Oifig an Ombudsman

Tá ár Seirbhís

- **Neamhchlaon**
- **Neamhspleách**
- **Saor in Aisce**

Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

EISIÚINT DO NA MEÁIN
Dé Céadaoin 1chd Iúil 2009

Foilsíonn an tOmbudsman, Emily Ní Raghallaigh, a Tuarascáil Bhliantúil don bhliain 2008.
Rinneadh 2,787 gearán lena hOifig sa bhliain 2008 – ardú 8% ar an mbliain roimhe sin agus an líon ab airde le 10 mbliana anuas.

- 9,498 fiosrúchán a rinneadh lena hOifig – ardú 1.7% ar an mbliain 2007.
- Bhí 1,154 gearán sa bhreis a rinneadh sa bhliain 2008 taobh amuigh dá dlínse.
- Ó tharla nach ndearnadh ach sé ghearán faoin Acht um Míchumas, 2005 sa bhliain 2008, thug an tOmbudsman faoi deara gur beag go mór an t-eolas a bhí ag státseirbhísigh faoina bhfreagrachtaí faoin Acht um Míchumas, 2005.

"Mura bhfuil eolas ar fáil go héasca ag daoine faoi mhíchumas maidir leis an mbealach chun gearán a dhéanamh faoi chomhlacht poiblí, ní ionadh ar bith é mar sin gur beag go mór an líon gearán uathu, bliain i ndiaidh bliana" arsa an tOmbudsman Ní Raghallaigh.

Gearáin agus fiosrúcháin – léigh caibidil 2.1
Cuirtear síos sa Tuarascáil Bhliantúil, a fhoilsítear inniu, ar a mhéid is a d'éirigh lena hOifig lámh chúnta a thabhairt do na mílte duine sa bhliain 2008 a d'airigh gur chaith comhlachtaí poiblí go dona nó go míchóir leo.

Deir an tOmbudsman agus í ag tagairt don ardú 8% ar ghearáin a rinneadh lena hOifig sa bhliain 2008 i gcomparáid leis an mbliain 2007 gurb iad an 2,787 gearán a rinneadh anuraidh an líon ab airde a taifeadadh le breis is deich mbliana anuas.

"*Ní gá in aon chor go mbeadh sé le tuiscint as sin gur thit caighdeán na seirbhíse poiblí ach d'fhéadfadh gur léiriú é ar an tréimhse dhúshlánach ina bhfuilimid, agus d'fhéadfadh freisin go bhfuil cur amach níos fearr ag daoine ar an tseirbhís chun réiteach a fháil ar ghearáin a bhfuil an cáiníocóir ag íoc aisti le go gcuirfimidne ar fáil í,"* arsa sí.

Thug an tOmbudsman faoi deara chomh maith an treocht mhéadaithe sa líon fiosrúchán a bhí faoi chaibidil ag a hOifig ar tháinig ardú 1.7% go dtí 9,498 orthu sa bhliain 2008. Cinneadh tar éis scrúdú a dhéanamh orthu gur ghearáin neamhbhailí (taobh amuigh dá dlínse) 1,154 gearán san iomlán i gcomparáid le 1,072 gearán den sórt sa bhliain roimhe sin.

An Cúigiú Tuarascáil Bhliantúil is Fiche de chuid an Ombudsman.

Is í seo an séú Tuarascáil Bhliantúil de chuid an Ombudsman, Emily Ní Raghallaigh, agus an cúigiú ceann is fiche ó bunaíodh Oifig an Ombudsman, an chéad oifig den sórt sa Stát, sa bhliain 1984. Thrácht Emily Ní Raghallaigh ar an gceathrú céid a bheith curtha díobh, *"Ó tharla lagtrá eacnamaíoch a bheith ann agus athrú mór bheith ar na cúinsí eacnamaíocha nach mór do dhaoine aghaidh a thabhairt orthu, creidim gur anois, seachas a mhalairt, is tábhachtaí an tseirbhís neamhspleách agus neamhchlaon a chuirimid ar fáil chun na daoine sin is leochailí agus is mó atá gan aire inár sochaí a chosaint. Is ar mhaithe leis na daoine go léir a mbíonn gá acu léi atá seirbhís ghearán an Ombudsman ann, agus tá an tseirbhís ann dóibh lena húsáid saor in aisce. Cabhraigh muid le breis is 70,000 duine a rinne gearáin bhailí ón mbliain 1984 i leith agus thugamar comhairle agus treoir don iliomad duine eile, nuair a d'fhéadamar é maidir le deacrachtaí nach raibh faoinár sainchúram. Táimid mórtasach as a bhfuil bainte amach againn."*

An phríomhtheachtaireacht ón Ombudsman – léigh caibidil a haon.

"*Gníomhaire ar chostas íseal ar son an athraithe í m'Oifig. Oibrímid go dian dícheallach ag fáil réiteach ar ghearáin ar bhealach néamhsháraíochta lena nglacann na páirtithe lena mbaineann i bhformhór na gcásanna gan dul in iontaoibh dlíthíocht chostasach agus in iontaoibh na cúirte ina dhiaidh. Oibrímid chomh maith chun comhlachtaí poiblí a spreagadh chun ciall cheannaithe a fháil as an réiteach a fhaightear ar ghearáin trí nósanna imeachta, beartais nó athruithe bainistithe nua a thabhairt isteach chun nach dtarlóidh gearáin chórasacha arís agus arís eile".*

Leag an tOmbudsman béim ar an bhfíric nach iad na daoine sin amháin a dhéanann gearán lena hOifig a bhaineann tairbhe as an tseirbhís ós rud é go mbaineann na daoine sin a mbíonn deacrachtaí cosúla acu agus a dtéann réiteach ar chás áirithe chun leasa dóibh tairbhe aisti chomh maith.

Dúirt an tOmbudsman gur roghnaigh sí trí chás chórasacha déag lena gcur san áireamh ina tuarascáil (léigh caibidil a haon), ina mhíníonn sí an fiúntas a bhaineann le maoirseacht agus na tairbhí inláimhsithe a fhaightear trí shásamh nó réiteach a fháil do na gearánaithe lena mbaineann. Leagann sí béim chomh maith ar shé chás eile a mbeadh spéis ag daoine iontu chun éagsúlacht na ngearánach a dhéanann gearáin léi agus a n-araíonachtaí i gcoinne comhlachtaí poiblí a thaispeáint. Déantar na naoi ngearán déag go léir a rinneadh faoin Státseirbhís, faoi na hÚdaráis Áitiúla, faoi na Seirbhísí Leasa Shóisialaigh agus faoi earnálacha an chúraim shláinte poiblí chomh maith le gearán uathúil amháin faoi An Post a dhoiciméadú ina gcás is ina gcás ina tuarascáil.

Tráchtaireacht ar leibhéal íseal gearán faoin Acht um Míchumas – léigh caibidil 8.2.

Dúirt an tOmbudsman ó tharla nach ndearnadh ach sé ghearán sa bhliain 2008 faoin Acht um Míchumas, 2005 (trí ghearán a rinneadh sa bhliain 2007) gur chás léi an leibhéal iontach íseal seo de ghearáin. Ceistíonn sí neamhghníomh comhlachtaí poiblí áirithe as a mainneachtain cúram cuí a ghlacadh maidir lena ndualgais faoin Acht um Míchumas, 2005, lena n-áirítear a mainneachtain tabhairt faoin mbearna eolais i measc na mball foirne maidir lena bhfreagrachtaí faoin Acht. Spreag sí iad agus go háirithe a n-oifigigh cheaptha rochtana do dhaoine faoi mhíchumas chun cabhair agus treoir níos fearr a thabhairt dá gcliaint faoi mhíchumas ó thaobh teacht a bheith acu ar

fhoirgnimh, seirbhísí agus eolas poiblí. *"Insíonn go leor daoine dom go mbeadh cabhair ag teastáil uathu chun gearán a dhéanamh, de bharr a míchumais, ach gur cosúil nach bhfuil cabhair den sórt ar fáil ó na comhlachtaí poiblí lena mbaineann"* arsa sí – is féidir an sliocht iomlán a léamh i gcaibidil 8.2.

Fiche cás a roghnaíodh – léigh ó chaibidil a ceathair go seacht.
An Státseirbhís:

- Réiteach ar aighneas faoi íocaíocht chánach - Aisíocann na Coimisinéirí Ioncaim €9,810 de tháille úis ar íocaíocht dheireanach chánach le fear féinfhostaithe
- Cinneadh na gCoimisinéirí Ioncaim gan faoiseamh ó cháin a cheadú ar dhá ranníocaíocht bhreise shaorálacha pinsin de €13,000 sa bhliain chéanna leasaithe

Maidir le fiosrúcháin faoi na cásanna sin, déantar teagmháil le:
Tom Morgan – Imscrúdaitheoir Sinsearach – 01 639 5620
Ríomhphost: tom_morgan@ombudsman.gov.ie

****

Údarás Áitiúil:

- Cúitíonn an Chomhairle le hagóideoir pleanála as mainneachtain an cinneadh a chur in iúl
- Sáraíonn Comhairle an t-údarás atá acu maidir le ceadanna páirceála do chónaitheoirí
- Diúltú deontais do dhuine faoi mhíchumas a íoc leasaithe - €17,202 íoctha
- Athrú ar an mbeartas maidir le rochtain ar shaoráidí athchúrsála do thiarna talún maoine ar cíos
- Ceadaítear do bhean bhreacaosta iarratas a dhéanamh ar a teaghais ón gcomhairle a cheannach tar éis í a bheith diúltaithe
- Ní bhíonn fógraí ar láithreacha pleanála dleathach má chrochtar iad ar gheataí a bhíonn ar oscailt
- Bronntar €2,000 i ndeontas do dheisiúcháin riachtanacha le haghaidh deisiúcháin dín ar ghearánaí

Maidir le fiosrúcháin faoi na cásanna sin, déantar teagmháil le:
Maureen Behan – Imscrúdaitheoir Sinsearach – 01 639 5675
Ríomhphost: maureen_behan@ombudsman.gov.ie

****

Seirbhísí Leasa Shóisialaigh, Sláinte agus Sóisialta Pearsanta:

- Riaráistí €8,600 daingnithe d'iarratasóir ar an scéim Liúntais um 'Fhilleadh ar an Obair' - an cinneadh gan liúntas trí bliana a dheonú leasaithe
- Faigheann rannpháirtí den nuachtán áitiúil pinsean neamhranníocach tar éis athbhreithniú maoine ar theach i gcomhúinéireacht - riaráistí €37,954 íoctha
- Pinsean ranníocach an Stáit ardaithe ag an roinn i gcomhair oibreoir feirme a d'fhág an scoil tar éis na bunscoile, tar éis athbhreithniú ar ranníocaíochtaí árachais shóisialaigh a dhéanamh- riaráistí €18,000 íoctha
- Éileamh ó shaoránaigh as tíortha eile AE ar shochar leanaí in Éirinn agus an gá a bhí ann don Roinn seiceáil leis an tír bhunaidh maidir le cibé an bhfuil an sochar leanaí iníoctha cheana féin - moill ag fáil freagraí

- Faigheann cúramóir aintín agus uncail liúntas iomlán seachtainiúil (€322.10) tar éis athbhreithniú na roinne - riaráistí €12,000 íoctha
- Cinneadh pinsean an Stáit (ranníocach) a ghearradh faoina leath leasaithe - riaráistí €39,538 íoctha
- Deimhniú go bhfuil sealbhóir pinsean leasa shóisialaigh ón Ríocht Aontaithe/Sealbhóir pinsean gairme Éireannach i dteideal cárta liachta sa ghnáthchúrsa faoi na Rialacháin ón AE - leasaíonn FSS an cinneadh an cárta liachta a dhiúltú
- Laghdaítear táille seirbhíse othair chónaithigh de €96.60 sa tseachtain go nialas do chónaitheoir baile cúraim phobail - aisíocadh €8,381
- Cinneadh FSS gan fóirdheontas teach altranais a dheonú, leasaithe - liúntas seachtainiúil de €238.20 deonaithe agus riaráistí €16,980.26 íoctha
- Cinneadh FSS gan Liúntas Cúram Baile a dheonú do thriúr leanbh faoi mhíchumas trom leasaithe – riaráistí/cúiteamh €78,000 íoctha agus liúntais sheachtainiúil de €299.60 deonaithe

Maidir le fiosrúcháin faoi na cásanna sin, déantar teagmháil le:

Fintan Butler – Imscrúdaitheoir Sinsearach – 01 639 5650
Ríomhphost: fintan_butler@ombudsman.gov.ie

Bernadette McNally – Imscrúdaitheoir Sinsearach – 01 639 5725
Ríomhphost: Bernie_mcnally@ombudsman.gov.ie

****

An Post:

- Seachadadh vallait chuig an óstán mícheart in Las Vegas – Íocaíocht dea-mhéine déanta ag An Post as an gcaillteanas

Maidir le fiosrúcháin faoin gcás seo, déantar teagmháil le:
Tom Morgan – Imscrúdaitheoir Sinsearach – 01 639 5620
Ríomhphost: tom_morgan@ombudsman.gov.ie

Maidir le fiosrúcháin ó na meáin, téitear i dteagmháil le:
Dave Glynn - Ceann Cumarsáide agus Taighde
Teil: 01 639 5714 / 087 236 1884
Ríomhphost: david_glynn@ombudsman.gov.ie

Is é an cuspóir atá againn cabhrú chun caighdeáin na seirbhíse poiblí a fheabhsú. Is féidir le daoine aonair, gnóthaí nó eagraíochtaí a bhraitheann gur caitheadh 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 híogaireacht sna déileálacha a bhíonn acu leis an tseirbhís phoiblí. Déanfaimid gach iarracht déileáil go cuí, go cóir agus go cothrom le do ghearán.

Críoch