Teideal Beartais:	An Nós Imeachta um Ghearáin ó Mhic Léinn
Cur Síos:	Is í aidhm an nós imeachta seo a áirithiú go ndéantar gearáin dlisteanacha mac léinn a imscrúdú agus a réiteach ar bhealach trédhearcach, cothrom agus tráthúil.
Údar (Post):	An Leas-Uachtarán agus Cláraitheoir (Gnóthaí Acadúla)
Leagan:	2
Arna Fhaomhadh ag:	Bord Rialaithe AIE
Dáta Faofa an Bheartais:	Eanáir 2019
Dáta an Chéad Athbhreithnithe Eile ar Bheartas:	Aibreán 2023 (nó mar is gá)

An Nós Imeachta um Ghearáin ó Mhic Léinn

1 Comhthéacs

Tá Institiúid Oideachais Marino (‘An Institiúid’, MIE) tiomanta do bharrfheabhas i dteagasc, i dtaighde agus i soláthar seirbhíse. Tá sé mar aidhm ag an Institiúid na caighdeáin cháilíochta is airde a bhaint amach ina cuid gníomhaíochtaí go léir. Tá sí dáiríre faoi ghearáin dlisteanacha mac léinn agus tá sé mar aidhm aici iad siúd a réiteach ar bhealach soiléir, cothrom agus tráthúil.

2 Cuspóir

Is í aidhm an Nós Imeachta foirmiúil um Ghearáin ó Mhic Léinn a áirithiú go ndéantar gearáin dlisteanacha mac léinn a imscrúdú ar bhealach trédhearcach, cothrom agus tráthúil d’fhonn teacht ar réiteach ar bhealach soiléir, cothrom agus tráthúil.

3 Raon Feidhme

Cuimsíonn an nós imeachta gearán go leor gnéithe d’eispéireas na mac léinn: mar shampla, áiseanna teagaisc agus acadúla, seirbhísí acadúla, cóiríocht do mhic léinn a riarann an Institiúid, seirbhísí tacaíochta do mhic léinn, seirbhísí riaracháin, gníomhartha líomhnaithe nó easpa gníomhartha ag an Institiúid nó ag ball dá foireann. Ba chóir a thabhairt d’aire nach gcuirfear srian ná bac ar phrionsabail thraidisiúnta na saoirse acadúla foirne mar thoradh ar ghearán.

3.1 Féadfaidh mac léinn gearán foirmiúil a dhéanamh a bhaineann leis na saincheisteanna braite a leanas, ach gan a bheith teoranta dóibh:

- 3.1.1 Cáilíocht nó caighdeán aon seirbhísí nó mainneachtain seirbhís a sholáthar ag an Institiúid nó ag ball dá foireann;
- 3.1.2 Cáilíocht na saoráidí nó na n-acmhainní foghlama;
- 3.1.3 Mainneachtain próiseas riaracháin iomchuí a leanúint
- 3.1.4 Cóireáil éagórach bhraite nó iompar míchuí braite déanta ag ball foirne i leith mic léinn nach mbeadh clúdaithe ag an mBeartas um Dhínit agus um Mheas;
- 3.1.5 Gníomhaíocht líomhnaithe nó easpa gníomhaíochta ag an Institiúid nó ag ball dá foireann.

3.2 Ní bhaineann an nós imeachta ach le hábhair a bhfuil an Institiúid freagrach astu agus, dá bhrí sin, ní chuimsíonn sé, mar shampla, saincheisteanna a bhaineann le hAontas na Mac Léinn, clubanna agus cumainn mac léinn, seirbhísí a sholáthraíonn an t-ionad

míochaine ainmnithe, agus soláthraithe intéirneachtaí agus socrúchán, arb é an t-aon fhreagracht atá orthu.

3.3 Féadfaidh mic léinn teagmháil a dhéanamh le hOifig an Chláraitheora chun treoir a lorg maidir leis an mbealach is fearr le gearán a chur chun tosaigh, rud a d'fhéadfadh teacht chun cinn mar gheall ar ghaol idir an Instituúid agus eintiteas seachtrach.

3.4 Ní bhaineann an nós imeachta seo le cinntí a bhaineann le feidhmíocht acadúil nó le dul chun cinn.

3.5 Is é leathanach Moodle Oifig an Chláraitheora an phríomhfhoinse le haghaidh rialachán agus nósanna imeachta. I gcás coimhlinte idir na treoirlínte atá leagtha amach ansin nó in áit eile, beidh forlámhas ag treoirlínte Oifig an Chláraitheora. I measc samplaí de phróisis atá ann cheana féin a choisceann an deis an Nós Imeachta foirmiúil um Ghearáin do Mhic Léinn a agairt, tá na nithe a leanas:

3.5.1 Achomharc a dhéanamh ar thorthaí na hoibre measúnaithe/scrúdaithe go léir agus ar chinntí na gCúirteanna Scrúdaitheoirí[1]: féach Nós Imeachta Athsheiceáil/Athmharcáil Mheasúnuithe, an Chúirt Achomhairc[2] maidir le mic léinn fochéime agus iarchéime;

3.5.2 De ghnáth, ba cheart gearáin a dhéantar maidir le leordhóthanacht na maoirseachta tráchtais iarchéime a dhéanamh ar dtús leis an gCeannaire Cúrsa ábhartha[2];

3.5.3 Déileáiltear le gearáin faoi chiapadh, lena n-áirítear ciapadh gnéasach agus bulaíocht, faoin mBeartas um Dhínit agus um Mheas;

3.5.4 Féadfar gearán a bhaineann le botún cliniciúil líomhnaithe ag baill foirne ón tSeirbhís Míchumais nó ón tSeirbhís Chomhairleoireachta Mac Léinn a ardú leis an gcomhlacht gairmiúil nó reachtúil iomchuí mura raibh sé réitithe go háitiúil;

3.5.5 Sa chás go mbíonn líomhain faoi mhí-iompar foirne mar thoradh ar ghearán, déileálfar leis an ngné seo ar leithligh, de rogha na hInstitiúide, trí na nósanna imeachta araíonachta agus casaoide comhaontaithe;

3.5.6 Tá freagracht ar an gCláraitheoir fiosrú a dhéanamh faoi chion araíonachta líomhnaithe ag mac léinn agus déileáil leis ar bhealach eile.

3.6 Gearánaigh

3.6.1 Baineann an nós imeachta le gearáin ó:

i. Aon mhac léinn cláraithe na hInstitiúide;

[1] Féach an Beartas um Measúnú agus Dul Chun Cinn Acadúil

[2] Féach an Beartas Achomharc (Dul Chun Cinn Acadúil), Próiseas Chúirt an Chéad Achomhairc, Próiseas Chúirt an Dara hAchomhairc, Próiseas Achomhairc Iarchéime agus Treoirlínte maidir le Fianaise chun Tacú le hAchomharc Ad Misericordiam

ii. Mic léinn Fochéime agus Iarchéime laistigh de thrí mhí ó fhoilsiú a dtorthaí;
iii. Iad siúd a bhíonn ag idirghníomhú leis an Institiúid i ngníomhaíochtaí mar Iontrálacha;
iv. Mic léinn atá ceadaithe mar 'as na leabhair' nó 'off books' go ceann tréimhse sainithe;
v. Féadfaidh mac léinn gearán a dhéanamh, nó grúpa mac léinn, nó d'fhéadfadh an gearán a dhéanamh trí ionadaí na mac léinn a toghadh, e.g. ionadaí ranga.

3.6.2 Ní bhreithneofar gearáin gan ainm.

4 Prionsabail

Is iad a leanas na treoirphrionsabail:

i. Creat soiléir a sholáthar do mhic léinn chun gearáin a dhéanamh;
ii. Meas a léiriú ar na daoine go léir a bhfuil baint acu le gearán;
iii. Creataí dlí agus reachtúla a chomhlíonadh;
iv. Tacú le feabhsúchán trí thuairisciú agus athbhreithniú rialta ar shaincheisteanna a ardaíodh.

5 Sainmhínithe

Chun críche an nós imeachta seo, meastar gurb é gearán: Léiriú ar mhíshástacht shuntasach nó leanúnach nuair a lorgaíonn mac léinn gníomh sonrach chun dul i ngleic leis an tsaincheist.

6 Nós imeachta

6.1 De ghnáth, réitítear gearáin go héasca agus go héifeachtach ag céim luath agus ag daoine a bhfuil tionchar díreach acu ar an staid. Ar an gcéad dul síos, ba cheart do mhic léinn comhairle a dteagascóirí a lorg[3] agus meicníochtaí neamhfhoirmiúla atá ann cheana féin a úsáid chun difríochtaí a réiteach
- mar shampla, plé le léachtóirí aonair nó le baill foirne tacaíochta, teagmháil a dhéanamh le hionadaithe mac léinn nó trí chruinnithe foirne-mac léinn. Tá an nós imeachta foirmiúil um ghearáin ó mhic léinn ar fáil sa chás nár baineadh amach réiteach sásúil trí chuir chuige neamhfhoirmiúla laistigh de thréimhse ama réasúnta nó sa chás go bhfuil údar maith leis mar gheall ar thromchúis an ghearáin.

6.2 An próiseas foirmiúil gearán

[3] Féach an Beartas um Chóras na dTeagascóirí agus an Nós Imeachta um Chóras na dTeagascóirí

6.2.1 Ba chóir do mhic léinn a thuiscint agus gearán foirmiúil á dhéanamh acu, go mbeidh nósanna imeachta áirithe i gceist agus gur gá do ghearánaigh a bheith soiléir maidir le foras an ghearáin. Ceanglaítear orthu faisnéis iomlán agus chruinn a sholáthar agus comhoibriú le haon imscrúdú, lena n-áirítear aon fhaisnéis bhreise a iarrtar a chur ar fáil.

6.2.2 I gcás go meastar go bhfuil gearán mailíseach nó cráiteach nó má chuirtear faisnéis bhréagach isteach, féadfar gníomh smachtaithe a thionscnamh i gcoinne an ghearánaigh[4].

6.2.3 Féachann an Institiúid le gach gearán a láimhseáil go discréideach. Tá sé tábhachtach go nglacfadh gach páirtí lena mbaineann cúram lena áirithiú go n-urramaítear rúndacht. Sa mhéid is indéanta, caomhnófar rúndacht ag gach céim den nós imeachta, ar mhaithe leis an mac léinn a dhéanann an gearán agus leis an bpáirtí/na páirtithe eile lena mbaineann. Ní iarrfaidh an Institiúid am ar bith taifid nó faisnéis a bhaineann le comhairliúcháin rúnda idir an gearánach agus an tIonad Sláinte, an tSeirbhís Míchumais nó Comhairleoireachta, nó aon ghairmí sláinte seachtrach eile gan toiliú sainráite i scríbhinn ón ngearánach agus i gcásanna amháin ina bhfuil riosca bainteach leis an gearánach nó leis an Institiúid.

6.2.4 Ní dhéanfar idirdhealú i gcoinne mic léinn a dhéanann gearán nó ní fhulaingeoidh sé/sí aon chúiseamh mar thoradh ar ghearán dlisteanach a dhéanamh[5].

6.2.5 Sa chás go mbaineann gearán le ball foirne aonair, tá sé de cheart ag an mball foirne sin freagairt mar chuid den imscrúdú.

6.2.6 Ní dhéanfar idirdhealú i gcoinne ball foirne atá ina (h)ábhar do ghearán líomhnaithe agus ní fhulaingeoidh sé/sí aon chúiseamh mar thoradh ar aon ghearán gan bhunús a bheith déanta.

6.2.7 Coinneofar an fhaisnéis uile a gheofar agus a bhreithneofar mar chuid den imscrúdú ar ghearán chun críocha taifid, i comhréir le Beartais Bhainistíochta Taifead agus Cosanta Sonraí na hInstitiúide[6].

6.3 Céim 1 den Phróiseas

---

[4] Féach an Beartas Smachta

[5] Féach an Beartas um Dhínit agus um Mheas

[6] Féach an Beartas Bainistíochta Taifead, an Sceideal Coinneála Taifead MIE agus an Beartas Cosanta Sonraí

6.3.1 Tá an fhoirm um Ghearáin do Mhic Léinn ar fáil ó rannán Oifig an Chláraitheora de Moodle mar aon le treoracha chun an gearán a chur isteach. Ba cheart gearáin fhoirmiúla a dhéanamh de ghnáth laistigh de mhí ón eachtra ghaolmhar deireanach.

6.3.2 Déanfaidh an Cláraitheoir & Leas-Uachtarán um Ghnóthaí Acadúla an gearán a mheas ar dtús chun a dhearbhú go bhfuil sé faoi shainchúram an Nós Imeachta um Ghearáin do Mhic Léinn agus a sheiceáil gur úsáideadh próisis neamhfhoirmiúla áitiúla sula gcuirfear tús leis an bpróiseas foirmiúil gearáin.

6.3.3 Gheobhaidh an mac léinn admháil go bhfuarthas an gearán agus cuirfear ar an eolas é/í maidir leis na chéad chéimeanna eile agus, nuair is iomchuí, na scálaí ama atá i gceist (féach thíos).

6.3.4 Má tá an gearán le himscrúdú, cuirfear é ar aghaidh chuig an gCeann Roinne ábhartha. Féadfaidh siad an gearán a iniúchadh nó imscrúdaitheoir a ainmniú chun imscrúdú a dhéanamh ar na saincheisteanna a ardaíodh. De ghnáth, beidh an t-imscrúdaitheoir ina bhall foirne as an limistéar a bhfuil taithí aige/aici agus nach bhfuil baint ar bith aige/aici leis an ngearán agus nach bhfuil aon dlúthchaidreamh aige/aici le haon cheann de na páirtithe lena mbaineann. Má thagraíonn an gearán do dhuine aonair, ba cheart an duine sin a chur ar an eolas ag an gcéim seo den ghearán. Scrúdóidh an t-imscrúdaitheoir ceaptha na saincheisteanna a ardaíodh sa ghearán agus féachfaidh sé/sí le:

i. Cineál agus imthosca an ghearáin;
ii. Cibé acu an bhfuil údar maith leis an ngearán;
iii. Cad iad na bearta (más ann dóibh) a theastaíonn chun an cheist a réiteach.

6.3.5 Mar chuid den imscrúdú seo féadfaidh an t-imscrúdaitheoir agallaimh aonair a dhéanamh leis an ngearánach, leo siúd a ndéantar an gearán ina gcoinne agus le haon tríú páirtí ábhartha.

6.3.6 Féadfaidh a dteagascóir[7] nó ball d'Aontas na Mac Léinn MIE a bheith in éineacht leis an mac léinn a dhéanann an gearán.

6.3.7 Féadfaidh ionadaí foirne dá rogha féin a bheith in éineacht le ball foirne.

6.3.8 Ar an mbonn seo, soláthróidh an t-imscrúdaitheoir tuarascáil i scríbhinn ina molfar bearta atá le glacadh chun an gearán a réiteach do na páirtithe lena mbaineann. Nuair a bheidh sé formheasta ag Ceann na Roinne, seolfaidh an

[7] Féach an Beartas um Chóras na dTeagascóirí agus an Nós Imeachta um Chóras na dTeagascóirí

Cláraitheoir cóip den tuarascáil chuig an ngearánach. Leis sin, leagfar toradh an imscrúdaithe amach

[7] Féach an Beartas um Chóras na dTeagascóirí agus an Nós Imeachta um Chóras na dTeagascóirí

agus iarrfar ar an mac léinn freagra a thabhairt ar thoradh an imscrúdaithe laistigh de 15 lá oibre.

6.4 Tábla 1: Céim 1 den Phróiseas

6.4.1 **Amscála Uasta:** Sé seachtaine ó fuarthas an gearán go dtí go soláthrófar tuarascáil i scríbhinn, agus eiseofar tuarascáil ar dhul chun cinn chuig an ngearánach laistigh de thrí seachtaine.
6.4.2 Torthaí Féideartha
i. Faightear toradh atá inghlactha go frithpháirteach;
ii. Ní bhaintear toradh atá inghlactha go frithpháirteach amach ach measann Ceann na Roinne gur éisteadh an gearán go cothrom agus go ndearnadh bearta iomchuí;
iii. Déanann an mac léinn achomhairc ar an toradh go Céim 2 ar cheann de na forais ábhartha (féach 5.4 i).

6.5 Céim 2: Achomharc[8] ag an Mac Léinn agus Imscrúdú ar Phróiseas Chéim 1

6.5.1 Féadfaidh mac léinn toradh chéim 1 a achomharc má tá cúis aige/aici a chreidiúint:

i. Nach dtugann an tuarascáil i scríbhinn aghaidh ar réimsí substainteacha an ghearáin;
ii. Go bhfuil neamhrialtacht nós imeachta ann maidir le seoladh an imscrúdaithe.

6.5.2 Beidh an Cláraitheoir & Leas-Uachtarán Gnóthaí Acadúla ina chathaoirleach ar ghrúpa beag a bheidh comhdhéanta de dhaoine aonair a bhfuil saineolas ábhartha acu agus d'oifigigh shinsearacha Institiúide de réir mar is cuí, amhail na Déin Oideachais, léachtóir sinsearach (nó ainmnithe aon Oifigigh atá bainteach leis an ngearán) chun breithniú ar an achomharc.

6.5.3 Tabharfar tuarascáil i scríbhinn don ghrúpa ina leagfar amach láimhseáil an imscrúdaithe go dtí seo, cáipéisíocht achomhairc ón mac léinn agus baileoidh siad fianaise eile de réir mar is gá. Féadfaidh sé agallamh a chur ar an mac léinn agus ar dhaoine eile atá bainteach, más gá. Féadfaidh a dteagascóir[9] nó ball d'Aontas na Mac Léinn a bheith in éineacht leis an mac léinn a dhéanann an gearán. Féadfaidh ionadaí foirne a bheith in éineacht le ball foirne. Is é ról an ghrúpa a mheas an bhfuil an

[9] Féach an Beartas um Chóras na dTeagascóirí agus an Nós Imeachta um Chóras na dTeagascóirí

[8] Féach an Beartas Achomharc (Dul Chun Cinn Acadúil), Próiseas Chúirt an Chéad Achomhairc, Próiseas Chúirt an Dara hAchomhairc, Próiseas Achomhairc Iarchéime agus Treoirlínte maidir le Fianaise chun Tacú le hAchomharc Ad Misericordiam

[9] Féach an Beartas um Chóras na dTeagascóirí agus an Nós Imeachta um Chóras na dTeagascóirí

Thug an Roinn aghaidh go ceart agus go hiomchuí ar réimsí substainteacha an ghearáin, lean sí nósanna imeachta cearta agus scrúdaigh sí an fhianaise go léir.

6.5.4 Tabharfar tuarascáil an ghrúpa don mhac léinn laistigh de thrí seachtaine tar éis dó/di achomharc a iarraidh agus iarrfar air/uirthi freagra a thabhairt laistigh de 15 lá oibre.

6.6 Tábla 2: Próiseas Chéim 2

6.6.1 **Amscála Uasta:** Trí seachtaine ó fuarthas an t-iarratas ar athbhreithniú

6.7 **Torthaí Féideartha**

6.7.1 Meastar gur láimhseáladh an gearán go cuí. Ní gá aon ghníomh breise a dhéanamh;

6.7.2 Tarchuirtear an gearán ar ais chuig an Roinn ábhartha le haghaidh tuilleadh gníomhaíochta agus/nó imscrúdaithe as a dtagann toradh inghlactha go frithpháirteach agus lena réitítear an fhadhb;

6.7.3 Níl an gearánach nó Ceann na Roinne a ndearnadh an gearán ina c(h)oinne sásta agus féadfaidh siad gearán a dhéanamh leis an Uachtarán nó le hOifig an Ombudsman, de réir mar is iomchuí.

6.8 Tuairisciú

Cuspóir tábhachtach den Nós Imeachta foirmiúil um Ghearáin ó Mhic Léinn is ea tacú le feabhsúchán trí thuairisciú rialta a dhéanamh ar shaincheisteanna a ardaíodh. Dá réir sin, tabharfar tuarascálacha rialta do Ghrúpa Oibre Cáilíochta MIE ar líon na ngearán ó mhic léinn a fuarthas faoin mbeartas seo, ar an luas ar déileáladh leo, ar na réimsí a chumhdaíonn siad agus ar na bearta a rinneadh chun na gearáin a réiteach agus a áirithiú nach dtarlaíonn siad arís.

7 Freagracht

Tá an Cláraitheoir & Leas-Uachtarán um Ghnóthaí Acadúla freagrach as maoirseacht a dhéanamh ar an Nós Imeachta seo.

8 Cáipéisí Gaolmhara

8.1 [Foirm Ghearáin ó Mhic Léinn]

8.2 [An Beartas um Dhínit agus um Mheas]

8.3 Beartas Achomharc (Dul Chun Cinn Acadúil)

8.4 Próiseas Chúirt an Chéad Achomhairc

8.5 Próiseas Chúirt an Dara hAchomhairc

8.6 Treoirlínte maidir le Fianaise chun Tacú le hAchomharc Ad Misericordiam

8.7 Próiseas Achomharc Iarchéimithe

8.8 An Beartas Smachta

8.9 Nós Imeachta um Athsheiceáil/Athmharcáil Measúnuithe

8.10 Measúnú agus Dul Chun Cinn Acadúil

An Beartas um Bhainistíocht Taifead

8.12 Sceideal Coinneála aifead IOM

8.13 An Beartas um Chosaint Sonraí

8.14 Beartas Chóras na dTeagascóirí

8.15 Nós Imeachta Chóras na dTeagascóirí