

CAIRT SEIRBHEIS NAN CUSTAMAIREAN AGAINN



Highlands and Islands Enterprise
Iomairt na Gàidhealtachd's nan Eilean

Cairt Seirbheis nan Custamairean againn

Tha sinn ag amas air seirbheisean customair sàr-mhath a thoirt do chustamairean agus na h-inbhean as àirde 's a ghabhas a thoirt do gach neach a chuireas fios thugainn. Tha sinn a' creidsinn gun gabh seo a choileanadh as fheàrr le bhith:

- ✓ Gur làimhseachadh le cothromachd agus urram.
- ✓ A' cleachdadh cànan soilleir agus conaltradh onarach.
- ✓ Ag èisteachd ri ur beachdan agus a' gabhail cheumannaan gus ar seirbheisean a leasachadh.
- ✓ A' dèanamh cinnteach gu bheil na seirbheisean againn ruigsinneach, èifeachdach agus a' freagairt air na feumalachdan agaibh.
- ✓ A' lùghdachadh na buaidh àrainneachd againn tro chleachdaidhean didseatach an toiseach agus cleachdaichean seasmhach.

Na prìomh gheallaidhean againn dhuibhse

- Bheir sinn seachad seirbheis chàirdeil is fhàilteachail.
- Dèiligidh sinn gu sgiobalta agus gu h-èifeachdach ris na gairmean fòn, conaltradh sgrìobhte agus tursan agaibh do na h-oifisean againn.
- Bheir sinn dhuibh fiosrachadh mun neach/sgioba a tha a' dèiligeadh ris a' cheist agaibh.
- Feuchaidh sinn ris na ceistean agaibh a fhreagairt a' chiad turas a chuireas sibh fios thugainn. Mura h-eil an neach ris a bheil sibh a' conaltradh ri fhaighinn, thèid neach-conaltraidh eile a thoirt dhuibh, no faodaidh sibh teachdaireachd fhàgail.
- Dèiligidh sinn ri gach ceist gu cothromach agus gu faiceallach.
- Nì sinn ar dìcheall gus do chuideachadh le bhith a' faighinn cothrom air na seirbheisean againn, agus nì sinn a h-uile atharrachadh reusanta gus feumalachdan sònraichte sam bith a th' agaibh a choileanadh. Tha fiosrachadh mu bhith a' faighinn cothrom air na seirbheisean againn ri fhaighinn [an seo](#).
- Bidh sinn a' toirt seachad cothrom dhuibh air fiosrachadh 24/7 tron làraich-lìn againn aig www.hie.co.uk agus tha cha mhòr a h-uile seirbheis againn ri faighinn air-loidhne.
- Tha sinn ag amas air a h-uile fàirdeal aontaichte agus dligheach a phàigheadh taobh a-staigh 10 latha (no a rèir teirmichean aontaichte ma tha iad sin eadar-dhealaichte).
- Tha sinn ag amas air iarrtasan fiosrachaidh fo Achd Saorsa an Fhiosrachaidh a fhreagairt taobh a-staigh 20 latha obrach.
- Mas e is gu bheil sibh airson gearan a thogail mu thaobh sam bith den t-seirbheis, dèiligidh sinn ris na gearanan agaibh a rèir **nam bun-inbhean seirbheis againn**, a gheibhear [an seo](#).

Gheibhear greim oirnn bho 9m-5f, Diluain gu Dihaoine, agus cuirear fios thugainn le bhith a' fònadh gu: 01463 245 245. Gheibhear fiosrachadh mu na h-oifisean againn [an seo](#).

Tha sinn a' cur fàilte air conaltradh sa Bheurla agus sa Ghàidhlig, agus faodaidh sibh fiosrachadh iarraidh ann an cànanan eile, ann an cruth claisneachd no ann am Braille.

Bheir sinn seachad atharrachaidhean reusanta gus na feumalachdan aig daoine a choileanadh, a' gabhail a-steach cruthan agus dòighean conaltraidh.

Faodaidh luchd-cleachdaidh BSL (Cànan Soidhnidh Bhreatainn) fios a chur thugainn le bhith a' cleachdadh na seirbheis eadar-theangachaidh Cànan Soidhnidh Bhreatainn air-loidhne airson ùghdarrasan poblach (www.contactscotland-bsl.org).

A' cur fios thugainn air a' fòn:

- Nuair a chuireas sibh fòn chun na prìomh àireimh againn airson an ionaid-fàilte againn, freagraidh sinn ur gairm gu sgiobalta rè uairean oifis agus freagraidh sinn teachdaireachdan gutha taobh a-staigh dà latha obrach, mura h-inns sinn dhuibh an caochladh.
- Ma chuireas sibh fòn gu neach-obrach air àireamh-fòn dhìreach, feuchaidh sinn ri ur ceist fhuasgladh cho luath agus cho èifeachdach 's a ghabhas.
- Bheir sinn dhuibh ainm an neach ris a bheil sibh a' bruidhinn agus ma dh'fheumar ur gairm a chur air adhart do chuideigin eile, bheir sinn air adhart ur n-ainm agus fiosrachadh mun cheist agaibh gus nach fheum sibh am fiosrachadh uile a thoirt seachad a-rithist.
- Mura h-eil an neach ris a bheil sibh airson bruidhinn ri fhaighinn, molaidh sinn àm airson fios a chur thuca no cuiridh sinn air dòigh gun tèid fios a chur air ais thugaibh, mar as trice taobh a-staigh dà latha obrach.

A' cur fios thugainn ann an sgrìobhadh:

Nuair a sgrìobhas sibh thugainn, m.e. tro phost-d, foirm-lìn no litir, nì sinn na leanas:

- Bheir sinn aithne gun d' fhuair an t-iarrtas agaibh taobh a-staigh dà latha obrach agus nì sinn cinnteach gum faigh sibh freagairt taobh a-staigh 10 latha obrach.
- Innsidh sinn dhuibh ma tha e a' dol a thoirt nas fhaide freagairt shlàn a thoirt dhuibh, a' toirt dhuibh clàran-ama airson freagairt.
- Innsidh sinn dhuibh anns an fhreagairt sgrìobhte againn cò tha a' dèiligeadh ris a' cheist agaibh agus bheir sinn seachad am fiosrachadh conaltraidh agaibh.
- Cleachdaidh sinn freagairtean 'a-mach às an oifis' fèin-obrachail air post-d gus innse nuair a tha luchd-obrach air falbh, le fiosrachadh conaltraidh eile.
- Freagraidh sinn sibh ann an cànan soilleir, as aonais sgleò-chainnt.
- Bheir sibh freagairt dhuibh ann an cruth eile ma tha feum agaibh air atharrachadh reusanta, mar eisimpleir clò nas motha, Braille no cruth claisneachd.

Ma chuireas sibh ceist gu HIE no gu gin den luchd-obrach againn air seanailean meadhanan sòisealta, leithid LinkedIn, iarraidh sinn oirbh ur seòladh puist-d no fiosrachadh conaltraidh eile a chur thugainn, gus an urrainn dhuinn freagairt a thoirt dhuibh gu dìreach tro shianalan conaltraidh oifigeil HIE, i.e. post-d, litir no fòn.

A' tadhal air na h-oifisean againn:

- Ma tha coinneamh agaibh aig tè de na h-oifisean againn, coinnichidh sinn ruibh aig àm na coinneimh agaibh.
- Chan eil seirbheis ionad-fàilte làn-ùine aig a h-uile oifis againn, ach ma thadhlas tu air an oifis gu pearsanta, bidh fiosrachadh conaltraidh air a thaisbeanadh aig an ionad fàilte.
- Bidh sinn ag amas air dèiligeadh ris a' cheist agaibh cho luath 's a ghabhas agus cuiridh sinn coinneamh eile air dòigh gus coinneachadh ri ball den luchd-obrach nuair a tha feum air comhairle agus seirbheisean sònraichte.
- Gheibhear fiosrachadh mu na h-oifisean againn uile [an seo](#). Tha na togalaichean uile far a bheil oifisean HIE ruigsinneach do chathraichean-cuibhle ach a-mhàin oifis Phort Rìgh. Ma tha feumalachdan sònraichte sam bith agaibh, faodaidh sibh fios a chur thugainn mus tadhail sibh gus an urrainn dhuinn atharrachaidhean reusanta a dhèanamh.

Na beachdan agus gearanan agaibh

Tha sinn a' cur luach anns na beachdan agaibh agus tha sinn airson cluinntinn bhuaibh oir cuidichidh seo sinn gus leasachadh. Cuiribh beachdan, molaidhean no gearanan sam bith gu: customer.service@hient.co.uk.

Tha sinn an dòchas nach bi adhbhar gearain agaibh, ach ma tha gearan agaibh mu thaobh sam bith den t-seirbheis againn, tha sinn airson fios fhaighinn gus an urrainn dhuinn sgrùdadh a dhèanamh air an t-suidheachaidh agus freagairt shoilleir a thoirt dhuibh. Ma tha rudeigin air a dhol ceàrr, nì sinn ar dicheall gus a chur ceart agus gus dèanamh cinnteach nach bi suidheachadh eile coltach ris ann san àm ri teachd. Gheibhear làn fhiosrachadh mun phoileasaidh againn airson dèiligeadh ri gearanan [an seo](#).

Fiosrachadh agus fosgarrachd

Tha sinn gu mòr airson conaltradh làidir agus follaiseach a lìbhrigeadh. Nì sinn na leanas:

- Foillsichidh sinn prìomh sgrìobhainnean a' gabhail a-steach ar ro-innleachd, plana obrachaidh agus cunntasan bliadhnail sgrùdaichte [an seo](#).
- Foillsichidh sinn fios mu na h-aontaidhean maoineachaidh a tha sinn air toirt do bhuidhnean [an seo](#).
- Cumaidh sinn ri Achd Saorsa an Fhiosrachaidh (Alba) 2002 agus ri Riaghailtean Fiosrachaidh Àrainneachdail 2004, a tha a' riaghladh na dòigh anns an làimhsich buidhnean poblach iarrtasan fiosrachaidh. Gheibhear fiosrachadh mu mar a chleachdas sibh na còraichean agaibh fon Achd [an seo](#).
- Cumaidh sinn ri ar dleastanasan fo Achd Dìon Dàta 2018 agus na Riaghailtean Coitcheann air Dìon Dàta (GDPR), a tha a' mìneachadh nam prìomh phrionnsabalan, chòraichean agus dhleastanasan airson làimhseachadh dàta pearsanta. Tha an sanas prìobhaideachd againn ri fhaighinn [an seo](#).

Mar as urrainn dhuibh cuideachadh

- Thoiribh dhuinn am fiosrachadh ceart a dh'fheumas sinn gus dèiligeadh ris a' cheist agaibh.
- Thigibh air an uair airson coinneamhan no innsibh dhuinn mu atharrachadh sam bith.
- Thoiribh modhalachd agus spèis dhan luchd-obrach agus do na cunnadairean againn. Tha dòigh-obrach neoni-fhulangais aig HIE a thaobh seòrsa sam bith de ghiùlan mì-iomchaidh do luchd-obrach no custamairean.
- Leigibh fios thugainn mu atharrachaidhean sam bith san fhiosrachadh conaltraidh agaibh.
- Innsibh dhuinn sa bhad ma tha sibh mì-thoilichte le taobh sam bith den t-seirbheis againn, gus am bi cothrom againn a chur ceart.
- Thoiribh dhuinn fios-air-ais nuair a tha sibh toilichte leis an t-seirbheis a fhuair sibh gus an urrainn dhuinn deagh chleachdadh a chumail suas agus a bhrosnachadh air feadh lomairt na Gàidhealtachd 's nan Eilean.