

- Our Service is**
- Impartial
 - Independent
 - Free



Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

www.ombudsman.ie

Frequently Asked Questions



Plain English
Approved by NALA

Published by

**Office of the
Ombudsman**

Working with Government Departments,
Local Authorities, The Health Service Executive, An Post
and Bodies within the remit of the Disability Act 2005,
to raise standards of public administration in Ireland

Who is the Ombudsman?

The Ombudsman is Emily O'Reilly.

The Office of the Ombudsman investigates complaints from people who feel they have been unfairly treated by certain public bodies. Our role is laid down in law by the Ombudsman Act 1980.

To investigate a complaint, we have the power to demand any information, document or file from a public body and require any official to give us information.

Our service is impartial, independent and free.

What public bodies can I complain about?

You **can** complain to us about:

- Government departments,
- local authorities,
- the Health Service Executive (HSE),
- agencies, such as charities and voluntary bodies, that deliver health and social services on behalf of the HSE,
- An Post, and
- all public bodies covered by the Disability Act 2005.

What public bodies can I not complain about?

You **cannot** complain to the Ombudsman about:

- the courts,
- An Garda Síochána,
- the Employment Appeals Tribunal or Labour Court,
- prisons,
- the defence forces,
- the Director of Consumer Affairs, or
- the Adoption Board.

What complaints can I make to the Ombudsman?

You **can** complain to us about a public body, if it:

- delays providing services,
- refuses to award a benefit or service,
- fails to provide a promised service,
- fails to follow approved procedures,
- causes communication difficulties,
- makes unfair decisions,
- gives misleading advice,
- is rude, or
- fails to correct mistakes.

Under the Ombudsman Act we examine all issues involving ‘maladministration’, which includes any action that:

- is taken without proper authority,
- is taken on irrelevant grounds,
- results from negligence or carelessness,
- is based on incorrect or incomplete information,
- discriminates improperly,
- is based on administrative practice that is not acceptable, or
- goes against fair or sound administration.

What can I not complain about?

You **cannot** make a complaint if:

- you have begun legal action relating to it,
- you have a right of appeal to the courts or to an independent appeal body, such as An Bord Pleanála,
- the action you complain about relates to national security,
- it relates to recruitment or terms and conditions of employment,
- it relates to the operation of the law on foreign nationals or naturalisation,
- it relates to the running of the prisons,
- it relates to the ‘reserved functions’ of local authorities, such as those carried out by elected representatives,
- it relates to the clinical judgement of doctors, or
- it relates to private companies or individuals or private practitioners such as dentists, opticians and pharmacists.

Who can complain?

Anyone can make a complaint. You can complain on your own behalf or for someone else if they ask you to. You can make a complaint as an individual or as a public representative, business or organisation.

How much does it cost to make a complaint and have it investigated?

Nothing, the service is free.

When should I complain?

Before you complain to us, you must try and solve your problem with the public body concerned. If they have an appeals process, please use this first. If this does not resolve the problem and you feel that the public body has not treated you fairly, then contact us.

Make your complaint as soon as possible. You should complain within 12 months of:

- the decision or action taken by the public body, or
- the date of the decision of their complaints or appeals process.

When you make a complaint, try to give us as much information as possible, including copies of any letters or e-mails and reference numbers.

How will the Office of the Ombudsman deal with my complaint?

We will first make sure that we can deal with your complaint. Then we may ask the public body concerned to send us a report. If we need to, we may examine their files and records and question officials. It can take time to gather the information that we need.

We will then decide whether:

- your complaint is valid, and
- you have suffered due to the action or decision of the public body.

If we decide that you have suffered, and the public body has not taken steps to put this right, we may recommend that it does so. We may ask the body to:

- review what it has done,
- change its decision and/or,
- offer you:
 - an explanation,
 - an apology, and/or
 - financial compensation.

In most cases, we handle the complaint in an informal way. We may discuss the problem directly with the public body or examine the relevant files. In more complex cases, we may need to carry out a detailed investigation.

How long will it take for the Ombudsman to deal with my complaint?

It is not possible to say exactly how long it will take. The time it takes us to reach a decision will vary from case to case, depending on how complicated it is. For example, it can take longer if we need to meet with officials from the public body concerned.

We will keep in touch with you to let you know what we are doing with your complaint and do our best to resolve it as quickly as possible.

How do I complain?

By phone:

LoCall: 1890 22 30 30

Tel: +353 1 639 5600

Fax: +353 1 639 5674

Email: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Online complaint form: www.ombudsman.ie

In writing:

The Office of the Ombudsman

18 Lower Leeson Street

Dublin 2

In person, at the Office:

9.15am – 5.30pm (Mon – Thurs)

9.15am – 5.15pm (Friday only)

If you have a disability and need help to use our services, please ask for our Access Officer.

For outreach services, check our website.

Our purpose is to help raise public service standards. Individuals, businesses or organisations who feel they have been unfairly treated can make complaints to the Ombudsman. Our service is free. We aim to ensure that people are treated with dignity, respect and sensitivity when dealing with the public service. We will make every effort to deal with your complaint properly, fairly and impartially.

Cén chaoi a ndéanfaidh mé gearán?

Ar an teilifón:

Iosghlao: 1890 22 30 30

Teil: +353 1 639 5600

Facs: +353 1 639 5674

Riomphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Ar thoirm ar líne: www.ombudsman.ie

I scríbhinn:

Ofis an Ombudsman

18 Stráid Liosain Iochtarach

Baile Atha Cliath 2

Tú féin, san Oifig:

9.15r.n. – 5.30i.n. (Luan – Déardaoin)

9.15r.n. – 5.15i.n. (An Aoine amháin)

Más rud é go bhfuil tú faoi mhíchumas agus go

dteastáil cúnaimh uait chun ár seirbhísí a úsáid, cuir fios ar ár n-Oifigeach Rochtana le do thoil.

Má theastáil uait teacht ar na seirbhísí for-rochtana téigh isteach ar ár suíomh gréasáin.

Is é an cuspóir atá againn cabhrú chun caighdeán na seirbhíse poiblí a theabhsú. Is féidir le daoine aonair, gnóthaí nó eagraíochtaí a bhrathear gur cairtheadh go héagórach leo gearáin a dhéanamh leis an Ombudsman. Is seirbhís saor in aisce a chuirimid ar fáil. Tá sé mar aidhm againn a chinntiú go gcaitear le daoine le dínit, meas agus le hiongnéireacht agus iad ag déileáil leis an tséirbhís poiblí. Déanfaimid gach iarracht déileáil go cuí, go cóir agus go cothrom le do ghearan.

Cén chaoi a ndéileálfáidh Oifig an Ombudsman le mo ghearán?

Cinnteoimid ar dtús go bhfuilimid ábalta déileáil le do ghearán. Ansin, d'fhéadfaidh sé go n-iarrfaimis ar an gcomhlacht poiblí lena mbaineann tuairisc a sheoladh chugainn. Más rud é gur gha dúinn sin a dhéanamh, d'fhéadfaidh sé go ndéanfaimis imscrúdú ar a gcomhaid agus ar a dtairfid agus go gceisteoimis oifigeigh. D'fhéadfaidh sé go dtógfaidh sé roinnt ama an fhaisnéis a bheadh uainn a bhailiú.

Beartóimid ansin cibé:

- an bhfuil do ghearán baili, agus
- ar fhulaing tú mar thoradh ar ghníomh nó ar bhreith an chomhlachta poiblí.

Má bheartaímid gur fhulaing tú, agus nár ghlac an comhlacht poiblí ceimeanna chun é seo a chur ina cheart, d'fhéadfaidh sé go molfaimis go ndéanfadh siad sin. D'fhéadfaidh sé go n-iarrfaimis ar an gcomhlacht:

- athbhreithniú a dhéanamh ar a bhfuil déanta acu,
- a mbreith a athrú agus/nó
- ceann díobh seo a leanas a thairiscint duit:

- míniú,
- léithscéal, agus/nó
- cuirteamh airgeadais.

I bhformhór na gcásanna, is ar bhealach neamhfhoirmiúil a dhéileálaimid leis an ngearán. D'fhéadfaimis an fhadhb a phlé go dtireach leis an gcomhlacht poiblí nó na comhaid ábhartha a imscrúdú.

D'fhéadfaidh sé go mbeadh orainn imscrúdú mionsonraithe a dhéanamh i gcás chásanna níos casta.

Cén t-achar a thógfaidh sé ar an Ombudsman déileáil le mo ghearán?

Ní féidir a rá go dtireach cén t-achar a thógfaidh sé. Ní hé an t-achar céanna ama a thógfaidh sé teacht ar bhreith ó chás go cas; praitheadh sin ar chastacht an cháis. Mar shampla, dá mbeadh orainn bualadh le hoifigeigh ón gcomhlacht poiblí lena mbaineann, d'fhéadfaidh go dtógfaidh sé níos mó ama. Coimneoimid i dtéarmaí leat chun tu a choinneáil ar an eolas faoina bhfuil á dhéanamh againn le do ghearán agus déanfaimid ár ndícheall réiteach a fháil air chomh luath is is féidir é.

Cé a fhéadfaidh gearán a dhéanamh?

Féadfaidh aon duine gearán a dhéanamh. Féadfaidh tú gearán a dhéanamh thar do cheann féin nó thar ceann duine eigin eile má iarrann an duine sin ort déanamh amhlaidh. Féadfaidh tú gearán a dhéanamh mar dhuine aonair nó mar ionadaí poiblí, gnó nó eagraíochta.

Cé mhéad a chosnaim se gearán a dhéanamh agus a imscrúdú?

Rud ar bith, tá an tseirbhís saor in aisce.

Cén uair is cóir dom gearán a dhéanamh?

Sula ndéanann tú gearán linn, ní mór dúit iarracht a dhéanamh réiteach a fháil ar an bhfadhb atá agat leis an gcomhlacht poiblí lena mbaineann. Más rud é go bhfuil próiseas achomhairc acu, bain úsáid as seo ar dtús. Mura réitíonn sé seo an fhadhb agus má bhráithíonn tú náir chaitheamh an comhlacht poiblí go cóir leat, ansin déan teagmháil linn.

Déan do ghearán chomh luath is is féidir é. Is cóir dúit gearán a dhéanamh taobh istigh de 12 mí:

- den am ar thug an comhlacht poiblí breith nó ar ghlac siad gníomh, nó
- den dáta ar tugadh breith a bpróisis ghearán nó achomhairc.

Nuair a bheidh gearán á dhéanamh agat, déan iarracht a oiread faisnéise is is féidir leat a thabhairt dúinn, lena n-áirítear cóipeanna de litreacha, nó de ríomhphoist agus d'úimhreacha tagartha ar bith.

Céard iad na gearáin a fhéadfaidh mé a dhéanamh leis an

Ombudsman?

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh linn faoi chomhlacht poiblí, más rud é:

- go mbíonn moill orthu ag soláthar seirbhísi,
- go ndúlúitíonn siad tairbhe nó seirbhísi a bhromadh,
- go dtéipéann orthu seirbhísi a gheall sé a sholáthar,
- go dtéipéann orthu nósanna imeachta a faomhadh a leanúint,
- go gcruthaíonn siad deacrachtaí cumarsáide,
- go dtugann siad breithheanna éagothroma,
- go dtugann siad comhairle mhíthreorach,
- go mbíonn siad mímhúinte, nó
- go dtéipéann orthu gearáidí a leigheas.

Faoin Acht Ombudsman imscrúdaimid na saincheisteanna go léir a bhaineann le 'drochriarachán', lena n-áirítear gníomh ar bith:

- a ghlactar gan údarás cuí,
- a ghlactar ar thrais neamhábhartha,
- ar neamart nó neamh-aire ba chúis leis,
- atá bunaithe ar thaisnéis mhíchruinn nó neamhiomlán,
- a dhéanamh idirdhealú go míchuí,
- atá bunaithe ar chleachtas riaracháin nach bhfuil inghlachta, nó
- a bhíonn contrártha do riaradh cóir nó fóna.

Céard iad na cúinsí atá ann le nach bhféadfaidh mé gearán a

dhéanamh?

Ní fhéadfaidh tú gearán a dhéanamh más rud é:

- go bhfuil tús curtha agat le caingean dlí a bhaineann leis an ngearán,
- go bhfuil ceart achomhairc agat chun na gcúirteanna nó chúig comhlacht achomhairc neamhspleách eile, amhail An Bord Pleanála.
- go mbaineann an gníomh faoina bhfuil tú ag gearán le slándáil náisiúnta,
- go mbaineann sé le hearcaíocht nó le téarmaí agus coinníollacha fostaíochta,
- go mbaineann sé le hoibríú an dlí ar náisiúnaigh eachtracha nó le headóirseacht,
- go mbaineann sé le feidhmiú na bpríosún,
- go mbaineann sé le 'feidhmeanna forchoimeáda' údarás áitiúla, ar feidhmeanna den sórt iad a fheidhmiú ionadaithe tofa,
- go mbaineann sé le breithiúnas cliniciúil dochtúirí, nó
- go mbaineann sé le comhlachtaí príobháideacha nó le daoine aonair nó le cleachtóirí príobháideacha amhail fiacloirí, radharceolaithe agus poitigeirí.

Cé hé nó cé hí an tOmbudsman?

Is í Emily Ní Raghallaigh an tOmbudsman.

Inscrúdaíonn Oifig an Ombudsman gearáin ó dhaoine a bhraitheann gur chaith comhlachtaí poiblí ar leith go héagórach leo. Tá an ról atá againn leagtha síos de réir dlí san Acht Ombudsman 1980.

Tá sé de chumhacht againn, d'fhonn gearán a imscrúdu, faisnéis, doiciméad nó comhad ar bith a iarraidh ar chomhlacht poiblí agus a cheangal ar oifigeach ar bith faisnéis a thabhairt dúinn.

Is seirbhís neamhchlaon, neamhspleách agus saor in aisce a chuirimid ar fáil.

Cé hiaid na comhlachtaí poiblí a bhféadfaidh mé gearán a dhéanamh fúthu?

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh linn faoi:

- Ranna rialtais,
- údarais áitúla,
- Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS),
- gníomharreachtai, amhail carthanais agus comhlachtaí deonacha, a chuireann seirbhísí sláinte agus sóisialta ar fáil thar ceann Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte,
- An Post, agus
- na comhlachtaí poiblí go léir a thagann faoi réim an Achta um Michumas 2005.

Cé hiaid na comhlachtaí poiblí nach bhféadfaidh mé gearán a dhéanamh fúthu?

Ní féadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an Ombudsman faoi:

- na cuirteanna,
- An Garda Síochána,
- an Bhinse Achomhairc Fostaitochta nó an Chúirt Oibreachais,
- na príosúin,
- óglaigh na hÉireann,
- an Stúirt hóir Gnóthaí Tomhaltóiri, nó
- An Bord Uchtála.

Ag obair i gcomhar le Ranna Rialtais, Udarais Aitúla,
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, An Post agus
Comhlachtaí faoi shainchúram an Achta um Michumas 2005
chun caighdeán an riaracháin phoiblí in Éirinn a fheabhsú.

Oifig an Ombudsman

Arna thoisíú ag

Ceisteanna Coitianta

www.ombudsman.ie

- Tá ár Seirbhís
- Neamhchlaon
 - Neamhspleách
 - Saor in Aisce



Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman