ndéanfadh an comhlacht poiblí, le linn tograí a dhéanamh maidir le sásamh, breithniú a dhéanamh i dtaobh aisíoc na gcostas a tabhaíodh le linn comhairle ghairmiúil a fháil. Is é an rud is tábhachtaí atá le cinneadh ná ar tharla na costais mar gheall ar dhearcadh neamhréasúnach ar thaobh an chomhlachta phoiblí.

- **Am agus stró** - i gcás ina bhfuil scríobh litreacha, déanamh glaonna teileafóin, seoladh agallamh, taighde, agus comhairle dhlíthiúil nó comhairle ghairmiúil eile a fháil ina gcodanna dílse den phróiseas gearáin/achomhairc, bíonn am agus stró i gceist, ar thaobh an ghearánaigh, leis na gníomhaíochtaí sin agus le gníomhaíochtaí eile. Más léir gur chuir an gearánach stró mór air/uirthi féin, nó go raibh ábhar anró ann dó/di, le linn a chás/cás a chur i láthair, is ceart go mbeadh cúiteamh, i bhfoirm íocaíochtaí as am agus stró réasúnach le linn an gearán a shaothrú, ina chuid de na tograí maidir le sásamh.

Rudaí a choinneáil i gceart

San fhadtéarma, má tá córas éifeachtach gearán ann a chuireann réimse leigheasanna tráthúla cuí ar fáil sábhálfaidh sé am agus airgead don chomhlacht poiblí. Cuirfidh sé feabhas ar chaighdeán na seirbhíse dá chliaint, beidh éifeacht dhearfach aige ar mheanma na foirne agus feabhsóidh sé caidreamh an chomhlachta le saoránaigh. Ina theannta sin, cuirfidh sé aiseolas fóinteach ar fáil don chomhlacht agus cumasóidh sé dó athbhreithniú a dhéanamh ar nósanna imeachta agus ar chórais is cúis le gearáin.

Arna fhoilsiú ag
Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2

Teil: +353 1 639 5600
Facs: +353 1 639 5674
Idirlíon: www.ombudsman.ie

Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

Sásamh

Botúin a dhéanamh agus rudaí a cheartú

Treoir an Ombudsman maidir le sásamh a sholáthar nuair a dhéanann comhlachtaí poiblí botúin le linn déileáil le saoránaigh

Sásamh - Botúin a dhéanamh agus rudaí a cheartú

I gcás ina ndéanann comhlacht poiblí éagóir ar dhuine, is ceart don chomhlacht sin sásamh cuí a sholáthar. D'fhonn cabhrú le seirbhísigh phoiblí cur chuige comhréireach a ghlacadh i dtaobh leigheasanna, tugann an bhileog seo roinnt treoirlínte an-leathan maidir le sásamh a thabhairt.

Sásamh agus riarachán poiblí

Soláthraíonn comhlachtaí poiblí réimse ollmhór seirbhísí agus sochar do shaoránaigh. Fiú amháin i gcás nach bhfuil daoine i dteideal seirbhís nó sochar áirithe a fháil, tá siad i dteideal scéala a fháil faoi na cúiseanna nach bhfuil siad cáilithe agus faoi sheirbhísí ionadacha, más féidir sin a dhéanamh. I gcás gur féidir teideal a bheith acu chuig an tseirbhís nó chuig an sochar agus nach féidir moill a sheachaint i dtaca le cinneadh a thabhairt ina leith, is ceart a chur in iúl dóibh cathain is dócha a dhéanfar an cinneadh. I gcásanna a bhfuil gátar i gceist, d'fhéadfadh sé go mbeidh gá le bealaí eile a bhreithniú chun faoiseamh gearrthéarma a thabhairt. Ní mór do sholáthraithe seirbhísí poiblí a chuimhneamh i gcónaí nach mbíonn an rogha ag saoránaigh de ghnáth dul chuig áit éigin eile chun a ngnó a dhéanamh. Tá sé de cheart ag an saoránach go gcaithfí leis ag comhlachtaí poiblí ar slí atá cóir, cothrom, neamhchlaon agus pras. I gcás nach sroichtear na caighdeáin seo, agus gurb é an comhlacht poiblí atá lochtach, is ceart dó an t-ábhar a leigheas trí shásamh a thabhairt. Is é an gnáthriail ba chóir bheith ann ná go gcuirfí an duine i gceist sa suíomh céanna ina mbeadh sé sa chás gur fheidhmigh an comhlacht poiblí i gceart.

Leithscéalta agus mínithe

I gcás ina dtarlaíonn sé go ndéantar seirbhís nó sochar a dhiúltú nó a mhoilliú go héagórach, is ceart don chomhlacht poiblí mionmhíniú agus/nó leithscéal a thabhairt. Is ceart an méid seo a leanas a bheith san áireamh i mínithe agus i leithscéalta:

- na cúiseanna go ndearna an comhlacht poiblí botún;
- leithscéal as aon díobháil, ciotaí nó cruatan a tharla;
- freagracht a ghlacadh as an mbotún a tharla;
- gealltanas go slánófar aon chaillteanas a bhí ann de bharr an bhotúin;
- admháil a thabhairt, i gcás ina bhfuil teorainneacha ama ann, go gcuirfear aon mhoill ar thaobh an chomhlachta phoiblí san áireamh le linn an teorainn ama a ríomh más féidir.

Cé na cásanna inar ceart cúiteamh a íoc?

I roinnt cásanna d'fhéadfadh sé go ndéanfadh gníomh (lena n-áirítear neamhghníomh) comhlachta phoiblí, ar gníomh é a dhéantar go héagórach, difear do dhuine ar shlí atá furasta a chainníochtú agus d'fhéadfadh sé gur cuí cúiteamh a íoc. Is ceart breithniú a dhéanamh i dtaobh cúiteamh a íoc i gcás na nithe seo a leanas:

- **Caillteanas Airgid** - i gcás ina gceiltear méid sonrach airgid ar dhuine de thoradh an ghnímh, is ceart go slánódh an cúiteamh an caillteanas sonrach a tharla.

- **Cailliúint cumhachta ceannaigh** - i gcás moill a bheith ann maidir le haisíocaíochtaí nó íocaíochtaí sochar nó i gcás ina gcoimeádtar siar iad thar thréimhse rófhada agus go dtarlaíonn sé sin mar gheall ar earráid, míléiriú, dearmad nó gníomh eile den tsamhail chéanna de chuid comhlachta phoiblí.

- **Cailliúint sochair nó seirbhíse neamhairgid** - i gcás ina dtabhaíonn duine costais le linn seirbhísí ionadacha a fháil do shochair neamhairgid nó seirbhísí a sholáthraíonn comhlachtaí poiblí de ghnáth e.g. iompar scoile, deisiúcháin tithíochta, dramhaíl agus soláthar uisce, seirbhísí ospidéil, saoráidí do dhaoine faoi mhíchumas etc. agus i gcás ina ndiúltaítear nó ina moillítear iad i dtosach agus ina dtugtar ar ais nó ina ndeonaítear iad dá éis sin.

- **Cailliúint deise** - i gcás inarb é a tharlaíonn de bharr gnímh de chuid comhlachta phoiblí ná go gcoisctear ar dhuine cáilithe leas a bhaint as socruithe speisialta nó páirt a ghlacadh i scéim áirithe nó i gcás ina gcaillfear deis dá bharr chun ceart achomhairc a fheidhmiú.

- **Costais a thabhaítear** - i gcás ina ndéanann duine gearán nó achomharc d'fhéadfadh sé tarlú go mbeidh air/uirthi comhairle ghairmiúil a lorg, mar shampla ó aturnae, ó chuntasóir, ó ailtire nó ó innealtóir, chun a sheasamh nó a seasamh a shuíomh. Más rud é, ag deireadh an phróisis sin, go bhfreaschuirtear nó go n-athraítear cinneadh an chomhlachta, is ceart g