

Còir-sgrìobhte Luchd-cleachdaidh

SQA

Tha dealas oirnn airson sàr sheirbheis a thabhann dhar luchd-cleachdaidh, agus tha sinn fosgailte is cunntachail do ghearanan is fiosan air ais.

Tha Còir-sgrìobhte Luchd-cleachdaidh ag innse mu ar n-inbhean-seirbheis, agus a' toirt cunntas air ar poileasaidh a thaobh ghearanan is fiosan air ais.

Clàr-innse

Ar dealas dhar luchd-cleachdaidh	3
Co-ionannachd	3
Lìonra Taice ar Luchd-cleachdaidh	3
Saorsa Fiosrachaidh	4
Aithrisean Seirbheis	6
Mar a chuidicheas sibhse sinne	11
Gearanan Luchd-cleachdaidh is Fiosan air Ais	11

Ar dealas dhar luchd-cleachdaidh

Tha sinn a' creidsinn gu bheil còir aig ar luchd-cleachdaidh a bhith air thoiseach, agus gu bheil sibh airidh air a bhith a' sùileachadh sàr sheirbheis dèiligidh bhuanne. Tha sinn ag amas air seo a thoirt dhuibh tro chunntachalachd phearsanta is tro dhealas phroifeiseanta, ag obair còmhla ribh gus dèanamh cinnteach gu bheil ar bathar is ar seirbheisean a rèir ur feumalachdan.

Tha na Luachan Corporra againn mar a leanas:

- Càileachd
- Treibhdhireas
- Ùr-ghnàthachadh
- Com-pàirteachas
- Seirbheis

'S ann le bhith ag èisteachd ribhse, ar luchd-cleachdaidh, a gheibh sinn ar luachan a chur an gnìomh. Tha sinn a' strì an-còmhnaidh ri ar bathar is ar seirbheisean adhartachadh agus tha ur fiosan air ais cudromach airson seo a choileanadh.

Cuidichibh sinn le adhartachadh leantainneach – ma tha beachdan agaibh mu ar bathar is ar seirbheisean cuiribh fios gun Ionad Fiosrachaidh Luchd-cleachdaidh againn:

Ionad Fiosrachaidh Luchd-cleachdaidh (Customer Care Centre)

Fòn: 0845 279 1000

Post-d: customer@sqa.org.uk

Facs: 0845 213 5000

Làrach-lìn: www.sqa.org.uk

Co-ionannachd

Tha dealas oirnn airson co-ionannachd. Tha sinn a' creidsinn gum bu chòir ruigsinneachd cho-ionann a bhith aig ar luchd-cleachdaidh a dh'aindeoin ciorram, gnè, cinneadh, creideamh, aois no taobhadh feise. Gus seo a dhèanamh gu h-èifeachdach coileanaidh sinn na leanas:

- fios gu ar luchd-cleachdaidh gu cunbhalach
- fiosrachadh ann an cànanan is cruthan eile ma gheibh sinn iarrrtas
- ath-bhreithneachadh is sgrùdadh cunbhalach air gach taobh de ar seirbheis gus dèanamh cinnteach gu bheil sinn a' coinneachadh ar dleastanasan fo reachdas cho-ionannachd
- fiosrachadh a thional mu na tha a' cleachdadh ar seirbheisean gus an tèid againn air cuimseachadh air feumalachdan eadar-dhealaichte is caochlaideach
- obrachadh ann an com-pàirteachas le ar luchd-cleachdaidh gus bacaidhean a thoirt air falbh

Lìonra Taice Ar Luchd-cleachdaidh

Cothrom Luath air Fiosrachadh

Làrach-lìn SQA — www.sqa.org.uk

Tha ar làrach-lìn deilbhte airson fiosrachadh luath fhaighinn mu ar teisteanasan is ar seirbheisean.

Ionad Fiosrachaidh Luchd-cleachdaidh

Freagraidh iad ur ceistean fòna no dealain agus dèiligidh iad ri fiosan air ais.

Fòn 0845 279 1000, Facs 0845 213 5000 no post-d.customer@sqa.org.uk

Ag Èisteachd ri Luchd-cleachdaidh

- Sgrùdaidhean Riarachaidh
- Buidhnean Cuimseachaidh
- Co-chomhairlean

Taic a Bharrachd airson ur Cuideachadh

- Foillseachaidhean
- Stuthan taice
- Banca Mheasaidhean Nàiseanta
- Bùthan-obrach ann an Leasachadh Proifeiseanta
- Tachartasan is Co-labhairtean Luchd-cleachdaidh
- e-zine Luchd-cleachdaidh

Comhairle sònraichte a rèir feuman

Taic Luchd-cleachdaidh is Manaidsearan Leasachaidh Ghnìomhachais A' tadhal oirbh airson cuideachadh is comhairle a thabhann mu ar bathar, seirbheisean is ar dearbhadh càileachd.

Manaidsearan is Oifigearan Theisteanasan

A' tabhann comhairle is stiùireadh air cuspairean sònraichte.

Sgioban Speisealta Stiùiridh Dàta is Rannsachaidh

A' dèanamh nan gnìomhan rianachd agaibh nas fhasa is a' toirt taic seachad.

Saorsa Fiosrachaidh

Tha ar poileasaidh Saorsa Fiosrachaidh air a mhìneachadh air ar làrach-lìn (www.sqa.org.uk/foi). Tha e ag amas air dèanamh cinnteach gu bheil sinn a' coinneachadh ar dleastanasan gu h-iomlan fo Achd Saorsa Fiosrachaidh (Alba) 2002. Tha e cuideachd a' cur gu mòr ri ar n-amas a bhith fosgailte is follaiseach.

Gheibh sibh ar *Publication Scheme* air an làrach-lìn againn. Tha seo a' sealltainn gach seòrsa fiosrachaidh a th' againn, agus na dòighean anns am faighear thuige. Tha e ag amas air dòigh feumail a thabhann a dh'ionnsaidh ar modhan is ar co-dhùnaidhean.

Mura faigh sibh am fiosrachadh a tha a dhìth oirbh bho ar *Publication Scheme*, lìonaibh Foirm Iarrtais Saorsa Fiosrachaidh a gheibhear air an

làraich-lìn. Faodaidh sibh seo a chur a-steach air-loidhne no le bhith a' cur lethbhreac cruaidh gu:

Customer Contact Centre
Scottish Qualifications Authority
The Optima Building
58 Robertson Street
Glasgow
G2 8DQ

Ionad Fiosrachaidh Luchd-cleachdaidh
Ùghdarras Teisteanasan na h-Alba
Togalach Optima
58 Sràid MhicDhonnchaidh
Glaschu
G2 8DQ

Ma tha fiosrachadh de nàdar pearsanta a dhìth oirbh, feumaidh sibh foirm Iarrtais airson Cothrom Dàta Chuspair air leth a lìonadh gus cumail ri cùmhnantan Achd Dìon Dàta 1998. Tha cìs rianachd, a th' air a mineachadh air an fhoirm, air an t-seirbheis seo. Bithibh mothachail gu bheil sgrìobtan dheuchainnean saor bhon seo fo Chlàr 7 den Achd seo. Tha cothrom air sgrìobtan dheuchainnean cuideachd saor fo reachdas Saorsa Fiosrachaidh.

Aithrisean Seirbheis

Tha sinn a' dealbhachadh, a' dearbhadh càileachd is a barantachadh theisteanasan a tha a' leasachadh sgilean, eòlas is comasachd dhaoine fa leth, a' cur rin leasachadh pearsanta is ri fàs eaconamach is ri leasachadh na h-Alba.

Tha dà dhòigh againn air ar n-amasan a choileanadh: tha sinn ag obrachadh ann an com-pàirteachas ri daoine eile airson ar teisteanasan is ar seirbheisean a leasachadh is a libhrigeadh, agus tha feumalachdan ar luchd-cleachdaidh a' stiùireadh gach nì a tha sinn a' dèanamh.

Tha sinn a' tuigsinn gu bheil uallach soilleir oirnn a thaobh ar luchd-cleachdaidh airson ar dleastanasdan a choileanadh gu h-èifeachdach is gu buadhach agus leisgeul iarraidh ma thèid sinn ceàrr.

Tha dealas oirnn airson càileachd is cunntachalachd ar seirbheis àrdachadh gu leantainneachail, agus tha sinn a' sìor obrachadh airson ar seirbheis a chumadh cho faisg 's a ghabhas ri feumalachdan ar luchd-cleachdaidh.

Dè a bhios SQA a' dèanamh?

Tha sinn ag obair ann an com-pàirteachas airson teisteanasan is measadh aithnichte is buntainneach de shàr chàileachd a thabhann.

Chaidh ar stèidheachadh ann an 1997 agus tha sinn cunntachail do Riaghaltas na h-Alba airson a' chuid mhòr de theisteanasan ann an Alba (ach a-mhàin ceuman Oilthighe) a leasachadh, a mheasadh is a bharantachadh.

A thuilleadh air ar dreuchd 'buileachaidh', tha dreuchd 'ùghdarrachail' againn cuideachd a thaobh a bhith a' ceadachadh toirt a-steach Teisteanasan Dreuchdail na h-Alba (SVQ).

Tha sinn ag obair ann an com-pàirteachas le sgoiltean, colaistean, buidhnean foghlaim is trèanaidh, Riaghaltas na h-Alba agus luchd-seilbh eile a tha a' riochdachadh taobhan eile de chùisean foghlaim, gnìomhachais is cultarach na h-Alba. Tha sinn a' co-obrachadh le luchd-seilbh eile gus ar bathar is ar seirbheisean àrdachadh tron RA agus gu h-eadar-nàiseanta.

Ar dealas airson seirbheis luchd-cleachdaidh

Tha dealas oirnn airson co-chomhairle le luchd-cleachdaidh

Airson seirbheisean a tha cho buntainneach 's a ghabhas a thabhann, feumaidh sinn a bhith ann an dàimh ri an luchd-cleachdaidh. Sin as coireach gu bheil dealas oirnn airson conaltradh ri ar luchd-cleachdaidh.

Bidh sinn a' gabhail os làimh sgrùdaidhean riarachaidh de ar luchd-cleachdaidh gu cunbhalach airson am feumalachdan a mheas agus càileachd

ar coileanadh a thomhais. Bidh sinn cuideachd a' cleachdadh dhòighean eile, leithid fiosan air ais bho Mhanaidsearan Taic ar Luchd-cleachdaidh agus bho buidhnean cuimseachaidh roinneil, airson dealbh iomlan fhaighinn air mar a tha daoine gar faicinn fhèin is na tha sinn a' coileanadh.

Tha dealas oirnn airson a bhith ruigsinneach dhar luchd-cleachdaidh

Tha ar n-Ionad Fiosrachaidh fosgailte eadar 8.30m is 5f air làithean seachdaineach, ach a-mhàin air saor-làithean poblach. Fòn: 0845 279 1000 no post-d: customer@sqa.org.uk

Tha seòlaidhean-d pearsanta agus àireamhan fòn dìreach aig ar luchd-obrach uile is mar sin gheibh sibh dìreach thuca (agus taobh a-muigh uairean fosglaidh).

Tha ullachadh againn airson luchd-tadhail le feumalachdan sònraichte agus tha cothrom airson cathraichean-cuibhle aig na prìomh oifisean againn. Bithear a' cur fiosrachadh mu na goireasan a tha rim faighinn aig na h-oifisean againn gu luchd-tadhail ro thursan a thèid a chur air dòigh ro-làimh.

Bidh sinn a' dèiligeadh gu luath is gu modhail ri daoine a nochdas gu pearsanta.

Tha dealas oirnn airson ceistean a fhreagairt gu sgiobalta

Bidh sinn a' freagairt chonaltraidhean sgrìobhte (litricean, facsan is puist-d) taobh a-staigh 10 làithean obrach, no taobh a-staigh amannan a chaidh a ro-aontachadh leis an neach-cleachdaidh. Far nach urrainnear làn fhreagairt a thoirt seachad taobh a-staigh 10 làithean obrach, bidh sinn a' cur freagairt eadar-amail taobh a-staigh seachd làithean obrach agus freagairt nas làine ann an 15 làithean eile no taobh a-staigh amannan a chaidh a ro-aontachadh leis an neach-cleachdaidh.

Bidh sinn a' dèiligeadh ri fiosan-fòn, a thèid a chur gun Ionad Fiosrachaidh againn no gu ar luchd-obrach tro loidhnichean dìreach no fònaichean-làimhe gu sgiobalta is gu modhail. Tha luchd-obrach an Ionaid Fhiosrachaidh ag amas air fiosan-fòn a tha a' tighinn a-steach a fhreagairt ann an 15 diogan.

Bidh ar luchd-obrach uile a' toirt an ainm seachad nuair a tha iad a' freagairt fònaichean. Mura h-eil an neach-obrach a tha sibh ag iarraidh ri fhaighinn thèid iarraidh oirbh brath fhàgail. Gheibh brathan-fòn is brathan-labhairteach freagairt nuair a thilleas an neach-obrach chun na h-oifis.

Tha dealas oirnn a thaobh nan targaidean seirbheis a leanas airson ar dreuchdan buileachaidh is ùghdarrachail

Measadh is Dearbhadh Càileachd

Dearbhadh

Coileanadh sinn na leanas:

- Nì sinn cinnteach gu bheil ar teisteanasan uile freagarrach dhan rùn agus a' coileanadh slatan-tomhais an dealbhachaidh fhoillsichte
- Freagraidh sinn fiosan air ais, bho luchd-cleachdaidh ar teisteanasan uile, tro chladhan foirmeil is neo-foirmeil

Aonta

Coileanadh sinn na leanas:

- Tabhainnidh sinn siostam cothromach is èifeachdach airson ionadan is teisteanasan fa leth aontachadh
- Dèiligidh sinn ri iarrtasan aonta agus cuiridh sinn fios mun cho-dhùnadh gu ionadan taobh a-staigh 20 latha obrach an dèidh fhaighinn

Dearbhadh is Sgrùdadh Shiostaman

Dearbhadh

Coileanadh sinn na leanas:

- Co-dhiù aon thuras dearbhaidh sa bhliadhna gu ionadan airson gach raon chuspair SVQ le tagraichean gnìomhach
- Dearbhadh theisteanasan eile tro thadhal, phrìomh thachartas no tron phost bho shampall ionadan gach bliadhna
- Seirbheis ro-dhearbhaidh de ionnstramaidean measaidh air iarrtas
- Dearbhadh bliadhnail shiostaman do dh'fhastaichean is ionadan trèanaidh aig a bheil inntrigidhean làithreach
- Cunntas sgrìobhte mu thadhal dearbhaidh no dhearbhadh shiostaman do dh'ionadan taobh a-staigh 14 làithean obrach
- Cuiridh sinn tursan leasachaidh air dòigh le aonta

Thèid ullachaidhean cunnraidh fa leth a dhèanamh do dh'ionadan bho thaobh a-muigh na h-Alba.

Às-Mheasadh

Airson ar Cùrsaichean Nàiseanta:

- Foillsichidh sinn an clàr-ama geàrr-chunntachail airson cùrsa deuchainnean a' Chèitein/na h-Ògmhios co-dhiù aon bhliadhna acadamaigeach ro-làimh
- Nì sinn cinnteach gun tèid às-mheasaidhean a choileanadh ann an àm agus gu ceart

- Beachdaichidh sinn air measadh ath-thagraidhean a rèir modhan is cinn-latha foillsichte

Seirbheisean Ceasnachaidh

Airson cunnraidhean ar Seirbheisean Ceasnachaidh:

- Lìbhrigidh sinn cuairt dheuchainnean a rèir chlàran-ama aontaichte mar a tha comharraichte le dleastanasan cunnraidh

Teicneòlas Fiosrachaidh is Conaltraidh (ICT)

Coileanaidh sinn na leanas:

- Obrachadh gnìomhach gus comasachd ICT a ghluacadh airson measadh ar teisteanasan a neartachadh ann an dòighean a bheir buannachd gu ionadan is tagraichean

Làimhseachadh Dàta is Barantachadh Thagraichean

Airson clàradh thagraichean is inntrigidhean gu teisteanasan bidh sinn a' dèanamh na leanas:

- A' gabhail fiosrachadh airson clàradh thagraichean bho ionadan ùghdarraichte aig àm sam bith agus a' toirt Àireamh shònraichte Tagraiche Albannach seachad
- A' gabhail inntrigidhean thagraichean bho ionadan ùghdarraichte aig àm sam bith
- A' foillseachadh chlàran-ama airson amannan inntrigidh airson às-mheasadh Chùrsaichean Nàiseanta
- A' tabhann ghoireasan do dh'ionadan airson inntrigidhean a dhearbhadh is faighinn gu clàran nan tagraichean aca

Dearbhadh

Coileanaidh sinn na leanas:

- Bheir sinn Teisteanas Barrantais na h-Alba do gach tagraiche a th' air Aonad, Cùrsa no Duais Buidhne a choileanadh (airson Cùrsaichean Nàiseanta, thèid an teisteanas a chur a-mach airson ruighinn air latha foillseachaidh na cuairt samhraidh)
- Bheir sinn barantas Duais Buidhne seachad do thagraichean le toraidhean iomchaidh Aonadan, trì tursan san t-seachdain

Teisteanasan Ionaideil

- Cuiridh sinn a-mach teisteanasan an àite feadhainn a chaidh a chall taobh a-staigh 30 latha obrach, nuair a gheibh sinn foirm iarrtais air an son

Ionmhas is Cosgaisean

Fiosrachadh mu chosgaisean

Coileanaidh sinn na leanas:

- Ro dheireadh an Fhaoilich, an dèidh co-chomhairle le cleachdaichean is cead bho Riaghaltas na h-Alba, cuiridh sinn fios gu ionadan mu chosgaisean inntigidh a thig gu buil san Lùnastal (thèid cosgaisean inntigidh fhoillseachadh air an làraich-lìn againn cuideachd aig www.sqa.org.uk/entrycharges)
- Freagraidh sinn ceistean luchd-cleachdaidh mu chosgaisean taobh a-staigh 10 làithean obrach
- Amaisidh sinn air 80% de ar solaraichean a phàigheadh a rèir teirmean cunntais
- Cuiridh sinn cunntasan mìosail gu ar luchd-cleachdaidh airson stuthan HN is SVQ; thèid cunntasan airson stuthan NQ a chur a-mach dà uair sa bhliadhna

Foillseachaidhean is Conaltradh

Foillseachaidhean

Coileanaidh sinn na leanas:

- Cuiridh sinn catalog de stuthan clò-bhuailte air an làraich-lìn againn agus nì sinn cinnteach gu bheilear ga sìor ùrachadh
- Cuiridh sinn air falbh òrduighean airson stoc taobh a-staigh 5 làithean obrach

Conaltradh

Tha sinn a' dèiligeadh ri ceistean luchd-cleachdaidh ann an dòigh gnìomhachail mar a leanas:

- Ionad Fiosrachaidh Luchd-cleachdaidh, le comhairlichean a fhuair trèanadh sònraichte, fosgailte eadar 8.30m is 5f air làithean seachdaineach.
Fòn: 0845 279 1000 Post-d: customer@sqa.org.uk
- Àireamhan fòn, seòlaidhean-d is àireamhan facs airson prìomh luchd-obrach
- Sgioba de Mhanaidsearan Taice airson fiosrachadh is cuideachadh a thoirt seachad le fuasgladh cheistean ionadan co-cheangailte ris na teisteanasan is na modhan againn
- Fiosrachadh, a' gabhail a-steach liostaichean de ar teisteanasan, air an làraich-lìn againn aig www.sqa.org.uk

Teisteanasan

Feumaidh ar teisteanasan a bhith freagarrach dha rùn agus thathas gan sgrùdadh gu cunbhalach mar phàirt de ar breithneachadh còig bliadhna. Thathar a' cur ùrachaidhean cunbhalach air an làraich-lìn againn.

Buileachadh

Tha ar dreuchd reachdail mar bhuidheann buileachaidh Teisteanasan Dreuchdail na h-Alba (SVQ) a' gabhail a-steach dà phàirt fa leth. Tha an aithris seo a' mìneachadh inbhean na seirbheis ris am faod dùil a bhith aig luchd-cleachdaidh san dà phàirt den dreuchd bhuileachaidh.

Aonta buidhnean duaiseachaidh is buileachadh SVQ

Coileanaidh sinn na leanas:

- Gach bliadhna, foillsichidh sinn cinn-latha na Comataidh Buileachaidh is na Buidhne Co-òrdanachaidh
- Gach bliadhna, foillsichidh sinn cinn-latha thagraidhean airson coinneamhan co-fhreagarrach na Comataidh Buileachaidh
- Cuiridh sinn fios gun d' fhuair sinn tagraidhean barantais taobh a-staigh còig làithean obrach
- Cuiridh sinn an tagradh air adhart gun Chomataidh Buileachaidh taobh a-staigh sia seachdainean bhon àm a fhuair e (ma tha an tagradh a rèir slatan-tomhais SVQ)
- Bheir sinn dearbhadh sgrìobhte den cho-dhùnadh a rinnear aig a' Chomataidh Buileachaidh seachad taobh a-staigh seachd làithean obrach

Sgrùdadh buidhnean buileachaidh agus tursan faire ionadan

Coileanaidh sinn na leanas:

- Dearbhadh sgrìobhte mu cheann-latha an sgrùdaidh agus ainm(ean) an sgrùdaire(an) 8 seachdainean ron sgrùdadh
- Fios labhairteach air ais air latha an sgrùdaidh
- Daingneachadh air toradh an sgrùdaidh ann an sgrìobhadh ann an cruth cunntas sgrùdaidh taobh a-staigh 12 seachdain na dhèidh
- Tursan faire gu sampall ionadan taobh a-staigh 5 mìosan bho àm an sgrùdaidh (ma ghabhas cinn-latha fhreagarrach a chur air dòigh leis na h-ionadan)
- Cunntas foirmeil mu na tursan faire chun bhuidhne buileachaidh taobh a-staigh 12 seachdain an dèidh an turais mu dheireadh

Mar a chuidicheas sibhse sinne

Tha sinn airson ur cur an sàs ann an libhrigeadh ar seirbheisean agus ann an leasachadh com-pàirteachasan èifeachdach. Gus ur cuideachadh gus an nì as fheàrr fhaighinn às ar siostaman is ar modhan, gus ar cuideachadh le libhrigeadh sàr sheirbheis agus le coileanadh nan inbhean a gheall sinn, dh'iarraimaid oirbh an stiùireadh sìmplidh seo a leantainn:

- Thoiribh seachad an àireamh ionaid gach uair a nì sibh conaltradh leinn.
- Cumaibh ris gach stiùireadh ann an rianachd dheuchainnean agus ann an teisteanasan eile SQA.
- Cuairtichibh ar sgrìobhainnean is fiosrachadh gu sgiobalta chun an luchd-obrach is chun nan tagraichean agaibh.
- Furastaichibh tursan riochdairean SQA m.e, luchd-ceasnachaidh, dearbhadairean is sgrùdairean.
- Coinnichibh ris na cinn-latha foillsichte againn.
- Bruidhnibh rinn mu dhuilgheadasan sònraichte sam bith – air fòn, tro litir no post-d.
- Nuair a bhios sibh a' fònachd bithibh soilleir mu fàth ur gairm m.e, inntigidhean, toraidhean, foillsichidhean.
- Cuiribh ur cunntasan dìreach gu SQA Finance aig an oifis againn ann an Dail Cheith. Ainmichibh an-còmhnaidh àireamh an Òrduigh Ceannaich air cunntasan.

Gearanan Luchd-cleachdaidh is Fiosan air Ais

Tha dealas oirnn airson dèanamh cinnteach gu bheil ar cleachdaichean uile a' faighinn seirbheis cho math 's a ghabhas bho SQA. A dh'aindeoin sin tuigidh sinn gum bi duilgheadasan aig cuid de ar luchd-cleachdaidh uaireannan.

Tha sinn cuideachd a' tuigsinn gur e deagh dhòigh a th' ann an gearanan air beachdan fhaighinn mu ar seirbheis libhrigidh. Bidh sinn a' cleachdadh an fhiosrachaidh seo airson prìomh adhbharan ghearanan a chomharrachadh agus gus dèanamh cinnteach gun tèid ar modhan a leasachadh gu buannachd fhaighinn dhar luchd-cleachdaidh agus dhuinn fhèin.

Seo na tha sinn a' gealltainn dhar luchd-cleachdaidh a thogas duilgheadasan mar coinneimh:

- Èistidh sinn ribh, agus nì sinn gach oidhirp air adhbharan ur gearain a thuigsinn.
- Feuchaidh sinn ri fuasgladh fhaighinn dhan duilgheadas agaibh sa bhad
- Gabhaidh sinn seilbh air an duilgheadas agaibh gus dèanamh cinnteach à fuasgladh dha
- Tabhainnidh sinn fuasglaidhean cothromach gu luath

Cuiridh sinn fàilte air beachdan ar cleachdaichean mu ar seirbheis is ar luchd-obrach.

Mar a nì sibh gearan is a chuireas sibh beachdan gu SQA

Modhan neo-fhoirmeil

Ma tha neach comharraichte agaibh aig SQA, dèanaibh gearan no cuiribh beachdan thucasan an toiseach. Mura h-eil neach comharraichte agaibh, feuchaidh ar n-lonad Fiosrachaidh ri ur duilgheadas fhuasgladh sa bhad. Cuiribh fios thuca air 0845 279 1000 no tro phost-d aig customer@sqa.org.uk

Mura gabh dèiligeadh ri ur gearan sa bhad, no ma tha a' chùis cudromach bu chòir ar modh-gearain foirmeil a chleachdadh.

Modhan foirmeil

Faodar gearanan is beachdan foirmeil a chur ann an sgrìobhadh, tro facs no post-d gu neach-obrach sam bith. Nì ar luchd-obrach cinnteach gun tèid ur gearan a chur tro ar modh-gearain foirmeil. Cuiridh sinn fios gun d' fhuair sinn e taobh a-staigh còig làithean obrach.

Amasidh sinn air freagairt bheachdaichte a chur thugaibh taobh a-staigh 20 latha obrach bhon àm a fhuair sinn ur gearan.

Mura h-urrainn dhuinn, airson adhbhar air choreigin, a' chùis a rèiteach taobh a-staigh 20 latha obrach, cuiridh sinn fios thugaibh mun dàil, na h-adhbharan air a shon, agus bheir sinn ceann-latha dhuibh anns am faigh sibh làn fhreagairt.

Ma bhios sibh mì-thoilichte leis an fhreagairt a chuireas sinn thugaibh mu ur gearan foirmeil, sgrìobhaibh taobh a-staigh 28 làithean gu:

Head of the Chief Executive Department
Scottish Qualifications Authority
The Optima Building
58 Robertson Street
GLASGOW
G2 8DQ

Ceannard Roinn an Àrd Oifigeir
Ùghdarras Teisteanasan na h-Alba
Togalach Optima
58 Sràid MhicDhonnchaidh
GLASCHU
G2 8DQ

Nì Ceannard Roinn an Àrd Oifigeir breithneachadh air ur gearan agus air an fhreagairt a chuir sinn thugaibh às leth an Àrd Oifigeir againn. Thèid freagairt a chur thugaibh taobh a-staigh 15 làithean obrach. Ann an suidheachaidhean sònraichte, faodar an gearan a chur chun a' Bhùird Stiùiridh againn. Thèid fios a chur thugaibh ma thachras seo.

Ma bhios sibh fhathast mì-thoilichte le ar freagairt, faodaidh sibh, fo chùmhnanntan Achd Phoblach Ombudsman na h-Alba 2002, iarraidh air an Ombudsman sealltainn ri ur cùis. San àbhaist, feumar ur n-iartras a chur gun Ombudsman taobh a-staigh 12 mhìos bho chaidh a' chùis a thogail le SQA an toiseach. Faodar fios a chur gu Ombudsman Seirbheis Phoblach na h-Alba aig:

Scottish Public Service Ombudsman
Freepost EH641
Edinburgh
EH3 0BR

Ombudsman Seirbheis Phoblach na h-Alba
Post an-asgaidh EH641
Dùn Èideann
EH3 0BR

Gearanan mu theagasg, mheasadh is dhearbhadh càileachd

Bu chòir gearanan no beachdan mun teagasg, mheasadh agus rianachd ann an ionad ùghdarraichte airson ar teisteanasan a bhuileachadh a chur chun an ionaid fhèin, a nì rannsachadh air a' chùis tro na modhan gearain aca fhèin.

Ma tha sibh mì-riaraichte mu cho-dhùnadh às-mheasadh (deuchainn), no le toradh às-dhearbhadh, feumar ar modh tagraidh a chleachdadh. 'S e Ceannard an Ionaid a-mhàin a gheibh air seo a dhèanamh. Tha an dòigh-obrachaidh air a mhìneachadh gu mionaideach air an làraich-lìn againn aig www.sqa.org.uk/appealsprocess.