

Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

Clàr-innse

1. Facal-tòiseachaidh	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. Ro-ràdh

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' tionail, 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, feumalachdan agus dùilean an luchd-cleachdaidh.

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 isle na bhiodh dùil.

Cleachdaidh sinn na beachdan air ais a gheibh sinn gus sùil a chumail air a' choileanadh againn gus piseach leantainneach 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 – molaidhean, gearanan agus beachdan – ach a-mhàin na tha air an liostadh ann an 1.2.

Tha am poileasaidh seo an sàs airson an luchd-obrach uile aig HIAL.

1.2 Saoraidhean bhon phoileasaidh

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 e a' gabhail a-steach ghearanan bhon taobh a-muigh a thaobh dìon dàta. Tha am Poileasaidh Dion Dàta a' mineachadh mar a dhèiligear ris an t-seòrsa gearain seo. A bharrachd air seo, chan eil iarrtasan Saorsa Fiosrachaidh a' tighinn fon phoileasaidh seo agus thathar a' dèiligeadh riutha ann an dòigh eile.

Is dòcha gum faigh sinn gearanan bho àm gu àm mu chunnradairean, no treas phàrtaidhean eile cuideachd a tha ag obair aig na puirt-adhair againn, mar eisimpleir companaidhean-adhair no ceadan-reic (*concessions*). Chan eil gearanan treas-phàrtaidh a' tighinn fon phoileasaidh seo.

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.

2. Dleastanasan

2.1 Àrd-sgioba Stiùiridh

Tha e na dhleastanas air an **Àrd-sgioba Stiùiridh** (SMT) 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.

2.2 Ceannard a' Chonaltraidh is nan Gnothaichean Corporra

Tha e an urra ri **Ceannard a' Chonaltraidh is nan Gnothaichean Corporra** 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.

2.3 Manaidsearan Puirt-adhair agus Ceannardan Roinnean

Tha e an urra ri **Manaidsearan Puirt-adhair** agus **Ceannardan Roinnean** 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.

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. Mineachaidhean

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. Faodaidh e cuideachd beachdan fàbharach a thoirt seachad air pròiseas, poileasaidh no goireas a thug HIAL seachad.

3.2 Molaidhean

Faodaidh molaidhean 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, air càite no ciamar a dh'fhaodamaid piseach a thoirt air libhrigeadh sheirbheisean, pròiseasan, no goireasan.

Thèid ceistean coitcheann a fhreagairt cho luath 's a ghabhas aig an àite far an d' fhuaras iad.

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' phobail. Dh'fhaodadh seo a bhith mu ìre na seirbheis a bheir sinn seachad, no às ar leth, no mun dòigh anns an deach 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:

- iarrtas airson airgead-diolaidh a-mhàin
- far a bheilear, no far an deach, beachdachadh air cùisean co-cheangailte ris a' ghearan anns a' chùirt no ann an triùnal.
- 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' phoileasaidh

4.1 San Fharsaingeachd

'S e prionnsabal stiùiridh a' phoileasaidh 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 Dòighean eile gus fios a chur thugainn

Thathar a' brosnachadh luchd-siubhail, custamairean agus cleachdaichean nan seirbheisean againn fios a chur thugainn san dòigh as fheàrr leotha:

- Gu pearsanta ann an gin de na puirt-adhair againn no aig a' phrìomh oifis againn
- Le bhith a' lionadh fear de na foirmichean fios air ais air-loidhne againn (Beachdan Fàbharach, Molaidhean, Gearanan)
- Tro phost-d gu: 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

4.3 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 fhuaireadh 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 fhuaireadh e.

Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

4.4 Molaidhean

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

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

Ma gheibhear moladh 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 fhuairleadh e.

Thèid 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 ghniomh sam bith a chaidh, no a thèid a dhèanamh mar thoradh air a' mholadh, no gus innse nach tèid rud sam bith a dhèanamh aig an àm seo.

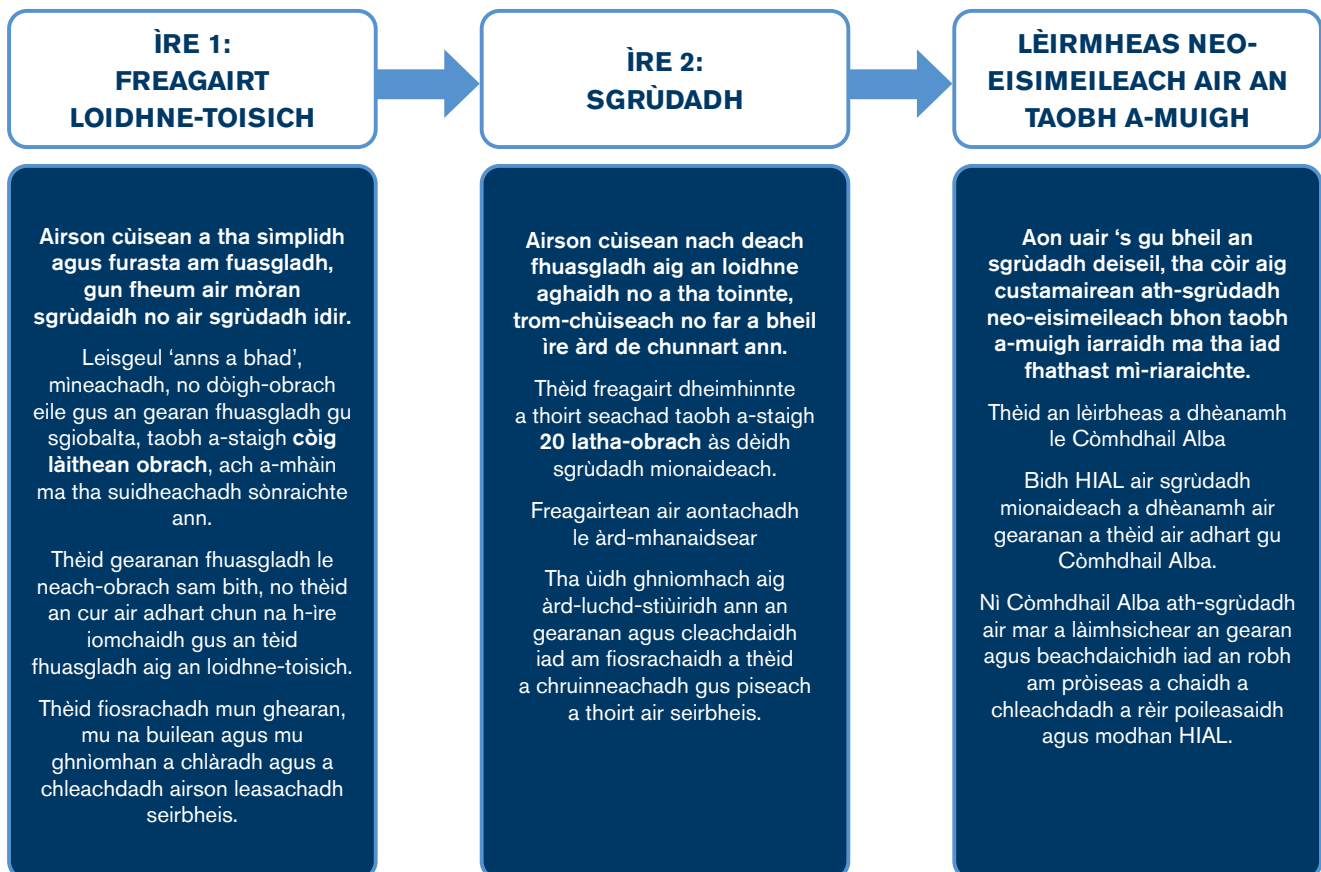
4.5 Gearanan

Faodaidh duine sam bith a tha mi-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 Mhanaidsear Puirt-adhair no Ceannard Roinne iomchaidh.

Tha modh-obrach ghearanan le dà ire aig HIAL.

Pròiseas Làimhseachaidh Ghearanan aig HIAL



Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

4.5 Gearanan (a' leantainn)

Ìre 1 - Freagairt sa chiad dol a-mach

Tha freagairt 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 fhuasgladh tràth fhaighinn cho luath 's a ghabhas agus cho faisg air puing libhrigidh na seirbheis 's a ghabhas.

Tha sinn ag amas air gearan fhuasgladh no freagairt loidhne-toisich a thoirt seachad **taobh a-staigh còig làithean obrach** no nas lugha (ach a-mhàin ma tha suidheachadh sònraichte ann).

Thèid a h-uile gearan ìre 1 a chlàradh gus am bi tar-sealladh againn air raointean den ghniomhachas far gur dòcha gu bheil obair leasachaidh a dhith.

Ìre 2 - Rannsachadh

Far nach eil an neach-gearain toilichte às dèidh fhuasgladh loidhne-toisich no far a bheil gearan iom-fhillte no mòr agus feumach air sgrùdadh mionaideach, thèid seo a làimhseachadh aig ìre a dhà.

Tha sgrùdadh ìre 2 ag amas air an fhiosrachadh bhuntainneach uile mu phuigean a chaidh a thogail sa ghearana a stèidheachadh agus làn fhreagairt, cothromach agus iomchaidh a thoirt dhan neach-gearain às dèidh rannsachadh.

Far an gabh a dhèanamh, thèid gearanan ìre 2 a sgrùdadh le cuideigin nach eil an sàs sa ghearana, no san fhreagairt loidhne-toisich ma tha sin iomchaidh.

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.

Lèirmheas Neo-eisimeileach air an taobh a-muigh

Ma tha an neach-gearain fhathast mì-riaraichte às dèidh crìoch a bhith air a chur air sgrùdadh ìre 2, faodaidh iad iarraidh air Còmhdhail Alba ath-sgrùdadh neo-eisimeileach bhon taobh a-muigh a dhèanamh air a' ghearana aca.

Ni Còmhdhail Alba ath-sgrùdadh air mar a làimhsichear an gearan agus beachdaichidh iad an robh am pròiseas a chaidh a chleachdadh a rèir poileasaidh agus modhan HIAL. Thèid làn fhios conaltraidh a thoirt seachad anns an litir le toradh an sgrùdaidh aig deireadh an sgrùdaidh aig ìre 2.

Bu chòir toirt fa-near nach urrainn do Chòmhdhail 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' ghearain 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:

- Ni sinn aithisgean ràitheil air beachdan fàbharach, gearanan agus molaidhean airson sgrùdadh leis an Àrd-sgioba stiùiridh agus le Bòrd HIAL, 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, agus gus an tèid HIAL a chumail cunntachail a thaobh leasachaidhean leis a' Bhòrd.
- 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 fàbharach, gearanan agus molaidhean a phròiseasadh a rèir prionnsapalan Riaghailt Coitcheann an Dion Dàta agus Achd Dion Dàta 2018.

6. Sgrìobhainnean co-cheangailte/fiosrachaidh

- Poileasaidh Dion Dàta HIAL
- Sanas Priobhaideachd HIAL

Poileasaidh air làimhseachadh fios air ais bho chustamairean

7. Èarr-ràdh – cairt-srutha modh-obrach nan gearanan

