

# Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

# Clàr-innse

1. Ro-ràdh	1
2. Dleastanasan	1
3. Mineachadh	2
4. Prionnsabalan a' phoileasaidh	2
5. Luachan HIAL	4
6. Sgrìobhainnean co-cheangailte/fiosrachaidh	4
7. Eàrr-ràdh 1 - cairt-srutha modh-obrach nan gearanan	5

# Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

## 1. Facal-toisich

Tha HIAL ag aithneachadh cho cudromach 's a tha fios air ais bho luchd-cleachdaidh gus ar cuideachadh le bhith a' libhrigeadh nan seirbheisean as fheàrr do chustamairean. Le bhith a' tional, a' cumail sùil air agus a' gabhail cheuman stèidhichte air fios air ais bho na custamairean againn, is urrainn dhuinn ar bathar agus seirbheisean a dhealbhadh, a libhrigeadh agus a leasachadh stèidhichte air gnàth-eòlasan an luchd-cleachdaidh, agus na feumalachdan agus na dùilean aca.

Tha am poileasaidh seo ag amas air dèanamh cinnteach gu bheil na modhan-obrach againn a thaobh fios air ais bho luchd-cleachdaidh a' cuimseachadh air luchd-cleachdaidh, gu bheil iad cothromach, co-rèireach, cunbhalach, ruigsinneach agus furasta a thuigsinn an dà chuid do chustamairean agus do luchd-obrach.

Ni na modhan fios air ais bho chustamairean cinnteach gun tèid a chomharrachadh agus a cho-roinn airson raointean far a bheil libhrigeadh seirbheis nas àirde na bha dùil, agus gun tèid ceuman tràtha a ghabhail gus piseach a thoirt air libhrigeadh seirbheis sam bith a tha ga mheas nas ìsle na bhiodh dùil.

Cleachdaidh sinn na beachdan air ais a gheibh sinn gus sùil a chumail air a' choileanadh againn gus piseach a thoirt air na seirbheisean againn.

### 1.1 Sgòp a' phoileasaidh

Tha am poileasaidh seo a' buntainn ri gach seòrsa fios air ais bho chustamairean – gearanan, molaidhean agus beachdan - ach a-mhàin na h-eisgeachdan air an liostadh ann an 1.2.

Tha am poileasaidh seo an sàs do dhuine sam bith a tha a' riochdachadh HIAL dhan phoball - luchd-obrach, buill a' Bhùird, cunnradairean agus luchd-obrach tro bhuidhnean-cosnaidh a th' aig a' chompanaidh. Cuiridh am poileasaidh "luchd-obrach" orra uile.

### 1.2 Saoraidhean bhon poileasaidh

Chan eil am poileasaidh seo a' gabhail a-steach ghearanan bhon luchd-obrach againn fhèin mu phròiseasan air an taobh a-staigh no mu luchd-obrach eile. Chan eil am poileasaidh seo a' gabhail a-steach ghearanan bhon taobh a-muigh a thaobh dìon dàta nas motha. Tha Poileasaidh Gearanan Dion Dàta a' mineachadh mar a dhèiligear ris an t-seòrsa gearain seo. A bharrachd air seo, chan eil iartasan Saorsa Fiosrachaidh a' tighinn fon poileasaidh seo agus thathar gan làimhseachadh ann an dòigh eile. Dh'fhaodte gum faigh sinn fios air ais mu chompanaidhean adhair / ceadan-reic seach HIAL agus chan eil iad sin a' tighinn fon poileasaidh seo nas motha.

### 1.3 Trèanadh

Bidh an luchd-obrach againn ag amas air seirbheis àrd-inbhe a libhrigeadh fad an t-siubhail agus a bhith a' dèiligeadh gu h-èifeachdach ri suidheachaidhean far am faighear beachdan fàbharach is mi-fhàbharach air ais. Gus seo a dhèanamh, bheir HIAL trèanadh iomchaidh seachad, gu sònraichte do luchd-obrach a tha air beulaibh an t-sluaigh. Gheibh an luchd-obrach air fad a bhios a' pròiseasadh fiosrachadh pearsanta trèanadh dìon dàta cuideachd.

## 2. Dleastanasan

### 2.1 Manaidsear nan Gearanan (Ceannard a' Chonaltraidh)

Tha e an urra ris a' **Mhanaidsear Ghearanan** poileasaidh a dhèanamh a thaobh fios air ais bho chustamairean agus ri bhith a' cumail sùil air buileachadh a' phoileasaidh, nam modhan-obrach agus an stiùiridh co-cheangailte ris.

### 2.2 Àrd-sgioba Stiùiridh

Tha e na dhleastanas air an **Àrd-sgioba Stiùiridh** sgrùdadh corporra a dhèanamh air fios air ais bho chustamairean agus a bhith a' dèanamh cinnteach gu bheil leasachadh leantainneach air seirbheis chustamairean na phrìomhachas do HIAL.

### 2.3 Oifigearan nan Gearanan (Manaidsearan Puirt-adhair agus Ceannard Gniomhan)

Tha e an urra ri **Manaidsearan Port-adhair** agus **Ceannardan Gniomhan** dèanamh cinnteach gu bheil gach neach-obrach mothachail air, a' tuigsinn agus a' leantainn a' mhodh-obrach seo. Tha e an urra riutha dèanamh cinnteach gun tèid dèiligeadh ri fios air ais bho chustamairean a thaobh a' phuirt-adhair / na roinn aca, a rèir a' phròiseis agus taobh a-staigh a' chlàir-ama anns a' phoileasaidh seo.

Tha **Manaidsearan Puirt-adhair** an urra ri bhith a' dèanamh cinnteach gu bheil innealan 'Feedback Now' ag obrachadh agus gun lean an luchd-obrach am modh-obrach gus beachdan luchd-siubhail bho na h-innealan a phròiseasadh.

### 2.4 An luchd-obrach air fad

Feumaidh **gach neach-obrach taobh a-staigh buidheann HIAL** àrd-inbhe de sheirbheis chustamairean a libhrigeadh an-còmhnaidh, a' dèiligeadh ri suidheachaidhean far am faighear beachdan fàbharach is mi-fhàbharach air ais gu h-èifeachdach agus a rèir a' phoileasaidh seo agus nam modhan co-cheangailte.

# Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

## 3. Mineachadh

### 3.1 Beachdan fàbharach

Tha beachd fàbharach a' ciallachadh deagh bheachd bho neach-siubhail no custamair do neach no sgioba. Faodaidh e a bhith na aithneachadh air sàr sheirbheis chustamairean le neach no le sgioba.

### 3.2 Beachdan

Faodaidh beachdan dèiligeadh ri raon farsaing de chuspairean agus mar as trice bidh iad a' buntainn ri fios air ais pearsanta no ri beachd a chuir neach-siubhail, custamair no neach-cleachdaidh nan seirbheisean againn an cèill.

Dh'fhaodadh gum bi beachdan a' gabhail a-steach mholaidhean air càite no ciamar a b' urrainn dhuinn piseach a thoirt air libhrigeadh nan seirbheisean againn.

Chan eilear a' meas gur e beachdan a th' ann an ceistean.

### 3.3 Gearanan

Tha gearan a' cur mi-thoileachas an cèill mu rudeigin a rinn sinn no rudeigin nach do rinn sinn, às leth aon no barrachd neach-siubhail, custamair no ball a' phobaill. Dh'fhaodadh seo a bhith mu ìre na seirbheis a bheirear seachad leinn, no às ar leth, no mun dòigh anns an do ghabh a thoirt seachad.

#### Dh'fhaodte gum bi gearanan mu na leanas:

- seirbheis nach deach a thoirt seachad
- seirbheis nach deach a thoirt seachad aig an ìre iomchaidh
- làimhseachadh le, no dol a-mach aig luchd-obrach.

#### Chan eil na rudan a leanas nan gearanan:

- na iarrtas airson airgead-diolaidh a-mhàin
- far a bheilear, no far an deach, beachdachadh air cùisean co-cheangailte ris a' ghearann anns a' chùirt
- oidhirp gus gearan a chaidh a cho-dhùnadh mar-thà ath-fhosgladh
- ath-bheachdachadh air gearan nuair a chaidh modh-gearain HIAL a leantainn gu a cho-dhùnadh agus nuair a chaidh co-dhùnadh deireannach a thoirt seachad.

## 4. Prionnsabalan a' poileasaidh

### 4.1 San Fharsaingeachd

'S e prionnsabal stiùiridh a' poileasaidh seo leasachadh leantainneach air na seirbheisean a bhios HIAL a' toirt seachad. Tha fios air ais na phàirt chudromach den amas seo, ge b' e a bheil e ag aithneachadh agus a' comharrachadh bheachdan fàbharach no a' cur an aghaidh droch dhèanadas no seirbheis.

### 4.2 Innealan airson beachdan air ais ann am puirt-adhair

Tha a bhith a' toirt seachad dòigh do luchd-siubhail agus do chustamairean gus fios air ais a thoirt seachad fhad 's a tha iad anns na puirt-adhair againn deatamach gus piseach a thoirt air gnàth-eòlas nan custamairean. Tha innealan riarachas chustamairean bho FeedbackNow anns gach fear de na 11 puirt-adhair againn agus bheir iad cothrom dhan luchd-siubhail againn na h-ìrean riarachais aca le diofar sheirbheisean a thoirt seachad. Gabhaidh beachdan a thoirt seachad ann am fìor-àm tro shiostam solas trafaig de dh'aodannan eadar sona agus brònach.

Tha am fios air ais bho na h-innealan beò agus mar sin, is urrainn do mhanaidsearan ceuman a ghabhail sa bhàd gus dèiligeadh ri dùbhlain nuair a thig iad am bàrr.

Thèid prògram de shuirbhidhean cunbhalach a chur air dòigh air feadh nam port-adhair uile tro na h-innealan 'FeedbackNow' airson gach bliadhna ionmhas.

### 4.3 Dòighean eile gus fios a chur thugainn

A bharrachd air na h-innealan ann am puirt-adhair, thathar a' brosnachadh luchd-siubhail, custamairean agus cleachdaichean na seirbheisean againn fios a chur thugainn san dòigh as fheàrr leotha:

- Gu pearsanta ann am port-adhair no aig tè dhe na h-oifisean againn
- Le bhith a' lìonadh fear de na foirmichean fios air ais air-loidhne (Molaidhean, Beachdan, Gearanan)
- Tro phost-d gu: [info@hial.co.uk](mailto:info@hial.co.uk)
- Tro litir gu: Beachdan Luchd-siubhail, Puirt-adhair na Gàidhealtachd agus nan Eilean, Àrd-oifis, Port-adhair Inbhir Nis, Inbhir Nis IV2 7JB

### 4.4 Beachdan fàbharach

Thèid beachdan fàbharach a cho-roinn leis an neach no an sgioba buntainneach, agus thèid an cleachdadh as fheàrr a cho-roinn air feadh na companaidh.

Thèid aithneachadh gun d' fhuaras na deagh bheachdan agus fios air ais fàbharach **aig an àm a gheibhear iad** ma gheibhear iad gu pearsanta no air a' fòn.

Ma gheibhear beachd fàbharach ann an sgrìobhadh, air post-d no tron fhoirm fios air-loidhne, thèid aithneachadh gun d' fhuaras e **taobh a-staigh trì latha-obrach** bho fhuairtheadh e.

Thèid na beachdan fàbharach a chur air adhart chun an neach no sgioba mu bheil iad, agus dhan t-sreath-mhanaidsear aca, **taobh a-staigh còig làithean obrach** bho fhuairtheadh e.

# Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

## 4.5 Beachdan

Is urrainn do luchd-siubhail, custamairean no cleachdaichean nan seirbheisean againn beachdan no molaidhean a dhèanamh air mar a b' urrainn dhuinn an t-seirbheis againn a leasachadh. Beachdaichidh sinn air a h-uile beachd agus moladh a gheibhear; ach, dh'fhaodadh nach biodh e iomchaidh no buannachdail a h-uile moladh a chur an gnìomh.

Nuair a gheibhear beachd mi-fhàbharach dh'fhaodadh gum bi e air a mheas mar ghearan agus mar sin gun tèid ath-shònrachadh mar sin agus a làimhseachadh a rèir sin.

Thèid aithneachadh gun d' fhuaras na beachdan no molaidhean **aig an àm a gheibhear iad** ma gheibhear iad gu pearsanta no air a' fòn.

Ma gheibhear beachd no moladh ann an sgrìobhadh, air post-d no tron fhoirm fios air-loidhne, thèid aithneachadh gun d' fhuaras e **taobh a-staigh trì latha-obrach** bho fhuairleadh e.

Thèid am beachd no am moladh a thoirt don phort-adhair no roinn iomchaidh airson beachdachadh air taobh a-staigh **còig latha obrach** bho fhuairleadh e.

Thèid conaltradh a' leantainn air seo a chur taobh a-staigh **20 latha obrach** a' toirt seachad fios mu gnìomh sam bith a chaidh, no a thèid a dhèanamh mar thoradh air a' bheachd/moladh, no gus innse nach tèid rud sam bith a dhèanamh aig an àm seo.

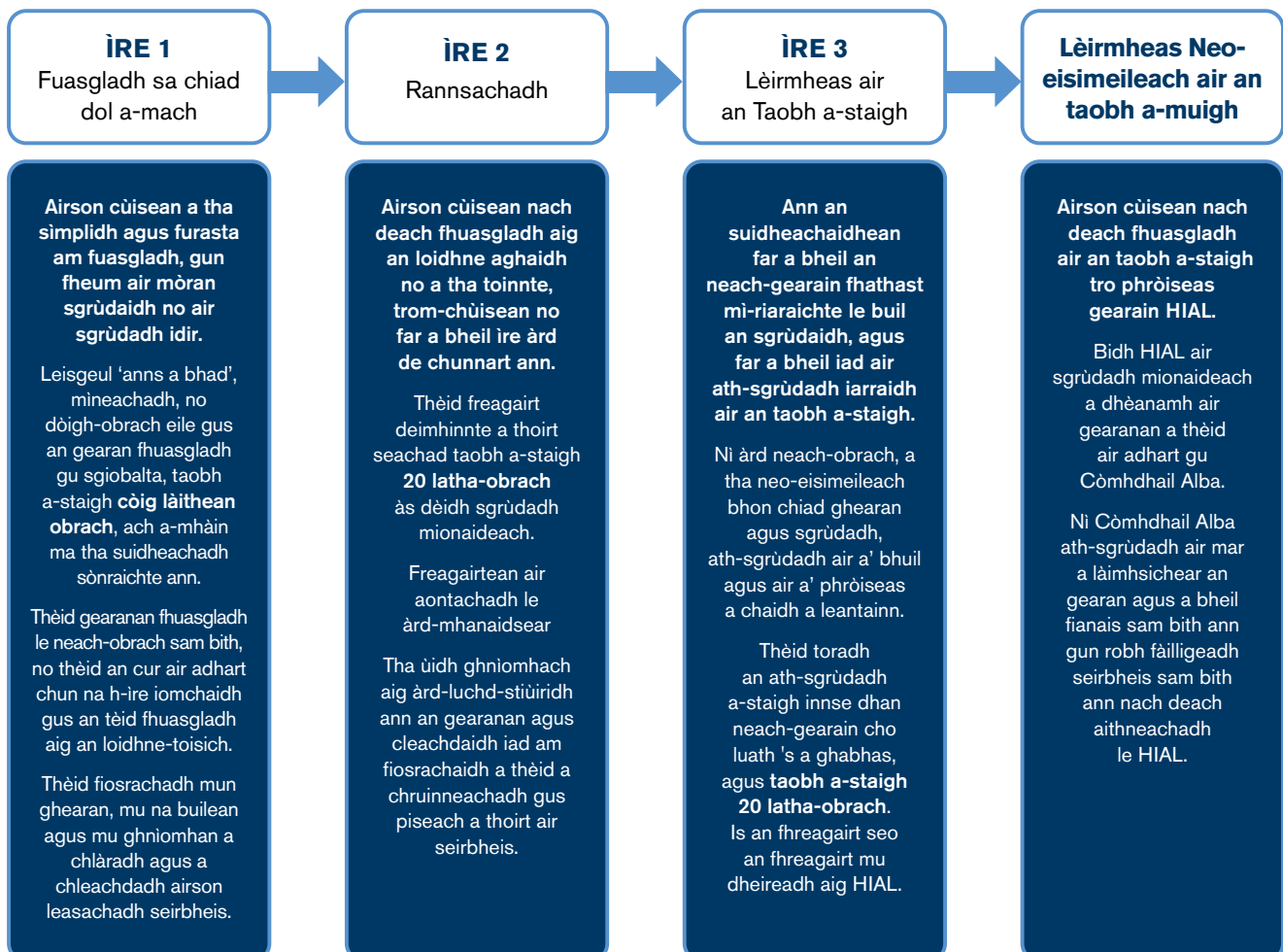
## 4.6 Gearanan

Faodaidh duine sam bith a tha mì-thoilichte leis an t-seirbheis againn gearan a dhèanamh, no faodaidh cuideigin eile seo a dhèanamh às an leth, agus le an cead.

Cuiridh sinn luach agus suim anns gach gearan, a' gabhail a-steach ghearanan gun urra. Beachdaichidh sinn air gearanan gun urra ma tha gu leòr fiosrachaidh ann gus an rannsaich sinn a' chùis. Mur eil fiosrachadh gu leòr ann an gearan gun urra gus an gnothach a thoirt air adhart, dh'fhaodte gun co-dhùn sinn gun an còrr a dhèanamh. Feumar co-dhùnadh sam bith gun an còrr a dhèanamh mu ghearan gun urra aonta fhaighinn bhon Oifigear Ghearanan iomchaidh (faic 2.3).

**Tha modh-obrach ghearanan le dà ìre aig HIAL**

## Pròiseas Làimhseachaidh Ghearanan aig HIAL



# Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

## 4.6 Gearanan (a' leantainn)

### Ìre 1 - Fuasgladh sa chiad dol a-mach

Tha fuasgladh sa chiad dol a-mach ag amas air gearanan aig custamairean a tha simplidh agus nach eil feumach air rannsachadh/air mòran rannsachaidh fhuasgladh gu luath. Faodaidh neach-obrach sam bith dèiligeadh ri gearanan aig an ìre seo. Is e am prìomh phrionnsabal feuchainn ri fuasgladh tràth fhaighinn, a' fuasgladh ghearanan cho luath 's a ghabhas agus cho faisg air puing libhrigidh na seirbheis 's a ghabhas.

Far nach urrainnear gearanan fhuasgladh aig puing libhrigeadh na seirbheis, bidh sinn ag amas air fuasgladh fhaighinn **taobh a-staigh còig latha obrach**.

Thèid a h-uile gearan ìre a h-aon a chlàradh air an t-siostam fios air ais dealanach againn gus am bi tar-sealladh againn air raointean den ghniomhachas far gur dòcha gu bheil obair leasachaidh a dhith.

### Ìre 2 - Rannsachadh

Far nach robh e comasach fuasgladh fhaighinn aig an loidhne-toisich no far a bheil gearan iom-fhillte agus feumach air sgrùdadh mionaideach, thèid seo a làimhseachadh aig ìre a dhà.

Tha sgrùdadh ìre a dhà ag amas air an fhiosrachadh bhuntainneach uile mu phuigean a chaidh a thogail sa ghearan a stèidheachadh agus làn fhreagairt, cothromach agus iomchaidh a thoirt dhan neach-gearain anns a bheil an co-dhùnadh deireannach againn.

Feumar aithneachadh gun d' fhuaras an gearan taobh a-staigh **tri latha-obrach** agus feumar làn fhreagairt a thoirt dhan neach-gearain cho luath 's a ghabhas agus **taobh a-staigh 20 latha obrach** aig a' char as fhaide.

### Ìre 3 – Làirmheas air an Taobh a-staigh

Ma tha an neach-gearain fhathast mì-riarachaidh le buil an sgrùdadh, faodaidh iad ath-sgrùdadh air an taobh a-staigh iarraidh mun ghearan aca. Thèid seo an uair sin àrdachadh gu neach-obrach nas àirde, a tha neo-eisimeileach bhon chiad ghearan agus sgrùdadh. Ni an t-àrdachadh a-staigh ath-sgrùdadh an dà chuid air a' bhuil agus air a' phròiseas gus dèanamh cinnteach gun robh e a rèir a' Phoileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean, agus dòighean-obrach agus stiùireadh co-cheangailte.

Thèid toradh an ath-sgrùdadh a-staigh innse dhan neach-gearain cho luath 's a ghabhas, agus **taobh a-staigh fichead latha obrach**. Is e seo an fhreagairt mu dheireadh aig HIAL.

### Làirmheas Neo-eisimeileach air an taobh a-muigh

Ma tha an neach-gearain a' faireachdainn nach deach fuasgladh iomchaidh a ruigsinn às dèidh a' phròiseis seo, faodaidh an neach-gearain iarraidh air Còmhhdhail Alba ath-sgrùdadh neo-eisimeileach a dhèanamh air a' ghearan aca.

Thèid fiosrachadh mun pròiseas agus làn fhios conaltraidh a thoirt seachad anns an litir le toradh an sgrùdadh aig deireadh an sgrùdadh aig ìre a trì.

Bu chòir toirt fa-near nach urrainn do Chòmhhdhail Alba ath-sgrùdadh a dhèanamh air gearanan:

- far nach eil an neach-gearain air modh-gearain HIAL a leantainn dhan deireadh
- barrachd air 12 mìosan bho dh'fhàs an neach-gearain mothachail air a' chùis mu bheil iad airson gearan a dhèanamh
- nuair a thathar no a bhathar a' beachdachadh air cùisean co-cheangailte ris a' ghearan anns a' chùirt.

## 5. Luachan HIAL

Tha luachan HIAL aig cridhe cò sinne agus nas urrainn dhan luchd-siubhail agus do na custamairean againn a bhith an dùil agus iad a' cleachdadh nan seirbheisean againn.

- Fosgailteachd
- Spèis
- Tionnsgalachd
- Sealbhachd
- Sàr-mhathas

Gus dèanamh cinnteach gu bheil sinn ag ionnsachadh bho fhios air ais, agus a' sior leasachadh ar cuid sheirbheisean, bidh sinn a' co-roinn toraidhean àrd-ìre bho fhios air ais - gach cuid nuair a tha sinn a' dèanamh gu math agus cuideachd far nach robh an t-seirbheis againn mar a bhiodh dùil.

### Ni sinn na leanas:

- Dèan aithisgean mìosail air an dàta 'FeedbackNow' aig a h-uile port-adhair againn, a' sealltainn raointean far a bheil àrd ìre de riarachadh ann cho math ri ceuman a thathar a' gabhail gus dèiligeadh ri dùbhlann am bith
- Bidh dàta riarachas luchd-cleachdaidh beò bho na h-innealan 'FeedbackNow' againn air làraichean-lìn HIAL agus nam port-adhair fa leth
- Ni sinn aithisgean mìosail air molaidhean, gearanan agus beachdan gus am bi tar-seallaidh corporra againn, gus an cleachdadh as fheàrr a cho-roinn agus gus ceumannan ceartachaidh a ghabhail aig ìre ro-innleachdail far a bheil sin a dhith
- Nithear aithisgean ràitheil air molaidhean, gearanan agus beachdan do Bhòrd HIAL gus an urrainn dhaibh sùil a chumail air seirbheis chustamairean agus HIAL a chumail cunntachail a thaobh leasachaidhean.
- Stèidhichidh sinn 'Buidheann Leasachaidh Leantainneach' gus gnìomhan a mhineachadh, a sgrùdadh, a thomhas, a leasachadh agus a stiùireadh a bheir buaidh air Gnàth-eòlas an Luchd-cleachdaidh.

Thèid am fiosrachadh uile a thaobh beachdan, molaidhean agus gearanan a phròiseasadh a rèir prionnsapalan Riaghailt Coitcheann an Dion Dàta agus Achd Dion Dàta 2018.

## 6. Sgrìobhainnean co-cheangailte/fiosrachaidh

- Poileasaidh Gearanan Dion Dàta HIAL
- Sanas Prìobhaideachd HIAL

# Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

## 7. Eàrr-ràdh – cairt-srutha modh-obrach nan gearanana

