na faidhbe síos. Is cabhair é má thugann tú oiread eolais is féidir dúinn faoi do ghearán chun go bhféadfaimid déileáil leis go pras agus go beacht.

Dá mba rud é nach dtiocfaí ar réiteach i rith an ghlaoigh d'iarrfaimís ort do ghearán a chur chugainn i litir ina ndéanfá cur-síos cruinn ar shonraí do ghearáin.

Scríobh chugainn

Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn tríd an bpost chomh maith. Tabharfaimid admháil duit ar do ghearán laistigh de 7 lá ó é bheith faighte againn. Tá de sprioc againn freagra a sheoladh chugat laistigh de 14 lá. Má tá mion-imscrúdú ag teastáil tá seans nach n-éireoidh linn freagra a chur chugat laistigh de 14 lá, áfach. Más amhlaidh don scéal, cuirfear an dáta in iúl duit ar a bhféadfaidh tú a bheith ag súil le freagra. Seo hiad ár seoltaí oifige:

Muineachán
Foirgneamh M:TEK,
Bóthar Ard Mhacha,
Muineachán
Éire

Béal Feirste
EU House
6 Cromac Place
Belfast BT7 2JB
Northern Ireland

An Ómagh
EU House
11 Kevlin Road
Omagh BT78 1LB
Northern Ireland

Muna bhfuil tú cinnte cé acu ceann de na hoifigí a roghnú nó cé chuige ar chóir do ghearán a seoladh, scríobh chuig ár nOifigeach Gearáin ag an seoladh seo a leanas:

Oifigeach Gearáin
Foras um Chláir Speisialta an AE
(Special EU Programmes Body)
EU House
6 Cromac Place
Belfast BT7 2JB
Northern Ireland

Ríomhphost

De mhalairt air seo, b'fhéidir gur mhaith leat teagmháil a dhéanamh linn trí ríomhphost. D'fhéadfá ríomhphost a chur díreach chuig an té lena raibh tú ag déileáil go dtí seo nó féadann tú ríomhphost a chur chugainn ag **feedback@seupb.eu**. Cuirfimid do ghearán ar aghaidh chuig an duine cuí. Tabharfaimid admháil ar do ríomhphost laistigh de sheacht lá. Cuirfimid freagra chugat maidir le do ghearán trí ríomhphost, trí glaoch gutháin a chur ort nó tríd an bpost (pé acu is rogha leat) laistigh de 14 lá.

14592 SEUPB Complaints Irish ST3.indd 3-4 29/5/08 20:25:37