



Treoir ar Láimhsiú Gearán Leanbhlárnach

Ábhair

1. Réamhrá
2. Láimhsiú Gearán Leanbhlárnach i bhfeidhm
3. Ag déileáil le gearáin déanta ag leanaí nó ar son leanaí: dearcadh um chearta leanaí
4. Cén fáth gur chóir cur chuige leanbhlárnach a ghlacadh le gearáin a láimhsiú?
5. Tuairimí leanaí agus daoine óga i leith próiseas um ghearáin
6. Tagairtí

Cuid 1. Réamhrá

Is eagraíocht um chearta daonna í Oifig an Ombudsman do Leanaí (OOL) a chuireann cearta agus leas leanaí faoi 18 bliain d'aois chun cinn. Déanann an OOL imscrúdú ar ghearáin faoi sheirbhísí a chuireann eagraíochtaí poiblí ar fáil do leanaí. Tá an seirbhís seo saor agus neamhspleách.

Ó bunaíodh an Oifig sa bhliain 2004, réitíomar beagnach 15,000 gearán faoi réimse leathan d'eagraíochtaí poiblí, idir éarnálacha oideachais, sláinte, míchumas, cúram, tacaíocht clainne, cosaint leanaí, tithíocht agus dlí. Tríd ár mionscrúdú agus fiosrú ar ghearáin, feicimid fianaise de dhea-chleachtas agus de dhroch-chleachtas na n-eagraíochtaí poiblí agus iad ag láimhsiú gearán déanta ag leanaí nó ar son leanaí.

Leagann an Treoir ar Láimhsiú Gearán Leanbhlárnach na príomhphrionsabail dea-ghnáis le gearáin déanta ag leanaí nó ar son leanaí a láimhsiú. D'fhorbraíomar an Treoir chun misneach agus tacaíocht a thabhairt d'eagraíocht a chuireann seirbhísí ar fáil do leanaí, agus a dhéanann cinntí a bhfuil tionchar acu ar leanaí, gearáin a láimhsiú de réir dea-ghnáis agus i mbealach leanbhlárnach.

Tá an t-eolas sa Treoir seo, chomh maith leis na prionsabail dea-ghnáis atá leagtha amach ann, bunaithe ar ár dtaithí forleathan le gearáin a láimhsiú agus ar athbhreithniú litríochta, a rinne an Clinic um Dlí Leanaí, Scoil an Dlí i gColáiste na hOllscoile Corcaigh ar son an OOL. D'úsáid an t-athbhreithniú seo anailís ar chaighdeán chearta na leanaí agus ar tionscnaimh i dtíortha eile le dea-ghnásanna i láimhsiú gearán a bhaineann le leanaí a chur chun cinn. Chomh maith leis sin bhreathnaigh an t-athbhreithniú ar staidéir idirnáisiúnta a ghlacann dearcthaí leanaí agus daoine óga i leith na bpróiseas le gearáin a dhéanamh a raibh taithí acu orthu san áireamh thar réimse leathan éarnálacha.

Chun a bheith leanbhlárnach, is fíorthábhachtach cuimhneamh ar chearta leanaí agus gearáin a bhaineann na leanaí a láimhsiú. Leis seo a dhéanamh, déantar macnamh cuí ar mhaithe le leanaí agus cuirtear a ndearcthaí san áireamh i rith an phróisis ghearáin. Thar aon rud eile, coinneoidh cur chuige leanbhlárnach le gearáin a láimhsiú, ag cloí go daingean le nósanna imeachta cóir maidir le gearáin, fócas seasmhach ar an leanbh nó na leanaí a bhaineann leis an ngearán, chomh maith leis an tionchar a bheidh ag na ceisteanna a luaitear, toradh ionchais an phróisis agus aon ghníomh leantach orthu.

Tuigimid go mbíonn deacrachtaí leis an bhfócas leanbhlárnach seo a chruthú, a phríomhshruthú agus a chothú in amanna, go háirithe maidir leis an am agus an spás a bhíonn ag teastáil. Tá sé ríthabachtach go ndéanann gach eagraíocht atá freagach as polasaithe a fhorbairt, seirbhísí a sholáthrú agus cinntí a dhéanamh a bhfuil tionchar acu ar leanaí, é seo áfach. Tá súil againn go mbeidh an Treoir seo cabhrach maidir leis seo.

Cuid 2. Láimhsiú Gearán Leanbhlárnach i bhfeidhm

Seacht bpríomhphrionsabal den dea-chleachtas le gearáin déanta ag leanaí nó ar son leanaí a láimhsiú ná:

1. Oscailteacht agus rochtain
2. Leas na leanaí
3. Rannpháirtíocht leanaí
4. Trédhearcacht agus cumarsáid
5. Tapúlacht
6. Cothromaíocht
7. Monatóireacht agus athbhreithniú

Is féidir le d'eagraíocht beocht a chur sna prionsabail seo agus cur chuige leanbhlárnach a sholáthar le gearáin déanta ag leanaí nó ar son leanaí a láimhsiú agus na gníomhartha luaithe thíos a thógáil.

1. Oscailteacht agus rochtain

An rud atá i gceist leis seo ná cuimhneamh ar riachtanais na leanaí agus a bheith oscailte agus solúbtha sa chur chuige a ghlacann tú na riachtanais sin a shásamh. Leis seo a dhéanamh, ba cheart duit:

- ✓ **Aiseolas faoi do sheirbhís a spreagadh** go réamhghníomhach (moltaí, tráchtanna, údair imní agus gearáin).
- ✓ **Seirbhís shaor le gearáin a láimhsiú** a sholáthar do chách.
- ✓ **Foghlaim ó do chuid ghearáin**- cur chuige oscailte a ghlacadh ag déileáil le gearáin agus gearáin a aithin mar deis foghlama agus chun seirbhísí a fheabhsú.
- ✓ **Roghanna foirmiúla agus neamhfhoirmiúla a chur ar fáil** le gearán a dhéanamh.
- ✓ **Leanaí a chur san áireamh i bhforbairt ábhar eolais** faoin próiseas gearáin- déan cinnte go bhfuil siad éasca le tuiscint.
- ✓ **A bheith solúbtha ag freastal ar riachtanais dhifriúla nó riachtanais bhreise** a bheidh na leanaí nó ag a n-ionadaithe. Ciallaíonn sé seo:
 - eolas faoin bpróiseas gearáin a chur ar fáil do leanaí agus dá n-ionadaithe in áiteanna, struchtúir agus teangacha inrochtana éagsúla
 - Réimse bealaí le gearáin a dhéanamh a chur ar fáil do leanaí agus dá n-ionadaithe (m.sh. ar fón, go pearsanta, i scríbhinn, agus trí fheidhmchláir cur teachtaireachtaí)
 - Eolas a fháil faoi thacaíocht ar leith a bheidh ag teastáil ó na leanaí nó óna n-ionadaithe le linn an phróisis ghearáin (m.sh. seans go mbeidh ócáidí ann a

mbeidh aistritheoir, ateangaire nó meáingear cultúrtha ag teastáil chun déileáil go heifeachtach agus go cuí le gearán).

- Cruinnithe a thionól in áit agus timpeallacht inrochtana agus oiriúnach, a thacaíonn le leanaí agus lena n-ionadaithe labhairt go hoscailte faoina gcuid gearán.

2. Leas na bPáistí

Ciallaíonn sé seo dul i ngleic le gearáin agus iad a réiteach ag baint úsáide as próiseas tomhaiste a chuireann an rud is fear don leanbh nó do na leanaí i gceist san áireamh. Le gach gearán a bhaineann le leanaí ba cheart duit:

- ✓ Caitheamh le leas na bpáistí mar **phríomhthoisic** ag gach céim den phróiseas agus i ngach gníomh agus cinneadh a ghlacann tú maidir leis an ngearán.
- ✓ A bheith tiomanta le cinntiú nach ndéantar aon dochair don pháiste nó nach ngoilltear.
- ✓ Cur chuige ildisciplíneach a ghlacadh chun macnamh a dhéanamh ar leas na bpáistí **trí dul i dteagmháil le gníomhaireachtaí nó seirbhísí eile ábhartha**, más cuí.
- ✓ Cur chuige réiteach-fadhbanna a ghlacadh atá dírithe ar an toradh is fearr a fháil don pháiste atá i gceist, in ainneoin an chaidrimh a d'fhéadfadh a bheith agat agus ag d'eagraíocht leis an duine fásta atá ag déanamh gearáin ar son an pháiste.
- ✓ I gcásanna nuair is gá cuimhneamh ar leas níos mó ná páiste amháin ba choir measúnú scartha a dhéanamh ar an mbeirt agus iarracht dhéanamh **cothromaíocht a fháil ar leas an pháiste eile atá i gceist**, ag súil le leas contráilte a d'fhéadfadh a bheith ann a réiteach.
- ✓ **Léiriú go soiléir** agus i scríbhinn conas ar scrúdaigh agus ar mheas tú leas an pháiste nó leas na bpáistí i gceist ag gach céim den phróiseas ghearáin.

De réir an Coiste na NA um Chearta an Linbh, is iad na gnéithe ar cheart don chinnteoir agus a fhoireann agus iad ag déanamh measúnú agus cinneadh ar leas an pháiste i gcás áirithe ná:

- ❖ Tuairimí an pháiste
- ❖ Féiniúlacht agus cuinsí áirithe an pháiste, idir aois, gnéas, gnéaschlaonadh, tír thionscnaimh, reiligiún agus creidimh, agus féiniúlacht cultúrtha.
- ❖ cás leochaileachta an pháiste, cosúil le bheith faoi mhíchumas, a bheith mar chuid de ghrúpa mionlaigh, a bheith ina t(h)eifeach nó iarrthóir tearmainn, nó a bheith ina (h)íospartach drochíde.
- ❖ cearta eile an pháiste, a gcearta um shaol clainne, sláinte, oideachas, cosaint cúram agus sábhailteacht san áireamh.

Ní mór tabhacht a chur ar na gnéithe seo i leith a chéile agus cothromaíocht a fháil chun leas an pháiste a shocrú.

Trácht ginéarála Uimh. 14 maidir le ceart an pháiste go nglactar a leas mar phríomhthoisic, 2013.

3. Rannpháirtíocht na bPáistí

Is éard atá i gceist leis seo ná gach iarracht a dhéanamh a chinntiú go bhfuil gach gearán déanta ag leanaí nó ar son leanaí á láimhsiú lena n-ionchur. Maidir leis seo ba cheart duit:

- ✓ **Dearcthaí a lorg ón bpáiste a** bhaineann leis an ngearán, nuair atá an cumas ag an bpáiste tuairim a bhaint as. Tábhacht cuí a thabhairt ar mheoin an pháiste, de réir na haoise agus na haibíochta.
- ✓ Cuimhneamh cé go bhfuil an ceart ag gach páiste a bheith cloiste níl dualgas ag páiste ar bith a gcuid dearcthaí a léiriú: **ní mór do rannpháirtíocht an pháiste a bheith deonach.**
- ✓ Tosnú ón seasamh go bhfuil an cumas ag an bpáiste teacht ar a dtuairimí fein agus **go bhfuil sé chun leasa an pháiste an deis a fháil a gcuid tuairimí a léiriú i gcoitinne.**
- ✓ **Éascaíocht a thabhairt do pháistí a dtuairimí féin a léiriú** ar na ceisteanna luaite sa ghearán agus ar aon ghníomh leantach a mholtar. Tabhair tacaíocht do pháistí labhairt faoin eolas atá acu agus coimeád i gcuimhne nach gá do pháistí cur amach cuimsitheach a bheith acu ar na ceisteanna ar fad. Déan cinnte go dtugann tú tacaíocht don pháiste aon cheist a lua má cheapann siad go bhfuil sí tábhachtach nó ábhartha.
- ✓ **A bheith airdeallach faoi bhaic** a d'fhéadfadh a bheith ar pháiste a dtuairimí a léiriú go hoscailte – mar shampla, neamhchothroime cumhachta, eagla roimh dhrochthoradh ar ghearán a dhéanamh, easpa muiníne i bpearsana údaráis agus/nó i bpróisis ghearáin (féach Cuid 5 den Treoir seo). Go háirithe:
 - plé a dhéanamh le páistí faoi conas ar mhaith leo a bheith cloiste mar chuid den phróiseas ghearáin.
 - cur chuige agus modhanna a úsáid a thacaíonn le páistí páirt a ghlacadh go héifeachtach agus i mbealaí a bhfuil siad compórdach leo.
- ✓ Deis a thabhairt do pháistí i gcónaí duine tacaíochta a chur san áireamh (m.sh. tuistmitheoir/ caomhnóir, duine gairimiúl dílis, siblín, nó chara) más mian leo.

I measc na gnéithe tábhachta le tabhairt faoi deara agus measúnú á dhéanamh ar an 'tábhacht chuí' gur cheart a thabhairt ar thuairimí an pháiste ná:

- ❖ Cén tionchar atá ag an gcás ar an bpáiste?
- ❖ Cá mhéad de thuairimí an pháiste atá seasmhach lena leas?
- ❖ Cá mhéad agus a dtuigeann an páiste tionchar a gcuid tuairimí agus an próiseas ghearáin?
- ❖ Ar léiríodh tuairimí an pháiste go hoscailte?
- ❖ An gcuireann tuairimí an pháiste isteach ar chearta daoine eile agus, má chuireann, conas?

Ba cheart do chinnteoirí míniú a thabhairt do pháiste/pháistí gceist ar an mbealach ar cuireadh a dtuairimí san áireamh.

4. Trédhearcacht agus Cumarsáid.

Is éard atá i gceist leis seo ná ag déanamh cinnte go dtuigeann na leanaí agus a n-ionadaithe na roghanna atá ar fáil dóibh más mian leo gearán a dhéanamh, chomh maith leis an bpróiseas ghearáin é fein. Leis seo a dhéanamh, ba cheart duit:

- ✓ **Polasaí agus nós imeachta a bheith agat** maidir le gearáin a láimhsiú agus páistí agus a n-ionadaithe a chur faoin eolas gur féidir leo gearán a dhéanamh.

- ✓ **A bheith soiléir ón tús** agus eolas inrochtana a sholáthar do pháistí agus dá n-ionadaithe faoi:
 - Na cineálacha gearán ar féidir leat déileáil leo
 - Cé atá in ann gearán a dhéanamh leat
 - Conas gearán a dhéanamh
 - Príomhghnéithe den phróiseas ghearáin atá agat (m.sh. na daoine gairmiúla atá páirteach agus a rólanna; céimeanna an phróisis; aon pholasaí eile a bhaineann leis an ngearán (m.sh. do pholasaí um chosaint leanaí); conas a thaifeadann, úsáideann, agus roinneann tú sonraí, chomh maith le haon bhac ar an rúndacht; conas a bhunóidh tú caidreamh agus a dhéanfaidh tú teagmháil leis an bpáiste agus a n-ionadaí)
- ✓ **Treoir a thabhairt** faoi cá háit a mbeidh an páiste nó a (h)ionadaí in ann an gearán a thabhairt, i gcásanna nuair nach féidir le d’eagraíocht déileáil leis na ceisteanna a tarraingtear anuas.
- ✓ **Ceisteanna spreagadh agus a thacú** faoin bpróiseas ghearáin agus ceisteanna a fhreagairt gan mhoill.
- ✓ **Gach gearán a aithint** gan mhoill agus i scríbhinn.
- ✓ **Nuashonruithe rialta. soiléir agus inrochtana a chur ar fáil.** Ag brath ar chéim an phróisis, bainfidh an t-eolas sna nuashonraithe le:
 - aon seirbhís tacaíochta ábhartha
 - gníomhartha a dhéantar tar éis duit an gearán a fháil.
 - na chéad chéimeanna eile, chomh maith le tréimhsí a bhfuiltear ag súil leo.
 - cruinnithe ar bith a bhaineann leis an ngearán
 - an dul chun cinn atá á dhéanamh leis an ngearán, agus torthaí na gcruinnithe nó cinntí san áireamh
 - an tábhacht a chuirtear ar thuairimí an ghearánaigh agus, nuair a dhéantar gearán ar son an pháiste agus a iarrtar ar thuairimí an pháiste, an tábhacht a thugtar do thuairimí an pháiste
 - na cúiseanna taobh thiar de thorthaí an ghearáin
- ✓ **Tacaíocht a thabhairt don lucht gairmiúil bainte** leis an bpróiseas ghearáin scileanna cumarsáide agus neartú dáimhe a fhorbairt, chomh maith leis an gcumas caidreamh a bhunú le páistí ar bhealach leanbhíogair, a ghlacann cumas an pháiste san áireamh.

5. Tapúlacht

Is éard atá i gceist leis seo ná a bheith ag cuimhneamh ar thionchair an ama agus ag déanamh cinnte go n-aithníonn aon chinnteoireacht a bhfuil tionchair aici ar pháistí tionchair diúltach na moille sin ar pháistí. Ba cheart duit:

- ✓ **Tosaíocht a thabhairt do ghearáin déanta ag páistí nó ar son páistí a chur**, iarracht a dhéanamh gearáin a réiteach gan mhoill agus aon phróiseas ghearáin a bhaineann le páistí a chríochnú a thapúla agus is féidir.

- ✓ **Tréimhsí réasúnacha a leagan amach** le haghaidh gach céim den phróiseas ghearáin, ag glacadh tuiscint an pháiste ar an am san áireamh.
- ✓ **Tréimhse nua a leagan amach nuair a thagann** moill, nuashonrú a thabhairt don pháiste agus do pháirtithe eile an ghearáin gan mhoill agus míniú a thabhairt ar cúis(eanna) na moille.
- ✓ **Déileáil le húdair imní maidir le sábhailteacht agus leas ar an toirt.**

6. Cothromaíocht

Is éard atá i gceist leis seo ná a aithint go bhfuil páistí i dteideal nós imeachta cothrom i réiteach na ngearán a dhéanann siad agus gearáin a dhéantar ar a son. Chun é a seo a dhéanamh, ba cheart duit:

- ✓ **Déileáil le gach gearán ar bhealach cothrom agus neamhchlaonta**, ag déanamh cinnte nach ndéanann na gairmithe atá páirteacht. taobhú le duine ar bith. Más gá agus más cuí, tarraing duine atá neamhspleách ón eagraíocht isteach chun an gearán a imscrúdú.
- ✓ **Gearáin a fhiosrú ina n-iomlán** trí athbhreithniú a dhéanamh ar an eolas ábhartha, iarraidh ar, cuimhnneamh ar, agus measúnú a dhéanamh ar thionchair na n-údar imní luaite ar chearta an pháistí nó na páistí a bhaineann leo.
- ✓ **Cruinnithe agus agallaimh ar leith a reáchtáil** le páirtithe éagsúla an ghearán chun éascaíocht a dhéanamh ar chur chuige uileghabhálacha agus cothroma maidir lena rannpháirtíocht sa phróiseas ghearáin.
- ✓ A bheith cinnte go bhfuil **nós imeachta achomhairc neamhspleách ann**. Comhairle a thabhairt do pháistí agus a n-ionadaithe maidir leis an nós imeachta seo agus aon sonraí teagmhála ábhartha ionas gur féidir leo achomharc a chur isteach mura bhfuil siad sásta le toradh an phróisis ghearáin.

7. Monatóireacht agus Athbhreithniú

Baineann an prionsabal seo le rathú caighdeáin. Leis seo a bhaint amach, ba cheart duit:

- ✓ **Taifead cruinn, iomlán agus atá suas chun dáta a choinneáil** ar ghach gearán a bhaineann le páistí.
- ✓ **Monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar ghearáin a bhaineann le páistí** chun aon cheist nó treocht a aithint a bh'féadfadh cabhrú le heolas a thabhairt ar obair chun feabhas a chur ar na seirbhísí a chuireann tú ar fáil agus do phróiseas ghearáin.
- ✓ **Athbhreithniú a dhéanamh ar do pholasaí agus nósanna imeachta ghearáin ar bonn rialta** (m.sh. go bliantúil). Mar chuid den athbhreithniú seo, iarr agus dean macnamh ar aiseolas ó pháistí a bhfuil gearán déanta acu roimhré, chomh maith le tuairmí agus smaointí lucht úsáidte na seirbhísí níos leithne.

Cuid 3. Ag déileáil le gearáin déanta ag leanaí nó ar son leanaí: dearcadh um chearta leanaí

Dhaingnigh Éire Coinbhinsiún na Náisiún Aontaithe um Chearta an Linbh (CNACL) i mí Mheán Fómhair 1992. Trí seo a dhéanamh, rinne Stát na hÉireann tiomanatas ceangailteach de réir dlí idirnáisiúnta meas a thabhairt do chearta leanaí atá leagtha amach sa chomhaontú idirnáisiúnta seo, iad a chosaint agus iad a shásamh. Is cearta iad seo do gach leanbh atá faoi bhun 18 bliana d'aois gan idirdhealú.

Prionsabail Ghinéarála Choinbhinsiún na Náisiún Aontaithe um Chearta an Linbh (CNACL)

- **Airteagal 2** - Caithfidh na cearta a ráthaíonn an Coinbhinsiún a bheith ar fáil do gach leanbh gan idirdhealú de chineál ar bith.
- **Airteagal 3** - Caithfear tús áite a thabhairt do leasanna is fearr an linbh i ngach gníomh a bhaineann le leanaí.
- **Airteagal 6** - Tá ceart na beatha, na maireachtála agus na forbartha ag gach leanbh.
- **Airteagal 12** - Tá an ceart ag an leanbh chun a ndearcthaí a chur in iúl gan srian i ngach rud a bhaineann leis nó léi agus go gcuirtear a ndearcthaí san áireamh i gcomhréir lena n-aois agus aibíocht.

De réir Airteagal 4 den CNACL, tá an príomhfhreagracht ag an Stát aitheantas a thabhairt do chearta leanaí. Chomh maith leis na céimeanna cuí chun cearta leanaí a chur i bhfeidhm, ní mór don Stáit agus a chuid gníomhaithe córais a bhunú chun réiteach a chur ar fáil nuair a tharlaíonn shárú ar na cearta sin. I measc na réiteach seo tá, córais ghearáin leanbhlárnacha neamhspleácha, inrochtana, sábháilte agus éifeachta le haghaidh páistí agus a n-ionadaithe.

Tugann painéal idirnáisiúnta saineolaithe ar chearta leanaí darb ainm Coiste na Náisiún Aontaithe um Chearta an Linbh treoir do Stáit conas a gcuid dualgas do leanaí de réir an CNACL a chomhlíonadh agus déanann sé imscrúdú ar dul chun cinn an Stáit maidir leis seo.

Tríd an treorú a rinne siad, dheimhnigh an Coiste seo nach mór do chórais ghearáin a bhaineann le páistí meas do chearta leanaí agus iad a chosaint ag gach céim den phróiseas ghearáin. Chomh maith le seasamh leis na ceithre phrionsabal ginéarála den CNACL (féach thuas), leis sin a dhéanamh ní mór d'eagraíochtaí poiblí:

- aird ar leith a thabhairt d'eolas agus comhairle a thabhairt do leanaí maidir lena gcearta agus na córais ghearáin atá ar fáil le haon sárú ar na cearta sin a réiteach
- tús áite a thabhairt do ghearáin déanta ag leanaí nó ar son leanaí agus déileáil le gearáin a luaithe agus is féidir

- córais ghearáin sábháilte agus iontaofa a chur ar fáil a bhfuil muinín ag páistí agus a n-ionadaithe iontu
- a bheith cinnte go bhfuil gach cinneadh a dhéantar mar chuid den phróiseas ghearáin trédhearcach agus go dtagann siad ó mhacnamh iomlán ar an tionchair a d'fhéadfadh a bheith ag na cinntí sin ar na páistí a bhaineann leo, a gcearta agus a leas

Cuid 4. Cén fáth gur cheart cur chuige leanbhlárnach a ghlacadh le gearáin a láimhsiú?

Is iad na príomhbhuntaistí a bhaineann le cur chuige leanbhlárnach a ghlacadh le gearáin déanta ag páistí nó ar son páistí a láimhsiú ná:

- **Dlisteanacht** – Tá cur chuige leanbhlárnach bunaithe agus riachtanach de réir dlí um chearta leanaí, a fhorálann dá dlisteanacht.
- **Uilechuimsitheacht** – Aithníonn cur chuige leanbhlárnach go mbíonn baic áirithe ar pháistí agus iad ag iarraidh a bheith páirteach i bpróisis ghearáin a mbaineann leo agus rochtain a fháil orthu agus mar sin athraítear nósanna imeachta agus cleachtais chun riachtanais áirithe na bpáistí a shásamh.
- **Leas an pháiste** – Cuimhníonn cur chuige leanbhlárnach go hiomlán ar chearta, leas agus riachtanais an pháiste nó na bpáistí a bhaineann leis an ngearán agus tacaíonn sé le cinnteoireacht atá dírithe ar an toradh is fearr dóibh a bhaint amach.
- **Cumasú** – Tugann cur chuige leanbhlárnach níos mó cumhachta do pháistí mar go dtugann sé aitheantas dóibh mar shealbhóirí ar chearta agus mar ghníomhaithe ina saolta féin, tá meas aige ar a gcumais fhorbartha agus tacaíonn sé leo páirt a ghlacadh sa phróiseas más mian leo agus de réir a gcumas féin.
- **Deimhniú** – Deimhníonn cur chuige leanbhlárnach go bhfuil fáilte roimh pháistí a chuid údar imní a léiriú, agus go gcaithfear leo le meas agus go gcloisfear a gcuid tuairimí agus go nglacfar san áireamh iad.
- **Freagracht** – Cuireann cur chuige leanbhlárnach freagracht ó chinnteoirí ar son agus le haghaidh páistí agus a n-ionadaithe chun cinn.
- **Feabhsú Caighdeáin** – Is féidir le cur chuige leanbhlárnach tacú le bearnaí a aithint i gcur i bhfeidhm um chearta leanaí agus aird a thabhairt ar na réimsí ar cheart dul i ngleic leo agus feabhas a chur orthu chun leasa na leanaí.

Cuid 5. Tuairimí Leanaí agus Daoine Óga ar Phróisis Gearán

D'iarr roinnt staidéar idirnáisiúnta ar thuairimí leanaí agus daoine óga i leith próiseas gearán a raibh taithí acu orthu agus a gcuid moltaí maidir le hathruithe. I measc príomhthorthaí na staidéar seo tá:

- **Rochtain** – Aithníonn leanaí agus daoine óga an tábhacht a bhaineann leis an rogha a bheith acu gearán a dhéanamh nó iarraidh ar chinntí nach n-aontaíonn siad leo a bheith athraithe. Cé gur mhaith le leanaí agus daoine óga labhairt go díreach le cinnteoirí, is feidir leo agus b'fhéidir go mb'fhearr leo go léireodh ionadaí (ms.h. tuismitheoir/caomhnór nó piar dílis) a gcuid dtuairimí agus más gá, go dtacódís lena dtuiscint ar an bpróiseas gearán. Maidir leis seo, síleann leanaí agus daoine óga gur cheart go mbeadh an rogha ag an leanbh faoin ionadaí a bheadh acu agus leagann siad béim gur cheart don ionadaí tuairimí an linbh a léiriú go cruinn.
- **Trédhearcacht** – Déanann leanaí agus daoine óga cáineadh ar chórais agus nós imeachta gearán atá ró-fhoirmiúil agus a bhraitheann go láidir ar an gcumarsáid scríofa – mar shampla, a bhíonn foirmeacha fada, casta le comhlíonadh, a thugann eolas/nuashonruithe lán le téacs, a úsáideann teanga atá deacair le tuiscint, agus easpa íomhánna. Tá siad den tuairim gur cheart nósanna imeachta gearán a bhaineann le páistí eolas atá dírithe nó curtha in oiriúint do leanaí. Ba cheart go gcuirfí an t-eolas seo ar fáil i bhformáidí agus áiteanna éagsúla inrochtana. Tá cáineadh déanta ag leanaí agus daoine óga ar an easpa trédhearcachta maidir leis an gcaoi a n-úsáidfear na sonraí a thabharfaidh siad le linn an nós imeachta gearán. Níos ginéarálta, tharraing siad béim ar thábhacht an nuashonruithe le linn an phróisis ghearán.
- **Iontaofacht** – Léirigh leanaí agus daoine óga easpa muiníne agus iontaoibhe i bpróisis gearán. Is iomaí cúis leis seo. I roinnt cásanna, tá easpa muiníne acu in éifeachtacht na gcóras gearán, creideann siad nach ndéanfaí aon rud ná nach dtiocfadh aon athrú dá ndéanfaidís gearán. I gcásanna eile, bíonn imní ar leanaí agus daoine óga nach gcreidfí iad nó nach n-éistfí leo agus nach dtuigfear a gcuid údar imní nó gearán i gceart nó go gcaithfí leo mar is go raibh siad gan tábhacht nó mailíseach. Ina theannta sin tá imní léirithe ag páistí agus ag daoine óga roimh torthaí diúltacha a bhféadfaí a bheith ann nó go mbainfí díoltas amach dá ndéanfaidís gearán, chomh maith le húdair imní go gceapfaí gur 'duine achrannach' nó 'cuardaitheoir airde' iad.
- **Cothromaíocht** – Léirigh roinnt páistí agus daoine óga easpa muiníne i gcothromaíocht na bpróisis gearán agus go minic braitheann iad go bhfuil na

nósanna imeachta seo á reáchtáil go neamhchothrom, claonta i dtaobh ball foirne agus gan maoirseacht neamhspleách.

- **Tapúlacht** – Cúis choitianta a chuireann leanaí nó daoine óga in iúl as an drogall a bhíonn orthu gearán a dhéanamh ná go mbíonn na próisis gearáin rófhada agus go mbíonn an aga freagartha ró-mhall. Dúirt roinnt páistí agus daoine óga go raibh an tréimhse feithimh chomh fada sin go ndéarna siad dearmad go raibh gearán neamhréitithe acu fós. Tharraing cuid eile béim ar an tionchair diúltach atá ag an moill seo ó thaobh na praiticiúlachta de, go háirithe mar is minic go bhfágtar iad ag fanacht sa chás a rinneadh gearán faoi.

Cuid 6. Tagairtí

C. Hamilton and S. Sherwood, *Complaints from children: The new police complaints procedure* (Essex: The Children's Legal Centre, 2006)

Children's Commissioner, *Child-friendly Complaints Processes in Health Services: Principles, Pledges and Progress* (2013) at www.childrenscommissioner.gov.uk

Children's Commissioner, *"It takes a lot of courage" – Children and young people's experiences of complaints procedures in services for mental health and sexual health including those provided by GPs* (2012) at www.childrenscommissioner.gov.uk

Children's Commissioner, *Why are they going to listen to me? Young people's perspectives on the complaints system in the youth justice system and secure estate* (2012) at www.childrenscommissioner.gov.uk

Children's Commissioner for Wales, *Children don't complain* (2005) at www.childcomwales.org.uk

Committee on the Rights of the Child, *General Comment No 5: General measures of implementation of the Convention on the Rights of the Child* (2003) UN Doc. CRC/GC/2003/5 at www.ohchr.org

Committee on the Rights of the Child, *General Comment No 12: The child's right to be heard* (2009) UN Doc. CRC/C/GC/12 at www.ohchr.org

Committee on the Rights of the Child, *General Comment No. 14 on the right of the child to have his or her best interests taken as a primary consideration* (2013) UN Doc. CRC/C/GC/14 at www.ohchr.org

Commissioner for Children and Young People (Western Australia), *Are you listening? Guidelines for making complaints systems accessible and responsive to children and young people* (2013) at www.ccyp.wa.gov.au

Commissioner for Children and Young People (Western Australia), *Child-focused complaints system for students at residential colleges* (2013) at www.ccyp.wa.gov.au

Department for Education, *Best Practice Advice for School Complaints Procedures 2016: Departmental advice for maintained schools, maintained nursery schools and local authorities* (2016) at www.gov.uk

Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly justice (Adopted by the Committee of Ministers on 17 November 2010 at the 1098th meeting of the Ministers' Deputies) at www.coe.int/en/web/children/child-friendly-justice

Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly health care (Adopted by the Committee of Ministers on 21 September 2011 at the 1121st meeting of the Ministers' Deputies) at www.coe.int/en/web/children/child-friendly-healthcare

Human Rights Council, *Access to justice for children: Report of the United Nations High Commissioner for Human Rights* (2013) UN Doc. A/HRC/25/35 at www.ohchr.org

NSW Ombudsman, *Guidelines for dealing with youth complaints* (2008) at www.ombo.nsw.gov.au

Office of the Ombudsman (New Zealand), *Good complaints-handling by school Boards of Trustees* (2012) at www.ombudsman.parliament.nz/

Ofsted, *Young people's views on complaints and advocacy: Reported by the Children's Director for England* (Manchester: Ofsted, 2012)

Ombudsperson for British Colombia & Representative for Children and Youth, *Hearing the Voices of Children and Youth: A Child Centred Approach to Complaint Resolution* (2010) at www.bcombudsperson.ca

Recommendation CM/Rec(2011)12 of the Committee of Ministers to member states on children's rights and social services friendly to children and families (Adopted by the Committee of Ministers on 16 November 2011 at the 1126th meeting of the Ministers' Deputies) at www.coe.int/en/web/children/child-friendly-social-services

Save the Children, *Guide for Setting-up Child-Friendly Complaints and Response Mechanisms (CRMs): Lessons Learnt from Save the Children's CRM in Dadaad Refugee Camp* (2011) at www.savethechildren.org.uk

T. Hammarberg and P. Newell, "Making international and regional human rights complaints/communication mechanisms child-friendly" in Council of Europe, *International Justice for Children* (Strasbourg: Council of Europe Publishing, 2008)

U. Kilkelly, *Listening to Children about Justice: Report of the Council of Europe Consultation with Children on Child-Friendly Justice* (2010) at www.coe.int

UNICEF, *Implementation Handbook for the Convention on the Rights of the Child*, 3rd ed. (Geneva: United Nations Children's Fund, 2007) at www.unicef.org

United Nations General Assembly, United Nations Rules for the Protection of Juveniles Deprived of their Liberty ("Havana Rules") (1990) at www.ohchr.org

United Nations General Assembly, United Nations Standard Minimum Rules for the Administration of Juvenile Justice ("The Beijing Rules") (1985) at www.ohchr.org

V. Martin, *Literature Review: Complaints Mechanisms and Handling of Exploitation and Abuse*, Submitted to the Humanitarian Accountability Partnership Standard Review Process Working Group on Handling Complaints of Exploitation and Abuse (2010) at www.pseataforce.org/en/tools