



Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman



Clár na nÁbhar

Tuarascáil chuig Tithe an Oireachtais	08
---	----

1 Focal ón Ombudsman	11
---------------------------------------	-----------

2 Athbhreithniú Gnó an Ombudsman 2008	21
--	-----------

2.1 Bainistiú gearán	21
2.2 Fógraí maidir le hAlt 7 den Acht Ombudsman, 1980 – ag éileamh faisnéise - a eisíodh ar chomhlachtaí poiblí	22
2.3 Cruinnithe le huaisle, oifigigh coistí an Oireachtais agus araile.	26
2.4 Comhdhálacha ag baile agus ar an gcoigríoch	27
2.5 Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann	28
2.6 Cruinnithe líonra Ombudsmen na Seirbhíse Poiblí.	29
2.7 Ionad Nua Polannach um Chomhairle Shóisialta agus Dhlí.	29
2.8 An Grúpa Eorpach um Malartú Faisnéise	29
2.9 An Grúpa um Fhíorú Fheidhmíocht na Státseirbhíse	30
2.10 Comhionannas.	31
2.11 Cumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann - Ceapachán an Chathaoirigh.	32
2.12 Dochtúireacht Oinigh	33

3 Cumarsáid agus Taighde	35
---	-----------

3.1 Tuarascálacha ar Imscrúdú agus eisiúintí sna meáin	35
3.2 Aiseolas ó Chustaiméirí	36
3.3 Cumarsáid agus comhordú i gcomhar le comhaltaí Tithe an Oireachtais	39
3.4 Lámh chúnta do dhaoine	42
3.4.1 Feasacht a Scaipeadh	42
3.4.2 Litríocht Faisnéise	43
3.4.3 Foirm Ghearáin	44
3.4.4 Suíomh Gréasáin – Cur leis agus Comharthaíocht.	45
3.4.5 For-rochtain – Cuairteanna ar na hIonaid Eolais do Shaoránaigh agus cuairteanna ar na Réigiúin	47
3.4.6 Seirbhís Naisc leis an Ombudsman	49

4 An Státseirbhís 53

- 4.1 **An Státseirbhís - Forléargas** 53
- 4.2 **Cásanna Roghnaithe** 55
 - 4.2.1 Réiteach ar aighneas faoi íocaíocht chánach – Aisíocann na Coimisinéirí loncaim €9,810 de tháille úis ar íocaíocht dheireanach chánach le fear féinfhostaithe 55
 - 4.2.2 Cinneadh na gCoimisinéirí loncaim gan faoiseamh ó cháin a cheadú ar dhá ranníocaíocht bhreise shaorálacha pinsin de €13,000, sa bhliain chéanna, leasaithe 56

5 Údaráis Áitiúla 61

- 5.1 **Údaráis Áitiúla - Forléargas** 61
- 5.2 **Cásanna Roghnaithe** 63
 - 5.2.1 Cúitíonn an Chomhairle agóideoir pleanála as mainneachtain an cinneadh a chur in iúl. 63
 - 5.2.2 Sáraíonn Comhairlí an t-údarás atá acu maidir le ceadanna páirceála do chónaitheoirí.. 64
 - 5.2.3 Diúltú comhairle deontas do dhaoine faoi mhíchumas a íoc leasaithe - €17,202 íoctha. 66
 - 5.2.4 Athrú ar an mbeartas maidir le rochtain ar shaoráidí athchúrsála do thiarnaí talún maoinne ar cíós 67
 - 5.2.5 Ceadáítear do bhean bhreacaosta iarratas a dhéanamh ar a teaghais ón gcomhairle a cheannach tar éis í a bheith diúltaithe 69
 - 5.2.6 Ní bhíonn fógraí ar láithreacha pleanála dleathach má chrochtar iad ar gheataí a bhíonn ar oscailt. 70
 - 5.2.7 Bronntar €2,000 de dheontas do dheisiúcháin riachtanacha ar ghearánaí chun díon a dheisiú 71

6 Seirbhísí Leasa Shóisialaigh, Sláinte agus Sóisialta Pearsanta 73

- 6.1 **An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh - Forléargas** 73
- 6.2 **Cásanna Roghnaithe** 74

6.2.1	Riaráistí €8,600 daingnithe d'iarratasóir ar an scéim liúntais um 'Fhilleadh ar an Obair' – an cinneadh gan liúntas trí bliana a dheonú leasaithe.	74
6.2.2	Faigheann drámadóir/ rannpháirtí den nuachtán áitiúil pinsean neamhranníocach tar éis athbhreithniú maoine ar theach i gcomhúinéireacht – riaráistí €37,954 íoctha.	75
6.2.3	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	77
6.2.4	Éileamh ó shaoránaigh as tíortha eile AE ar shochar leanaí in Éirinn agus mar ba ghá don Roinn seiceáil leis an tír bhunaidh maidir le cibé an bhfuil an sochar leanaí iníoctha cheana féin – moill ag fáil freagraí.	79
6.2.5	Faigheann cúramóir aintín agus uncail liúntas iomlán seachtainiúil (€322.10) tar éis athbhreithniú na roinne – riaráistí €12,000 íoctha .	80
6.2.6	Cinneadh pinsean an Stáit (ranníocach) a ghearradh faoina leath leasaithe – riaráistí €39,538 íoctha	81
<hr/>		
6.3	Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) - Forléargas	83
6.4	Cásanna Roghnaithe.	84
6.4.1	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	84
6.4.2	Laghdaítear táille seirbhíse othair chónaitheigh de €96.60 sa tseachtain go nialas do chónaitheoir baile cúraim phobail - aisíocadh €8,381	85
6.4.3	Cinneadh FSS gan fóirdheontas teach altranais a dheonú, leasaithe - liúntas seachtainiúil de €238.20 deonaithe agus riaráistí €16,980.26 íoctha.. . . .	87
6.4.4	Cinneadh FSS gan Liúntas Cúram Baile a dheonú do thriúr leanbh faoi mhíchumas trom leasaithe – riaráistí/cúiteamh €78,000 íoctha agus liúntais sheachtainiúla de €299.60 deonaithe	88

7 An Post 93

- 7.1 An Post - Forléargas 93**
- 7.2 Cás Roghnaithe 94**
- 7.2.1** Seachadadh vallait chuig an óstán mícheart in Las Vegas – Íocaíocht dea-mhéine déanta ag An Post as an gcaillteanas. 94

8 Comhlachtaí Poiblí faoi réim an Achta um Míchumas 2005 97

- 8.1** An tAcht Um Míchumas, 2005 - Forléargas 97
- 8.2** An tAcht um Míchumas 2005 – Tráchttaireacht ar leibhéal íseal gearán . . . 98

Iarscríbhinní. 103

- A Staitisticí. 103**
- Forléargas 103**
- Tábla 1** Forléargas ar ghearáin 2008 103
- Tábla 2** Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de réir earnála de ghearáin faoi réim an tsainchúraim 103
- Tábla 3** Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de ghearáin a réitíodh de réir toraidh 104
- Tábla 4** Comparáid 3 bliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim. 104
- Tábla 5** Treocht 10 mbliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim. . 105
- Tábla 6** Briseadh síos uimhriúil de na gearáin a fuair an contae. 106
- Tábla 7** Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán a fuarthas taobh amuigh den sainchúram. 107
- An Státseirbhís 108**
- Tábla 8** Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair roinn rialtais. 108
- Táblaí 8(a) - 8(k)**
- Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán ó ranna rialtais. 109
- Tábla 9** Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh . . . 113

Údaráis Áitiúla	114
Tábla 10 Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair údarás áitiúil.	114
Tábla 10(a)	
Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas.	116
Tábla 11 Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir	117
FSS	119
Liosta Ceantair riaracháin an FSS	119
Tábla 12 Ospidéal – Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair ceantair riaracháin	120
Tábla 12(a)	
Ospidéal – Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas	120
Tábla 13 Ospidéal – Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh	121
Tábla 14 Eagraíochtaí nach ospidéal iad – Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair ceantair riaracháin	122
Tábla 15 An tAcht Sláinte 2004 – Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas	122
Tábla 16 An tAcht um Míchumas 2005 – Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas	122
Tábla 17 Eagraíochtaí nach ospidéal iad, An tAcht Sláinte 2004 & An tAcht um Míchumas 2005 - Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas	123
Tábla 18 Eagraíochtaí nach ospidéal iad – Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh	124
Tábla 19 An tAcht Sláinte 2004 – Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh	124
Tábla 20 An tAcht um Míchumas 2005 – Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh	125
An Post	125
Tábla 21 Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas	125
Tábla 22 Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh	125

B Foireann Oifig an Ombudsman	126
C Liosta Tuarascálacha ar shaincheisteanna córasacha arna bhfoilsíú ag Oifig an Ombudsman sa bhliain 2008 agus i mblianta roimhe seo	130
D Eolas faoin Ombudsman	131
E Faoi mar a dhéileáimid le gearáin	135
F Conas teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman	136



Tuarascáil le cur faoi bhráid dhá Theach an Oireachtais

Cuirim leis seo mo shéú Thuarascáil Bhliantúil faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Is í seo an 25ú Tuarascáil Bhliantúil a cuireadh faoina mbráid i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh an Oifig sa bhliain 1984.

A handwritten signature in cursive script, reading "Emily Ní Raghallaigh". The signature is written in dark ink on a white background.

Emily Ní Raghallaigh

An tOmbudsman

Meitheamh 2009

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaints

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaelmhara

Complaint Form

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh

Frequently Asked Questions



Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

The Ombudsman and the Health Service Executive

The Ombudsman is impartial, independent and a free service

Public

Redress



The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

Public Bodies and the Citizen

Getting it wrong and putting it right

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants

Caibidil a hAon

Focal ón Ombudsman

Is féidir le go leor daoine agus cúrsaí eacnamaíocha go maith a saol a chaitheamh go seoigh as a n-acmhainní féin nó le cúnamh éigin ón Stát. Is féidir leis an Stát féin réiteach tapa agus cuí a fháil ar an iliomad riachtanas trí fháltas níos airde ón státchiste. Nuair a tharlaíonn cúlú eacnamaíoch, ní bhíonn an dara rogha ag líon níos airde de dhaoine ach cabhair Stáit a lorg agus d'fhéadfadh gur mhór an strus a chuirfí ar go leor de na daoine sin mura bhfaigheadh siad an chabhair, nó dá n-aireodh siad go raibh an córas riaracháin ag caitheamh go míchóir leo.

Is sa tréimhse chúlaithe sin gur léir an leas dáiríre a bhaintear as Oifig an Ombudsman. Ní féidir liom ioncam an Rialtais a mhéadú ach is féidir liom a chinntiú go gcaitear le daoine go cóir agus go ceart agus nach gcuireann droch-chleachtais de chuid roinn Rialtais ná comhlachta poiblí leis an gcruatan atá ar dhaoine cheana féin mar gheall ar an gcor chun donais i gcúrsaí airgeadais. Cuirimid romhainn de shíor cúnamh a thabhairt dár ngearánaithe chun sásamh a fháil nó réiteach a fháil ar a bhfadhbanna, i gcás go gcinnimid gur ann do dhrochriarachán agus cuirimid romhainn chomh maith comhlachtaí poiblí a spreagadh chun nósanna imeachta nua, beartais nó athruithe bainistíochta a thabhairt chun cinn chun a chinntiú nach dtarlóidh gearáin chosúla an athuir. Príomhspríoc de chuid na hOifige is ea an chiall cheannaithe a fhaightear ó ghearáin a réitíodh agus athrú córasach a chur i bhfeidhm. Is ionann an Oifig agus na nithe seo a leanas de bharr go n-aithníonn sí agus go dtugann sí aghaidh ar fhadhbanna córasacha:

“Creidim, ó tharla an lagtrá eacnamaíoch agus an athraithe mhóir sna cúinsí eacnamaíocha nach mór do dhaoine aghaidh a thabhairt orthu, gur mó ná riamh an ról atá ag foras an Ombudsman ó thaobh lámh chúnta a thabhairt do dhaoine”

- i) Gníomhaire ar chostas íseal ar son athruithe,
- ii) Oifig a chuireann feabhas daingean ar oibríocht na seirbhíse poiblí, agus caiteachas costasach comhairliúcháin agus athbhreithnithe agus tuarascálacha seachtracha á seachaint go minic,
- iii) Oifig a sholáthraíonn réiteach ar ghearáin lena nglacann na páirtithe lena mbaineann i bhformhór na gcásanna gan dul in iontaoibh dlíthíocht chostasach agus in iontaoibh na cúirte ina dhiaidh, agus
- iv) Oifig a chuireann ar chumas na hearnála poiblí i gcoitinne ciall cheannaithe a fháil as toradh ar réiteach sonrach ar ghearán a chabhródh le comhlachtaí gan an botún céanna nó an míbhreithiúnas céanna a dhéanamh an athuir agus ardchaighdeán comhsheasmhach agus seirbhís chóir a choinneáil dá gcustaiméirí.

Dá réir sin, ní hiad na daoine sin amháin a dhéanann gearán le m'Oifig a bhaineann tairbhe as an tseirbhís ós go mbaineann na daoine sin a mbíonn deacrachtaí cosúla acu agus a dtéann réiteach áirithe ar chás chun leasa dóibh tairbhe aisti chomh maith.

"Príomhspríoc de chuid na hOifige is ea an ciall cheannaithe a fhaightear ó ghearáin a réitíodh agus athrú córasach a chur i bhfeidhm"

Sin í an chúis go dtapaím an deis i ngach Tuarascáil Bhliantúil, agus go tréimhsiúil trí dhíolamaí maidir le gearáin a fhoilsiú, chun béim a leagan ar chásanna leasa agus infheidhmeachta sa tseirbhís phoiblí. Chun caitheamh go cóir le comhlachtaí poiblí, cinnim i bhformhór na gcásanna go mbítear toilteanach i ndáiríre dul i gcomhar le m'Oifig chun ábhar casaoide

a réiteach ar bhealach neamsháraíochta. Go deimhin, is léir go bhfoghlaímíonn na daoine sin atá tiomanta i leith an chleachtais chaidrimh is fearr le custaiméirí ó chás-staidéir a bhféadfaí iad a chur i bhfeidhm i gcásanna eile seachas cás an ghearánaí. Chuige sin, leag mé béim i dtuarascáil na bliana seo ar líon áirithe cásanna ar tháinig athrú córasach dá dtoradh nó ar bhain daoine eile, seachas na gearánaithe a rinne gearán liomsa, tairbhe astu. Is léir go maith uaidh sin an difríocht is féidir le hinstitiúid an Ombudsman a dhéanamh ó thaobh feabhas a chur ar shaol laethúil daoine. Bíonn an chosúlacht air i roinnt cásanna go mbíonn na gearáin a dhéantar liomsa faoi chinntí comhlachtaí poiblí chomh míchóir sin ó bhonn ó thaobh dhearcadh an ghearánaí de nach féidir leo an réasún is cúis leis an rialú a shamhlú. I gcásanna eile, d'fhéadfadh

sé go mbunófaí cinntí ar fhaisnéis mhíchruinn nó ar fhaisnéis nach bhfuil iomlán, ar mhíchiall a bhaint as na rialacha, nó go deimhin, gur comhlíonadh daingean leis an dlí rialaithe is cúis leis na cinntí d'ainneoin go bhfeictear gur cinntí míchóra iad. Cibé céard iad na himthosca, scrúdaíonn m'Oifig gach cás go hoibiachtúil agus go neamhchlaonta agus más rud é go n-aimsímid éagóir de chuid an chomhlachta phoiblí, molfaimid réiteach cuí a bheidh ceaptha chun toradh cóir a chinntiú don chomhlacht poiblí agus don ghearánaí araon.

Tá fúm, agus béim á leagan agam ar chásanna áirithe cosúil leis na cásanna seo lena mbaineann fiúntas córasach, léargas a thabhairt ar dheacrachtaí a bhíonn faoi cheilt ar uairibh ach a bhí ag daoine, a mbíonn cúrsaí deacair orthu go minic, agus nach mbíonn ar a gcumas cothrom na Féinne agus sásamh a fháil ó chomhlachtaí poiblí a chaitheann go míchuí leo. Is samplaí na cásanna seo a leanas de na cásanna atá faoi chaibidil agam agus a thugann léargas ar an méid a chosnódh dearmaid:

Réiteach ar aighneas faoi íocaíocht chánach. Aisíocann na Coimisinéirí Loncaim €9,810 de tháille úis ar íocaíocht dheireanach chánach le fear féinfhostaithe. Léigh Caibidil 4 – cás 4.2.1

Bhain an t-aighneas sa chás seo le táille úis ar íocaíocht dheireanach chánach. Cé gur áitigh an gearánaí gur lóisteáil sé an tsuim riachtanach ina chuntas reatha bainc, theip ar an ríomhaistriú airgid chuig na Coimisinéirí Loncaim de bharr earráide uimhir cheart an chuntais ÍMAT a chur isteach. Dhírigh an cás ar cibé arbh ann d'fhianaise dhoiciméadach gur chuir na Coimisinéirí Loncaim fógra chuig an ngearánaí nár íocadh an cháin. Lorg m'oifig a shuíomh trí thagairt a dhéanamh do thaifid ríomhaireachta na gCoimisinéirí Loncaim cibé arbh ann d'fhianaise a thaispeánfadh gur eisíodh an dá fhógra i ndáiríre. Gan fógra a bheith tugtha ní fhéadfadh an fear bheith ar an eolas gur tharla earráid bhaincáireachta. Níorbh fhéidir fianaise dhoiciméadach a sholáthar ós gur le lámh a eisíodh na litreacha. In éagmais na fianaise sin d'iarr mé ar na Coimisinéirí Loncaim aisíoc a dhéanamh leis an bhfear. Táim sásta gur aontaigh na Coimisinéirí Loncaim leis an iarraidh a rinne mé agus gur íocadh an táille úis ina hiomlán leis an ngearánaí.

Cinneadh na gCoimisinéirí Ioncaim gan faoiseamh ó cháin a cheadú ar dhá ranníocaíocht bhreise shaorálacha pinsin de €13,000, sa bhliain chéanna, leasaithe. Léigh Caibidil 4 - cás 4.2.2

Is mór an méid suime a chuireann daoine i bpinsin agus ina luachanna ar an aimsir chorraitheach seo agus is mór agam béim a leagan ar chás a bhaineann le hinfheistíocht i gcuntais choigiltis phearsanta scoir (PRSA), ranníocaíochtaí saorálacha breise (AVC) agus na Coimisinéirí Ioncaim. Léiríonn toradh an cháis seo easpa soiléireachta ar thaobh na gCoimisinéirí Ioncaim maidir leis an teorainn ama chun faoiseamh ó cháin a éileamh ar AVC. Níl amhras ar bith go gcabhróidh an comhaontú a rinne na Coimisinéirí Ioncaim, agus a gcuirtear fáilte roimhe, an fhocláocht ina dtreoir maidir le AVC le daoine eile a bheadh i ndeacracht den chineál céanna. Sna himthosca seo, rinne an gearánaí infheistíocht in AVC, agus é mar aidhm go n-aisíocfaí an faoiseamh ó cháin a bhí dlite sa bhliain chéanna (2006). Rinneadh athbhreithniú sa deireadh ar chinneadh bunaidh na gCoimisinéirí Ioncaim gan an cead a thabhairt dó déanamh amhlaidh.

Cúitíonn an Chomhairle agóideoir pleanála as mainneachtain an cinneadh a chur in iúl. Léigh Caibidil 5 - cás 5.2.1

Leagtar béim sa chás seo ar chás inar fágadh lánúin gan a gceart chun achomhairc i gcoinne cead pleanála de bharr earráid riaracháin a rinne an chomhairle. Ba é dearcadh na comhairle i dtús báire, d'ainneoin gur admhaigh siad go ndearna siad botún agus gur ghabh siad a leithscéal faoin earráid, nach raibh aon ní a d'fhéadfadh siad a dhéanamh chun leigheas a fháil ar na hiarmhairtí a bhain lena mainneachtain. D'fhág sé sin mo ghearánaí gan sásamh ar bith. Ba dhea-thoradh gur leasaigh an chomhairle a gcinneadh agus gur aontaigh siad le mo mholadh €1,000 i gcúiteamh airgeadais a íoc. D'fháiltigh mé roimh thionscnamh na comhairle seiceálacha breise láimhe a chur i bhfeidhm chun a chinntiú nach dtarlóidh sé an athuair. D'ainneoin sin is uile, más féidir earráid den sórt a dhéanamh in údarás áitiúil amháin gach seans go bhféadfaí í a dhéanamh in údarás áitiúil eile. Cinnte ba stuama an ní é d'oifigí pleanála na n-údarás áitiúil go léir a bpróisis fógra féin a sheiceáil chun an earráid chéanna a sheachaint.

Sáraíonn Comhairlí an t-údarás atá acu maidir le ceadanna páirceála do chónaitheoirí. Léigh Caibidil 5 - cás 5.2.2

Dé réir mar a leathnaítear an pháirceáil rialaithe amach ar bhruachbhailte ár gcathracha agus ár mbailte, is mó tábhacht a leagan daoine gur mian leo nó gur gá dóibh páirceáil ina aice lena dtithe ar cheadanna páirceála cónaithe. Sa dá chás seo i mo thuairimise bhí na comhairlí lenar bhain ag sárú an údaráis atá acu. Chuir na cleachtais a ghlac an dá chomhairle déistin ar dhaoine ós go raibh orthu dul in éadan comhlachta poiblí chun go gcaithfí go cóir leo. Ceist náisiúnta is ea í ceist na gceadanna páirceála do chónaitheoirí ó tharla a dheacra is a bhíonn sé teacht ar iompar poiblí i roinnt ceantar agus ó tharla an t-ardú i mbailte comaitéireachta.

Diúltú comhairle deontas do dhaoine faoi mhíchumas a íoc leasaithe - €17,202 íoctha. Léigh Caibidil 5 - cás 5.2.3

Ní mór béim a leagan ar chásanna den sórt seo ina gcuireann comhlachtaí poiblí srianta i bhfeidhm nach bhforáiltear le dlí. Ba chás imní don duine faoi mhíchumas a bhí saite sa chás seo an frustrachas agus an díomá a bhí air tráth ar diúltaíodh géilleadh dá iarratas. Ba mhór an fháilte a chur mo ghearánaí roimh an toradh deimhneach a baineadh amach.

Athrú ar an mbeartas maidir le rochtain ar shaoráidí athchúrsála do thiarnaí talún maoine ar cíós. Léigh Caibidil 5 - cás 5.2.4

Baineann infheidhmeacht chórasach leis an gcás seo chomh maith ó tharla gur féidir nach mbíonn teacht ag go leor tionóntaí i gcóiríocht ar cíós ar chóras iompair chun nithe troma dramháil teaghlaigh a thabhairt chun bealaigh. D'fhéadfadh gur mhian le tiarnaí talún a mbeadh teacht acu ar chóras iompair den sórt cabhair a thabhairt do na tionóntaí chun slacht a choinneáil ar a maoine. Is cás é an cás seo inar ghníomhaigh comhairle contae gan an t-údarás cuí agus ba í an idirghabháil ó m'Oifig a thug ar an gcomhairle a seasamh a athrú.

Ní bhíonn fógraí ar láithreacha pleanála dleathach má chrochtar iad ar gheataí a bhíonn ar oscailt. Léigh Caibidil 5 - cás 5.2.6

Is cinnte go mbíonn suim ag daoine sna hiarratais phleanála i gcomhair forbairtí ina gceantar. Is cloch choirnéil é sa dlí pleanála agus is cleachtas fadbhunaithe é go deimhin, ach oiread le ceanglais eile, an pobal a chur ar an eolas faoi iarratais phleanála trí fhógraí láithreáin a chrochadh. Cuireann an cás seo ar ár súile dúinn gur gá fógraí a chrochadh d'ábhair dhaingnithe nach gcorraíonn ionas go mbeifí ábalta iad a fheiceáil i gcónaí. Mura ndéantar sin meastar gur iarratas neamhbhailí na hiarratais phleanála. Is cinneadh é a mbaineann a infheidhmeacht le gach údarás áitiúil.

Faigheann drámadóir/ rannpháirtí den nuachtán áitiúil pinsean neamhranníocach tar éis don Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh athbhreithniú maoine a dhéanamh ar theach i gcomhúinéireacht - riaráistí €37,954 íoctha. Léigh Caibidil 6 - cás 6.2.2

Ba mhór an sásamh a fuarthas sa chás seo ar chás neamhghnách é. Ní bhíonn sé d'ádh ar na scríbhneoirí go léir a bheith ina gcomhaltaí d'Aosdána ná ioncam flaitiúil a shaothrú óna saothair. Dhírigh an cás seo ar theach i gcomhúinéireacht a thabhairt san áireamh i maoin mo ghearánaí. Ba é nach raibh an teach, a bhí ar an margadh, díolta fós, an ghné ba ríthábhachtaí sa chinneadh leasaithe a ghlac an roinn chun pinsean a bhronnadh agus riaráistí suntasacha a íoc agus táim cinnte gur mhór an t-ugach a bhí ann do dhuine ar ioncam an-íseal. I bhfianaise an chúlaithe sa mhargadh maoine, d'fhéadfadh impleachtaí a bheith ag an gcás seo do dhaoine eile sa chás céanna ina mbeadh maoin roinnte fágtha le hoidhreacht acu.

Pinsean ranníocach an stáit ardaithe ag an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh 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. Léigh Caibidil 6 - cás 6.2.3

Ceist chasta anois an caidreamh idir ranníocaíocht bhailí árachais shóisialaigh agus teideal deiridh pinsin. D'fhéadfadh difríocht a bheith idir na taifid atá ar fáil sa roinn agus ar na ndéantar na cinntí agus cuimhne iarratasóirí ar an saol oibre a chaith siad agus ar na ranníocaíochtaí a rinne siad. Sa chás seo, ina dtugtar léargas ar an gcur chuige follasach saothrach a ghlacann m'Oifig, d'fhág an t-iarratasóir, amhail go leor daoine eile dá ghlúin, an córas oideachais tar éis na bunscoile ach bhí an scór caite

aige sular taifeadh a chéad fhostaíocht inárachais. Tar éis athbhreithniú na roinne, a tháinig ar a theidlíocht dháiríre, bronnadh ranníocaíochtaí breise árachais shóisialaigh air a d'ardaigh a phinsean ó ráta 50% go ráta 75%. Íocadh riaráiste €18,000 leis chomh maith. D'fhéadfadh go bhféadfadh daoine eile ina chás siúd ach nár éirigh lena n-achomharc i gcoinne na roinne cúrsaí mar a bhí agus d'fhéadfadh go mairfeadh siad ar ioncam pinsin i bhfad níos lú ná an t-ioncam a raibh siad ina theideal i ndáiríre. D'fhéadfadh go bhfuil daoine eile sa chás céanna a airíonn, de bharr an cháis seo agus an tairbhe dhearfach a bhí ann don phinsinéir, go bhféadfadh gurbh fhiú súil eile a chaitheamh ar a gcás féin agus ar na ranníocaíochtaí árachais shóisialaigh a d'íoc siad le linn a saoil oibre. Más amhlaidh an cás, bheimis an-sásamh cabhair a thabhairt.

Cinneadh pinsean an Stáit (ranníocach) a ghearradh faoina leath leasaithe ag an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh - riaráistí €39,538 íoctha. Léigh Caibidil 6 - cás 6.2.6

Is cás é seo a bhfuil macalla ann i gcomhair pinsinéirí a ndearnadh a bpinsin a leasú tráth ar cháiligh a gcéilí do phinsean ina gceart féin. Sna himthosca seo, nocht an t-athbhreithniú ar an gcás seo go raibh an fear i dteideal pinsean iomlán agus leasaigh an roinn an cinneadh agus ba mhór an sásamh airgeadais a tugadh (€39,538).

Laghaítear táille seirbhíse othair chónaitheigh de €96.60 sa tseachtain go nialas do chónaitheoir baile cúraim phobail agus d'aisíoc Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte €8,381. Léigh Caibidil 6 - cás 6.4.2

Is ábhar suntais an cás seo ní hé amháin é ós gur mhór suim an tsásaimh a fuarthas, ach freisin de bharr go raibh imní ann go bhféadfadh cásanna cosúla le cás mo ghearánaí a bheith ann. D'iarr mé dá bhrí sin ar Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) athbhreithniú a dhéanamh ar chúinsí cónaitheoirí eile a raibh measúnú á dhéanamh orthu chun táillí othair chónaitheigh a ghearradh orthu ar bhealach a bheadh cosúil le cás mo ghearánaí – céilí daoine aonair a mbeadh íocaíocht do dhuine aosaithe cháilithe á fáil acu. Táim sásta gur chuir an FSS tús le hathbhreithniú eile ar tháillí othair chónaitheigh chun a chinntiú go bhforfheidhmítear na táillí go cuí.

Cinneadh gan fóirdheontas teach altranais a dheonú leasaithe ag Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte. Liúntas seachtainiúil de €238.20 deonaithe agus riaráistí €16,980.26 íoctha. Léigh Caibidil 6 - cás 6.4.3

Tar éis don FSS a chinneadh sa chás seo a leasú, b'údar inní dom go bhféadfadh go ndearnadh dochar do dhaoine eile más rud é gur láimhseáladh a n-iarratais ar fhóirdheontas teach altranais ar an mbealach mícheart céanna. Chinn mé go n-iarrfainn ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar an ábhar agus tuarascáil a chur faoi mo bhráid. Ba mhór an sásamh dom gur chuir an FSS in iúl dom gur aithin siad, tar éis athbhreithniú fairsing náisiúnta a dhéanamh ar a gcomhad, líon beag cásanna lenar bhain cúinsí cosúla agus go mbainfeadh na hiarratasóirí go léir lena mbaineann tairbhe as íocaíochtaí riaráistí.

Cinneadh gan liúntas cúram baile (DCA) a dheonú do thriúr leanbh faoi mhíchumas trom leasaithe ag Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - riaráistí/cúiteamh €78,000 íoctha agus liúntais sheachtainiúla de €299.60 deonaithe. Léigh Caibidil 6 - cás 6.4.4

Ba mhór an tairbhe do na teaghlaigh lena mbaineann toradh na gcásanna seo ní hé amháin é ós go raibh na leanaí lena mbaineann faoi mhíchumas trom, ach ó tharla chomh maith gur bhain m'Oifig sásamh suntasach airgeadais amach thar ceann na dteaghlach.

Chuir an FSS in iúl dom, sa fhreagra a thug siad ar an moladh go gcuirfí comhsheasmhacht agus comhthuisicint ar léirmhíniú na scéime DCA i bhfeidhm, go bhfuil dul chun cinn mór déanta ar phleananna chun freagracht oibríochta na scéime a aistriú chuig an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh sa bhliain 2009.

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaints

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaelmhara

Complaint Form

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Best Practice

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh

Frequently Asked Questions

Caibidil a Do

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

The Ombudsman and the Health Service Executive

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

Public Redress

Getting it wrong and putting it right

Bodies

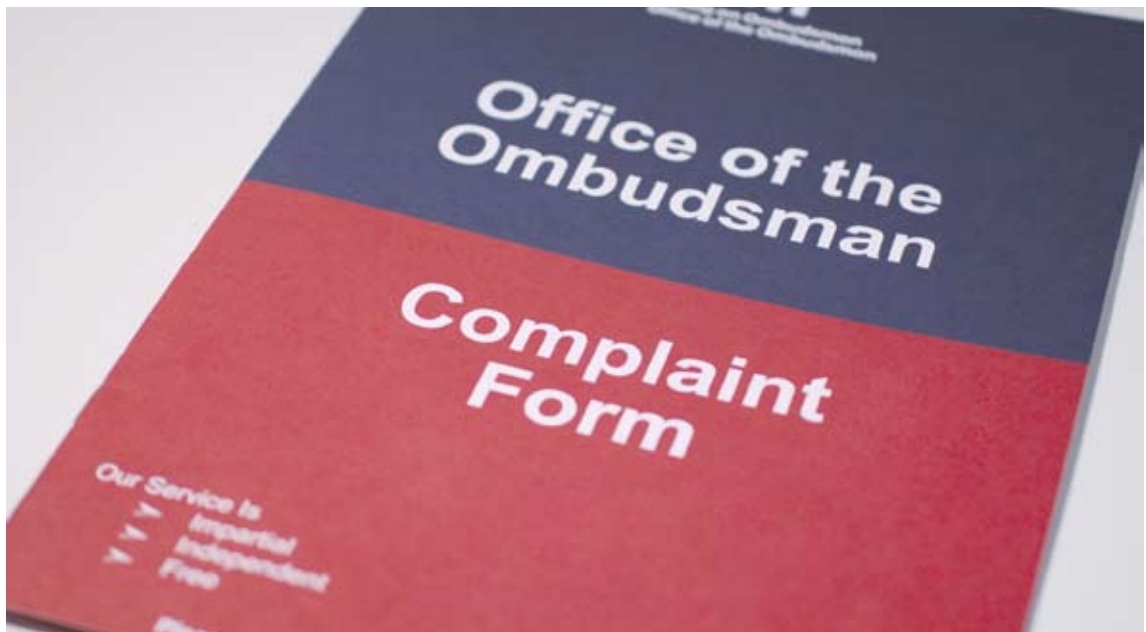
The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

Public Bodies and the Citizen

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants

Athbhreithniú Gnó an Ombudsman 2008



2.1 Bainistiú Gearán

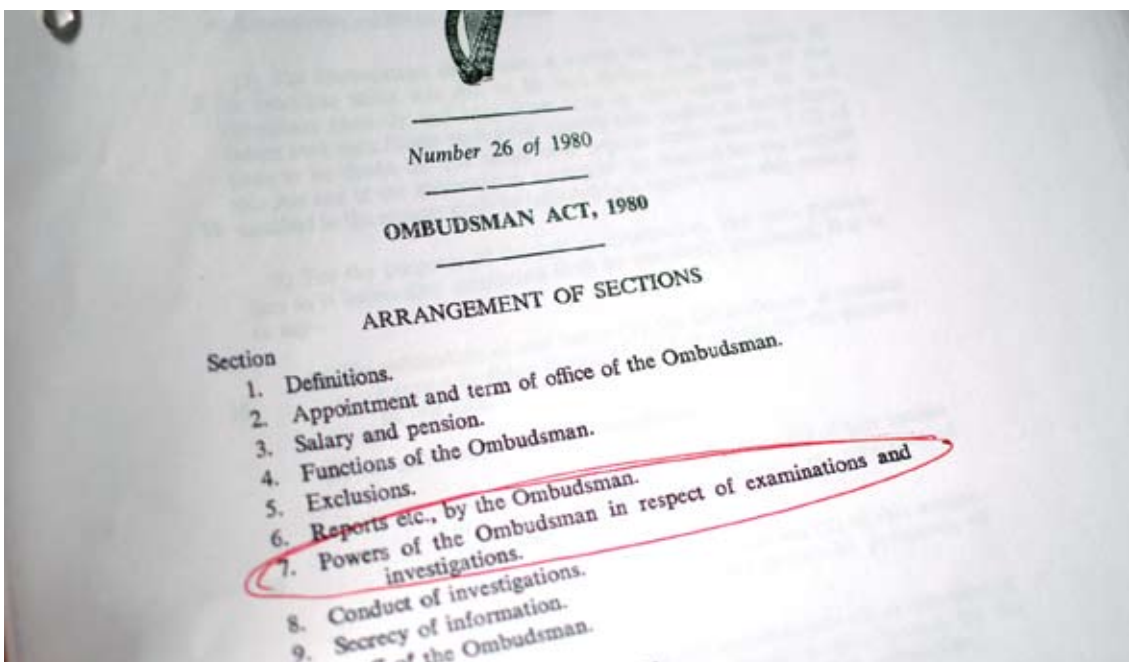
Bliain iontach amach is amach ab ea 2008 maidir le gearáin agus fiosrúcháin. Fuarthas 2,787 gearán bailí agus 9,498 fiosrúchán. Is ionann an figiúr sin agus méadú díreach os cionn 8% sa líon gearán agus méadú 1.7% i bhfiosrúcháin i gcomparáid leis an mbliain 2007. Ba é sin an leibhéal gearán ab airde a taifeadadh ón mbliain 1998 i leith. Is ábhar suntais an patrún fáis ó tharla gur bhliain iontach amach agus amach ab ea an bhliain 2007 ó tharla gur tháinig méadú 14.8% ar líon na ngearán agus 15% ar líon na bhfiosrúcháin, faoi seach. Ina theannta sin, fuarthas líon suntasach de ghearáin neamhbhailí .i. gearáin a bhí taobh amuigh de mo dhlínse. Tá méadú ag teacht ar na figiúirí sin chomh maith ó tharla go bhfuarthas 1,154 sa bhliain 2008 i gcomparáid le 1,072 sa bhliain roimhe sin. Ar ndóigh cuirimid comhairle ar ghearánaithe den sórt, más féidir, maidir le dul chuig seirbhísí idirghabhála cuí eile. Ba bheag an t-athrú a tháinig ar phatrún céatadáin na ngearán a rinneadh faoi chomhlachtaí poiblí aonair seachas Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS):

- An Státseirbhís – arbh ionann é agus 39.1%, **titim 2.3%**, ón mbliain 2007,
- Údaráis Áitiúla - arbh ionann é agus 30.1%, **titim 3.3%**, ón mbliain 2007,
- Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - arbh ionann é agus 27.5%, **méadú 5.3%**, ón mbliain 2007,
- An Post - arbh ionann é agus 3.3%, **méadú 0.3%**, ón mbliain 2007.

Ba 6 ghearán an líon gearán a fuarthas faoin Acht um Míchumas 2005 i gcomparáid le 3 cinn sa bhliain 2007. Ba 2,701 an líon iomlán cásanna a réitíodh sa bhliain 2008 i gcomparáid le 2,520 sa bhliain 2007 – méadú 7%. Is dian an mhonatóireacht mhíosúil a dhéanann Coiste Comhairleach Bainistíochta na hoifige inmheánaigh ar an dul chun cinn chun na spriocanna cáis a bhaint amach agus déantar athbhreithniú leanúnach ar spriocanna réimsí aonair rannóige agus comhaltaí foirne de réir na bpleananna bainistithe feidhmíochta. Cé gur shuntasach an t-ardú a tháinig ar líon na ngearán sa bhliain 2008 ar bhliain dhúshlánach í, d'ainneoin sin bhíomar sásta gur mhéadaigh muid de 7% an líon cásanna a réitíodh.

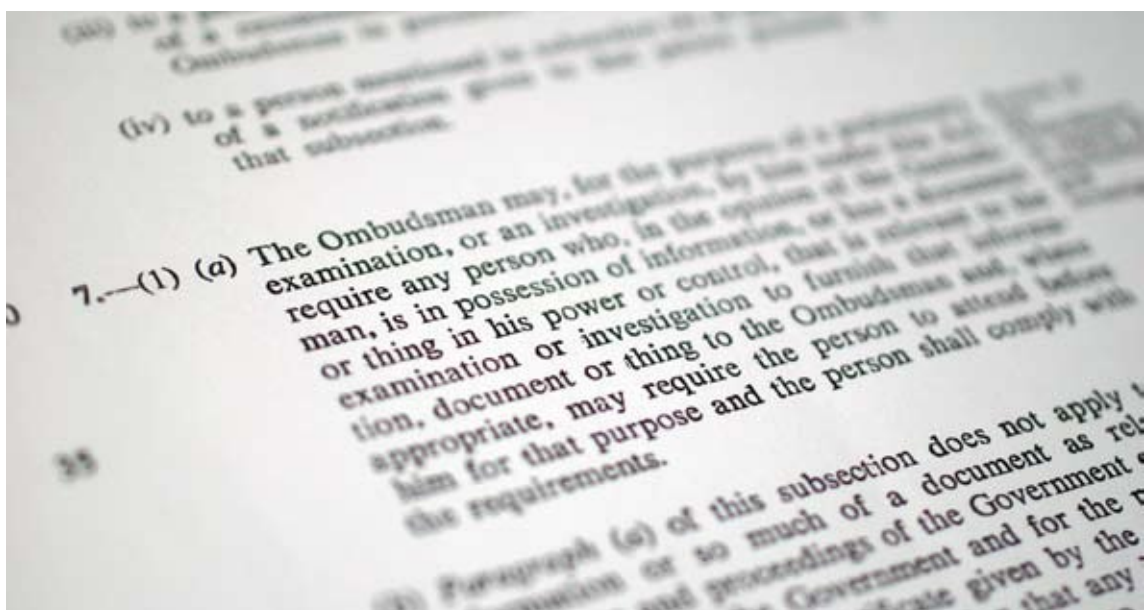
2.2 Fógraí maidir le hAlt 7 den Acht Ombudsman 1980, - ag éileamh faisnéise – a eisíodh ar chomhlachtaí poiblí

Tá sé de chumhacht agam faoi Alt 7 (1)(a) den Acht Ombudsman 1980, faisnéis a iarraidh ó aon phearsa nó comhlacht a bhaineann, i mo thuairim, le scrúdú nó le



himschrúdú. Dá thoradh sin, d'fhéadfadh m'Óifig fógra Alt 7 a eisiúint le linn na bliana ina lorgófaí an fhaisnéis riachtanach i gcás ina ndéanfaí moill freagra a thabhairt ar iarraidh den sórt. Foilsíodh briseadh síos den líon fógraí a eisíodh den chéad uair i dTuarascáil Bhliantúil an Ombudsman don bhliain 1998. Is mar seo a leanas patrún bliantúil fógraí den sórt a eisíodh ón mbliain sin i leith:

Bliain	Líon fógraí Alt 7 a eisíodh
2008	7
2007	18
2006	18
2005	31
2004	6
2003	12
2002	16
2001	19
2000	14
1999	27
1998	45



Ba mhór mar a thit an líon fógraí faoi Alt 7 sa bhliain 2008 agus níor eisigh m’Oifig ach seacht gcinn. Go deimhin ba í sin an dara figiúr ab ísle le deich mbliana anuas agus is treocht í sin a bhfáiltím roimpi agus tá súil agam go leanfaidh sí Tá áthas ar leith orm a thaifeadadh nár eisíodh fógraí ar bith ar an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí sa bhliain 2008 – eisíodh 10 bhfógra ar an Roinn sa bhliain 2007.

Is liosta atá anseo a leanas de na seacht bhfógra faoi Alt 7 a eisíodh sa bhliain 2008 agus na tréimhsí ama a bhain le gach fógra.

Eisíodh dhá fhógra faoi Alt 7 ar Chomhairle Baile Thulach Mhór sa bhliain 2008

Comhairle Baile Thulach Mhór (i)

Iarradh an tuarascáil ar an 28 Aibreán – Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an chéad mheabhrúchán ar an 12 Bealtaine - Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an meabhrúchán deiridh ar an 28 Bealtaine - Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh fógra faoi Alt 7 ar an 13 Meitheamh.

Fuarthas an tuarascáil ar an 30 Meitheamh.

Comhairle Baile Thulach Mhór (ii)

Iarradh an tuarascáil ar an 10 Deireadh Fómhair - Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an chéad mheabhrúchán ar an 10 Samhain - Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an meabhrúchán deiridh ar an 28 Samhain - Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh fógra faoi Alt 7 ar an 15 Nollaig.

Fuarthas an tuarascáil ar an 17 Nollaig.

Eisíodh fógra amháin faoi Alt 7 ar Chomhairle Baile Bhaile Átha Í sa bhliain 2008

Iarraidh an tuarascáil ar an 27 Bealtaine – Fuarthas admháil ar an iarraidh ar an 28 Bealtaine.

Eisíodh an chéad mheabhrúchán ar an 25 Meitheamh – Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an meabhrúchán deiridh ar an 10 Iúil – Fuarthas admháil ar an meabhrúchán ar an 11 Iúil.

D’iarr an chomhairle fadú ama ar an 1 Lúnasa.

Deonaíodh an fadú ama ar an 15 Lúnasa – Ní bhfuarthas an tuarascáil.

Eisíodh fógra faoi Alt 7 ar an 15 Lúnasa.

Fuarthas an tuarascáil ar an 26 Lúnasa.

Eisíodh fógra amháin faoi Alt 7 ar Chomhairle Contae Chorcaí sa bhliain 2008

Iarraidh an tuarascáil ar an 28 Meitheamh 2007. Fuarthas admháil ar an iarraidh ar an 29 Meitheamh 2007.

Eisíodh an chéad mheabhrúchán ar an 30 Iúil 2007. Fuarthas glao teileafóin ón gcomhairle. Eisíodh an meabhrúchán deiridh ar an 23 Lúnasa 2007 – Fuarthas admháil ar an 24 Lúnasa 2007.

Eisíodh fógra faoi Alt 7 ar an 15 Eanáir 2008.

Fuarthas an tuarascáil ar an 24 Eanáir 2008.

Eisíodh fógra amháin faoi Alt 7 ar Chomhairle Contae na Gaillimhe sa bhliain 2008

Iarradh an tuarascáil ar an 27 Márta – Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an chéad mheabhrúchán ar an 28 Aibreán – Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an meabhrúchán deiridh ar an 12 Bealtaine – Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh fógra faoi Alt 7 ar an 28 Bealtaine.

Fuarthas an tuarascáil ar an 5 Meitheamh.

Eisíodh fógra amháin faoi Alt 7 ar Chomhairle Contae na Mí sa bhliain 2008

Iarradh an tuarascáil ar an 27 Márta - Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an chéad mheabhrúchán ar an 28 Aibreán - Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh an meabhrúchán deiridh ar an 12 Bealtaine – Ní bhfuarthas admháil ar bith.

Eisíodh fógra faoi Alt 7 ar an 28 Bealtaine.

Fuarthas an tuarascáil ar an 12 Meitheamh.

Eisíodh fógra amháin faoi Alt 7 ar an FSS sa bhliain 2008

Iarradh an tuarascáil ar an 12 Nollaig 2007 – Fuarthas admháil ar an 13 Nollaig.

Eisíodh an chéad mheabhrúchán ar an 4 Márta 2008 – Fuarthas admháil ar an 5 Márta.

Eisíodh an meabhrúchán deiridh ar an 10 Aibreán.

Eisíodh fógra faoi Alt 7 ar an 12 Lúnasa.

Fuarthas an tuarascáil ar an 18 Lúnasa.

2.3 Cruinnithe le huaisle, oifigigh, coistí an Oireachtais agus araile

Cruinniú i dteannta A Soilse Ms. Cecilia MacKenna, Ambasadóir na Sile chun na hÉireann – 26ú Lúnasa.

Cruinniú leis an Dr. Janusz Kochanowski, An Coimisinéir um Chosaint Chearta Sibhialta Phoblacht na Polainne (Ombudsman Polannach – 23ú Meán Fómhair.

Seimineár Faisnéise an Ombudsman i gcomhair chomhaltaí an Oireachtais – 22ú Deireadh Fómhair.

Cruinniú le Ms. Josephine Ahern, Stiúrthóir, agus le Ms. Catherine Kenny, Ceann Beartais agus Taighde na Seirbhíse Faisnéise do Dhídeanaithe – 6ú Samhain.

Cruinniú leis an Uasal Aubrey McCrory, Coimisinéir Cúnta Faisnéise – Tuaisceart



I láthair i mBaile Átha Cliath ag searmanas Dhámhachtainí Chambers Ireland um Fheabhas sa Rialtas Áitiúil ar an 6ú Samhain bhí: John Gormley TD, An tAire Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil, An Comhairleoir Dara Murphy, a ghlac leis an ngradam thar ceann Chomhairle Cathrach Chorcaí, Uachtarán Chambers Ireland David Pierce, Valerie O’Sullivan, Stiúrthóir Seirbhísí (Áineas, Conláistí agus Cultúr), agus Emily Ní Raghallaigh, an tOmbudsman.

Ba í Oifig an Ombudsman a rinne urraíocht ar an dámhachtain ‘Seirbhís den Scoth do Chustaiméirí’.

Éireann – 1ú Nollaig.

Cur i láthair Thuarascáil an Ombudsman ar na Scéimeanna um Tharscaoileadh ó Mhuirir Bhailithe Dramhaíola do Chomhchoiste an Oireachtais ar an gComhshaol, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil – 2ú Nollaig.

2.4 Comhdhálacha ag baile agus ar an gcoigríoch

Óráid chun Comhdháil Lá Idirnáisiúnta na mBan a cheiliúradh – 7ú Márta in Oifigí Cathartha Chomhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath.

Óráid chun na Comhdhála Idirnáisiúnta “Tionchar an Ombudsman” - 14/15 Aibreán – Ghent, An Bheilg.

Óráid ag seoladh na tuarascála Scoil Éacúiméinice na hÉireann – 28ú Aibreán i gColáiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath.

Óráid ag seoladh pháipéir an Choiste um Thaighde ar Bhainistíocht Phoiblí maidir le ‘Luachanna agus Cultúr na Seirbhíse Poiblí’ – 30ú Meitheamh in Farmleigh, Baile Átha Cliath.



An tEaspag Willie Walsh ag labhairt le hEmily Ní Raghallaigh agus le Joe Boland, ball agus bunaitheoir, ag Comóradh 40 Bliain Clarecare

Bhí an tOmbudsman ina cathaoirleach ar sheisiún den 10ú Comhdháil Bhliantúil agus Cruinniú Cinn Bhliana ('Léargas ar Shábháilteacht na nOthar') de Chumann Bainistithe Riosca do Chúram Sláinte na hÉireann – 17ú Meán Fómhair i gCaisleán Bhaile Átha Cliath.

Óráid chun na Comhdhála Bliantúla Altranais – 27ú Meán Fómhair san Uaimh, Co. na Mí.

Óráid ag seoladh Thuarascáil Bhliantúil Chomhpháirtíocht Bhré – 29ú Meán Fómhair, Bré, Co. Bhaile Átha Cliath.

Óráid chun Coimisiún Ombudsman an Gharda Síochána – I chd Deireadh Fómhair i mBaile Átha Cliath.

Óráid ag an ócáid ag ar sheol An Ceann Comhairle, John O'Donoghue, Uasal, TD Díolaim Chásanna a chuir comhaltaí den Oireachtas faoi bhráid an Ombudsman – 22ú Deireadh Fómhair i dTeach Laighean, Baile Átha Cliath.

Óráid ag ócáid Chomóradh 40 Bliain Clarecare – 25ú Samhain in Inis, Co. an Chláir.

2.5 Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (BIOA)

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe feidhmiúcháin seo a leanas de chuid an BIOA sa bhliain 2008. Ba mar chomhalta den BIOA a d'fhreastail sí ar an gcéad trí chruinniú. Ceapadh an tOmbudsman ina Cathaoirleach ar an BIOA ar feadh téarma dhá bhliain i mBealtaine na bliana 2008.

15ú Feabhra – Londain.

2ra Bealtaine – Londain.

9ú Bealtaine – Cruinniú Cinn Bhliana BIOA – Dún Éideann.

3ú Iúil - Baile Átha Cliath.

23ú Deireadh Fómhair - Baile Átha Cliath..

2.6 Cruinnithe Líonra Ombudsmen na Seirbhíse Poiblí – Líonra d'Ombudsmen na Seirbhíse Poiblí as Éirinn agus an Ríocht Aontaithe.

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe seo a leanas den PSO sa bhliain 2008:

29ú Feabhra – Londain.

4ú Iúil – Baile Átha Cliath.

31ú Deireadh Fómhair – Londain.

2.7 Ionad Nua Polannach um Chomhairle Shóisialta agus Dhlí

Chuir m'Oifig ionadaí chuig searmanas i Meán Fómhair chun an t-ionad nua um Chomhairle Shóisialta agus Dhlí a bhunaigh Séiplíneacht na Polainne i mBaile Átha Cliath a chomóradh. Ba é Ard-Easpag Bhaile Átha Cliath, an Sár-Oirmhinneach Diarmuid Martin a cheiliúir Aifreann an tsearmanais. Tugtar comhairle agus tacaíocht san ionad don phobal Polannach atá in Éirinn. Tháinig an t-ionad ar an bhfód as tionscnamh de chuid an Dr. Janusz Kochanowski, An Coimisinéir um Chosaint Chearta Sibhialta Phoblacht na Polainne agus tá seisean ina phátrún ar an ionad chomh maith. Éascaíonn m'Oifig an t-ionad ós go nglacaimid le gearáin ón ionad thar ceann daoine den phobal Polannach.

Is comhalta ex-officio í an tOmbudsman chomh maith ar an gCoimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí, ar Choimisiún Thoghcheantar na Dála, ar an gCoimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí, agus ar an gCoimisiún Reifrinn.

2.8 An Grúpa Eorpach um Malartú Faisnéise

Déanann comhalta sinsearach de m'fhoireann ionadaíocht thar ceann m'Oifige ar an nGrúpa Eorpach um Malartú Faisnéise (EIEG). Grúpa neamhfhoirmiúil comhlachtaí agus tionscnamh a bhíonn rannpháirtíocht i réiteach fadhbanna agus i gcomhar riaracháin i dtaca le margadh inmheánach an AE is ea an grúpa a thionóltar ó am go ham chun plé a dhéanamh ar an gcaoi inarbh fhéidir le comhaltaí éagsúla feabhas a chur ar an tseirbhís a chuireann siad ar fáil do shaoránaigh, gnóthaí agus custaiméirí an AE trí bheith i gcomhar lena chéile. Tá na hionadaithe seo a leanas chomh maith le hionadaí m'Oifige ar an EIEG:

- Oifig an Choimisiúin Eorpaigh, Baile Átha Cliath
- Ionad SOLVIT na hÉireann,
- An Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí,
- An tIonad Eorpach do Thomhaltóirí, Baile Átha Cliath
- Seirbhís Treorúcháin na Saoránach,
- An Líonra Eorpach Fiontraíochta (líonra d'eagraíochtaí ar fud an AE chun cúnamh a thabhairt do ghnóthaí beaga le saincheisteanna AE), agus
- Seirbhísí Airgeadais an Ombudsman.

Fóram áisiúil is ea an EIEG ina bhféadfaidh a chomhaltaí súil a choinneáil ar fhorbairtí a bhaineann le custaiméirí ag leibhéal AE agus trína gcoinnítear gach comhalta den ghrúpa cothrom le dáta ar obair a chomhaltaí ar mhaithe lena gcliaint.

2.9 An Grúpa um Fhíorú Fheidhmíocht na Státseirbhíse

Bunaíodh an Grúpa um Fhíorú Fheidhmíocht na Státseirbhíse (CSPVG) faoi Chomhaontú na Comhpháirtíochta Sóisialta *Dul Chun Cinn A Inbhuanú 2003-2005* chun an dul chun cinn sásúil atá á dhéanamh ag ranna agus ag oifigí i ndáil leis na tiomantais nuachóirithe atá le fáil sa chomhaontú sin a fhíorú. Chuir an Oifig tuairisc faoi bhráid an CSPVG i mBealtaine na bliana 2008 maidir leis an dul chun cinn a rinneadh i ndáil leis an gcomhaontú a lean *I dTreo 2016, Creat-Chomhaontú Deich mBliana na Comhpháirtíochta Sóisialta 2006-2015*. D'aontaigh an CSPVG gur ghá na harduithe pá a dhlitear faoin gComhaontú a íoc bunaithe ar an dul chun cinn a rinneadh.

2.10 Comhionannas

Cuireann Coiste Comhionannais na hOifige tuairisc faoi bhráid an Choiste Chomhairligh Bhainistíochta faoi dhó sa bhliain ó thaobh na ngníomhaíochtaí a bhíonn ar bun i ndáil le:

- i)** Monatóireacht a dhéanamh ar chomhionannas san ionad oibre,
- ii)** Saincheisteanna comhionannais a aithint agus aghaidh a thabhairt orthu de réir fhorálacha an Achta um Chomhionannas 1998 a chuireann bac ar idirdhealú maidir le gach gné den earcaíocht, roghnóireacht agus fostaíocht ar bhonn naoi bhforas.

Is iad sin:

- i. inscne,
- ii. stádas pósta,
- iii. stádas teaghlaigh,
- iv. aois,
- v. míchumas,
- vi. cine,
- vii. creideamh,
- viii. gnéaschlaonadh agus
- ix. duine den lucht siúil,
- iii)** Gníomhartha deimhneacha a chur chun cinn,
- iv)** Laethanta feasachta a eagrú,
- v)** Éiteas comhionannais a chur chun cinn san ionad oibre, agus
- vi)** Tiomantas na bainistíochta agus na bhfostaithe go léir an comhionannas a chur chun cinn tríd is tríd.

2.11 Cumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann - Ceapachán an Chathaoirligh

Ba mhór an onóir domsa i mBealtaine na bliana 2008 a bheith tofa mar Chathaoirleach ar Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (BIOA). Bunaíodh an BIOA sa bhliain 1993 agus tá comhaltas de 70 Ombudsman ó fhorais chosúla i bPoblacht na hÉireann agus sa Ríocht Aontaithe sna hearnálacha poiblí agus príobháideacha air. Is mór an suntas gur ceapadh mé i mo Chathaoirleach ós gur léargas é ar an gcaidreamh maith comhoibritheach atá á chruthú idir an dá oileán de bharr na bhforbairtí dearfacha polaitiúla atá tar éis titim amach le deich mbliana anuas. Ní hé amháin é go n-aithnítear cion oibre m’Oifige ach aithnítear cion oibre chomhaltaí uile na hÉireann den Chumann maidir le córas Ombudsman a fhorbairt mar bhealach neamhspleách, inrochtana agus eacnamaíoch chun réiteach a fháil ar aighneas. Is í an phríomhthosaíocht a bheidh agam i mo théarma Oifige tionchar an BIOA sna hearnálacha príobháideacha agus poiblí a láimhseálann gearáin a threisiú agus a fhorbairt.





Sa phictiúr tá Emily Ní Raghallaigh, agus a fear céile, Stephen Ryan, agus an chlann (Ó chlé go deas) Zoe, Holly, Ella, Daniel agus Jessica

2.12 Dochtúireacht Oinigh

Ar bhonn níos pearsanta, ba mhór an onóir domsa an Chéim, Dochtúireacht le Dlí, honoris causa, a bhronn Ollscoil Náisiúnta na hÉireann orm i mí na Nollag. Ba í an Dr. Mary Corcoran as Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath, a léigh an lua ag an mbronnadh agus thagair sí chomh maith don iliomad tairbhe a bhaineann muintir na hÉireann as Oifig an Ombudsman. Mar sin ní hé amháin gurbh údar mór ceiliúrtha a bhí ann domsa ach b'ócáid í a thug aitheantas d'obair m'Oifige agus d'obair mo réamhtheachtaithe agus na foirne le cúig bliana is fichead anuas, ón uair a bunaíodh an oifig.

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaints

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaelmhara

Complaint Form

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh

Frequently Asked Questions

Caibidil a Trí

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

The Ombudsman and the Health Service Executive

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

Public

Redress

Public Bodies and the Citizen

Getting it wrong and putting it right

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants

Office of the Ombudsman

Cumarsáid agus Taighde



3.1 Tuarascálacha ar Imscrúdú agus Eisiúintí sna Meáin

10ú Eanáir – Foilsíodh mionsonraí ar shuíomh gréasáin na hOifige faoi thrí ghearán a dtángthas ar réiteach orthu faoin Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, faoin Roinn Talmhaíochta agus Bia agus faoi Chomhairle Baile Chaisleán an Bharraigh.

5ú Meitheamh – Foilsíodh tuarascáil ar imscrúdú maidir le trí ghearán a bhain le diúltú Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) liúntas cúram baile a thabhairt.

9ú Iúil – D'fhoilsigh an tOmbudsman a Tuarascáil Bhliantúil don bhliain 2007.

18ú Lúnasa – Eisiúintí sna Meáin – tuarascáil achoimre ar chás maidir le gearán a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman a bhain le cinneadh FSS.

18ú Lúnasa – Foilsíodh mionsonraí ar shuíomh gréasáin na hOifige maidir le ceithre ghearán a dtángthas ar réiteach orthu, a rinneadh léi faoin Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, an FSS (dhá ghearán) agus Comhairle Contae Shligigh.

20ú Deireadh Fómhair – Preasagallamh chun Tuarascáil faoina himscrúdú maidir le scéimeanna um tharscaoileadh ó mhuirir bhailithe dramhaíola atá i bhfeidhm ag údaráis áitiúla a fhoilsiú.

22ú Deireadh Fómhair – Foilsíodh díolaim maidir le dhá ghearán déag a chuir ionadaithe poiblí faoi bhráid an Ombudsman lena scrúdú.

15ú Nollaig – Foilsíodh tuarascáil ar an gcúram agus an chóireáil a cuireadh ar bhean bhreacaosta a raibh cúram faoisimh á fháil aici in Ionad Cúraim Mhuire, sa Mhuileann gCearr, teach poiblí altranais de chuid FSS.

Is féidir mionsonraí iomlána faoi na heisiúintí sin sna meáin agus na tuarascálacha dá dtagraíonn siad a fheiceáil ar shuíomh gréasáin an Ombudsman.

Eisiúintí sna Meáin:

<http://www.ombudsman.gov.ie/en/PressReleases/>

Tuarascálacha Imscrúdaithe: <http://www.ombudsman.gov.ie/en/Publications/InvestigationReports/>

3.2 Aiseolas ó Chustaiméirí

Lean m’Oifig sa bhliain 2008 leis an suirbhé ráithiúil ar dhearcadh gearánaithe ar an tseirbhís a sholáthraíonn m’Oifig. Rinneadh an suirbhé ar ghearánaithe arís eile ar raon leathan saincheisteanna i ndáil leis an taithí a bhí acu ar an tseirbhís a chuir an Oifig ar fáil le linn di scrúdú a dhéanamh ar a ngearáin. Eascraíonn aiseolas fiúntach as an suirbhé sin ar shástacht na gcliant agus ar réimsí gníomhaíochta gur gá feabhas a chur orthu a aithint. Tá tionscnaimh leanúnacha fós ag tabhairt aghaidh ar easnaimh sa tseirbhís a chuirimid ar fáil do chustaiméirí – easnaimh iad sin a tháinig chun solais go díreach as an aiseolas a fuarthas. Áirítear orthu sin an gá an fhaisnéis is soiléire ar ról m’Oifige a thabhairt do ghearánaithe nuair a chuirtear tús leis an scrúdú ar a

“Cheap mé gurbh iontach an tseirbhís í Oifig an Ombudsman a bheith ag teacht go Cluain Meala. D’ainneoin nach raibh cur amach ag an duine lena raibh mise i dteagmháil ar mo chás inní bhí siad muiníneach agus d’éist siad leis an gcás a bhí againn agus mhínigh siad an próiseas go beacht. Tá na custaiméirí seo an-sásta agus an-bhuíoch díbh”

An Gearána

“Cuireadh seirbhís den scoth ar fáil, an-sásta”

An Gearána

“Níor fhéad an tOmbudsman cúnamh a thabhairt dom ó tharla nár ghearán cuí mo ghearán ach mheas mé go raibh an tseirbhís an-mhaith. Bheadh muinín agam as an tseirbhís agus d’úsáidfinn arís í dá mba ghá”

An Gearána

“Tharraing mé siar mo ghearán ach bhí mé an-sásta leis an gcéad teagmháil”

An Gearána

“Fuair Oifig an Ombudsman toradh tar éis cúpla mí cé go raibh 6 bliana caite agamsa leis agus gan aon toradh agam dá bharr”

An Gearána

ngearáin, faoin gcaoi ina seoltar an próiseas scrúdaithe ar ghearáin, socruithe chun iad a choinneáil ar an eolas faoin dul chun cinn de réir mar a dhéantar an scrúdú agus an t-achar ama gurb é is dóiche de a thógfaidh an scrúdú.

Is iad seo a leanas roinnt de na fionnachtana suimiúla a d'eascair as na suirbhéanna a cuireadh i gcrích:

bhí **84%** de ghearánaithe sásta leis an mbealach a dhéileáil an Oifig leis an gcéad teagmháil a rinne siad,

bhí **81%** sásta leis an gcaoi ar chaith baill foirne leo,

bhí **79%** sásta leis an mbealach ar míníodh an próiseas imscrúdaithe dóibh nuair a rinne siad an chéad teagmháil leis an oifig,

bhí **79%** sásta leis an gcaoi ar chaith baill foirne an Ombudsman leo le linn a n-imscrúdaithe,

bhí **75%** sásta gur tugadh na deiseanna dóibh a gcás a mhíniú,

bhí **68%** sásta lena shoiléire is a bhí an fhaisnéis, idir fhaisnéis ó bhéal agus scríofa, a tugadh dóibh le linn an imscrúdaithe,

bhí **67%** sásta a bheith coinnithe ar an eolas maidir le dul chun cinn a gcáis, agus

bhí **61%** sásta le soiléire na gcúiseanna a tugadh sa litir ar an mbreith dheiridh.

Tríd is tríd, ba í an taithí a fuarthas gur mór an tionchar a bhíonn ag toradh an ghearáin ar an leibhéal sástachta agus ar cibé an toradh dearfach nó diúltach é i dtuairim an ghearánaí. Ó tharla go bhfuil faoin Oifig caighdeáin na seirbhíse poiblí a chuireann comhlachtaí poiblí ar fáil a fheabhsú, bímidne iomlán dáiríre faoi chaighdeán na seirbhíse a chuirimid féin ar fáil agus beimid ag obair bliain i ndiaidh bliana chun leibhéal sástachta na ngearánaithe a dhaingniú.

Is í seo an chéad uair ar eisíomar rátaí céatadáin de leibhéal sástachta ár gcustaiméirí. Táim ag súil feabhas a fheiceáil sna rátaí sna blianta amach romhainn. Ina theannta sin, tá sé beartaithe agam suirbhé ráithiúil níos cuimsithí ar aiseolas a chur i bhfeidhm go céimneach sa bhliain 2009 trína mbaileofar faisnéis, ní hé amháin é ar leibhéal sástachta, ach faoin gcineál aiseolais a chabhróidh linn chomh maith ar mhaithe leis an tseirbhís a chuirimid ar fáil a fheabhsú a thuilleadh agus chun ionchais a bhainistiú ar bhealach níos fearr.

Dá bhrí sin, beimid ag iarraidh, mar shampla, tuiscint níos fearr a fháil ar thuairimí ár ngearánaithe, ó earnáil go hearnáil, maidir le;

- i) toradh a ngearáin ag leibhéal éagsúla, idir “go hiomlán ina bhfabhar”, agus “go hiomlán ina gcoinne”, agus
- ii) an toradh a raibh siad ag súil leis – leithscéal, seirbhís níos fearr, dul siar ar an gcinneadh, cúiteamh airgeadais – i gcomparáid lenár tharla i ndáiríre.

Beimid ag fiafraí dár gcustaiméirí cén chaoi a bhfuair siad amach fúinn ar mhaithe le feabhas a chur ar an mbealach a dhírímid ar na daoine den tsochaí is lú a bhfuil cosaint acu agus is mó atá leochaileach, daoine b’fhéidir nach mbeadh ar an eolas faoin tseirbhís a chuirimid ar fáil. Iarrfaimid níos mó faisnéise chomh maith faoin mbonn custaiméirí atá againn ó thaobh aoise, stádas eacnamaíoch, teanga, saincheisteanna inrochtana/míchumais, chomh maith le heitneachas/cúlra cultúrtha. Cabhróidh sé seo linn monatóireacht a dhéanamh ar an athrú atá ag teacht ar an mbonn custaiméirí agus ár mbeartais riaracháin/bhainistíochta a chur in oiriúint ar bhonn leanúnach chun bheith ábalta déileáil le riachtanais fhorásacha ár gcustaiméirí agus don athrú i gcoitinne.

3.3 Cumarsáid agus comhordú i gcomhar le comhaltaí Thithe an Oireachtais

Príomhghné den chur i bhfeidhm céimiúil den Phlean Comhtháite Straitéiseach Cumarsáide i m’Oifig ab ea an chumarsáid idir an Oifig agus comhaltaí Thithe an Oireachtais i gcoitinne a fheabhsú. Bhí uaim chomh maith Teachtaí, Seanadóirí agus a bhfoirne a spreagadh chun breis gearán a chur faoi mo bhráid thar ceann toghthóirí a mbeadh gearán acu i gcoinne ranna rialtais agus comhlachtaí poiblí a thagann faoi réim mo shainchúraim reachtúil.



Chuaigh suirbhé foirmiúil ar chomhaltaí uile dhá Theach an Oireachtais sa bhliain 2006 roimh an bplean nua cumarsáide a ghlac an Oifig de bhun tuarascáil neamhspleách chomhairliúcháin chun, inter alia, tuairimí na dTeachtaí agus na Seanadóirí a fháil maidir leis an eolas atá acu ar agus lena shásta is a bhíonn siad leis na gnéithe go léir a bhaineann le hobair m'Oifige. Dhírigh na ceisteanna sonracha ar an leibhéal úsáide, nó an úsáid a baineadh as an tseirbhís maidir le gearáin a cuireadh ar aghaidh, insroicteacht agus inrochtaineacht na hOifige agus éifeachtúlacht fhoriomlán na hOifige maidir le gearáin a réiteach, chomh maith leis an mbealach is fearr gur féidir leis an dá institiúid oibriú níos dlúithe le chéile chun caighdeán na seirbhíse poiblí a ardú.

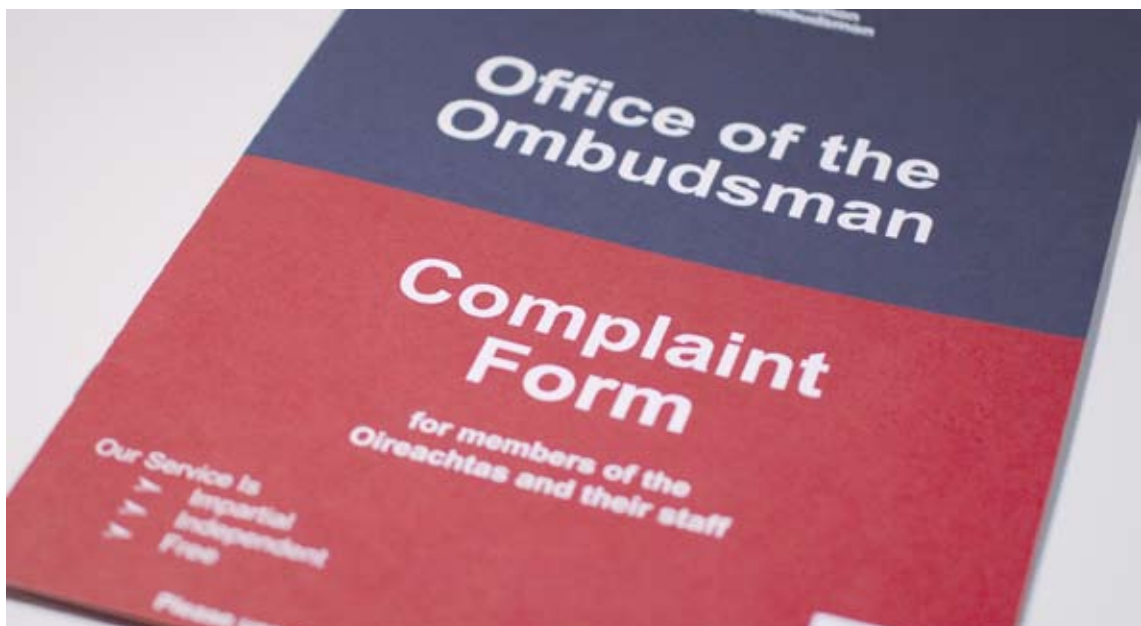
Nocht an suirbhé gur chás le comhaltaí Thithe an Oireachtais breise faisnéise a fháil maidir leis an mbealach is fearr chun gearán a dhéanamh, pointí éasca teagmhála a bheith ann chun déanamh amhlaidh chomh maith le sonraí faoi ról na hOifige agus faoin gcaoi a ndéileáimid le gearáin. Rinneadh moltaí líonmhara go gcuirfeadh an tOmbudsman seimineár treorach/faisnéise ar fáil do chomhaltaí uile Thithe an Oireachtais.

Chinn mé glacadh le moladh chomhaltaí Thithe an Oireachtais trí sheimineár treorach/faisnéise a eagrú a thionóil mé i dTeach Laighean ar an 22ú Deireadh Fómhair 2008.

D'aontaigh An Ceann Comhairle, John O'Donoghue, TD, Uasal, go fial flaithiúil m'fhoilseachán dar teideal "Díolaim maidir le gearáin arna gcur ag ionadaithe poiblí faoi bhráid an Ombudsman" a sheoladh ar lá an tseimineáir. Is catalóg cás-staidéar atá sa díolaim go príomha ina dtugtar mionsonraí faoi fhionnachtana agus faoi thorthaí araon a mbaineann gné chomónta leo, sa mhéid is gurbh ionadaithe poiblí a chuir na gearáin go léir faoi mo bhráid.

Tugtar achoimre sa díolaim ar na torthaí tairbhiúla agus fóna a baineadh amach i gcás dhá ghearán déag ar leith. Sampla ionadaíoch is ea na cásanna seo agus baineann siad leis na gnáth-shaincheistanna laethúla a bhíonn ag na daoine/na toghthóirí lena mbaineann. Áirítear orthu gearáin faoi chárta liachta, pinsean seanaoise, fóirdheontas teach altranaís, deontas do dhaoine faoi mhíchumas, chomh maith le deontas feirmeoireachta i measc gearáin eile.

Cé go gcuireann comhaltaí an Oireachtais líon suntasach daoine agus gearán araon ar aghaidh chuig m'Oifig, léirítear ó thaighde a rinneadh i suirbhé sa bhliain 2006 thar ceann m'Oifige nach raibh teagmháil ar bith ag breis is aon cúigiú cuid d'fhreagróirí Dála leis an oifig agus nach raibh teagmháil ar bith ag aon ceathrú cuid d'fhreagróirí



an tSeanaid leis an Oifig. Ba iad na freagróirí Dála ba mhó a chuir gearáin faoi mo bhráid.

Ba chuid de thionscnamh de chuid m’Oifige a bhí sa seimineár agus i seoladh na díolama chun an clár for-rochtana atá againn a leathnú amach ar mhaithe le díriú ar na daoine sin is mó atá i mbaol agus gan chosaint sa tsochaí agus ar mhaithe le cabhrú leo. Thapaigh mé an deis a chuaigh leis an seimineár chun é a fhógairt go raibh sé beartaithe agam pointí tiomnaithe teagmhála a bhunú i m’Oifig go luath sa bhliain 2009 i gcomhair chomhaltaí Thithe an Oireachtais agus a bhfoirne tacaíochta, agus foirm speisialta ghearáin a chur le chéile a bheidh saincheaptha lena húsáid ag Teachtaí agus ag Seanadóirí ar mhaithe le feabhas a chur ar na bealaí cumarsáide a bhíonn idir comhaltaí Thithe an Oireachtais agus m’Oifig. Ba é an t-údar a bhí leis go mbeadh sé níos éasca ar chomhaltaí gearáin a dhéanamh liom. Threisigh mé an pointe gur comhshocruithe deonacha iad na comhshocruithe nua seo ach dá mbainfí leas astu chuideodh sé sin linn go léir ár ngnóthaí a chur i gcrích níos éifeachtaí.

Bhí dea-chaidreamh idir Thithe an Oireachtais agus an tOmbudsman mar institiúid reachtúil i gcónaí. Ní hé amháin é go dtuairiscíonn an tOmbudsman go bliantúil do thithe an Oireachtais i gcásanna a scrúdaítear ach leagann an Oifig béim chomh maith i gcomhair Thithe an Oireachtais ar easnaimh agus éagothroime sa reachtaíocht reatha a raibh tionchar míchuí acu ar ghearánaithe. Ar an mbealach seo is féidir le m’Oifig cúnamh a thabhairt do Thithe an Oireachtais an reachtaíocht a ritheann siad a phromhadh ó thaobh caighdeáin de.

3.4 Lámh chúnta do dhaoine

3.4.1 Feasacht a Scaipeadh

Cuid thábhachtach den obair a dhéanaim mar Ombudsman is ea an chumarsáid. Áirítear leis sin gach a ndéanann an Oifig do dhaoine agus an tseirbhís a chuirimid ar fáil a fhoilsiú trí bheith i láthair agus trí labhairt ag ócáidí poiblí. Áirítear leis chomh maith daoine agus na meáin a chur ar an eolas faoi imscrúduithe as a dtiocfadh torthaí suntasacha agus faoi athruithe sa tseirbhís phoiblí a rachadh chun tairbhe daoine. Thairis sin is uile, ciallaíonn sé an teachtaireacht a chur i láthair go bhfuilimid ann chun lámh chúnta a thabhairt do na daoine sin a airíonn gur chaith comhlachtaí poiblí go míchóir leo.

Tuigimse mar Ombudsman gur lámh chúnta a thabhairt do dhaoine den sórt bun agus barr an ghnó a bhíonn ar siúl againn. Chomh maith leis an bpobal i gcoitinne, táim ar an airdeall gur gá lámh chúnta a thabhairt do na daoine is leochailí agus is mó atá gan chosaint sa phobal agus feictear do go leor de na daoine sin go réitíonn an tseirbhís



neamhfhoirmiúil, oiriúnach don úsáideoir agus saor in aisce a chuireann m’Oifig ar fáil go maith dá riachtanais. Is iomaí bealach gur féidir linn an tseirbhís neamhspleách agus neamhchlaon a chuirimid ar fáil a fhógairt agus feasacht faoin tseirbhís a scaipeadh ar mhaithe le gearánaithe féideartha agus ar mhaithe le daoine san earnáil dheonach agus in eagraíochtaí neamhrialtasacha araon a bheadh ábalta gearánaithe a chur inár dtreo. Tagann na deiseanna chun é sin a dhéanamh chun cinn trí ócáidí leis na meáin, an clár for-rochtana atá ar siúl againn agus ábhar eolais a chur i gcló arbh fhurasta teacht air agus arbh fhurasta é a thuiscint. Chun cur leis an méid sin, chuaigh m’Oifig i mbun líon áirithe tionscnamh sa bhliain 2008 a gcuirtear síos orthu thíos.

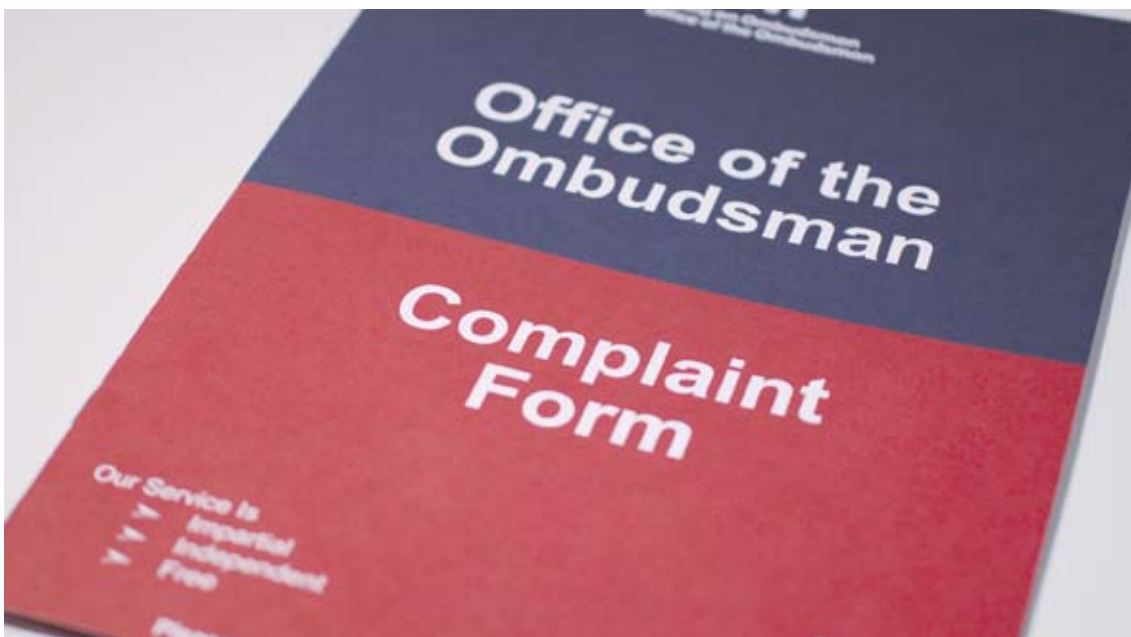
3.4.2 Litríocht Faisnéise

I Meán Fómhair 2008 d’fhoilsigh mé sraith de leabhráin nua faisnéise inar míníodh an ról atá agam i ndáil le sé réimse shonracha den riarachán poiblí. Is iad sin:

- An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh,

- Údaráis Áitiúla,
- Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte,
- Ospidéal Phoiblí,
- An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaolmhara, agus
- An tAcht Um Míchumas 2005.

Tá na leabhrán le fáil in Ionaid Eolais do Shaoránaigh agus i leabharlanna poiblí agus is féidir iad a íoslódáil ó shuíomh gréasáin m’Oifige - www.ombudsman.ie



3.4.3 Foirm Ghearáin

Leasaigh m’Oifig na foirmeacha gearáin, na cóipeanna crua agus an fhoirm ar líne sa bhliain 2008 chun go mbeadh teacht níos fearr orthu agus go mbeadh siad níos éasca le líonadh. Tá na bileoga eolais agus na foirmeacha go léir le fáil i mBéarla simplí agus iad faofa ag an Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta d’Aosaigh (NALA). Ina theannta sin tá na foilseacháin seo le fáil go dátheangach de réir dea-chleachtais agus fhorálacha Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Tá na bileoga eolais ar fáil sna hIonaid Eolais do Shaoránaigh agus sna leabharlanna poiblí agus is féidir iad a fháil ó m’Oifig chomh maith, nó iad a íoslódáil ó shuíomh gréasáin an Ombudsman - www.ombudsman.ie.

3.4.4 Suíomh Gréasáin – Cur leis agus Comharthaíocht Cur leis

Is mó agus is mó fiúntais atá lenár suíomh gréasáin mar uirlis chumarsáide agus mar ionad eolais agus mar bhealach chun gearán a dhéanamh ar líne. Cuireadh leis go mór sa bhliain faoi athbhreithniú agus ba mhór an méid obair uasghrádaithe a rinneadh air. Choimisiúnaigh an Oifig iniúchadh ar inrochtaineacht agus inúsáidteacht an tsuímh



ghréasáin san Aibreán tar éis próiseas tairisceana. Tá feidhm athraithe mhéid an téacs d'úsáideoirí an tsuímh ghréasáin ar mhian leo cló níos mó a úsáid chun go mbeadh sé níos éasca orthu an téacs a léamh ar an obair feabhsúcháin a rinneadh.

Tar éis bheith i gcomhairle leis an Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh, tugadh isteach foirm leasaithe phoiblí ghearáin ar líne le modh níos áisiúla agus níos oiriúnaí don úsáideoir a thabhairt do ghearánaithe agus faisnéis ábhartha á cur isteach acu. Tugadh isteach foirm nua speisialta ghearáin ar líne lena húsáid ag comhaltaí Thithe an Oireachtais agus/nó a bhfoireann údaráithe. Díreofar an obair bhreise feabhsúcháin atá beartaithe don bhliain 2009 ar éascaíocht agus ar rochtain éasca d'úsáideoirí, chomh maith le réitigh nuálacha chun éifeachtacht an tsuímh ghréasáin mar uirlis chumarsáide a fheabhsú.



AR AGHAIDH GO DTÍ
AN tOMBUDSMAN

Comharthaíocht

Thagair mé i mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 2007 d'fheidhmiú céimneach líon áirithe de thionscnaimh nua chumarsáide, a d'eascair as an bPlean Comhtháite Straitéiseach Cumarsáide a chuir m'Oifig i dtoll a chéile sa bhliain 2007. Cuspóir suntasach amháin sa phlean is ea feasacht an phobail a mhéadú ó thaobh an róil atá ag m'Oifig.

In aois seo na teicneolaíochta breisithe cumarsáide, creidim gur ríghá míniú soiléir a thabhairt ar na cumhachtaí atá agam imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin ó dhaoine den phobal agus teacht iomlán a bheith ar an míniú sin ar shuíomh gréasáin gach comhlachta phoiblí faoi mo shainchúram. Straitéis í sin a luíonn le réasún agus atá de réir an dea-chleachtais riaracháin. B'áisiúil an ní é do gach duine den phobal dá mbeadh nasc cuimsitheach idir suímh ghréasáin na ranna agus na gcomhlachtaí poiblí agus suíomh gréasáin an Ombudsman chun míniú simplí a thabhairt ar an obair a dhéanaimid agus an tseirbhís neamhchlaon, neamhspleách agus saor in aisce a sholáthraímid.

Agus é sin ar intinn againn, chuir m'Oifig athbhreithniú ar shuímh ghréasáin na gcomhlachtaí poiblí ábhartha go léir i gcrích sa bhliain 2008. D'eascair raon torthaí éagsúla as an athbhreithniú ó gan naisc ar bith a bheith ó shuímh ghréasáin go naisc nach leor iad nó naisc ina dtugtar sonraí teagmhála míchearta an Ombudsman. Scríobh m'Oifig ansin chuig na comhlachtaí poiblí go léir lena mbaineann agus d'iarr siad ar gach comhlacht tagairt shoiléir a dhéanamh d'Oifig an Ombudsman ar a suíomh gréasáin, agus a chur in iúl do ghearánaithe míshásta a bhfuil a nósanna imeachta inmheánacha gearán críochnaithe acu go bhfuil ceart cúláraigh chun m'Oifige acu.

Is mór agam go bhfuil sé le rá agam go bhfuair mé freagra fabhrach bunaidh ón gcuid is mó de na comhlachtaí poiblí agus fillfidh mé ar an gceist i mo chéad thuarascáil eile.



3.4.5 For-rochtain – Cuairteanna ar na hIonaid Eolais do Shaoránaigh (CIC) agus cuairteanna ar na Réigiúin

Lean foireann m’Oifige sa bhliain 2008 le seirbhísí for-rochtana an Ombudsman a chur chun cinn trí chuairt mhíosúil rialta a thabhairt ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh i gCorcaigh, i nGaillimh agus i Luimneach agus trí chláir chuairte ar na réigiúin trínar tugadh cuairt ar Thrá Lí, Inis, Leitir Ceanainn agus Loch Garman le linn na bliana.

Ionaid Eolais do Shaoránaigh (CIC)

Is cuid fhadbhunaithe de chlár bliantúil for-rochtana m’Oifige na cuairteanna míosúla a thugann foireann an Ombudsman ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh. Caitheann comhalta foirne lá den mhí in Oifigí na nIonad Eolais do Shaoránaigh i nGaillimh, i Luimneach agus i gCorcaigh chun gearáin ó dhaoine den phobal a thaifeadadh. Fógraítear na cuairteanna roimh ré ar shuíomh gréasáin an Ombudsman agus trí na meáin áitiúla. Ba mhaith liom mo bhuíochas ó chroí a ghabháil le bainisteoirí, foireann agus daoine deonacha na nIonad Eolais do Shaoránaigh agus le m’fhoireann as a dtacaíocht ghairmiúil leanúnach i gcaitheamh na gcuairteanna seo.

Ionad Eolais do Shaoránaigh Chorcaí

Fuarthas 50 gearán bailí san iomlán tríd an Ionad Eolais do Shaoránaigh sa bhliain 2008. Is ionann an figiúr sin agus 17.5% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae Chorcaí sa bhliain 2008.

Ionad Eolais do Shaoránaigh na Gaillimhe

Fuarthas 48 gearán bailí san iomlán tríd an Ionad Eolais do Shaoránaigh sa bhliain 2008. Is ionann an figiúr sin agus 23% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae na Gaillimhe sa bhliain 2008.

Ionad Eolais do Shaoránaigh Luimnigh

Fuarthas 50 gearán bailí san iomlán tríd an Ionad Eolais do Shaoránaigh sa bhliain 2008. Is ionann an figiúr sin agus 45% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae Luimnigh sa bhliain 2008.

Cuairteanna ar na Réigiúin

Ní ionann na cuairteanna ar na réigiúin agus na cuairteanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh ó tharla go mbíonn roinnt ball foirne páirteach in ócáid a mhaireann lá amháin nó dhá lá ar uairibh i mbaile mór. Déanann m'Oifig gach iarracht láthair lárnach a roghnú ionas go mbeadh lucht fiosruithe agus gearánaithe ábalta teacht go héasca chuig an láthair. Is iondúil go mbíonn foireann an Ombudsman ar fáil idir 10.00r.n. agus 7.30i.n. ar an lá chun deis a thabhairt do dhaoine freastal orthu taobh amuigh de ghnáthuaireanta oibre. Fágann sin go mbítear ábalta agallamh a chur ar isteach agus amach le 90 gearánaí i gcuairt shingil amháin ar na réigiúin.

Cuairteanna an Ombudsman ar na Réigiúin sa bhliain 2008

Trá Lí – 30ú Aibreán

Fuarthas 90 gearán san iomlán agus ba ghearáin nua bhailí 73 díobh sin. Is ionann an figiúr sin agus 49% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae Chiarraí sa bhliain 2008.

Inis – 19ú Meitheamh

Fuarthas 50 gearán san iomlán agus ba ghearáin nua bhailí 44 díobh sin. Is ionann an figiúr sin agus 48% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae an Chláir sa bhliain 2008.

Leitir Ceanainn - 18ú Meán Fómhair

Fuarthas 48 gearán san iomlán agus ba ghearáin nua bhailí 37 díobh sin. Is ionann an figiúr sin agus 40% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae Dhún na nGall sa bhliain 2008.

Loch Garman – 29ú Deireadh Fómhair

Fuarthas 38 gearán san iomlán agus ba ghearáin nua bhailí 28 díobh sin. Is ionann an figiúr sin agus 25% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae Loch Garman sa bhliain 2008.

Mar sin mar achoimre ba 11.8% de na gearáin bhailí go léir a rinneadh le m’Oifig sa bhliain 2008 an líon iomlán de ghearáin bhailí a fuarthas as na cláir chuirte for-rochtana rialta seo agus is léargas é sin ar a thábhachtaí is atá sé an tseirbhís a chur ar fáil do dhaoine ina gceantair féin.

3.4.6 Seirbhís Naisc leis an Ombudsman

Thuairiscigh mé i dTuarascálacha Bliantúla roimhe seo ar an tSeirbhís Naisc leis an Ombudsman a chuirtear ar fáil sna hIonaid Eolais do Shaoránaigh i réigiúin áirithe in Éirinn agus a chuireann ar chumas daoine den phobal teacht níos éasca a bheith acu ar sheirbhísí m’Oifige. Cabhraíonn an tSeirbhís Naisc seo le foireann na nIonad Eolais do Shaoránaigh gearáin fhéideartha a aithint agus a chur isteach, gearáin gur féidir le m’Oifig glacadh leo thar ceann daoine den phobal. Chuir m’Oifig oiliúint ar fhoirne na nIonad Eolais do Shaoránaigh sa bhliain 2008 i réigiúin an Oirthuaiscirt, Thuaisceart Laighean agus sna réigiúin Theas agus Thoir-Theas agus tá an tSeirbhís Naisc ar fáil anois do dhaoine den phobal trí na hIonaid Eolais seo go léir do Shaoránaigh sna réigiúin sin. Táimid ag súil an tseirbhís a leathnú amach ar fud na tíre faoi lár na bliana 2009.

FÁGADH OTHAR A BHÍ I MBÉAL AN BHÁIS ‘GAN URLABHRA’ TAR ÉIS EARRÁID DÁILEOGACHTA.

Tugadh a thrí oiread an iomarca de dhruga do bhean. Tugadh isteach oiliúint bhreise don fhoireann agus athruithe i nósanna imeachta i gceann de na hospidéal is fearr sa tír tar éis gur tugadh a thrí oiread an iomarca den dáileogacht bhunaidh ordaithe de dhruga, trí earráid, d’othar breacaosta. Nochtadh mionsonraí an cháis inné tar éis do theaghlach na mná gearán a dhéanamh leis an Ombudsman, Emily Ní Raghallaigh, faoin gcóireáil a cuireadh ar a máthair laethanta sula bhfuair sí bás in Ospidéal Beaumont i mBaile Átha Cliath.

*Fergus Black
Irish Independent, 10 Iúil 2008*

CINNEANN AN TOMBUDSMAN “GUR BEAG GO MÓR AN T-EOLAS” A BHÍONN AG STÁTSEIRBHÍSIGH

Chinn an tOmbudsman, Emily Ní Raghallaigh, gur beag go mór an t-eolas a bhíonn ag státseirbhísigh faoi na freagrachtaí a bhíonn orthu i leith daoine faoi mhíchumas faoin Acht um Míchumas 2005.

Nuachtlitir na nDaoine faoi Mhíchumas in Éirinn

FIONNACHTANA AN OMBUDSMAN I GCOINNE FSS

D’fháiltigh an FSS roimh sheoladh thuarascáil na bliana 2007 de chuid an Ombudsman, Ms Emily Ní Raghallaigh d’ainneoin na bhfionnachtana a bhí sa tuarascáil i gcoinne FSS

*Priscilla Lynch agus Marie Feely
Irish Medical Times, 14 Iúil 2008*

GASRA FAIRE: IS GÁ DON FSS ÍOCAÍOCHTAÍ A DHÉANAMH TAR ÉIS DIÚLTÚ CISTÍ A THABHAIRT DO LEANAÍ BREOITE

Ag éirí as tuarascáil an ghasra faire a foilsíodh inné, tá breis is €0,000 i riaráistí íoctha ag an bhFeidhmeannacht chun tacaíocht chúraim a chur ar fáil do bheirt de na leanaí atá go handona tinn, agus d’aontaigh siad athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh a rinne siad diúltú airgead a thabhairt don tríú leanbh – buachaill a bhfuil pairilis cheirbreach ag gabháil dó.

Petrina Vousden, Eagarthóir Sláinte, Daily Mail

GANTARSCAOILEADH CÁNACH Ó MHIRIR ARAIDÍ Á FHÁIL AG NA MÍLTE DUINE AR IONCAIM ÍSLE

Deir an tOmbudsman go bhfuil an bailiú táillí ina chior thuathail. De réir imscrúdú de chuid an Ombudsman, Emily Ní Raghallaigh, níl tarscaoileadh cánach ó mhuirir araidí á fháil ag na mílte duine ós go bhfuil an córas chun táillí bruscair a bhailiú ina chior thuathail.

*Carl O’Brien
The Irish Times,
21 Deireadh Fómhair 2008*

Is mór ag an Ombudsman litir bhuíochais a fháil ó ghearánaí tar éis torthaí an imscrúdaithe a bheith curtha in iúl di. Deir an gearánaí sa litir atá iniata leis seo lena cead: “Airím anois gur bhain mé rud éigin amach di [an t-othar] mar go n-airím ciontach as í a scaoileadh isteach sa tseirbhís chúram faoisimh. Is minic a smaoiním cén fáth ar scaoil mé isteach í. Féadfaidh mé é a chur díom anois le cúnamh Dé.”

Seo a bhí le rá ag an Ombudsman ina freagra, “B’údar sásaimh dom gur chabhraigh an t-imscrúdú inar seasadh leis an ngearánaí, agus a shásta is a bhí an gearánaí le toradh an cháis dheacair agus thragóidigh seo, leis an ngearánaí agus lena teaghlach an tragóid a chur díobh.”

Oifig an Ombudsman, Eisiúint sna Meáin
15 Nollaig 2008

UGACH TUGTHA DO THEAGHLAIGH TARSCAOILEADH Ó THÁILLÍ TEACH ALTRANAIS A LORG

Tá comhairle á cur ag an Ombudsman ar theaghlaigh othar i dtithe altranais go bhfuil siad i dteideal tarscaoileadh a lorg ar tháillí a ghearrann Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte más ann go bhfuil siad faoi chruatan airgeadais. D’fháiltigh an tOmbudsman, Emily Ní Raghallaigh, roimh chinneadh FSS na táillí ar theach altranais, a bhí le híoc ag iníon mná breacaosta, a laghdú ó €100 go €76 in aghaidh na seachtaine

Seán McCárthaigh
Irish Examiner,
19 Lúnasa 2008



10 NEWS Irish Independent
Thursday 10 July 2008

Dying patient left unable to talk' after dosage error

Woman was given three times too much of drug

administration of medicines in a hospital setting. In her annual report for 2007, Ms O'Grady said that from an examination of the prescription and the patient's prescription sheet, it was clear that on July 11, 2007, the patient was first given the drug in an amount which acts as an anti-tumor agent. The patient was given three times the intended dose for one day. By the time the error had been discovered, the patient had been given three times the intended dose over a period of four days and twice the intended dose for one day. The ombudsman said the error was discovered on August 14 and the hospital had addressed all the points raised by her office. "It was clear to me the case highlighted an issue needed to be examined with a view to preventing such an error from occurring again," she said.

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaint Form

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaelmhara

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

Frequently Asked Questions

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh



The Ombudsman and the Health Service Executive

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

Public Bodies and the Citizen

Public Redress

Getting it wrong and putting it right

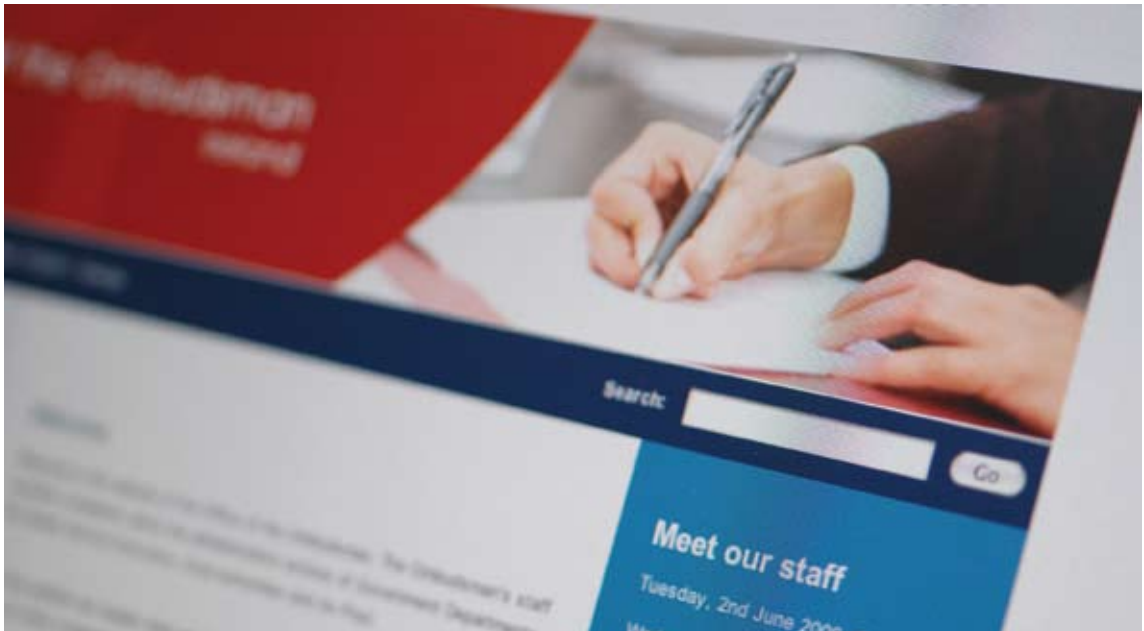
The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants

Cabridil a Ceathair

An Státseirbhís



4.1 An Státseirbhís - Forléargas

Is iad seo a leanas na Ranna Stáit::

- Roinn an Taoisigh
- An Roinn Airgeadais
- An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia
- An Roinn Ealaíon, Spóirt agus Turasóireachta
- An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádirtha
- An Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe & Gaeltachta
- An Roinn Cosanta
- An Roinn Oideachais agus Eolaíochta
- An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta
- An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil
- An Roinn Gnóthaí Eachtracha

- An Roinn Sláinte agus Leanaí
- An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí
- An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh *
- An Roinn Iompair

*Tugtar gearáin faoin roinn seo i **gCaibidil 6**.

Ina theannta sin is ann d'Oifigí Rialtais Láir a bhíonn i mbun príomhfheidhmeanna rialtais, mar shampla, Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim agus eagraíochtaí eile a aithnítear go sonrach sa Bhunreacht, cosúil le hOifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste, agus ar a sanntar feidhmeanna sonracha reachtúla.

Cuirtear dhá phríomhthasc faoi chúram na státseirbhíse:

- cabhair a thabhairt do chomhaltaí an rialtais chun beartais a dhéanamh,
- cinntí beartais a dhéanamh.

Tá isteach agus amach le 37,000 duine [ar bhonn comhionann lánaimseartha] fostaithe sa státseirbhís, i réimsí ó phoist chléireachais agus riaracháin go poist bhainistíochta sinsearaí, poist ghairmiúla agus theicniúla. Is iomaí réimse a chlúdaíonn obair na státseirbhíseach lena n-áirítear na réimsí seo a leanas - airgeadas, beartas eacnamaíoch agus sóisialta, oideachas, seirbhísí sláinte, tionscal, iompar, talmhaíocht, réimse iascaigh agus bia, fuinneamh, ceartas agus comhionannas, gnóthaí dlí, seirbhísí sóisialta agus pobail, oidhreacht, turasóireacht agus spórt.

Baineann múinteoirí agus comhaltaí An Gharda Síochána agus comhaltaí foirne na n-údarás áitiúil agus na seirbhísí sláinte leis an tseirbhís phoiblí i gcoitinne, seachas leis

Is seirbhís den chéad scoth an tseirbhís a chuireann an oifig seo ar fáil, dar liom. Ní bhfaighinn an aisíocaíocht murach an idirghabháil a rinne d'oifig. Ba mhaith liom an deis seo a thapú chun buíochas a ghabháil le gach duine a bhí rannpháirteach."
An Gearána

an státseirbhís. Íoctar a dtuarastail áfach as cistí an rialtais láir chomh maith. Ainmnítear daoine aonair den rialtas mar Airí gur orthu amháin a bhíonn an fhreagracht as na Ranna éagsúla Stáit a riar. Bíonn foireann bhuan ina mbíonn fostaithe riaracháin, gairmiúla, speisialta agus teicniúla i ngach roinn den sórt. Is é an teideal Ard-Rúnaí a ghlaoitear ar an státseirbhíseach is airde i ngach roinn agus ceapann an rialtas iad ar feadh téarma oifige 7 mbliana.

4.2 Cásanna Roghnaithe

4.2.1 Réiteach ar aighneas faoi íocaíocht chánach - Aisíocann na Coimisinéirí Ioncaim €9,810 de tháille úis ar íocaíocht dheireanach chánach le fear féinfhostaithe

Cuireadh gearán chugam i ndáil le hús €9,810 a gearradh ar fhear féinfhostaithe as íocaíocht dheireanach chánach maidir lena dhliteanas cáin ioncaim sa bhliain 2005. Líomhain an gearánaí gur chuir sé an t-airgead isteach ina chuntas reatha bainc trí ríomhaistriú airgid in am trátha chun an íocaíocht a dhéanamh leis na Coimisinéirí Ioncaim. Ní dheachaigh an íocaíocht isteach ag an am cuí áfach de bharr go ndearna an gearánaí nó a ghníomhaire earráid dháiríre (cuireadh an uimhir mhícheart isteach maidir le cuntas bainc an íocaí). Dúirt sé nár bhuntáiste dó moill a chur ar an íocaíocht ó tharla gur cuireadh airgead isteach sa chuntas bainc chuige sin amháin agus gur theip ar na Coimisinéirí Ioncaim fógra a thabhairt dó nach bhfuarthas an íocaíocht. D'áitigh sé nach raibh na Coimisinéirí Ioncaim ag caitheamh leis go réasúnta agus go raibh siad ag cur pionóis air as fadhbanna a d'eascair maidir le híocaíochtaí roimhe sin agus nach raibh aon smacht aige ar na cúiseanna gur tharla na fadhbanna sin.

D'ardaigh an gearánaí an cheist leis na Coimisinéirí Ioncaim líon áirithe uaireanta. D'iarr sé chomh maith go ndéanfaí athbhreithniú foirmiúil ar an gcinneadh leanúint leis an táille úis i gceist agus sheas an t-athbhreithniú seo, ina raibh athbhreithneoir inmheánach páirteach, leis an gcinneadh.

Leagtar amach fíricí an cháis ó thaobh dhearcadh na gCoimisinéirí Ioncaim de sa tuarascáil a thug siad do m'Oifig. Sheas siad leis go raibh údar an táille úis a thobhach. Ba iad fíorais an cháis gur cuireadh dhá fhógra chuige an ngearánaí i ndáil le nach

bhfuair na Coimisinéirí Loncaim an íocaíocht agus nár ghníomhaigh an gearánaí ar na fógraí sin. Nuair a d'iarr mé cóipeanna de na litreacha fógra a dúirt na Coimisinéirí Loncaim a bhí eisithe acu ar an ngearánaí, ní rabhadar ábalta na litreacha seo a sholáthar. Sholáthair siad, áfach, na dátaí a bhí tugtha le fios acu ar ar eisíodh na litreacha.

Lorg mé ansin cóip de thaifid ríomhaireachta na gCoimisinéirí Loncaim chun a fháil amach arbh ann do thaifid chomhaimseartha dhaingne a thaispeánfadh gur eisíodh na litreacha i ndáiríre. Ba é an freagra a thug na Coimisinéirí Loncaim nárbh ann do thaifid den sórt ó tharla gur eisíodh na litreacha le láimh. Luaigh na Coimisinéirí Loncaim gurbh ionann na dátaí a thug siad ar a n-airbheartaítear gur eisíodh na litreacha agus na dátaí a d'eiseofaí na litreacha i gceist dá leanfaí an nós imeachta le láimh go cuí.

Ó tharla gur áitigh an gearánaí go láidir nach bhfuair sé na litreacha i gceist agus nach bhféadfadh na Coimisinéirí Loncaim a thaispeáint gur eisíodh na litreacha i gceist i ndáiríre, d'iarr mé ar na Coimisinéirí Loncaim breithniú a dhéanamh maidir le cuid shuntasach, ar a laghad, den ús a gearradh a aisíoc. Tar éis an cás a bhreithniú, d'aontaigh na Coimisinéirí Loncaim €8,576.81 a aisíoc agus choinnigh siad €1,233.38 siar de bharr go raibh an dáta a ndearna an gearánaí iarracht an íocaíocht a dhéanamh i dtús báire coicís níos deireanaí ná an dáta dlite de réir na gCoimisinéirí Loncaim. Chuir an gearánaí in iúl do m'Oifig ina dhiaidh sin, áfach, go raibh an dáta a ndearna sé iarracht an íocaíocht a dhéanamh ag teacht leis an dáta dlite arna aontú ag na Coimisinéirí Loncaim le gníomhaire an ghearánaí. D'aontaigh na Coimisinéirí Loncaim an t-ús a gearradh a aisíoc ina iomlán.

4.2.2 Cinneadh na gCoimisinéirí Loncaim gan faoiseamh ó cháin a cheadú ar dhá ranníocaíocht bhreise shaorálacha pinsin de €13,000, sa bhliain chéanna, leasaithe

Rinneadh gearán liom in aghaidh na gCoimisinéirí Loncaim i ndáil le faoiseamh ó cháin ar ranníocaíochtaí breise saorálacha pinsin (AVC). Luaigh an gearánaí go ndearna sé infheistíocht in AVC, agus é mar aidhm go n-aisíocfaí an faoiseamh ó cháin a bhí dlite óna íocaíochtaí cánach don bhliain 2006. D'aisíoc na Coimisinéirí Loncaim an cháin

ón gcáin a d'íoc sé sa bhliain 2007, áfach, agus sa tslí sin cuireadh cosc air ó éileamh a dhéanamh i leith infheistíocht chosúil don bhliain chánach 2007. Bhí sé beartaithe aige dul ar scor i mí Lúnasa 2008.

D'infheistigh an gearánaí dhá shuim de €13,000 an ceann i gcuntais choigiltis phearsanta scoir (PRSA) le dhá dhíoltóir PRSA mór le rá sa bhliain 2007.

Cheannaigh sé an dá AVC chun go ndéanfaí a aisíocaíochtaí ábhartha cánach a bhí dlite a phróiseáil i ndáil le cáin na bliana 2006.

Bhain sé de thátal as go bhféadfaí sin a dhéanamh ón eolas a thugtar in “**Treoir**

maidir le Cuntais Choigiltis Phearsanta Scoir”, treoir eolais arna foilsiú ag na Coimisinéirí Ioncaim ar a suíomh gréasáin. Luann sé in alt 2.7 den treoir: “**For example, contributions paid by 31 October 2003 may be claimed for the tax year 2002**” [Mar shampla, d'fhéadfaí ranníocaíochtaí a íoctar faoin 31 Deireadh Fómhair 2003 a éileamh don bhliain chánach 2002]. Leag an gearánaí béim air nár luadh dáta deiridh ar bith chun fógra a thabhairt do na Coimisinéirí Ioncaim faoi infheistíochtaí AVC, maidir leis an mbliain ina bhféadfaí iad a éileamh.

“Foireann an-lách sibhialta a chabhraigh liom m'fhadhb a mhaolá.”

An Gearána

Thug an gearánaí é féin an dá theastas AVC chuig na Coimisinéirí Ioncaim agus d'iarr sé orthu an faoiseamh ó cháin a leithdháileadh ar bhliain chánach na bliana 2006. Mar fhreagra air sin fuair sé Ráiteas Comhardaithe ÍMAT don bhliain 2006 ach níor ceadaíodh ach faoiseamh ó cháin maidir le ceann amháin den dá AVC. Tháinig sé chun solais ina dhiaidh sin gur ghlac na Coimisinéirí Ioncaim leis ag an am gur bhain an dá theastas leis an infheistíocht chéanna AVC. D'fhiosraigh sé é sin agus iarradh air a fhoirm P60 don bhliain 2007 a sholáthar ionas go bhféadfaí an faoiseamh ón dara AVC a thabhairt in aghaidh na cánach a bhí íoctha aige sa bhliain 2007. Dúirt na Coimisinéirí Ioncaim chomh maith gur earráid a bhí sa chinneadh faoiseamh a dheonú i ndáil le AVC amháin don bhliain 2006 agus tharraing siad siar an faoiseamh. Insíodh dó, ó tharla gur thug sé fógra do na Coimisinéirí Ioncaim faoin dá AVC tar éis 31ú Deireadh Fómhair 2007, nár mhór an faoiseamh ó cháin a bhí dlite a dheonú don

bhliain chánach 2007 de bharr go ndearnadh a éileamh tar éis an dáta ábhartha ar a bhféadfaí é a éileamh le cur in aghaidh cháin na bliana 2006.

Chreid an gearánaí gur chóir sochar an amhrais a thabhairt dó ó tharla nach dtagraítear i dTreoir na gCoimisinéirí loncaim maidir le PRSA gur gá fógra a thabhairt do na Coimisinéirí loncaim faoi dháta sonracha i ndáil le héileamh a dhéanamh ar aisíoc AVC go cúlghabhálach in aghaidh cháin na bliana roimhe. D'áitigh sé dá mba rud é go gceadófaí dhá AVC in aghaidh na cánach a d'íoc sé sa bhliain 2006, go bhféadfadh seisean infheistíocht chosúil inaisíoctha AVC a dhéanamh don bhliain chánach 2007.

Rinne na Coimisinéirí loncaim athbhreithniú ar an gcás tar éis do m'Oifig tuarascáil ar an gcás a iarraidh agus d'aontaigh siad go bhféadfaí an dá AVC a chur in aghaidh bhille cánach 2006 an ghearánaí agus d'fhágfadh sé sin go bhféadfadh sé éileamh cosúil bainteach AVC a dhéanamh do bhliain chánach 2007.

D'aontaigh na Coimisinéirí loncaim foclóir na treorach maidir le AVC a leasú agus cuireadh fáilte roimhe sin. D'aontaigh siad an seasamh a shoiléiriú maidir leis an gceanglas an faoiseamh cuí a éileamh ar nó roimh an 31ú Deireadh Fómhair an bhliain i ndiaidh na bliana lena mbaineann an t-éileamh chun éiginnteacht ar bith i measc cáiníocóirí a sheachaint agus chun an fhadhb chéanna a sheachaint amach anseo.

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaint Form

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaolmhara

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

Frequently Asked Questions

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

The Ombudsman and the Health Service Executive

The Ombudsman

- Impartial
- Independent
- A free service

Public Redress

Public Bodies and the Citizen

Getting it wrong and putting it right

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants

Caibidil a Cúig

Údaráis Áitiúla

5.1 Údaráis Áitiúla – Forléargas

Tá líon áirithe d'údaráis áitiúla agus réigiúnacha ag trí leibhéal i rialtas áitiúil na hÉireann. Is iad sin:

- i) ag leibhéal contae/cathrach: 29 comhairle contae, 5 chomhairle cathrach, 5 chomhairle buirge agus 75 comhairle baile,
- ii) ag leibhéal réigiúnach: comhordaíonn ocht n-údarás réigiúnacha roinnt de na gníomhaíochtaí contae/cathrach agus fochathrach; bíonn ról monatóireachta acu i ndáil le húsáid chistí struchtúracha AE,
- iii) dhá údarás réigiúnacha, ar a nglaoitear tionóil réigiúnacha, a bunaíodh i mí Iúil 1999 faoi na struchtúir nua don réigiúnú. Cuireann siad comhordú sholáthar na seirbhísí poiblí chun cinn ina réimsí, bainistíonn siad cláir nua réigiúnacha oibríochta sa Chreat Tacaíochta Pobail agus déanann siad monatóireacht ar an tionchar ginearálta a bhíonn ag cláir chúnaimh go léir an AE faoin gCreat Tacaíochta Pobail.

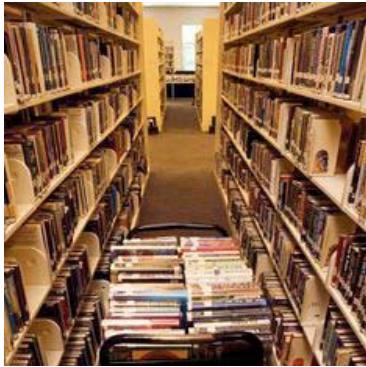
Ó tharla an ról a bhíonn ag údaráis áitiúla, an raon ábhar as a mbíonn siad freagrach agus an caidreamh dlúth a bhíonn acu le pobail áitiúla, is mó d'éifeacht ghlan a bhíonn ag an rialtas áitiúil ar shaol laethúil na ndaoine ná mar a bhíonn ag formhór na n-earnálacha eile sa chóras poiblí riaracháin. Toghtar go daonlathach é chomh maith. Seachas Dáil Éireann agus an Uachtaránacht, is é an t-aon institiúid amháin eile é ar a dtoghann na daoine go léir a chomhaltáí go díreach. Is ról ionadaíoch agus ról oibríochta araon a bhíonn ag an rialtas áitiúil dá bhrí sin agus é freagrach as raon seirbhísí.

*"In Uachtar"
An Gearána*

Is í an chomhairle thofa lucht cinnteoireachta an údaráis áitiúil a ghníomhaíonn de réir 'feidhmeanna forchoimeáda' mar a ghlaoitear orthu. Sainmhínítear feidhmeanna forchoimeáda le dlí agus sonraítear iad i roinnt mhaith de na hachtacháin. Is cinntí ar cheisteanna tábhachtacha beartais agus airgeadais a bhformhór (mar shampla buiséad bliantúil, plean forbartha, fodhlíthe a ghlacadh). Dílsítear bainistiú laethúil an údaráis áitiúil, lena n-áirítear ceisteanna foirne, ar phríomhfheidhmeannach lánaimseartha – ar a nglaoitear an bainisteoir contae nó cathrach. Comhlíonann an bainisteoir agus/nó an fhoireann ar a dtarmlichtear feidhmeanna "feidhmeanna feidhmiúcháin" mar a ghlaoitear orthu – áirítear leis na feidhmeanna seo i ndáiríre stiúradh laethúil an údaráis de réir pharaiméadair bheartais arna gcinneadh ag an gcomhairle. Meastar gur feidhm fheidhmiúcháin feidhm ar bith de chuid údaráis áitiúil nach sonraítear le dlí mar fheidhm fhorchoimeáda. Tá dhá ghné dá bhrí sin i ngné dleathach údaráis áitiúil, comhairle thofa an údaráis, agus an bainisteoir agus roinntear an fhreagracht as feidhmeanna an údaráis áitiúil a fheidhmiú eatarthu. Mar sin féin feidhmítear na feidhmeanna go léir, de réir an dlí, thar ceann an údaráis áitiúil cibé an í an chomhairle tofa nó an bainisteoir contae/cathrach a fheidhmíonn iad.

Freagrachtaí na n-údarás áitiúil:

- Tithíocht,
- Pleanáil,
- Bóithre,
- Soláthar uisce & séarachas,
- Dreasachtaí & rialuithe forbartha,
- Cosaint an chomhshaoil, lena n-áirítear aibhneacha, lochanna, aer & torann,
- Áiseanna áineasa agus conláistí,
- Leabharlanna,
- Seirbhísí dóiteáin, agus
- Clár na dtoghthóirí.



5.2 Cásanna Roghnaithe

5.2.1 Cúitíonn an Chomhairle agóideoir pleanála as mainneachtain an cinneadh a chur in iúl

Rinne lánúin agóid i gcoinne iarratas pleanála agus fuair siad admháil ó Chomhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin. Rinne an chomhairle cinneadh chun cead pleanála a dheonú ach theip orthu fógra a thabhairt don lánúin maidir lena gcinneadh. Nuair a d'fhiosraigh siad sin leis an gcomhairle agus nuair a fuair siad amach gur deonaíodh an cead pleanála bhí an dáta caite agus é taobh amuigh den spriocdháta reachtúil chun achomharc a dhéanamh chun an Bhoird Phleanála. Rinneadh an cinneadh an tseachtain roimh an Nollaig – earráid a rinne comhalta foirne gan cuimhneamh air i dtréimhse a bhí an-ghnóthach dar leis an gcomhairle. Cé gur admhaigh an chomhairle gur theip orthu fógra a thabhairt don lánúin agus gur ghabh siad a leithscéal faoin earráid riaracháin, luaigh siad nárbh ann d'aon ní a d'fhéadfadh siad a dhéanamh chun leigheas a fháil ar na hiarmhairtí a bhain leis an mainneachtain.

Mholamar go ndéanfaí €1,000 de chúiteamh leis an lánúin agus d'aontaigh an chomhairle leis an tsuim sin mar réiteach iomlán agus deiridh lena n-áireofaí táille an agóideora agus táillí dlí ar bith a d'fhéadfadh a bheith ann.

Dúirt an chomhairle gur cuireadh seiceálacha breise le lámh i bhfeidhm chun a chinntiú nach ndéanfaí an cineál earráide seo an athuir.

"Míle buíochas as do chúnaimh maidir le Comhairle Contae (potaí bláthanna). Tháinig an lucht curtha bláthanna - ag fanacht ar an mbonn atáim anois. Go raibh maith agat."
An Gearána

5.2.2 Sáraíonn Comhairlí an t-údarás atá acu maidir le ceadanna páirceála do chónaitheoirí

Bunaíodh téama mo Thuarascála Bliantúla anuraidh ar cheist amháin viz. mainneachtain chomhlachtaí poiblí gníomhú go cuí de réir an dlí agus de réir rialacha agus rialacháin ar bith eile. Thagair mé don ghá go mbunófaí na cinntí a dhéanann státseirbhísigh go laethúil ar chineál éigin údaráis, cibé an údarás reachtúil nó eile é. Thug mé breac-chuntas ar líon áirithe cásanna inar léiríodh gur fheidhmigh comhlachtaí poiblí aonair a n-údarás go míchuí nó go héagórach, gur sháraigh siad an t-údarás a bhí acu, nó go deimhin, nach raibh an t-údarás acu an gníomh a ndearnadh gearán faoi a ghlacadh.

Bhí an dá chás shuimiúla seo a leanas sa réimse seo faoi chaibidil ag m'Oifig anuraidh:

Comhairle Cathrach Chorcaí

Rinneadh roinnt gearán liom i gcoinne Chomhairle Cathrach Chorcaí i ndáil lena ndiúltú ceadanna páirceála cónaitheoirí a dheonú do chónaitheoirí a chónaigh i gcoimpléisc éagsúla árasán sa chathair ar na forais go raibh páirceáil phríobháideach den tsráid ar fáil dóibh. Ba é beartas na comhairle go riartar an Scéim um Chead Páirceála do Chónaitheoirí de réir na bhfodhlíthe páirceála a cuireadh i ngníomh i mí Iúil 2005 agus nach ndéantar foráil iontu do pháirceáil den tsráid do chónaitheoirí forbairtí ilchuspóireacha. Tar éis dom na fodhlíthe ábhartha a scrúdú, bhí mé den tuairim nár thacaigh siad le beartas na comhairle agus d'iarr mé ar an gcomhairle athbhreithniú a dhéanamh ar an ábhar. Ghlac an chomhairle leis gurbh ann do roinnt neamhréireanna idir a bhfodhlíthe páirceála agus an beartas arna ghlacadh ag an gcomhairle agus d'aontaigh siad a mbeartas a leasú chun ceadanna páirceála a eisiúint ar chónaitheoirí árasán. Cuireadh in iúl do na gearánaithe dá bhrí sin gur chóir dóibh teagmháil a dhéanamh leis an gcomhairle an athuair maidir leis na ceadanna páirceála.

Comhairle Baile Thrá Lí

Dhiúltaigh Comhairle Baile Thrá Lí cead páirceála cónaitheora do chónaitheoir de bharr go raibh cead faighte ag duine eile den teaghlach agus gurb é beartas na comhairle nach n-eiseofaí ach cead amháin an teaghlach.

Tharraing atur na comhairle siar an toghairm ar lá na cúirte ó tharla *“there was no reasonable prospect of success on the matter, no legal basis for the practice of restricting one permit per dwelling, and any such practice operated by Tralee Town Council is contrary to the provisions of the bye-laws”* [nár bh ann d’ionchas réasúnach ar bith go n-éireodh leo ar an ábhar, nach raibh bonn dlí ar bith leis an gcleachtas maidir le teorainn cead amháin an teaghlach a chur i bhfeidhm agus go bhfuil cleachtas ar bith den sórt arna oibriú ag Comhairle Baile Thrá Lí contrártha le forálacha na bhfodhlíthe].

“Ba chóir tionchar éigin smachtbhanna a bheith ag Oifig an Ombudsman i gcoinne státseirbhísigh, i gcás go gcinntear trí imscrúdú a dhéanamh ar chás, gur bhain an státseirbhíseach mí-úsáid as a phost/a post chun gníomhú i gcoinne duine aonair”.

An Gearána

Lean an chomhairle mar sin féin teorainn cead páirceála amháin an teaghlach a chur i bhfeidhm agus lean siad ag eisiúint fíneálacha páirceála ar chónaitheoirí as páirceáil sa cheantar gan cead/diosca páirceála bailí a thaispeáint.

Tar éis plé le m’Oifig, d’aontaigh an chomhairle nár thacaigh a bhfodhlíthe leis an gcleachtas a bhí i bhfeidhm acu agus chuaigh siad i mbun a gcleachtais a athrú. D’aontaigh siad:

- i)** Mo ghearánaí a chúiteamh i ndáil le táille dlí ar bith a toibhíodh,
- ii)** Ceadanna breise a eisiúint ar chónaitheoirí cáilithe, agus
- iii)** Gan toghairm a eisiúint i ndáil le fíneálacha tráchta sa chás seo.

Chuir an chomhairle in iúl go raibh beartaithe acu athmheasúnú a dhéanamh ar

a bhfodhlíthe agus fodhlíthe leasaithe agus cothrom le dáta a chur faoi bhráid comhairliúchán poiblí ar mhaithe le líon áirithe ceisteanna a shoiléiriú.

5.2.3 Diúltú comhairle deontas do dhaoine faoi mhíchumas a íoc leasaithe - €17,202 íoctha

Dhiúltaigh Comhairle Contae Phort Láirge deontas do dhaoine faoi mhíchumas a íoc le fear ar thrí chúis:

- 1) Ó tharla gur sháraigh ioncam an iarratasóra, €37,272, an teorainn nua €32,000 níor cháiligh sé do dheontas.

Rinne m’Oifig na pointí seo a leanas:

- i. Tugadh an teorainn ioncaim isteach ar an 10 Márta 2003. Cuireadh isteach iarratas an ghearánaí ar an 5 Márta 2003 sular tugadh isteach an teorainn ioncaim. Chuir an chomhairle dáta na scéime nua siar go dtí an 1 Eanáir 2003, agus ar an tslí sin d’airbheartaigh siad nach gcáileodh a iarratas,
 - ii. Tá toimhde sa dlí i gcoinne éifeacht chúlghabhálach a thabhairt do rialacha nó do reachtaíocht ag a mbeidh d’éifeacht go ndéanfaí duine a phionósú, agus
 - iii. Go raibh an cinneadh dáta na scéime nua a chur siar go dáta roimh an 10 Márta 2003 **ultra vires** i gcoinne chumhacht na comhairle.
- 2) B’iarratas neamhbhailí a bhí ann go dtí gur cuireadh isteach deimhniú cánach ar an 18 Márta 2003 agus dá bhrí sin níorbh iarratas bailí a bhí ann go dtí tar éis don teorainn nua ioncaim a bheith tugtha isteach.

Rinne m’Oifig na pointí seo a leanas:

- i. Foráiltear sa scéim deontas do dhaoine faoi mhíchumas i ndáil le beartas imréitigh chánach – nach n-íocfar deontas do dhaoine faoi mhíchumas go dtí go soláthraíonn an t-iarratasóir ar an deontas a uimhir nó a huimhir thagartha chánach agus sonraí dá cheantar/dá ceantar cánach agus ráiteas

go bhfuil a chúrsaí nó a cúrsaí cánach in ord, ar feadh a eolais/a heolais, do Chomhairle Contae Phort Láirge, agus

- ii. Is cosúil gurb é atá riachtanach go mbeadh cúrsaí cánach an iarratasóra in ord tráth a mbeadh íocaíocht an deontais dlite.

- 3)** Cheannaigh gearánaithe teach ar léir nach raibh sé feiliúnach agus iad go hiomlán ar an eolas faoi mhíchumas agus na riachtanais speisialta lena mbainfeadh.

Rinne m'Oifig na pointí seo a leanas:

- i. Ní ann do shrian ar bith sa scéim trí nach bhféadfadh duine teach a cheannach, cibé an teach nua nó seanteach é, agus iarratas a dhéanamh ar dheontas do dhaoine faoi mhíchumas ina dhiaidh sin chun mionathrú a dhéanamh ar an teach sin, agus
- ii. D'fhéadfadh nárbh fhéidir i gcónaí teach nua a bheadh curtha in oiriúint do riachtanais duine faoi mhíchumas a cheannach.

D'athbhreithnigh an chomhairle an cás agus chinn siad go n-íocfaí deontas €17,202.90.

5.2.4 Athrú ar an mbeartas maidir le rochtain ar shaoráidí athchúrsála do thiarnaí talún maoiné ar cíós

Dhiúltaigh Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin rochtain a thabhairt d'fhear ar shaoráidí athchúrsála ar na forais gur 'dramhaíl tráchtála' a bhí sa dramhaíl. Bhí an fear ag tarraingt ábhair throma dramhaíl teaghligh chuig saoráidí athchúrsála ina charr príobháideach agus ina leantóir, chun cúnamh a thabhairt do thionóntaí ina mhaoine ar cíós. Threoraigh an chomhairle é chuig saoráid eile, a bhí

"Is Státseirbhíseach ar scor mé (Príomh-Oifigeach Cúnta) arbh éigean dom déileáil leat ar líon áirithe uaireanta i mo chumas oifigiúil agus bhí a fhios agam go bhfaighfeá réiteach ar m'fhadhb!"

An Gearána

tamall eile as láthair, agus ina raibh an íostáille cúig huaire níos airde ná an táille chuig an tsaoráid inar diúltaíodh rochtain dó agus inar lú, dar leis, an caighdeán scartha ó thaobh a bheith oiriúnach don chomhshaol.

Ba í an chúis a thug an chomhairle gan cead isteach a thabhairt dó gur i gcomhair úsáid chustaiméirí cónaithe amháin an ceadúnas don ionad athchúrsála. Gnó tráchtála an t-aicmiú a rinne siad ar na hárasáin agus mheas siad gur ‘dramhaíl tráchtála’ seachas ‘dramhaíl teaghlaigh’ an dramhaíl a bhain leo. Dúirt an chomhairle leis, áfach, go bhféadfadh na tionóntaí an tsaoráid a úsáid iad féin, dá mba mhian leo.

Sainmhínítear dramhaíl tráchtála in Alt 5 den Acht um Bainistiú Dramhaíola 1996, mar *“waste from premises used wholly or mainly for the purpose of a trade or business or for the purposes of sport, recreation, education or entertainment but does not include household, agricultural or industrial waste”*.

Ghlac an chomhairle leis go raibh Alt 5(1) den Acht um Bainistiú Dramhaíola, 1996, á shárú acu ó tharla nár thóg siad dramhaíl a tháinig as foinse teaghlaigh agus luaigh siad gur glacadh an beartas seo de bharr srianta ar acmhainní.

Nuair a labhair m’Oifig leis an gcomhairle faoi ghlac siad leis nár chuir an chomhairle an pobal ar an eolas go cuí faoina mbeartas – bheartaigh siad doiciméad beartais a chur i dtoll a chéile chun aghaidh a thabhairt ar na heasnaimh ar leag an gearán seo béim orthu.

Ag brath ar fhorfheidhmiú an bheartais seo, luaigh siad go raibh siad sásta cead a thabhairt don ghearánaí úsáid a bhaint as an tsaoráid chun dramhaíl teaghlaigh a thiocthadh as a maoine ar cíos a dhiúscairt, ar an gcoinníoll go n-íocfaí na táillí cuí geata a bheadh i bhfeidhm gach aon uair a thabharfadh sé cuairt ar an tsaoráid.

“Lorg mé faisnéis ó rannóg pleanála na comhairle contae 3 huaire agus murach an chabhair a fuair mé uaire ní bhfaighinn an fhaisnéis a bhí uaim. Mar atá ráite ag roinnt daoine liom “is fusa fuil a bhaint as tomapa ná faisnéis a fháil ó rannóg pleanála”.
An Gearána

Bhreithnigh m’Oifig gur thoradh fabhrach ar an ngearán a bhí ann agus chomh maith leis sin athraíodh beartas na comhairle de thoradh na n-easnamh ar leagadh béim orthu sa chás seo.

5.2.5 Ceadaítear do bhean bhreacaosta iarratas a dhéanamh ar a teaghais ón gcomhairle a cheannach tar éis í a bheith diúltaithe

Dhiúltaigh Comhairle Baile An Inbhir Mhóir iarratas ó bhean bhreacaosta chun a teaghais a cheannach. Leithdháladh tionóntacht ar theach aon seomra codlata uirthi breis is 30 bliain roimhe sin. Bhí sí 55 bliain d’aois ag an am agus chónaigh sí lena hiníon óg. Rinne sí fiosrúcháin in imeacht na mblianta chun a teaghais a cheannach ach chuir an chomhairle in iúl di go raibh beartas daingean i bhfeidhm acu inar cuireadh cosc ar theaghaisí aon seomra codlata a dhíol. Cuireadh ar an eolas í gur aontaigh an chomhairle teaghais chosúil a dhíol agus scríobh sí chuig an gcomhairle sa bhliain 2001 agus rinne sí tagairt don díolachán sin agus rinne sí iarratas ar a teaghais a cheannach. Mar fhreagra air sin luaigh an chomhairle nach bhféadfaí an teaghais a cheannach faoin scéim cheannaigh an tionóntaí ó tharla gur ‘árasán ar léas’ a bhí sa teaghais. D’ardaigh a mac an cheist arís sa bhliain 2006 agus cuireadh ar an eolas é, d’ainneoin gur aontaigh an chomhairle teaghais chosúil a dhíol san am a caitheadh, nach raibh an cinneadh sin de réir ghnáthbheartas na comhairle. Luaigh an chomhairle nár áiríodh teaghaisí beaga ina scéim cheannaigh ag tionóntaí agus go ndearna siad iarracht teaghaisí beaga den chineál a choinneáil ina stoc chun freastal ar riachtanais tithíochta daoine breacaosta. Chinn m’Oifig na nithe seo a leanas tar éis dúinn an cás seo a ghlacadh:

“Ceapaim go raibh an tseirbhís atá á chur ar fáil ag Oifig an Ombudsman go hiontach ar fad ó thuís go deireadh. Ar an iomlán bhí mé thar á bheith sásta. Go raibh maith agat”.
An Gearána

- Cé gur chuir an chomhairle síos ar an teaghais mar ‘árasán ar léas’ níorbh árasán a bhí i dteaghais an ghearánaí.

- Dearadh an cineál teaghaise arna háitiú ag an ngearánaí chun cóiríocht a chur ar fáil do dhaoine single agus do dhaoine breacaosta araon agus cuireadh cóiríocht ar fáil iontu chomh maith do lánúineacha óga gan chlann,
- Ba léir nár dearadh an teaghais go sonrach chun cóiríocht a chur ar fáil d'aon duine breacaosta amháin nó do níos mó ná aon duine breacaosta amháin, agus
- Níl foráil sa scéim cheannaigh ag tionóntaí arna glacadh ag an gcomhairle gan teaghaisí beaga a thabhairt san áireamh sa scéim.

D'iarr mé go ndéanfadh an chomhairle athbhreithniú ar a gcinneadh agus d'aontaigh an chomhairle an cheist a bhreithniú agus cheadaigh siad don ghearánaí ina dhiaidh sin iarratas a dhéanamh chun a teach a cheannach.

5.2.6 Ní bhíonn fógraí ar láithreacha pleanála dleathach má chrochtar iad ar gheataí a bhíonn ar oscailt

Rinneadh gearán i ndáil le cinneadh Chomhairle Contae Thiobraid Árann Theas chun cead pleanála a fhaomhadh maidir le forbairt mhór i gcás gur crochadh na fógraí láithreáin ar gheataí a d'fhágtaí ar oscailt go rialta i rith an lae. Rinne an gearánaí an argóint nach gcomhlíonann fógraí láithreáin ar gheataí a fhágtar ar oscailt an dlí pleanála. Ceann de chuspóirí na bhfógraí láithreáin is ea go dtabharfaí achoimre ar an bhforbairt bheartaithe do chónaitheoirí áitiúla agus do dhaoine a bhíonn ag dul thar an bhforbairt chun cur ar a gcumas tuairimí a chur faoi bhráid an údaráis phleanála. Foráiltear sa dlí pleanála i ndáil le fógraí láithreáin gur gá do na fógraí a bheith inléite ag daoine a úsáideann an bóthar poiblí. Rinne an gearánaí an argóint nach gcomhlíonann fógraí láithreáin ar gheataí a fhágtar ar oscailt an dlí. D'aontaigh m'Óifig le dearcadh an ghearánaí. Tar éis na hidirghabhála uainne, d'aontaigh an chomhairle ar deireadh nár chomhlíon fógraí láithreáin ar gheataí oscailte na riachtanais ó thaobh an dlí de agus chuir siad comhairle ar a gcigirí gur chóir é a fhógairt gur iarratas neamhbhailí iarratas pleanála i gcás go gcrochtar an fógra láithreán ar gheata oscailte. Leasaigh siad an 'Treoir Phleanála' atá acu, agus thug an Bord Seirbhísí Bainistíochta Rialtais Áitiúil fógra d'óifigigh phleanála sna húdaráis phleanála go léir, dá bhrí, tar éis fógra a bheith tugtha don Bhord maidir le tráchtairreachtaí an Ombudsman.

5.2.7 Bronntar €2,000 de dheontas do dheisiúcháin riachtanacha ar ghearánaí chun díon a dheisiú

Dhiúltaigh Comhairle Contae na hIarmhí iarratas ar Dheontas do Dheisiúcháin Riachtanacha (ERG) ó phinsinéir. Ceapadh an ERG chun cúnamh a thabhairt do dhaoine breacaosta damáiste dá dtithe a dheisiú.

Dhiúltaigh an chomhairle an t-iarratas ar an mbonn seo a leanas:

- 1) Ní raibh na daoine go léir a bhí ina gcónaí sa teaghais níos sine ná 65 bliain d'aois (ba 68 bliain d'aois a bhí an gearánaí tráth a ndearnadh an t-iarratas, ach ag an am ba 62 bliain d'aois a bhí a bhean a raibh pinsean easláine á fháil aici),
- 2) Rinne an t-iarratasóir an obair gan faomhadh a bheith faighte roimh ré ón gcomhairle, agus
- 3) Níor chloígh an obair dheisiúcháin ar an díon leis na rialacháin foirgníochta.

Tar éis an gearán a scrúdú chuir m'Oifig na pointí seo a leanas ar a súile don chomhairle:

- 1) Cé go luaitear i scéim na comhairle nár mhór do na daoine go léir a chónaíonn leis an iarratasóir a bheith 65 bliain d'aois ar a laghad, ní leagann na rialacháin a rialaíonn an scéim srian ar bith ar aois – tagraítear i scéimeanna údarás áitiúil eile gur gá an '60 bliain' a bheith caite ag iarratasóirí agus ag cónaitheoirí,
- 2) Ní dhearnadh tagairt ar bith ar an bhfoirm iarratais ná ar an treoirnóta a chuaigh leis an scéim ERG gur ghá faomhadh a fháil roimh ré, agus
- 3) Sholáthair an gearánaí fianaise neamhspleách gur chomhlíon an díon na rialacháin foirgníochta.

Rinne an chomhairle a gcinneadh a athbhreithniú tar éis na hidirghabhála uainne agus bhronn siad deontas €2,000 ar an ngearánaí.

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaints

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaolmhara

Complaint Form

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh

Frequently Asked Questions

Carbaidil a Se

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

The Ombudsman and the Health Service Executive

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

Public

Redress

Public Bodies and the Citizen

Getting it wrong and putting it right

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants



Office of the Ombudsman

Seirbhísí Leasa Shóisialaigh, Sláinte agus Sóisialta Pearsanta



6.1 An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh – Forléargas

Is í An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh atá freagrach as beartais um chosaint shóisialta agus um chuimsiú sóisialta a cheapadh agus a fhorfheidhmiú a chuireann ar chumas daoine trí bhíthin ioncaim agus tacaí eile a bheith rannpháirteach ar bhealach deimhneach sa tsochaí. Is í an roinn atá freagrach as raon de thimpeall is 50 scéim um árachas sóisialta agus um chúnamh sóisialta a sholáthar, lena n-áirítear foráil do dhífhostaíocht, tinneas, máithreachas, cúram, baintreacha, scor agus seanaois. Déantar íocaíochtaí le breis is 1.3 milliún duine gach seachtain. Ina theannta sin faigheann breis is 600,000 teaghlach íocaíocht mhíosúil sochar leanaí a thacaíonn le thart ar 1 milliún leanbh.

6.2 Cás Roghnaithe

6.2.1 Riaráistí €8,600 daingnithe d'iarratasóir ar an scéim Liúntais um 'Fhilleadh ar an Obair' - an cinneadh gan liúntas trí bliana a dheonú leasaithe

Rinne fear teagmháil le m'Oifig faoi chinneadh na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh diúltú dá iarratas ar Liúntas um Fhilleadh ar an Obair (BTWA). Má bhíonn íocaíochtaí leasa shóisialaigh áirithe á bhfáil ag duine, d'fhéadfadh an BTWA d'fhostaithe an cúnamh airgeadais a theastaíonn ón duine chun filleadh ar an obair a chur ar fáil. Faoin scéim, is féidir le duine sciar dá íocaíocht leasa shóisialaigh a choinneáil ar feadh 3 bliana agus ní gá cáin ná árachas sóisialta pá-choibhneasta (ÁSPC) a íoc air.

*"Tamall de bhlianta ó shin bhí mé ag feitheamh ar feadh 18 mí ar airgead a fháil ar ais ó na Seirbhísí Leasa Shóisialaigh. Ghlaoigh mé ar an Ombudsman aon uair amháin agus íocadh liom é an tseachtain dár gcionn."
An Gearána*

Cuirtear i bhfeidhm é ar bhonn céatadáin – coinnítear 75% den íocaíocht sheachtainiúil leasa shóisialaigh don chéad bhliain, 50% don dara bliain agus 25% don tríú bliain. Ag brath ar an ioncam cáilithe, d'fhéadfadh an duine sochair thábhachtacha thánaisteacha a choinneáil ar feadh 3 bliana chomh maith amháin an cárta liachta, liúntas breosla nó cíosanna difreálacha.

Bhí pinsean easláine á fháil ag mo ghearánaí ón roinn ar feadh roinnt blianta sula ndearna sé a iarratas ar an BTWA. Líon sé a iarratas go gairid tar éis dó tosú i bhfostaíocht agus chuir sé litir óna fhostóir ar fáil inar leagadh amach téarmaí a chonartha fostaíochta. Luadh sa litir seo go raibh sé ar conradh chun idir 18 agus 30 uair oibre a dhéanamh sa tseachtain le linn a thréimhse promhaidh. Dhiúltaigh an roinn an t-iarratas ar an mbonn go luaitear i gceanglais na scéime d'fhostóirí gur gá dóibh obair a thairiscint i gcomhair 20 uair oibre in aghaidh na seachtaine ar a laghad, gur gá gur post leanúnach agus inbhuanaithe an post agus go dtabharfadh an fhostóir tiomantas go mairfeadh an post ar feadh bliana ar a laghad.

D'iarr an fear go ndéanfaí athbhreithniú ar an gcinneadh agus chuir sé faisnéis bhreise

i bhfoirm duillíní pá agus cóip den chonradh nua buan a bhí aige lena fhostóir isteach. Fuair sé an conradh seo tar éis dó a thréimhse phromhaidh a chríochnú. Rinne an roinn athbhreithniú ar an gcás ach chinn siad gur chóir seasamh leis an gcinneadh an t-iarratas a dhiúltú ar an mbonn nach mór íostiomantas oibre 20 uair sa tseachtain gach seachtain ar feadh bliana a thairiscint chun bheith cáilithe faoin scéim. Ghlac an roinn leis gur chomhlíon sé ceanglais na scéime faoi théarmaí a chonartha nua ach gur coinníoll sa scéim gur chóir cloí leis na ceanglais ó thús na fostaíochta. Rinne ionadaí poiblí a thuilleadh ionadaíochta thar a cheann ach níor athbhreithníodh an cinneadh.

Fuair mé comhad na roinne nuair a bhí scrúdú á dhéanamh agam ar an ngearán. Ón scrúdú a rinne mé ba chás liom go bhféadfadh an gearánaí, agus daoine eile a chuirfeadh isteach ar BTWA, ar ghá dóibh tréimhse phromhaidh a dhéanamh ag tús a gconartha fostaíochta, a bheith faoi mhíbhuntáiste mar thoradh ar an mbealach a chaitheann an roinn le tréimhsí fostaíochta den sórt.

Agus é seo ar intinn agam, d'iarr mé ar an ngearánaí faisnéis a fháil óna fhostóir ina leagfaí amach uaireanta na fostaíochta mar a bhí i ndáiríre a rinne sé leo ón dáta ar thosaigh sé an fhostaíocht. Soláthraíodh an ráiteas agus taispeánadh ann gur oibrigh sé breis is 20 uair gach seachtain seachas seachtain áirithe amháin ón dáta ar thosaigh sé san fhostaíocht go dtí an dáta ar tugadh post buan dó. Ar bhonn na faisnéise sin, scríobh mé chuig an roinn chun a fháil amach cibé ar leor an scóip a thug an fhaisnéis nua seo dóibh chun an cinneadh a rinne siad BTWA a dhiúltú don fhear a leasú.

Scrúdaigh an roinn m'aighneacht agus rinne siad athbhreithniú an athuir ar iarratas an fhir dá toradh agus chinn siad go raibh an fear i dteideal BTWA a fháil ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta ar tugadh post buan dó. Dúirt an roinn i gcás nach gceadaítear éileamh de bharr nach post inbhuanaithe an post, gur féidir BTWA a cheadú ina dhiaidh sin más rud é go ndéantar post buan den phost. Fuair an fear breis is €8,600 i riaráistí.

6.2.2 Faigheann drámadóir/ rannpháirtí den nuachtán áitiúil pinsean neamhranníochach tar éis athbhreithniú maoinne ar theach i gcomhúinéireacht - riaráistí €37,954 íochta

Chuaigh fear i dteagmháil le m'Oifig tar éis don roinn pinsean neamhranníochach Stáit a dhiúltú. Ba shuim bheag as dleachtanna ó dhrámaí agus as bheith ag scríobh do

nuachtán áitiúil a ioncam. Ó tharla, áfach, gur fágadh teach na muintire le huacht aige féin agus ag a dheartháir, atá fós ina chónaí sa teach, glacadh an teach san áireamh mar mhaoin nuair a bhí a theidlíocht don íocaíocht á meas. Mar thoradh air sin, mhaígh an roinn nach raibh sé i dteideal pinsean neamhranníocach ón Stát ós gur sháraigh a mhaoin an teorainn reachtúil a cheadaítear. Cé go ndearna an gearánaí achomharc i gcoinne an chinnte seo, diúltaíodh an t-achomharc ar an bhforas go raibh an teach le díol ar an margadh agus dá réir sin go ndearnadh é a mheas go cuí ó tharla go raibh an mhaoin i gcomhúinéireacht. Tráth a raibh an gearán á dhéanamh le m'Oifig, áfach, bhí an teach fós gan díol. Faoi na rialacháin leasa shóisialaigh, ní bhíonn dara teach inmheasúnaithe mar mhaoin i gcomhair íocaíochtaí leasa shóisialaigh i gcás nach mbíonn sé in úsáid go pearsanta nó nach mbíonn a theachtadh ag an duine atá ag éileamh na híocaíochta agus nó,

- i) go ndéanann an duine é a infheistiú nó go mbaineann an duine úsáid bhrabúsach as ar bhealach eile seachas sin nó,
- ii) go mbeifí ábalta é a infheistiú nó úsáid bhrabúsach a bhaint as, cé nach bhfuiltear á infheistiú ná ag baint úsáid bhrabúsach as.

D'iarr mé ar an roinn athbhreithniú a dhéanamh ar a gcinneadh ar an bhforas go raibh ceart dleathach cónaitheachta i dteach na muintire ag an mbeirt deartháir ó tharla iad a bheith i gcomhúinéireacht. Ba í an chúis a thug mé nach bhféadfaí úsáid bhrabúsach a bhaint as an teach go dtí go ndíolfaí é d'ainneoin go raibh an mhaoin le díol ar an margadh de bharr cearta dleathacha an áititheora reatha, a dheartháir. Tá áthas orm a rá go ndearna an roinn scrúdú an athuir ar an éileamh agus gur chinn siad, tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar imthosca áirithe an cháis, chomh fada is nach ndíolfaí teach na muintire, nár chóir féachaint air mar mhaoin agus measúnú á dhéanamh ar theidlíocht an ghearánaí do phinsean neamhranníocach ón Stát. D'fhág sin gur bronnadh pinsean €212 sa tseachtain ar an ngearánaí ó mhí Feabhra 2008 agus gur íocadh riaráistí €37,954.00 leis.

6.2.3 Pinsean Ranníocach an Stáit ardaithe ag an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh 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

Bíonn de chosúlacht air ar uairibh ar an gcéad fhéachaint nach mbíonn cúis ag an ngearánaí ach nuair a dhéantar scrúdú agus nuair a fhaightear faisnéis níos mine

"bhfuil foireann an-chumasach, ba chiontach leis an moill. Ba mhaith an taithí a bhí agam sa tréimhse 12 mí go háirithe ós gur cuireadh stádas mo ghearáin in iúl dom go pearsanta. Gné den tseirbhís í a bhfuil moladh tuilte aici. Tharla sé nárbh éileamh ábhartha an t-éileamh a rinne mé ar shochair dhícheadaithe ó tharla gur leor na stampaí a bhí agam ar aon nós chun teidlíocht iomlán sochair a chinntiú. Ach ba í Oifig an Ombudsman, áfach, a d'aithin agus a rinne an fhéic sin a thairfeadadh."

An Gearána

d'fhéadfadh sé go mbeadh údar maith ag an ngearánaí. Ba é sin an cás leis an ngearán ó fhear nach raibh sásta gurb é leathráta an phinsin Stáit (ranníocach) amháin a bhronn an roinn air cé gur chreid seisean go raibh sé i dteideal íocaíochta ag ráta níos airde.

Bhronn an roinn an pinsean ag an leathráta de bharr gur 13 ranníocaíocht ar an meán in aghaidh na bliana na ranníocaíochtaí árachais shóisialaigh a rinne an fear; dá mba 15 ranníocaíocht nó níos mó a bheadh déanta aige ar an meán in aghaidh na bliana bheadh sé i dteideal an ráta pinsin níos airde. Ba chosúil ón scrúdú a rinneadh ar a chomhad pinsin go raibh an ceart ag an roinn sa tatal a bhain siad as an gcás. Ag gabháil don fheirmeoireacht a bhíodh an gearánaí ar feadh seal mór dá shaol oibre cé go raibh roinnt ranníocaíochtaí árachais shóisialaigh déanta aige chomh maith mar fhostaí. De réir thaifid na roinne d'oibrigh sé mar fhostaí den chéad uair sa bhliain

1957. Mar sin féin, bhí bearnaí suntasacha ina thairfead árachais shóisialaigh sa tréimhse idir 1958 agus 1967, agus ní raibh tairfead ar bith d'árachas sóisialach, ranníocaíochtaí íoctha ná ranníocaíochtaí curtha chun sochair idir 1968 agus 1993. Thosaigh an fear sa bhliain 1993 ag íoc árachas sóisialach féinfhostaithe agus lean sé air go dtí an bhliain sular imigh sé ar scor sa bhliain 2003.

Rinne an fear achomharc i gcoinne an chinnte ar an mbonn, mar ba léir dósan, nach raibh taifead ag an roinn ar roinnt tréimhsí fostaíochta (lena n-áirítear féinfhostaíocht idir 1988 agus 1993). Níor éirigh leis an achomharc seo áfach. On scrúdú a rinne m’Oifig ar an gcomhad ina dhiaidh sin, bhí mé sásta nach raibh an cineál fostaíochta dar thagair an fear inárachaithe faoin reachtaíocht leasa shóisialaigh. Ghlac mé go háirithe le seasamh na roinne nach raibh tréimhse féinfhostaíochta idir 1988 agus 1993 inárachaithe ó tharla gur íocadh cúnamh dífhostaíochta/sealbhóra bhig leis sa tréimhse sin. De réir a chuma, ba chosúil go raibh an seasamh ceart glactha ag an roinn. Chinn mé, áfach, scríobh ag an ngearánaí agus an fhaisnéis a bhí ar fáil a leagan amach agus d’iarr mé air an bhféadfadh sé faisnéis bhreise ar bith a sholáthar ionas go mbeadh údar lena thuilleadh scrúdú a dhéanamh ar a chás.

Sa fhreagra a thug sé, thug an fear mionsonraí faoi thréimhse bhreise fostaíochta agus chomh maith leis sin faoi thréimhsí eile ina bhfuair sé íocaíochtaí dífhostaíochta. Tréimhsí roimh an mbliain 1957 ab ea iad agus ba sa bhliain sin a thosaigh sé san árachas sóisialach den chéad uair de réir thaifid na roinne. Tháinig na mionsonraí a thug sé de na suimeanna íocaíochta dífhostaíochta a fuarthas leis an uasráta sochar dífhostaíochta iníochta ag an tráth sin. D’fhág sin go bhféadfadh go raibh an fear ar fostú inárachaithe roimh 1957, ó tharla go mbraithfeadh íocaíocht sochar dífhostaíochta ar íoslíon “stampáí” árachais shóisialaigh a bheith íochta aige sula ndéanfaí éileamh. Cuireadh leis an bhféidearthacht sin de bharr gur raibh a fhios gur fhág an gearánaí an scoil, mar a rinne go leor dá ghlúin, tar éis na bunscoile ach go raibh an 20 bliain caite aige sular taifeadadh a chéad fhostaíocht inárachaithe. Bhí údar lena thuilleadh fiosrúcháin a dhéanamh ó tharla gurbh é ba dhóiche de go raibh sé i bhfostaíocht idir 16 bliain d’aois agus 20 bliain agus mar gheall ar na mionsonraí a bhí tugtha aige anois. Dá réir sin, d’iarr mé ar an roinn imscrúdú a dhéanamh ar an bhféidearthacht go raibh an fear i bhfostaíocht inárachaithe roimh 1957 agus gur chóir ranníocaíochtaí sóisialacha a bheith íochta/nó curtha chun sochair don am sin.

Chinn an roinn tar éis di imscrúdú a dhéanamh go raibh an fear i dteideal 52 ranníocaíocht bhreise árachais shóisialaigh a bhronnadh air (idir ranníocaíochtaí íochta agus curtha chun sochair). Bhí d’éifeacht leis sin gur méadaíodh meán bliantúil an fhir go 15 ranníocaíocht a d’fhág go raibh sé i dteideal pinsin de 75% den ráta

iomlán ón dáta ar ar shroich sé 66 bliain d’aois. Fuair an fear breis is €18,000 riaráistí mar thoradh ar idirghabháil m’Oifige.

6.2.4 Éileamh ó shaoránaigh as tíortha eile AE ar shochar leanaí in Éirinn agus mar ba ghá don Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh seiceáil leis an tír bhunaidh maidir le cibé an bhfuil an sochar leanaí iníoctha cheana féin – moill ag fáil freagraí

I mí na Nollag 2008 chas m’oifigigh le hoifigigh ón roinn chun m’údar imní i ndáil leis an líon gearán a fuair mé le dhá bhliain roimhe sin nó mar sin a phlé maidir leis an moill fhada a bhain le héilimh shochair leanaí ón AE a phróiseáil. Tharla an mhoill seo ós gur tháinig méadú suntasach go tapa ar an líon éileamh ar shochar leanaí ón AE a bhí á dhéanamh agus gur ghá don roinn nósanna imeachtaí cuí a chur i bhfeidhm chun faisnéis a fháil ó na húdaráis i stáit eile an AE.

Is é dlí slándála sóisialaí an AE a rialaíonn teidlíocht an tsochair leanaí agus is ceist chasta í riarachán an dlí sin agus is féidir leis an riarachán sin a bheith mall. Is gá dom a admháil go raibh moill shuntasach sna hiarratais sin a phróiseáil agus go bhfuil an mhoill sin ann fós. Tar éis an chruinnithe le hoifigigh na roinne, áfach, is gá dom a admháil chomh maith gur ann do chúiseanna bailí gur tharla an mhoill seo i dtús báire agus gur riaráiste suntasach cásanna ba chúis leis an moill sin agus chomh maith leis sin gur mór an dul chun cinn atá déanta ag an roinn, agus atá fós á dhéanamh ag an roinn maidir leis na hiarrachtaí atá á ndéanamh acu chun deireadh a chur leis an riaráiste cásanna atá fágtha. Maidir leis sin, cuireadh in iúl dom, faoi phlean reatha na roinne ó thaobh déileáil le cásanna sochair leanaí an AE, go samhlaítear don roinn go gcuirfear deireadh leis an riaráiste atá fágtha faoi dheireadh mhí an Mheithimh 2009 agus tá sonraí curtha ar fáil acu chun a thaispeáint conas a dhéanfar amhlaidh.

I bhfianaise a bhfuil tugtha síos roimhe seo, chinn mé gurbh é an gníomh ba chúil i ndáil leis na cásanna seo, go ndéanfadh m’Oifig monatóireacht ar dhul chun cinn phlean na roinne chun an riaráiste a ghlanadh. Chuige seo, d’airigh mé, a fhad is go gcoinníonn an roinn lena sprioc chun an sprioc a bhaint amach maidir leis an riaráiste a ghlanadh faoi dheireadh mhí an Mheithimh 2009, nár chóir gur ghá do m’Oifig baint níos mó a bheith againn leis an gceist áirithe seo. Ina theannta sin, chinn mé chomh maith, i gcás go bhfaighim gearáin nua ar bith maidir leis an moill chun éilimh shochair leanaí AE a

phróiseáil, a dheimhneodh an roinn ina dhiaidh sin a bheith faoi réim a bplean, nach leanfaidh mé ar aghaidh le gearáin den sórt a scrúdú agus go gcuirfidh mé sin in iúl do na gearánaithe. Beidh sé seo faoi réir ag dáta an éilimh a bheith taobh istigh den tréimhse ghinearálta riaráiste, go bpróiseálfar é in ord agus nach samhlaítear fadhbanna ar bith leis amach anseo. Ar ndóigh leanfaidh mé ar aghaidh le scrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi éilimh shochair leanaí nach dtagann faoi réim phlean gníomhaíochta na roinne. Leanfaidh mé leis an monatóireacht ar dhul chun cinn na roinne faoina bplean chun déileáil leis na cásanna seo agus, d'fhonn cabhrú liom san obair seo, chuir an roinn figiúr bonnlíne ar fáil dom don líon cásanna sa riaráiste mar atá 31 Nollaig 2008, mar aon le figiúirí fortheilgte deireadh míosa do gach mí sa tréimhse idir Eanáir go Meitheamh 2009. Shocraigh mé chomh maith go soláthródh an roinn tuarascálacha dul chun cinn gach dhá mhí do m'Oifig ina leagfaí amach an líon éileamh atá fágtha sa riaráiste ar na dátaí sin agus ina soláthrafaí chomh maith tuairisc ar ghnóthachan ar bith, nó titim siar ar bith, sa tréimhse atá i gceist.

6.2.5 Faigheann cúramóir aintín agus uncail liúntas iomlán seachtainiúil (€322.10) tar éis athbhreithniú na roinne - riaráistí €12,000 íoctha.

Taispeánann an cás seo fiúntas mo chumhachtaí ó thaobh rochtain a fháil ar chomhaid chomhlachtaí poiblí. Rinne bean iarratas ar shochar cúramóra i ndáil lena héileamh go raibh cúram agus aird lánaimseartha á gcur ar fáil aici dá haintín agus dá huncail (cúramaithe). Bhronn an roinn íocaíocht uirthi le héifeacht ón 3 Bealtaine 2007 i ndáil lena huncail a bhí i ndrochthimpiste bóthair agus a bhris a mhúineál. Diúltaíodh íocaíocht a íoc léi i ndáil lena haintín, áfach, ar dheimhnigh a dochtúir teaghlaigh go raibh fadhbanna liachta ag gabháil di ón lá ar saolaíodh í. Diúltaíodh an sochar di tar éis scrúdú a dhéanamh ar fhianaise liachta arna soláthar ag an mbean agus a chuir oifigeach breithiúnachta na roinne ar aghaidh chuig a gcomhairleoir liachta. Chinn sé, bunaithe ar an bhfianaise liachta arna soláthar, nach bhfaomhfaí an cúramaí faoi théarmaí agus faoi choinníollacha na scéime.

Rinne an bhean achomharc i gcoinne an chinnte gan sochar cúramóra a cheadú di chun na hOifige neamhspleáiche Achomhairc Leasa Shóisialaigh i Meán Fómhair 2007. Tionóladh éisteacht ó bhéal den achomharc agus tugadh an deis don bhean faisnéis bhreise a sholáthar i ndáil le staid a haintín. Tar éis éisteacht leis an bhfianaise go léir chinn an t-oifigeach achomharc nár ghá, dar leis, maoirsiú leanúnach ná cabhair

rialta ó thaobh riachtanais phearsanta de i gcás an chúramaí. Níor ceadaíodh an t-achomharc dá bhrí sin.

Rinne an bhean gearán le m'Oifig agus scrúdaigh mé comhaid na roinne agus na hOifige Achomhairc Leasa Shóisialaigh ar aon. Tar éis an scrúdaithe sin, tháinig sé chun solais gurbh ann d'fhianaise bhreise liachta a chuir an bhean faoi bhráid na roinne ach nár chuir an t-oifigeach breithiúnachta ar aghaidh chuig comhairleoir liachta na roinne. Ina theannta sin, níor thagair an t-oifigeach breithiúnachta di nuair a bhí aighneacht ar an gcás á hullmhú aige don Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh.

Thug an fhianaise le fios go raibh riocht an chúramaí níos tromchúisí ná mar a léiríodh san fhianaise bhunaidh liachta a úsáideadh chun teidlíocht an chúramaí a chinneadh faoin scéim sochair chúramóra. D'iarr mé ar an roinn athbhreithniú a dhéanamh ar a gcinneadh agus an fhianaise bhreise liachta a thabhairt san áireamh agus cuireadh an fhianaise ar aghaidh chuig an gcomhairleoir liachta. Bhain sé de thátal as ina dhiaidh sin gur leor an fhianaise sin chun a fhaomhadh go raibh an cúramaí oiriúnach faoi théarmaí agus faoi choinníollacha na scéime sochair chúramóra. Faomhadh an íocaíocht don sochar chúramóra ansin agus bronnadh íocaíocht ar an mbean as an dara cúramaí. D'fhág sin gur ardaíodh a teidlíocht ó €214.70 in aghaidh na seachtaine (cúramaí amháin) go €322.10 (do bheirt chúramaí). Cuireadh dáta ar a héileamh ag dul siar go dtí dáta an iarratais agus íocadh riaráistí de bheagnach €12,000 san iomlán léi lenar áiríodh íocaíocht deontais do chúram faoisimh don bhliain 2007 agus 2008.

6.2.6 Cinneadh pinsean an Stáit (ranníocach) a ghearradh faoina leath leasaithe - riaráistí €39,538 íoctha

Rinne fear teagmháil le m'Oifig ó tharla gur laghdaíodh a phinsean nuair a bronnadh pinsean ón Stát (ranníocach) ar a bhean – (SPC) ina ceart féin. Ba SPC pearsanta ar leathráta agus ardú i leith Duine Aosaithe Cháilithe (QA) dá bhean a bhí á bhfáil aige. Scríobh sé chuig an Oifig Seirbhísí Pinsin (PSO) cúpla babhta faoin gceist. Níor tugtha soiléiriú iomlán riamh ar an gceist, áfach. Nuair a cháiligh a bhean do SPC ina ceart féin, cuireadh deireadh leis an íocaíocht QA ar a phinsean agus fuair sé pinsean pearsanta ar leathráta as sin amach.

Bronnadh an SPC ar leathráta ar an bhfear bunaithe ar a thaifead árachais shóisialaigh

ón mbliain 1953 go dtí gur shroich sé 66 bliain d'aois.

Fear féinfhostaithe ab ea é agus thaispeáin a thaifead árachais ranníocaíochtaí féinfhostaithe ón mbliain 1989/90 i leith. Faoin reachtaíocht leasa shóisialaigh, is féidir le ranníocóir féinfhostaithe a theidlíocht/a teidlíocht SPC a chinneadh ón 6 Aibreán 1988 (an dáta ar ar tugadh isteach árchas éigeantach do dhaoine féinfhostaithe), go dtí an bhliain sula dtéann sé/sí ar scor. Ní mór dóibh, áfach, 48 ranníocaíocht nó níos mó, ar an meán, a bheith íoctha acu in aghaidh na bliana.

Ba léir ó chomhfhreagras a sheol sé chuig m'Oifig go raibh dliteanas árachais shóisialaigh féinfhostaithe gan íoc ag mo ghearánaí maidir leis an mbliain ranníocach 1988/89. Sa chomhfhreagras a rinne sé leis an roinn, d'fhiafraigh an fear an gceadódh an roinn dó an dliteanas gan íoc a íoc. Níor luaigh an PSO ina bhfreagra cibé an gceadódh nó nach gceadódh siad don fhear an dliteanas seo a íoc.

Scríobh an Oifig seo chuig rannán féinfhostaithe na roinne i bPort Láirge agus chuig an PSO i Sligeach faoin gceist. Cinneadh go gceadófaí dó an dliteanas gan íoc a íoc agus dá mba rud é go n-íocfaí an dliteanas go ndéanfaí scrúdú an athuir ar a theidlíocht phinsin.

D'íoc an fear a dhliteanas gan íoc. A thúsce is a rinne an PSO scrúdú an athuir ar a theidlíocht cinneadh go raibh sé i dteideal an uasráta SPC de €223.30 in aghaidh na seachtaine agus riaráiste de €39,538.01 san iomlán.

6.3 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) - Forléargas

Bunaíodh Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte i mí Eanáir 2005 mar chomhlacht aonair a bheadh freagrach as freastal ar riachtanais sláinte agus chúraim shóisialaigh na hÉireann. Cuireann an FSS na mílte seirbhísí ar fáil do dhaoine ó liath go leanbh, in ospidéal, saoráidí sláinte agus i bpobail ar fud na tíre. Áirítear ar na seirbhísí sin – altraí sláinte poiblí a chuireann cóireáil ar dhaoine breacaosta sa phobal, seirbhísí cúraim do leanaí ag a bhfuil fadhbanna dúshlánacha iompraíochta; oideachas a chur ar dhaoine faoi conas saol níos sláintiúla a chaitheamh; obráidí an-chasta a dhéanamh; móréigeandálaí a phleanáil chun scaipeadh galar tógálach a rialú.



Is í an FSS an fostóir is mó sa Stát agus fostaítear breis is 65,000 ball foirne i bhfostaíocht dhíreach inti, agus fostaíonn ospidéal shaorálacha agus comhlachtaí arna maoiniú ag an FSS 35,000 ball foirne eile. Is é an buiséad de bheagnach €2 billiún an buiséad is mó a thugtar d’eagraíocht ar bith san earnáil phoiblí. Bainfidh gach duine in Éirinn, tráth éigin gach bliain, úsáid as ceann amháin nó níos mó de na seirbhísí a chuireann foireann na FSS ar fáil. Is seirbhísí ríthábhachtacha iad don daonra uile.

6.4 Cás Roghnaithe

6.4.1 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

Rinne bean teagmháil le m'Oifig tar éis gur diúltaíodh cárta liachta a thabhairt di de bharr gur sháraigh a hioncam na treoirlínte. Diúltaíodh an t-achomharc a rinne sí chomh maith ar na forais chéanna. Bhí pinsean slándála sóisialaí de stg £0.24 in aghaidh na míosa á fháil aici ón Ríocht Aontaithe agus pinsean gairme as Éirinn nach raibh faoi réir ag árachas sóisialach.

Faoi reachtaíocht an AE bíonn daoine ag a bhfuil pinsean slándála sóisialaí as Ballstát eile AE agus pinsean gairme as Éirinn (lena n-áirítear pinsin státseirbhíse nó seirbhíse poiblí) i dteideal cárta liachta sa ghnáthchúrsa gan é bheith riachtanach dóibh tástáil maoinne a chomhlíonadh ar an gcoinníoll nach bhfuil íocaíocht leasa shóisialaigh Éireannach á fáil acu nó ar an gcoinníoll nach bhfuil siad faoi réir ag árachas sóisialach. Sa fhreagra a tugadh ar na fiosrúcháin a rinne mé maidir lena teidlíocht, dúirt FSS nár cháiligh sí sa ghnáthchúrsa faoi na rialacháin ón AE ó tharla:

- i) nach raibh sí ag brath ar an bpinsean ón Ríocht Aontaithe, agus
- ii) go dtagann an chuid is mó dá hioncam as íocaíocht maidir le pinsean seirbhíse poiblí lena mbaineann dliteanas cánach chuig an Stát.

Chuir mé cás-staidéar atá i dtreoirlínte FSS um measúnú náisiúnta maidir le cárta liachta/cárta cuairte chuig lia ginearálta dar dáta Márta 2007 atá ar fáil chomh maith ar a suíomh gréasáin ar a súile don FSS. Sa chás-staidéar seo, bhí pinsean slándála sóisialaí de £1,000 in aghaidh na bliana ón Ríocht Aontaithe, pinsean FSS de €40,000 in aghaidh na bliana agus coigilteas de €200,000 ag an iarratasóir a rinne iarratas ar chárta liachta. Ba í an cheist a cuireadh sa chás-staidéar seo cibé an raibh nó nach raibh an duine sin i dteideal cárta liachta faoin reachtaíocht AE. Ba é an freagra a tugadh go raibh an duine i dteideal cárta liachta ó tharla go raibh pinsean slándála sóisialaí aige ó Bhallstát eile AE agus nár foláíodh íocaíocht ranníocach slándála sóisialaí na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh lena ioncam eile ná lena choigilteas.

Ina theannta sin ní raibh dliteanas árachais shóisialaigh ar a ioncam breise. Ó tharla nach bhfuil tagairt ar bith sa chás-staidéar seo ná sa reachtaíocht don ní gur gá a bheith ag brath ar phinsean slándála sóisialaí as Ballstát eile, d'iarr mé ar an FSS athbhreithniú a dhéanamh ar a gcinneadh diúltú cárta liachta a thabhairt do mo ghearánaí. Tá áthas orm gur féidir liom a rá gur ghlac FSS leis ina bhfreagra go raibh sí i dteideal sa ghnáthchúrsa faoi na rialacháin ón AE agus bronnadh cárta liachta uirthi.

6.4.2 Laghdaítear táille seirbhíse othair chónaithe de €96.60 sa tseachtain go nialas do chónaitheoir baile cúraim pobail – €8,381 aisíoctha agus 14 cás cosúil aitheanta in athbhreithniú de chuid Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, lena mbaineann €160,160.00 in aisíocaíochtaí.

Rinne fear teagmháil liom arbh fhear é ar ghearr an FSS táille €96.60 in aghaidh na seachtaine, i ndáil le táillí seirbhíse othair chónaithe dá bhean a fhad is a bhí sí ina cónaitheoir i dteach cúram pobail. Tá an chosúlacht air gur mheas Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus an táille á ríomh acu, gurbh í an íocaíocht do dhuine aosaithe cháilithe de €138.50 sa tseachtain ioncam pearsanta an othair a bhí á híoc lena fear mar chuid dá phinsean ranníocach ón stát.

Cáilíonn duine do phinsean ranníocach ón stát bunaithe ar a thaifead/a taifead ÁSPC. Braithfidh cibé an gcáilíonn duine don íocaíocht ar líon áirithe de ranníocaíochtaí ÁSPC a bheith déanta aige/aici. I gcás go bhfuil céile ag an duine, d'fhéadfadh, faoi réir coinníollacha áirithe, go n-ardófaí a íocaíocht/a híocaíocht phinsin. Glaoitear íocaíocht do dhuine aosaithe cháilithe air sin.

Rialáitear táillí i dtithe altranais phoiblí faoi Airteagal 3 de na Rialacháin Sláinte (Táillí i leith Seirbhísí d'Othair Chónaithe) 2005 (Uimh. I.R. 276 de 2005). Foráiltear sna Rialacháin seo go bhféadfaidh FSS táille a thobhach ag ráta seachtainiúil de,

- i) €120, nó
- ii) ioncam seachtainiúil an duine sin, lúide €35, cibé acu is lú, as seirbhísí othair chónaithe a sholáthar.

Nuair a d'ardaigh mé an cheist le FSS, d'admhaigh siad go ndéantar an táille othair chónaithigh a thobhach in aghaidh an duine a fhaigheann an tseirbhís agus gur ar ioncam an duine sin amháin is féidir é a bhunú. Bhí an cheist seo faoi chaibidil agam i mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 2006 agus don bhliain 2007.

*"Thóg sé an-fhada réiteach a fháil ar mo chás ach níorbh í oifig an Ombudsman, ina bhfuil foireann an-chumasach, ba chiontach leis an moill".
An Gearána*

Sa chás áirithe seo, bhí íocaíocht do dhuine aosaithe cháilithe á fáil ag mo ghearánaí mar chuid dá phinsean ranníocach ón stát, i ndáil lena bhean. D'admhaigh FSS nach bhféadfaí an íocaíocht sin a bhreithniú mar ioncam an othair. B'ioncam a fir a bhí ann.

Dá réir sin, measadh nach raibh ioncam ar bith dá cuid féin á fháil ag an othar. Dá thoradh chinn FSS gur chóir an táille othair

chónaithigh do bhean mo ghearánaí a laghdú go nialas ó dháta forfheidhmithe na rialachán, sé sin an 14 Iúil 2005. D'fhág sin gur aisíocadh €8,381.91 le mo ghearánaí. Bunaíodh an íocaíocht seo ar na táillí bunaidh de €7,843.20 móide coigeartú de €538.71 bunaithe ar an treoir-phraghas tomhaltóirí.

Cé gur fháiltigh mé roimh chinneadh na FSS sa chás seo, b'údar imní dom go bhféadfadh cásanna a bheadh cosúil le cás mo ghearánaí a bheith ann. D'iarr mé dá réir sin ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar na cliaint go léir a raibh measúnú á dhéanamh orthu san am chun táillí othair chónaithigh a ghearradh orthu ar bhealach a bheadh cosúil le cás mo ghearánaí - céilí daoine aonair a mbeadh íocaíocht do dhuine aosaithe cháilithe á fáil acu.

Tá an FSS ag súil go gcuirfean an t-athbhreithniú seo i gcrích go gairid. Idir an dá linn, aithníodh 14 cás eile mar chuid den athbhreithniú seo, lena mbaineann aisíocaíochtaí de €160,160,00 agus coigeartuithe CPI san áireamh. Íocadh formhór na n-aisíocaíochtaí seo le hothair ó shin.

6.4.3 Cinneadh Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte gan fóirdheontas teach altranais a dheonú, leasaithe – liúntas seachtainiúil de €238.20 deonaithe agus riaráistí €16,980.26 íoctha

Rinne fear gearán le m'Oifig gur dhiúltaigh FSS, Ceantar an Deiscirt, go mícheart iarratas uaidh d'fhóirdheontas teach altranais (NHS) i ndáil lena mháthair a bhí 85 bliain d'aois. Rinne an fear an t-iarratas ar NHS i mí na Nollag 2006. Níorbh ann do threoirlínte náisiúnta ar bith don scéim an tráth sin ach bhí 'comhshocruithe áitiúla' i bhfeidhm i ngach réigiún de chuid FSS. Sula ndearna an fear an t-iarratas, fuair an fear eolas faoin scéim NHS ó FSS, Ceantar an Deiscirt, agus, de réir na gcomhshocruithe áitiúla a bhí i bhfeidhm sa cheantar sin, ní dhéanfaí príomháit chónaithe an iarratasóra a mheas ó thaobh maoine de dá mba rud é gurbh é toradh measúnú liachta go raibh an t-iarratasóir ag fulaingt le néaltrú nó leis an ngalar Alzheimer – measadh go raibh máthair an fhir ag fulaingt ón ngalar sin. Mar sin féin, faoin tráth a ndearnadh an cinneadh faoin iarratas i mí an Mhárta 2007 bhíothas tar éis treoirlínte nua náisiúnta maidir le forfheidhmiú caighdeánaithe na scéime um fhóirdheontas teach altranais a thabhairt isteach agus breithníodh an t-iarratas dá réir. Ba é toradh an bhreithnithe sin nár cháiligh máthair an fhir don NHS ar bhonn "ioncam/ioncam barúlach ón bpríomháit chónaithe", ó tharla nach raibh foráil sna treoirlínte nua don díolúine do phríomháit chónaithe daoine a bhíonn ag fulaingt le néaltrú nó leis an ngalar Alzheimer.

Nuair a d'ardaigh mé an cheist leis an FSS den chéad uair, cuireadh in iúl dom go raibh de dhualgas ar FSS, Ceantar an Deiscirt, na nósanna imeachta a tugadh isteach ag an leibhéal náisiúnta le héifeacht ón 1 Eanáir 2007 a leanúint, agus go raibh feidhm acu sin maidir leis na hiarratais go léir agus nach raibh comhshocruithe áitiúla ar bith arna bhforfheidhmiú ag iar-Bhord Sláinte an Deiscirt sa cheantar sin bailí ón dáta sin. Thug mé faoi deara, áfach, nuair a rinne mé athbhreithniú ar threoirlínte náisiúnta na bliana 2007, gur luadh mar seo a leanas sa chéad fhoráil a bhí sna treoirlínte sin *"Nothing in these Guidelines shall operate in a way that ... worsens an applicants overall position in 2007 by comparison to 2006"* **[Ní fheidhmeoidh ní ar bith sna Treoirlínte seo ar shlí is go maolófaí staid fhoriomlán an iarratasóra sa bhliain 2007 i gcomparáid leis an mbliain 2006]**. B'fhacthas domsa, sa chás seo, gurbh iarratasóir an bhean sa bhliain 2006. Ba iad na comhshocruithe áitiúla an t-aon chuid de rialacha nó de threoirlínte a bhí ann sular tugadh isteach na treoirlínte

náisiúnta agus faoi na comhshocruithe sin ní mheasfaí luach a tí. Ba léir dá bhrí sin gur maolaíodh a staid go mór de bharr gur cuireadh treoirlínte na bliana 2007 i bhfeidhm nó gur feidhmíodh iad maidir lena cás. Tar éis an chomhfhreagrais idir m'oifig agus FSS, Ceantar an Deiscirt, ghlac siad leis an argóint nach gcuirfí treoirlínte na bliana 2007 i bhfeidhm maidir leis an gcás seo agus, dá thoradh, bronnadh NHS ag ráta seachtainiúil de €238.20 ar an mbean agus íocadh riaráiste de €16,980.26 chomh maith ó dháta an iarratais i mí na Nollag 2006.

Ba chás liom go ndéanfaí dochar do dhaoine eile a rinne iarratas ar NHS roimh 2007, mar a rinneadh don bhean seo, dá mbreithneofaí a n-iarratais faoi na Treoirlínte nua Náisiúnta seachas faoi "chomhshocruithe áitiúla" ar bith a bhí i bhfeidhm tráth a ndearna siad a n-iarratais. D'iarr mé dá bhrí sin ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar an ábhar agus tuarascáil a chur faoi mo bhráid. Chuir an FSS in iúl dom le gairid gur aithin siad, tar éis athbhreithniú fairsing náisiúnta a dhéanamh ar a gcomhaid, líon beag cásanna lenar bhain cúinsí cosúil leis na cúinsí ar thug mé breac-chuntas orthu. Cuireadh in iúl dom chomh maith, maidir leis na cásanna aitheanta go léir, gur íocadh an riaráiste cheana féin, nó go rabhthas i mbun comhshocruithe chun riaráiste ar bith a d'fhéadfadh a bheith dlite a íoc.

*"Buíochas arís as an ngníomh tapa, beacht agus casta"
An Gearána*

6.4.4 Cinneadh Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte gan liúntas cúram baile (DCA) a dheonú do thriúr leanbh faoi mhíchumas trom leasaithe - riaráistí/cúiteamh €78,000 íoctha agus liúntais sheachtainiúla de €299.60 deonaithe

Chuir mé imscrúdú i gcrích i mí na Bealtaine 2008 maidir le trí ghearán a fuair mé a bhain le diúltú FSS liúntas cúram baile (DCA) a thabhairt. Liúntas míosúil é an DCA a riarann FSS. D'fhéadfaí é a íoc i ndáil le leanaí ón tráth a saolaítear iad go haois a 16 bliain agus atá faoi mhíchumas trom agus ar gá cúram agus aird leantach nó leanúnach ina leith a sháraíonn go mór an cúram agus an aird a theastódh ó leanbh comhaoise sa ghnáthchúrsa.

Maidir leis an gcéad chás, diúltaíodh DCA a thabhairt do chailín a bhfuil an galar corráncheallach (SCD) ag gabháil di ar na forais nár ghá cúram agus aird a bheadh

go mór sa bhreis ar an gcúram agus an aird a theastódh sa ghnáthchúrsa ó leanbh dá comhaois a thabhairt di. Mar sin féin, bronnadh DCA ar dheirfiúr níos sine leis an gcailín, ar a bhfuil SCD chomh maith, ar bhonn fianaise chomhionann liachta leis an bhfianaise a soláthraíodh i ndáil leis an deirfiúr ab óige. Chinn mé go raibh an cinneadh DCA a dhiúltú sa chás seo idirdhealaitheach go míchuí agus contrártha do riar cóir nó fóna agus mhol mé go mbronnfaí DCA le héifeacht ó dháta bunaidh an iarratais (.i. 5 Lúnasa, 2005). Mhol mé chomh maith go gcoigeartófaí suim an riaráiste chun cailteanas cumhacht ceannaigh a chúiteamh.

Maidir leis an dara cás diúltaíodh DCA a thabhairt do bhuachaill a bhfuil Neamhord Hipirghníomhaíochta Easnamh Airde (ADHD) ag gabháil dó de bharr gur bhreithnigh FSS gur neamhord iompraíochta a riocht agus nár mhíchumas a bhí ann. Is í an taithí atá ag an Oifig seo, ón scrúdú atá déanta ar ghearáin a bhaineann le DCA go ndéanann líon mór tuismitheoirí de leanaí a bhfuil ADHD ag gabháil dóibh, i ngach cuid den tír, iarratas ar DCA agus go mbronnar an DCA in iliomad cásanna. Ó tharla gur bronnadh DCA i gceantair eile chúram pobail, i ndáil le leanaí eile a bhfuil ADHD ag gabháil dóibh, de bharr a gcúinsí áirithe liachta, chaithfí glacadh leis go mbreithníonn FSS gur míchumas atá san ADHD. Chinn mé go raibh an cinneadh DCA a dhiúltú sa chás seo, tar éis breithniú a dhéanamh ar an bhfianaise liachta atá ar fáil, idirdhealaitheach go míchuí agus contrártha do riar cóir nó fóna. Mhol mé go mbronnfaí DCA le héifeacht ó dháta bunaidh an iarratais (.i. 7 Aibreán 2004). Mhol mé chomh maith go gcoigeartófaí suim an riaráiste chun cailteanas cumhacht ceannaigh a chúiteamh.

Bhain an tríú cás le buachaill a bhfuil pairilis cheirbreach ag gabháil dó. Diúltaíodh an chéad iarratas ar DCA sa bhliain 1995 agus diúltaíodh chomh maith an dara hiarratas a rinneadh sa bhliain 2001. Bhreithnigh mé maidir leis an gcás i ndáil le teidlíocht an bhuachalla, nár foláíodh an fhianaise liachta go léir agus an fhianaise ábhartha eile agus go raibh an bealach inar láimhseáladh an cás seo contrártha do riar cóir agus fóna. Mhol mé go ndéanadh Dochtúir Oifigiúil Ceantair Sinsearach de chuid FSS nach raibh baint aige nó aici leis an gcás roimhe seo athbhreithniú ar an gcás agus go bhfolófaí san athbhreithniú an fhianaise go léir ó chliniceoirí a chuir cóireáil ar an mbuachaill agus ó mhúinteoirí ina scoil.

I dteannta na moltaí atá sonracha do na trí chás, mhol mé don FSS chomh maith go ndéanfaí athbhreithniú ar na hiarratais ar DCA i ndáil leis na leanaí a bhfuil ADHD ag gabháil dóibh, de réir diagnóise, sa cheantar cúram pobail lena mbaineann, chun a mhéid iarratais chosúla a bhféadfadh gur diúltaíodh iad a fháil amach. Ó tharla gur chinn mé chomh maith gurbh ann d'easpa comhsheasmhachta i riar na scéime DCA san FSS go náisiúnta, mhol mé go soláthródh an FSS tuarascáil mhionsonraithe dom ina leagfaí amach na nósanna imeachta a bheartaigh siad a ghlacadh chun go mbeadh comhsheasmhacht agus comhthuisicint, i measc na nDochtúirí Oifigiúla Ceantair Sinsearacha ar fud na tíre, maidir leis an léirmhíniú ar an scéim DCA.

Chuir Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte in iúl dom ina dhiaidh sin maidir le dhá cheann de na cásanna inar mhol mé DCA a bhronnadh ina leith gur íocadh riaráiste móide cúiteamh as cailteanas cumhacht ceannaigh de €15,125.05 agus €22,014.04 faoi seach chomh maith le híocaíochtaí leanúnacha míosúla de €299.60 an ceann. Sa tríú cás, baineadh de thátal as an athbhreithniú a rinne Dochtúir Oifigiúil Ceantair Sinsearach nár bhain leis an gcás roimhe sin, go raibh an buachaill i dteideal DCA, agus íocadh riaráiste ag dul siar go dtí dáta bunaidh an iarratais sa bhliain 1995 leis chomh maith le cúiteamh as cailteanas cumhacht ceannaigh dar luach €41,575.52 san iomlán.

Chuir FSS tuarascáil i dtoll a chéile chomh maith ina raibh staitisticí a bhain le 108 iarratas ar DCA a bhain le leanaí a raibh ADHD ag gabháil dóibh agus a rinneadh le 10 mbliana roimhe sin sa cheantar áirithe cúram pobail sin. De réir na staitisticí, faomhadh 31% de na hiarratais ag céim bhunaidh an iarratais agus, rinne 47% de na daoine ar diúltaíodh a n-iarratais achomharc i gcoinne an chinnte ag an gcéim sin. De na daoine sin a rinne achomharc, d'éirigh le 66% díobh an bunchinneadh a chur ar ceal. As an 108 iarratas a rinneadh, bronnadh DCA ar 53% díobh sin ag céim bhunaidh an iarratais nó tar éis dóibh achomharc a dhéanamh. Léiríonn na figiúirí sin d'ainneoin gur diúltaíodh formhór na n-iarratas i dtús báire agus gur éirigh le formhór na n-achomharc, nár léir go raibh ilbheartas i bhfeidhm chun iarratais ar DCA a dhiúltú ar bhonn diagnóis ADHD.

I ndáil leis an gcinneadh deiridh a bhaineann le comhsheasmhacht agus comhthuisicint ar léirmhíniú na scéime DCA, chuir FSS in iúl dom go raibh dul chun cinn mór

déanta ar phleananna chun freagracht riaracháin na scéime DCA a aistriú chuig An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh sa bhliain 2009. Ó tharla go n-aistreofar na freagrachtaí seo go gairid, ghlac mé leis nárbh fhiú don FSS bealaí a scrúdú chun nósanna imeachta próiseála agus íocaíochta a chaighdeánú san FSS.

Ó mhí Aibreáin 2009 i leith, ghlac An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh freagracht as iarratais nua DCA; ón 1 Meán Fómhair 2009, is í a bheidh freagrach as na cásanna DCA go léir.

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaints

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaolmhara

Complaint Form

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

Frequently Asked Questions

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh



The Ombudsman and the Health Service Executive

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

Caibidil a Seacht

Public Redress

Public Bodies and the Citizen

Getting it wrong and putting it right

The Ombudsman is

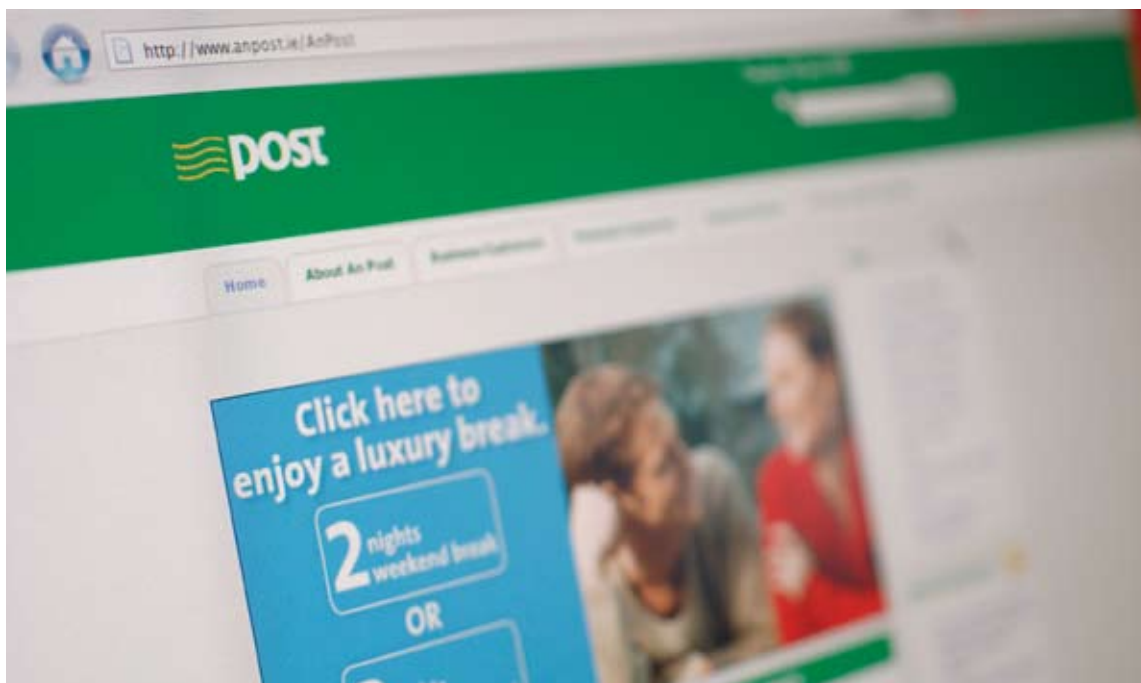
- Impartial
- Independent
- A free service

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants



Office of the Ombudsman

An Post



7.1 An Post - Forléargas

Is comhlacht faoi úinéireacht an Stáit ón mbliain 1984 é An Post a fheidhmíonn an tseirbhís náisiúnta poist agus líonra fairsing d'oifigí poist agus d'asraonta gníomhaireachtaí. Fostaíonn An Post breis is 9,800 duine agus bíonn 1,200 duine eile rannpháirteach in oifigí poist ar conradh. Láimhseálann siad breis is 3 mhiliún ní poist gach lá a sheachadtar ar fud na tíre ó Luan go hAoine chuig teaghlaigh agus gnóthaí agus tá ráta seachadta an lae dár gcionn de 94% mar sprioc acu. Is iad a bhainistíonn an líonra náisiúnta seachadta poist agus cuireann siad úsáid níos fearr den phost chun cinn tríd is tríd. Déanann An Post maoirsiú ar fhorbairt na seirbhísí náisiúnta, idirnáisiúnta agus díreacha poist chun freastal ar riachtanais na ngnóthaí agus na gcustaiméirí pearsanta araon agus is féidir leo na seirbhísí a chur in oiriúint trí bhíthin a gcóras próiseála agus rianaithe den scoth chun freastal ar gach riachtanas

gnó. Is iad atá freagrach as stampaí poist na hÉireann a dhearadh agus a tháirgeadh. Soláthraíonn An Post líonra de 1,200 oifig an phoist, 170 gníomhaireacht poist agus 4,000 asraon miondíola a fhreastalaíonn ar bhreis is 2 mhilliún custaiméir in aghaidh na seachtaine. Soláthraíonn siad seirbhísí íocaíochta do chliaint na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus oibríonn siad táirgí coigiltis agus infheistíochta thar ceann Gníomhaireacht Bainistíochta an Chisteáin Náisiúnta. Ina theannta sin, tairgeann oifigí an phoist Orduithe Airgid Phoist, Aistriú Airgid Western Union, BillPay, baincfeireacht, Seirbhís Mhearsheachadta Pasanna, seirbhís chun creidmheas fón póca a fháil agus dearbháin bhronntanais.

7.2 Cás Roghnaithe

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

Rinne fear a rinne dearmad ar a vallait agus é ag dul ar laethanta saoire chuig na Stáit Aontaithe gearán liom. Sheol a chliamhain an vallait leis an bpost cúiréireachta chuig an óstán ina raibh sé ag fanacht. Níor shroich an ní an t-óstán riamh áfach. Ba €200 an luach a dearbhaíodh tráth ar cuireadh an ní leis an bpost. Nuair a d'fhill an gearánaí óna laethanta saoire rinne sé gearán le rannóg na seirbhísí do chustaiméirí in An Post. Rinneadh athbhreithniú mícheart ar an gcás ó tharla gur bunaíodh an t-athbhreithniú ar an bhfíric go raibh moill ar an ní a sheachadadh leis an bpost cúiréireachta seachas ar an bhfíric nár seachadadh an ní ar chor ar bith. Ghabh An Post leithscéal leis an bhfear agus sheol siad seic €26 chuige – aisíocaíocht ar an táille poist a íocadh.

Lean mise leis an gcás thar ceann an ghearánaí chun bonn chointinn An Post gur seachadadh an ní a shuíomh. In éagmais cruthúnas seachadta d'iarr mé ar An Post sonraí faoin gcuardach a rinneadh chun an vallait a aimsiú a sholáthar.

D'oscail An Post an cas an athuair tar éis dóibh mo litir a fháil agus shocraigh siad go ndéanfaí a thuilleadh imscrúduithe. Dheimhnigh an bunachar sonraí rianaithe agus loirg i Seirbhísí Poist na hÉireann agus na Stát Aontaithe gur seachadadh an ní leis an bpost cúiréireachta in Las Vegas NV 89193. Nochtaigh a thuilleadh imscrúduithe gur seachadadh an ní chuig an óstán mícheart d'ainneoin go raibh an seoladh ceart air.

Sheol An Post ríomhphost chuig an dá óstán inar tugadh míniú ar an gcás, agus inar tugadh sonraí iomlána lena n-áirítear dáta agus am an tseachadta chomh maith le hainm an duine a shínigh don ní. Ar bhotúnaí an tsaoil, ní bhfuarthas freagra ar bith ó cheachtar den dá óstán.

Ina dhiaidh sin phléigh An Post ceist an chúitimh leis an ngearánaí a mhínigh go raibh \$200 agus €50 ina vallait ar a sheoladh. Cé nach gcuirtear árachas ar airgead tirim faoin tseirbhís post cúiréireachta, thairg An Post €280 in íocaíocht eisceachtúil ex gratia mar chomhartha dea-mhéine. Ghlac an gearánaí leis gur sásamh cuí ab ea sin ar an míshuaimhneas agus ar an anró a bhain dó.

Cé gur cailteanas agus cúiteamh measartha a bhain leis an gcás seo, bhí an gearánaí míshuaimhneach agus cuireadh anró air agus chuir sé fáilte roimh chomhartha dea-mhéine An Post.

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaints

Complaint Form

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaolmhara

Best Practice

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh

Frequently Asked Questions



The Ombudsman and the Health Service Executive



The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

Caibidil a hOcht

Public Redress

Public Bodies and the Citizen

Getting it wrong and putting it right



The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants

Comhlachtaí Poiblí faoi réim an Achta um Míchumas 2005



8.1 An tAcht Um Míchumas 2005 - Forléargas

Chuir An tAcht um Míchumas 2005 oibleagáidí suntasacha ar chomhlachtaí poiblí feabhas a chur ar chaighdeán saoil daoine faoi mhíchumas. Tugtar cumhachtaí nua don Ombudsman faoin Acht um Míchumas imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi chomhlíonadh Mhír 3 den Acht ag comhlachtaí poiblí agus ag eagraíochtaí eile. Baineann an Mhír seo le hinrochtaineacht ar fhoirgnimh, ar sheirbhísí agus ar fhaisnéis phoiblí.

Eisreachtaítear faoi na hAchtanna um Stádas Comhionann 2000 go 2004 idirdhealú ag comhlachtaí poiblí agus eagraíochtaí san earnáil phríobháideach i gcás go mbeadh earraí agus seirbhísí á soláthar acu ar a mbeadh rochtain ag an bpobal sa ghnáthchúrsa. Eisreachtaítear idirdhealú faoi naoi bhforas shonracha faoi na hAchtanna agus is míchumas ceann de na naoi bhforas sin.

8.2 An tAcht um Míchumas 2005 – Tráchttaireacht ar leibhéal íseal gearán

Ón tráth ar aghaidh an tAcht um Míchumas 2005 foláidh le mo dhlínse gearáin a scrúdú faoi mhainneachtain chomhlachtaí poiblí na ceanglais inrochtaineachta arna sonrú i Mír 3 den Acht sin a chomhlíonadh. Sula ndéanann duine gearán den sórt le m’Oifig, áfach, ní mór dóibh ar an gcéad dul síos iarraidh ar an gcomhlacht poiblí lena mbaineann an cheist a imscrúdú. D’fhonn gearáin den sórt a dhéanamh le comhlacht poiblí, ceanglaíonn Alt 39 den Acht um Míchumas ar chinn na gcomhlachtaí poiblí go léir **“... draw up procedures in relation to the making and investigation of complaints and such other matters relating to complaints as he or she considers appropriate and shall cause the procedures to be published”** [... nósanna imeachta a dhréachtú, i ndáil le déanamh agus le himscrúdú ar ghearáin agus ar ábhair eile den sórt a bhaineann le gearáin, a mbreithníonn sé nó sí gur cuí iad agus cuirfidh sé nó sí faoi deara na nósanna imeachta a fhoilsiú].

“ba bheag an líon gearán a rinneadh le m’Oifig faoi neamh-chomhlíonadh líomhnaithe Mhír 3”

Ón tráth ar cuireadh an tAcht um Míchumas i ngníomh is beag an líon gearán a rinneadh le m’Oifig faoi neamh-chomhlíonadh líomhnaithe Mhír 3. Thug mé faoi deara chomh maith gur ‘gearáin roimh am’ mar a ghlaom orthu formhór na ngearán sin - i bhfocail eile, níor iarr an duine ar an gcomhlacht poiblí i dtús báire imscrúdú a dhéanamh ar an gceist. Sna cásanna seo, nuair a chuirim in iúl don duine gur gá dóibh é sin a dhéanamh, insíonn siad dom nach bhfuil faisnéis ar bith ar fáil dóibh a chuirfeadh

“measaim nach fiú do chomhlacht poiblí oifigeach rochtana a cheapadh gan a gcliaint a chur ar an eolas faoin gceapachán sin”

in iúl dóibh conas gearáin a dhéanamh leis an gcomhlacht poiblí lena mbaineann. Ina theannta seo, 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. Chuige seo, ceanglaíonn alt 26 den Acht um Míchumas ar gach ceann comhlachta phoiblí

"Ba chosúil gur bheag go mór an t-eolas a bhí ag foireann roinnt comhlachtaí poiblí faoi na ceanglais atá orthu faoin Acht um Míchumas"

"... authorise at least one of his or her officers ...to provide or arrange for and co-ordinate the provision of assistance and guidance to persons with disabilities in accessing its services" [an t-údarás a thabhairt do dhuine ar a laghad dá oifigh nó dá hoifigh ... foráil nó socrú nó comhordú a dhéanamh chun cúnamh agus treoir a thabhairt do dhaoine faoi mhíchumas chun rochtain a fháil ar na seirbhísí a chuireann an comhlacht poiblí sin ar fáil]. Tagraítear do na hoifigh seo mar

"Oifigh Rochtana" faoin Acht um Míchumas. Bhí mé i gcónaí den dearcadh gur cuid lárnach de na seirbhísí a chuireann comhlacht poiblí ar fáil í an nós imeachta maidir le gearáin agus dá bhrí sin is é an dearcadh atá agam gur chóir go mbeadh oifigh rochtana ann **chun foráil nó socrú nó comhordú a dhéanamh chun cúnamh agus treoir a thabhairt do dhaoine faoi mhíchumas** ar mian leo gearán foirmiúil a dhéanamh leis an gcomhlacht poiblí sin.

I bhfianaise an aiseolais seo, rinne m'Oifig suirbhé ar shuímh idirlín 105 comhlacht poiblí ar ionann iad agus trasghearradh de ranna rialtais, údarais áitiúla, comhlachtaí Stáit nó fo-stáit agus Oifigí an Ombudsman. Ba í aidhm an tsuirbhé a mhéid is atá faisnéis faoi oifigh rochtana ar fáil a aimsiú agus a fháil amach chomh maith cibé ar fhoilsigh na comhlachtaí na nósanna imeachta maidir le gearáin a dhéanamh faoin Acht um Míchumas ar a suímh ghréasáin. Cé gurbh alaghráf ar an tréimhse ama sin a bhí ann i ndáiríre ba chás liom na fionnachtana.

Cé nach bhfuil ceanglas sonrath ar bith faoin Acht um Míchumas faisnéis faoi oifigh rochtana a fhoilsiú, measaim nach fiú do chomhlacht poiblí oifigeach rochtana a cheapadh gan a gcliaint a chur ar an eolas faoin gceapachán sin ná faoin mbealach le teagmháil a dhéanamh leis nó léi. As an 105 suíomh gréasáin a ndearnadh suirbhé orthu, ní raibh faisnéis faoi oifigh rochtana ach ar 20 (19%) díobh sin agus maidir lena bhformhór siúd, ba dheacair teacht ar an bhfaisnéis orthu. Ní raibh faisnéis faoin mbealach chun gearán a bhainfeadh go sonrath le mainneachtain chomhlachta Mír 3 den

Acht um Míchumas a chomhlíonadh ach ar chúig cinn (4.8%) de na suímh ghréasáin a ndearnadh suirbhé orthu.

Chuaigh m’Oifig i dteagmháil le comhlachtaí poiblí áirithe chun soiléiriú a fháil ar chúrsaí i ndáil le gearáin shonracha a rinneadh liom faoina mainneachtain an tAcht um Míchumas a chomhlíonadh. Ba chosúil, ó na teagmhálacha a rinneadh, gur bheag go mór an t-eolas a bhí ag foireann roinnt comhlachtaí poiblí faoi na ceanglais atá orthu faoin Acht um Míchumas. Ba chosúil chomh maith nárbh eol dá bhformhór go bhfuil cód cleachtais curtha i dtoll a chéile ag an Údarás Náisiúnta Míchumais chun cúnamh a thabhairt do chomhlachtaí poiblí an tAcht um Míchumas a chomhlíonadh ná, dá mba rud

é go mbeadh comhlacht poiblí ag déanamh de réir an chóid chleachtais seo, go measfaí go mbeadh forálacha ábhartha an Achta um Míchumas á gcomhlíonadh acu.

Is é an ról atá agam faoin Acht um Míchumas gearáin a scrúdú. Mar sin féin, áirím gur gá dom chomh maith béim a leagan ar mhainneachtain roinnt comhlachtaí poiblí comhshocruithe a cheanglaítear orthu le dlí a chur i bhfeidhm agus ar an easpa tuisceana gur léir é i roinnt comhlachtaí poiblí, maidir leis na ceanglais atá orthu chun comhlíonadh an Achta um Míchumas a bhaint amach. Airím go gcuireann an mhainneachtain seo isteach go mór ar dhaoine leochaileacha sna hiarrachtaí a bhíonn á ndéanamh acu leas a bhaint as seirbhísí a bhfuil siad ina dteideal ó thaobh an dlí de. Ar deireadh thiar, baineann an mhainneachtain sin an bonn den cheart reachtúil atá ag daoine faoi mhíchumas gearán a dhéanamh i gcás go dteipfeadh ar chomhlachtaí poiblí sa dualgas atá orthu i leith na ndaoine sin. Ní féidir glacadh leis sin a bheag ná a mhór.

“baineann an mhainneachtain sin an bonn den cheart reachtúil atá ag daoine faoi mhíchumas gearán a dhéanamh i gcás go dteipfeadh ar chomhlachtaí poiblí sa dualgas atá orthu i leith na ndaoine sin agus ní féidir glacadh leis sin a bheag ná a mhór”

An Ombudsman agus na hOspidéal Poiblí

The Ombudsman and the Disability Act 2005

Office of the Ombudsman

Complaints

An Ombudsman agus An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí agus Comhlachtaí Gaolmhara

Complaint Form

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

Office of the Ombudsman

The Ombudsman and Local Authorities

An Ombudsman agus An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus An Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh

Frequently Asked Questions



Tá an Ombudsman

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas

The Ombudsman and the Health Service Executive

The Ombudsman

- Impartial
- Independent
- A free service

Public Bodies and the Citizen

Public Redress

Getting it wrong and putting it right

The Ombudsman is

- Impartial
- Independent
- A free service

The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants

Tarsairbhíonn

Iarscríbhinn A

Tábla 1: Forléargas ar ghearáin 2008	
Líon iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh ón mbliain 2007	954
Líon iomlán na ngearán faoi réim an tsainchúraim - a fuarthas sa bhliain 2008	2,787
Líon iomlán ar láimh do 2008	3,741
Líon iomlán gearán a críochnaíodh sa bhliain 2008	2,701
Líon iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh go dtí an bhliain 2009	1,040
Líon iomlán na ngearán taobh amuigh den sainchúram - a fuarthas sa bhliain 2008	1,154
Líon iomlán na ngearán go léir a fuarthas sa bhliain 2008	3,941
Líon iomlán na bhfiosrúcháin go léir a fuarthas sa bhliain 2008	9,498

Tábla 2: Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de réir earnála de ghearáin faoi réim an tsainchúraim		
An Státseirbhís	1086	39.0%
Údaráis Áitiúla	838	30.1%
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte	764	27.4%
An Post	93	3.3%
An tAcht um Míchumas 2005	6	0.2%
Iomlán	2787	

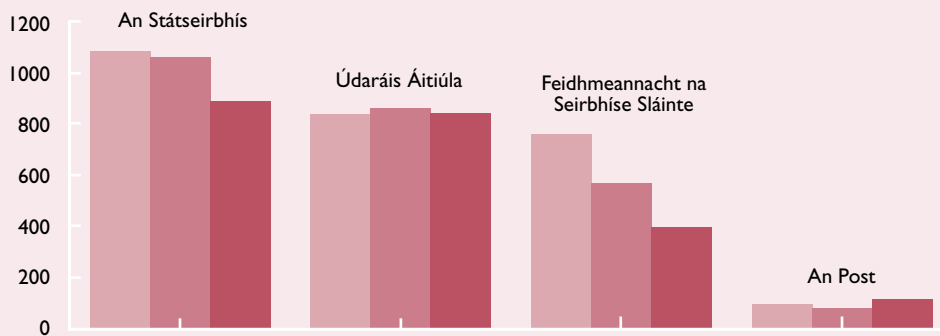
Tábla 3: Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

Nár seasadh leo	821	30.4%
Cabhair tugtha	708	26.2%
Scortha	622	23.0%
Gearán réitithe	442	16.4%
Tarraingthe siar	71	2.6%
Réitithe go páirteach	37	1.4%
Iomlán	2701	

Tábla 4: Comparáid 3 bliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim

2008 *	2781
2007 *	2575
2006	2245

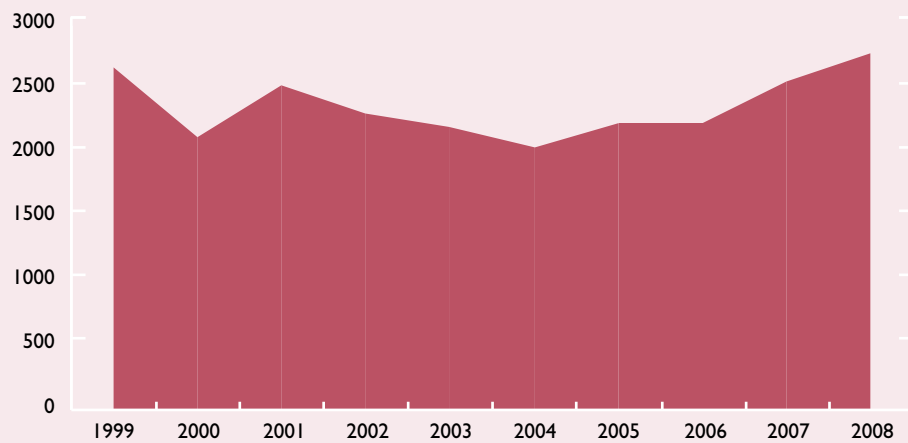
* Ní fholáitear gearáin a fuarthas faoin Acht um Míchumas 2005 leis an bhfigiúr seo. Léigh tábla 2 do mhionsonraí na bliana 2008.



	An Státseirbhís	Údaráis Áitiúla	FSS	An Post
2008	1086	838	764	93
2007	1066	860	571	78
2006	888	845	398	114

Tábla 5: Treocht 10 mbliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim

2008	2787
2007	2575
2006	2245
2005	2243
2004	2064
2003	2213
2002	2326
2001	2539
2000	2136
1999	2685



Tábla 6: Briseadh síos uimhriúil de na gearáin a fuair an contae

Ceatharlach	33
An Cabhán	34
An Clár	91
Corcaigh	283
Dún na nGall	92
Baile Átha Cliath	686
Gaillimh	202
Ciarraí	149
Cill Dara	105
Cill Chainnigh	38
Laois	47
Liatroim	17
Luimneach	110
An Longfort	20
Lú	43
Maigh Eo	74
An Mhí	94
Muineachán	34
Uíbh Fhailí	37
Ros Comáin	36
Sligeach	30
Tiobraid Árann	111
Port Láirge	81
An Iarmhí	43
Loch Garman	113
Cill Mhantáin	69
Taobh amuigh de Phoblacht na hÉireann	115
Iomlán	2787

Tábla 7: Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán a fuarthas taobh amuigh den sainchúram

Cuideachtaí príobháideacha	414	35.9%
Comhlachtaí poiblí taobh amuigh den sainchúram	261	22.6%
Baincéireacht/Árachas	230	19.9%
Na Cúirteanna / An Garda Síochána	96	8.3%
Ilghnéitheach	88	7.6%
Téarmaí agus coinníollacha fostaíochta	65	5.6%
Iomlán	1154	

Tábla 8: An Státseirbhís Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair roinn rialtais	Tugtha ar aghaidh ó 2007	Faighte in 2008	Ar láimh do 2008
An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh - léigh 8(a)	148	559	707
An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí - léigh 8(b)	28	126	154
Na Coimisinéirí Ioncaim - léigh 8(c)	15	129	144
An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia - léigh 8(d)	19	109	128
An Roinn Oideachais agus Eolaíochta - léigh 8(e)	19	57	76
An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil - léigh 8(f)	5	35	40
An Roinn Sláinte agus Leanaí - léigh 8(g)	10	14	24
An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta - léigh 8(h)	1	9	10
An Roinn Gnóthaí Eachtracha - léigh 8(i)	0	8	8
An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha - léigh 8(j)	3	3	6
An Roinn Iompair - léigh 8(k)	1	3	4
Ranna Eile	5	34	39
Iomlán	254	1086	1340

**Tábla 8(a): An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán ó
ranna rialtais**

Sochar leanaí	175	31.3%
Pinsean seanaoise & scoir	109	19.5%
Filleadh ar an obair – liúntas oideachais	78	14.0%
Íocaíochtaí míchumais, easláine agus máithreachais	57	10.2%
Ilghnéitheach	44	7.9%
Liúntas cúramóra	24	4.3%
Íocaíochtaí le baintreacha agus le teaghlaigh aon-tuismitheora	17	3.0%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	14	2.5%
Liúntas breosla agus scéimeanna saor in aisce	12	2.1%
Árachas sóisialach pá-choibhneasta	10	1.8%
Sochar díobhála ceirde	10	1.8%
Forlónadh ar Ioncam Teaghlaigh	4	0.7%
Sochair chóireála	3	0.5%
Íocaíochtaí dífhostaíochta	2	0.4%
Iomlán	559	

**Tábla 8(b): An Roinn Díl agus Cirt, Comhionannais & Athchóirithe Díl
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán**

Riar iarratas ar víosa nó ar thearmann	99	78.6%
Ilghnéitheach	9	7.1%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	8	6.3%
Moill	7	5.6%
Caighdeán na seirbhíse	2	1.6%
Soláthar seirbhíse	1	0.8%
Iomlán	126	

Tábla 8(c): Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Cáin Ioncaim	76	58.9%
Ilghnéitheach	18	14.0%
Cláruimhir feithicle	12	9.3%
Moill/ mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	11	8.5%
Cáin bhreisluacha, oidhreacht, Cáin Ghnóthachan Caipitiúil	6	4.6%
Dleacht stampála	4	3.1%
Custam agus mál	2	1.6%
Iomlán	129	

Tábla 8(d): An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Aoníocaíocht feirme	30	27.5%
An Scéim um chaomhnú an chomhshaoil faoin tuath (REPS)	24	22.0%
Deontais forbartha feirme	16	14.7%
Ilghnéitheach	16	14.7%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	8	7.3%
An scéim um luathscor	4	3.7%
An phréimhscéim foraoise	4	3.7%
Cúnamh don cheantar	3	2.8%
Cuóta don bhainne	2	1.8%
Liúntas bunaithe ar cheantar	1	0.9%
Deontais bheostoic	1	0.9%
Iomlán	109	

Tábla 8(e): An Roinn Oideachais agus Eolaíochta
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Deontais agus táillí ardoideachais	17	29.8%
Moill/ mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	12	21.1%
Oideachas Speisialta	10	17.5%
Ilghnéitheach	8	14.0%
Scrúduithe	6	10.5%
An Oifig Náisiúnta um Íobartaigh Mhí-úsáide (NOVA)	3	5.3%
Iompar scoile	1	1.8%
Iomlán	57	

Tábla 8(f): An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais
Áitiúil
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Ilghnéitheach	14	40.0%
Mótarcháin, ceadúnas tiomána, tástáil tiomána	12	34.2%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	8	22.9%
Iasachtaí agus deontais tithíochta	1	2.9%
Iomlán	35	

Tábla 8(g): An Roinn Sláinte agus Leanáí
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Ilghnéitheach	7	50.0%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	4	28.6%
Oifig an Ard-Chláraitheora	3	21.4%
Iomlán	14	

Tábla 8(h): An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Ilghnéitheach	8	88.9%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	11.1%
Iomlán	9	

Tábla 8(i): An Roinn Gnóthaí Eachtracha
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Ilghnéitheach	4	50.0%
Iarratais ar Phas	3	37.5%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	12.5%
Iomlán	8	

Tábla 8(j): An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní
Nádúrtha
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Ceadúnas i leith iascaireacht mhara & do Bharshaothrú	1	33.3%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	33.3%
Ilghnéitheach	1	33.3%
Iomlán	3	

Tábla 8(k): An Roinn Iompair
Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán

Ilghnéitheach	2	66.7%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	33.3%
Iomlán	3	

Tábla 9: An Státseirbhís**Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh**

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh	107	10	163	57	7	167	511
An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí	4	0	96	25	11	2	138
Na Coimisinéirí Ioncaim	21	0	25	39	5	33	123
An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia	10	1	12	26	4	52	105
An Roinn Oideachais agus Eolaíochta	4	0	18	22	1	22	67
An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil	3	0	3	15	0	8	29
An Roinn Sláinte agus Leanaí	6	0	5	1	1	4	17
An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta	0	0	4	3	1	1	9
An Roinn Gnóthaí Eachtracha	0	0	5	2	0	0	7
An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha	0	0	1	1	1	0	3
An Roinn Iompair	0	0	3	0	0	1	4
Ranna Eile	7	0	6	8	1	8	30
Iomlán	162	11	341	199	32	298	1043

Tábla 10: Údaráis Áitiúla Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair údarás áitiúil	Tugtha ar aghaidh ó 2007	Faighte in 2008	Ar láimh do 2008
Ceatharlach	6	13	19
An Cabhán	4	9	13
An Clár	11	36	47
Comhairle Cathrach Chorcaí*	16	29	45
Contae Chorcaí *	33	43	76
Dún na nGall	16	38	54
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath *	36	68	104
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	33	42	75
Fine Gall	17	21	38
Comhairle Cathrach na Gaillimhe *	18	25	43
Contae na Gaillimhe *	21	52	73
Ciarraí *	25	56	81
Cill Dara	12	34	46
Cill Chainnigh	7	15	22
Laois *	21	20	41
Liatroim	4	5	9
Comhairle Cathrach Luimnigh *	8	11	19
Contae Luimnigh *	12	21	33
An Longfort	3	10	13
Lú	13	15	28
Maigh Eo	45	29	74
An Mhí	22	32	54
Muineachán	1	5	6

Tábla 10: Údarás Áitiúla Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair údarás áitiúil	Tugtha ar aghaidh ó 2007	Faighte in 2008	Ar láimh do 2008
Tiobraid Árann Thuaidh *	15	17	32
Uíbh Fhailí	12	16	28
Ros Comáin	7	16	23
Sligeach	4	6	10
Áth Cliath Theas	11	26	37
Tiobraid Árann Theas *	27	27	54
Comhairle Cathrach Phort Láirge *	14	6	20
Contae Phort Láirge *	6	9	15
An Iarmhí	11	13	24
Loch Garman	11	40	51
Cill Mhantáin	9	33	42
Iomlán	511	838	1349

Folaítear gearáin a rinneadh faoi chomhairlí buirge agus faoi chomhairlí baile i bhfigiúirí an chontae.

*Tugadh cuairteanna míosúla ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh nó ar na réigiúin sna contaetha seo sa bhliain 2008 agus is é is dóiche de gur chuir na cuairteanna sin isteach ar an líon gearán a fuarthas.

Tábla 10(a): Údaráis Áitiúla

Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas

Tithíocht		297
	Leithdháiltí & aistrithe	155
	lasachtaí & deontais	29
	Deisiúcháin	59
	Díolacháin	30
	Cíosanna	24
Pleanáil		202
	Forfheidhmiú	128
	Riarachán	74
Moill/Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras		103
Bóithre agus Trácht		99
Ilghnéitheach		41
Táillí seirbhíse		25
Diúscairt dramhaíola		24
Soláthar uisce		16
Séarachas agus draenáil		12
Mótarcháin & Ceadúnas Tiomána		4
Rátaí		4
Fáil talún/ceart		4
Páirceanna/spásanna faoin aer		4
Caighdeán na seirbhíse		2
Soláthar seirbhíse		1
Iomlán		838

Tábla 11: Údaráis Áitiúla - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Ceatharlach	3	0	3	1	0	2	9
An Cabhán	2	0	0	4	0	0	6
An Clár	1	1	1	7	2	8	20
Comhairle Cathrach Chorcaí	7	1	6	10	0	10	34
Contae Chorcaí	15	0	8	14	0	17	54
Dún na nGall	5	1	8	19	2	4	39
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	19	1	9	32	1	7	69
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	11	0	9	10	1	10	41
Fine Gall	4	0	5	9	1	8	27
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	7	1	5	12	0	6	31
Contae na Gaillimhe	9	1	12	17	1	6	46
Ciarraí	9	0	12	16	3	19	59
Cill Dara	4	0	6	6	3	1	20
Cill Chainnigh	6	0	2	7	1	1	17
Laois	6	0	3	11	0	6	26
Liatroim	0	0	0	1	2	4	7
Comhairle Cathrach Luimnigh	1	0	2	2	0	9	14
Contae Luimnigh	3	1	2	5	2	8	21
An Longfort	1	0	1	2	0	2	6
Lú	3	0	8	4	0	3	18
Maigh Eo	9	0	19	9	2	14	53
An Mhí	6	2	5	6	2	8	29

Tábla 11: Údaráis Áitiúla - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Muineachán	0	0	0	1	0	0	1
Tiobraid Árann Thuaidh	5	1	7	2	0	6	21
Uíbh Fhailí	4	1	4	5	0	8	22
Ros Comáin	3	0	0	6	0	3	12
Sligeach	2	0	3	1	0	3	9
Áth Cliath Theas	8	0	3	5	0	7	23
Tiobraid Árann Theas	10	3	14	3	1	4	35
Comhairle Cathrach Phort Láirge	3	0	5	3	0	4	15
Contae Phort Láirge	3	0	3	4	0	3	13
An Iarmhí	4	0	5	2	1	4	16
Loch Garman	9	1	6	14	1	5	36
Cill Mhantáin	12	1	3	9	0	4	29
Iomlán	194	16	179	259	26	204	878

Folaítear gearáin a rinneadh faoi chorparáidí buirge, faoi chomhairlí ceantair uirbigh agus faoi choimisinéirí baile i bhfigiúirí an chontae.

Ceantair riaracháin FSS			
Baile Átha Cliath – Lár Laighean	An Deisceart	An tIarthar	Baile Átha Cliath Thoir Thuaidh
<p>Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath agus an Láir</p> <p>Ospidéal Adelaide agus na Mí agus Ospidéal Náisiúnta na Leanaí, Tamhlacht</p> <p>Ospidéal Ollscoile an Choim do Mhná agus do Naíonáin</p> <p>An tOspidéal Réigiúnach Lár Tíre, An Mhuileann gCearr</p> <p>An tOspidéal Réigiúnach Lár Tíre, Port Laoise</p> <p>An tOspidéal Réigiúnach Lár Tíre, Tulach Mhór</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, An Nás</p> <p>Ospidéal Mhuire do Leanaí Breoite, Cromghlinn</p>	<p>Grúpa Ospidéal an Oirdheiscirt</p> <p>Ospidéal Ortaipéideach Lourdes, An Choill Chrion, Cill Chainnigh</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, Tiobraid Árann Theas, Cluain Meala</p> <p>Ospidéal Ginearálta Naomh Lúcas, Cill Chainnigh</p> <p>An tOspidéal Réigiúnach, Port Láirge</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, Loch Garman</p>	<p>Grúpa Ospidéal an Iarthair-Láir</p> <p>Ospidéal Réigiúnach an Iarthair-Láir, Tuar an Daill</p> <p>Ospidéal Réigiúnach an Iarthair-Láir, Inis</p> <p>Ospidéal Réigiúnach an Iarthair-Láir, An tAonach</p> <p>Ospidéal Réigiúnach Máithreachais an Iarthair-Láir, Luimneach</p> <p>Ospidéal Réigiúnach Ortaipéideach an Iarthair-Láir, Cromadh, Co. Luimnigh</p> <p>Ospidéal Naomh Eoin, Luimneach</p>	<p>Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Thuaidh</p> <p>Ospidéal Beaumont</p> <p>Ospidéal Náisiúnta Ortaipéideach Cheapaí</p> <p>Ospidéal na Leanaí, Sráid an Teampaill,</p> <p>Ospidéal Cuimhneacháin Shéamais Uí Chonghaile, Baile Bhlainséir</p> <p>Ospidéal an Mater Misericordiae</p> <p>Ospidéal an Rotunda</p>
<p>Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Theas</p> <p>An tOspidéal Náisiúnta Máithreachais, Sráid Holles</p> <p>Ospidéal Súl agus Cluas Ríoga Victoria</p> <p>Ospidéal Naomh Cholmille, Baile Uí Lachnáin, Co. Bhaile Átha Cliath</p> <p>Ospidéal San Séamas</p> <p>Ospidéal Naomh Lúcas</p> <p>Ospidéal Naomh Micheál, Dún Laoghaire</p> <p>Ospidéal Naomh Uinseann, Páirc an Leamháin</p>	<p>Grúpa Ospidéal an Deiscirt</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, Beanntraí</p> <p>Ospidéal na hOllscoile, Corcaigh</p> <p>Ospidéal Erinville, Corcaigh</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, Ciarraí</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, Mala</p> <p>Ospidéal na Trócaire, Corcaigh</p> <p>An Otharlann Theas - Ospidéal na hOllscoile Victoria, Corcaigh</p> <p>Ospidéal Ortaipéideach Naomh Mhuire, Garrán na mBráthar, Corcaigh</p>	<p>Grúpa Ospidéal an Iarthair/an Iarthuaiscirt</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, Leitir Ceanainn</p> <p>Ospidéal Ginearálta Mhaigh Eo, Caisleán an Bharraigh</p> <p>Ospidéal Réigiúnach Pháirc Mheirlinne, Gaillimh</p> <p>Ospidéal Mhuire, Cluainín</p> <p>Ospidéal Portiuncula, Béal Átha na Sluaighe</p> <p>An tOspidéal Contae, Ros Comáin</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, Sligeach</p> <p>Ospidéal Choláiste na hOllscoile, Gaillimh</p>	<p>Grúpa Ospidéal an Oirthuaiscirt</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, An Cabhán</p> <p>An tOspidéal Contae, Lú, Dún Dealgan</p> <p>An tOspidéal Ginearálta, Muineachán</p> <p>Ospidéal Mhuire Lourdes, Droichead Átha</p> <p>Ospidéal Mhuire, An Uaimh</p>

Tábla 12: Ospidéal: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair ceantair riaracháin	Tugtha ar aghaidh ó 2007	Faighte in 2008	Ar láimh do 2008
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Theas	6	13	19
Grúpa Ospidéal an Iarthair agus an Iarthuaiscirt	2	15	17
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	6	13	19
Grúpa Ospidéal an Oirdheiscirt	5	13	18
Grúpa Ospidéal an Iarthair - Láir	2	10	12
Grúpa Ospidéal an Deiscirt	5	12	17
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath agus Lár-Laighean	2	8	10
Grúpa Ospidéal an Oirthuaiscirt	1	10	11
Iomlán	29	94	123

Tábla 12(a): Ospidéal: Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas	
Seirbhísí Ospidéal	67
Táillí Ospidéal	9
Moill/Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	7
Ilghnéitheach	7
Seirbhísí Ospidéal – síciatrach	4
Iomlán	94

Tábla 13: Ospidéal: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Theas	2	0	9	4	0	1	16
Grúpa Ospidéal an Iarthair agus an Iarthuaiscirt	0	0	3	8	0	2	13
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	2	0	6	6	0	1	15
Grúpa Ospidéal an Oirdheiscirt	1	1	6	5	0	2	15
Grúpa Ospidéal an Iarthair - Lár	1	0	2	6	0	1	10
Grúpa Ospidéal an Deiscirt	1	0	4	6	0	2	13
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath agus Lár-Laighean	0	0	1	4	0	0	5
Grúpa Ospidéal an Oirthuaiscirt	0	0	3	2	0	4	9
Iomlán	7	1	34	41	0	13	96

Tábla 14: *Eagraíochtaí nach Ospidéal iad: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair ceantair riaracháin *Féach fonóta ar leathanach 123.	Tugtha ar aghaidh ó 2007	Faighte in 2008	Ar láimh do 2008
Baile Átha Cliath Lár-Laighean	54	165	219
Baile Átha Cliath Thoir Thuaidh	31	118	149
An tIarthar	28	103	131
An Deisceart	36	155	191
Iomlán	149	541	690

Tábla 15: An tAcht Sláinte 2004: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas	Tugtha ar aghaidh ó 2007	Faighte in 2008	Ar láimh do 2008
Gearáin faoin scéim aisíocáíochtaí sláinte	6	125	131
Gearáin faoi chomhlachtaí* faoi alt 39 den Acht Sláinte 2004	1	0	1
Gearáin faoi chomhlachtaí* faoi alt 38 den Acht Sláinte 2004	1	4	5
Iomlán	8	129	137

*Baineann na gearáin seo le seirbhísí sláinte nó seirbhísí sóisialta pearsanta arna soláthar ag soláthraí seirbhíse a mbeadh comhaontú idir an soláthraí sin agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte nó soláthraí seirbhíse a mbeadh cúnaimh faighte acu ó Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte chuige sin.

Tábla 16: An tAcht um Míchumas 2005: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas	Tugtha ar aghaidh ó 2007	Faighte in 2008	Ar láimh do 2008
Gearáin a bhaineann leis an Acht um Míchumas	0	6	6

Tábla 17: Eagraíochtaí nach Ospidéal iad, An tAcht Sláinte 2004 & An tAcht um Míchumas 2005

Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas

Liúntas leasa forlíontach (SWA)		143
Íocaíocht maidir le riachtanais speisialta	54	
Ilghnéitheach	40	
Liúntas um Fhilleadh ar Scoil – liúntas éadaí/bróga scoile	25	
Liúntas cíosa agus morgáiste	24	
Seirbhísí Sláinte (ginearálta)		100
Cárta Liachta	98	
Drugáí, cógais agus fearais	2	
Seirbhísí Ospidéal		103
Tithe Altranais/fadchónaithe	101	
Ilghnéitheach	2	
Scéim aisíocaíochtaí sláinte		125
Ilghnéitheach		59
Íocaíochtaí airgid thirim (seachas SWA)		58
Moill/Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagra		20
Seirbhísí cúram leanaí/oibre sóisialaí		19
Seirbhísí do dhaoine breacaosta – cúnaimh tithíochta		17
Seirbhísí sláinte		14
Seirbhísí Ospidéal - síciatrach		7
Táillí Ospidéal		5
Soláthar seirbhíse		3
Seirbhís Fiaclóireachta		3
Iomlán		676

* Tagraíonn an téarma ‘eagraíochtaí nach ospidéal iad’ do chineálacha gearán a bhaineann le seirbhísí arna riar ag nó thar ceann FSS. Mar shampla: liúntas leasa forlíontach, teidlíocht chárta liachta nó fóirdheontas teach altranais.

Tábla 18: Eagraíochtaí Nach Ospidéal Iad: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Baile Átha Cliath Lár-Laighean	16	5	26	30	1	86	164
Baile Átha Cliath Thoir Thuaidh	11	1	16	14	2	60	104
An tIarthar	12	0	18	12	3	51	96
An Deisceart	18	1	39	17	3	65	143
Iomlán	57	7	99	73	9	262	507

*Tagraíonn an téarma ‘eagraíochtaí nach ospidéal iad’ do chineálacha gearán a bhaineann le seirbhísí arna riar ag nó thar ceann FSS. Mar shampla: liúntas leasa forlíontach, teidlíocht chárta liachta nó fóirdheontas teach altranais.

Tábla 19: An tAcht Sláinte 2004: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Gearáin faoin scéim aisíocaíochtaí Sláinte	8	2	21	16	1	32	80
*Gearáin faoi chomhlachtaí faoi alt 39 den Acht Sláinte 2004	1	0	0	0	0	0	1
*Gearáin faoi chomhlachtaí faoi alt 38 den Acht Sláinte 2004	1	0	2	2	0	0	5
Iomlán	10	2	23	18	1	32	86

Tábla 20: An tAcht um Míchumas 2005: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Gearáin a bhaineann leis an Acht um Míchumas	0	0	2	3	0	1	6
Iomlán	0	0	2	3	0	1	6

**Tábla 21: An Post
Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas**

	Tugtha ar aghaidh ó 2007	Faighte in 2008	Ar láimh do 2008
An Post	3	93	96
Iomlán	3	93	96

**Tábla 22: An Post:
Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh**

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
An Post	12	0	30	29	3	11	85
Iomlán	12	0	30	29	3	11	85

Iarscríbhinn B

Foireann Oifig an Ombudsman



Pat Whelan
An tArd-Stiúrthóir

Seirbhísí Corparáideacha



Liam Kelly
Bainisteoir na Seirbhísí Roinnte

Ceann Seirbhísí Corparáideacha

Stephen Rafferty

An tAonad Seirbhísí Corparáideacha

– Rannán Airgeadais

Stephanie O’Connell

Raymond Butler

Karen Duff

Alan Perkins

An tAonad Seirbhísí Corparáideacha

– An tAonad um Oiliúint agus Forbairt

Fiona McCarney

Elizabeth Martin

An tAonad Seirbhísí Corparáideacha

- Acmhainní Daonna

Mary Byrne

Gary Kelly

Kathleen Smyth

Laura Stephens

Rúnaí Príobháideach

Catherine Rousset

Oifigigh na Seirbhísí

Paul Burdis

Noel Monaghan

Cumarsáid & Taighde



David Glynn

Ceann Cumarsáide & Taighde

Edmund McDaid
Pearse O'Connor
Mary Pepper

Aonad Theicneolaíocht na Faisnéise

Eoin Keaveny
Damien Egan
Paul Howe
Helena Molyneaux

An Rannán Údaráis Áitiúil



Maureen Behan

Imscrúdaitheoir Sinsearach

Roisin Connolly
Tony Hayden
David Nutley
Anne O'Reilly
David Ryan
Bernard Traynor
James Hayes
Evelyn Hernon
Barry Meskell
Michael Bell
Chris Cogan
Rachel Duffy
Ahmed El Baradie
Siobhan O'Connor
Jean Sullivan

An Rannán Leasa Shóisialaigh/Sláinte



Fintan Butler

Imscrúdaitheoir Sinsearach



Bernadette McNally

Imscrúdaitheoir Sinsearach

Derek Charles
Emer Doyle
Patsy Fitzsimons
Matt Merrigan
Aoife Nic Réamoinn
Willie O'Doherty
Brendan O'Neill
Donal O'Sullivan
Geraldine Kelly
Paul Mallen
Lee Lundberg
Elaine Brady
Kellie Finnegan
Iris Kilbey
Brian McKeon
Kieran O'Neill
Sarah van der Mescht

Rannán na Státseirbhíse



Tom Morgan

Imscrúdaitheoir Sinsearach

Anne Boland

Rachel Dunn

Maurice Kiely

Aoibheann Ní Shúilleabháin

Richie Philpott

Brian Murphy

Sheila McCarthy

Elizabeth Culhane

Máire Ní Fhiacháin

Deborah Smyth

Iarscríbhinn C

Liosta Tuarascálacha ar shaincheisteanna córasacha arna bhfoilsíú ag Oifig an Ombudsman sa bhliain 2008 agus i mblianta roimhe seo.

Gearán i nDáil leis an gCúram agus leis an gCóireáil a cuireadh ar Othar in Ionad Cúraim Mhuire, sa Mhuileann gCearr, Co. na hIarmhí - Nollaig 2008

Díolaim Ghearán arna gcur ag Ionadaithe Poiblí faoi bhráid an Ombudsman - Deireadh Fómhair 2008

Na Scéimeanna um Tharscaoileadh Dramhaíola arna Riar ag Údaráis Áitiúla - Deireadh Fómhair 2008

Trí ghearán a bhain le diúltú Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte Liúntas Cúram Baile a thabhairt - Meitheamh 2008

Gearán faoin bPríomh-Oifig Chlárúcháin - Deireadh Fómhair 2007

Gearán faoi Chomhairle Contae an Chláir faoin mBealach a Láimhseáil siad Iarratais Phleanála ar Fhorbairt ar Ghalfchúrsa An Dúin Bhig - Lúnasa 2007

Gearán faoi Láimhseáil i gComhairle Contae Chill Dara - Meitheamh 2007

Gearán faoi Iarratas chun Triúr Leanbh as an gClann Chéanna a Altramú - Meitheamh 2007

Gearáin faoin tSeirbhís Sláinte Poiblí - Bealtaine 2006

Cúram Othair san Ospidéal Ginearálta, Sligeach - Iúil 2005

Sásamh do Cháiníocóirí - Samhain 2002

Faoiseamh ó Cháin do Phaisinéirí faoi Mhíchumas - Lúnasa 2001

Íocaíocht Fóirdheontais Teach Altramaís ag Boird Sláinte - Eanáir 2001

Iasachtaí Tithíochta Údaráis Áitiúil – Ró-íocaíochtaí - Meitheamh 2000

Riaráistí Pinsin Chaillte - Meitheamh 1999

Soláthar Iompair Scoile do Leanbh faoi Mhíchumas - Feabhra 1998

Neamh-íocaíocht Riaráistí Pinsean Ranníocach – Márta 1997

Iarscríbhinn D

Eolas faoin Ombudsman

Cé hé nó cé hí an tOmbudsman?

Is í Emily Ní Raghallaigh an tOmbudsman.

Imscrúdaíonn 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 imscrúdú, 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 hiad na comhlachtaí poiblí a bhféadfaidh mé gearán a dhéanamh fúthu?

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh linn faoi:

- Ranna rialtais,
- údaráis áitiúla,
- Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS),
- gníomhaireachtaí, 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 Míchumas 2005.

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

Ní fhéadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an Ombudsman faoi:

- na cúirteanna,
- An Garda Síochána,
- an Bhinse Achomhairc Fostaíochta nó an Chúirt Oibreachais,
- na príosúin,
- óglaigh na hÉireann,
- an Stiúrthóir Gnóthaí Tomhaltóirí, nó
- An Bord Uchtála.

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 seirbhísí,
- go ndiúltaíonn siad tairbhe nó seirbhís a bhronnadh,
- go dteipeann orthu seirbhís a gheall sé a sholáthar,
- go dteipeann orthu nósanna imeachta a faomhadh a leanúint,
- go gcruthaíonn siad deacrachtaí cumarsáide,
- go dtugann siad breitheanna éagothroma,
- go dtugann siad comhairle mhíthreorach,
- go mbíonn siad mímhúinte, nó
- go dteipeann orthu earráidí a leigheas.

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

- a ghlactar gan údarás cuí,
- a ghlactar ar fhorais neamhábhartha,
- ar neamart nó neamh-aire ba chúis leis,
- atá bunaithe ar fhaisnéis mhíchruinn nó neamhiomlán,
- a dhéanann idirdhealú go míchuí,
- atá bunaithe ar chleachtas riaracháin nach bhfuil inghlactha, 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 chuig 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 hoibriú an dlí ar náisiúnaigh eachtracha nó le headóirseacht,
- go mbaineann sé le feidhmiú na bpríosún,
- go mbaineann sé le ‘feidhmeanna forchoimeádta’ údaráis áitiúla, ar feidhmeanna den sórt iad a fheidhmíonn 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 fiaclóirí, radharceolaithe agus poitigéirí.

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 éigin 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 chosnaíonn sé 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 duit 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 bhraitheann tú nár chaith an comhlacht poiblí go cóir leat, ansin déan teagmháil linne.

Déan do ghearán chomh luath is is féidir é. Is cóir duit 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 achomharc.

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'uimhreacha tagartha ar bith.

Cén chaoi a ndéileálfadh Oifig an Ombudsman le mo ghearán?

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

Beartóimid ansin cibé :

- an bhfuil do ghearán bailí, 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 céimeanna chun é seo a chur ina cheart, d'fhéadfadh sé go molfaimis go ndéanfadh siad sin. D'fhéadfadh 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,
 - leithscéal, agus/nó
 - cúiteamh airgeadais.

I bhformhór na gcásanna, is ar bhealach neamhfhoirmiúil a dhéileáilimid leis an ngearán. D'fhéadfaimis an fhadhb a phlé go díreach leis an gcomhlacht poiblí nó na comhaid ábhartha a imscrúdú. D'fhéadfadh 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 díreach cén t-achar a thógfaidh sé. Ní hé an t-achar céanna ama a thógfaidh sé teacht ar bhreith ó chás go cás; braithfidh sin ar chastacht an cháis. Mar shampla, dá mbeadh orainn bualadh le hoifigigh ón gcomhlacht poiblí lena mbaineann, d'fhéadfadh go dtógfadh sé níos mó ama.

Coinneoimid i dteagmháil leat chun tú 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.

Iarscríbhinn E

Faoi mar a dhéileáilimid le gearáin

Foráiltear san Acht Ombudsman 1980 gur féidir le m’Oifig gearán a phróiseáil trí réamhscrúdú nó imscrúdú a dhéanamh. Déileáiltear le formhór na ngearán trí réamhscrúdú a dhéanamh orthu trínar féidir cás a thabhairt chun críche go comhthoilúil le comhoibriú na gcomhlachtaí poiblí. D’fhéadfainn a chinneadh imscrúdú ar chás áirithe a thionscnamh dá mbreithneoinn gur ghá é. Dhéanfainn amhlaidh ar líon áirithe cúiseanna ach is gnách go gcinnim déanamh amhlaidh más rud é go mbreithním go bhfuil fiúntas éigin ag baint leis an gcás ach nach nglacann an comhlacht poiblí leis sin agus nach bhfeictear dom go bhfuil dul chun cinn ar bith á dhéanamh chun réiteach a fháil ar an gcás. Is é is dóiche de chomh maith go dtionscnóinn imscrúdú dá mba rud é go n-aireoinn go mbaineann saincheistean leathana córasacha leis an gcás agus go bhféadfaí leas níos leithne a bhaint as. Is ar imscrúdú a bheith curtha i gcrích agus air sin amháin is féidir liom moltaí foirmiúla a dhéanamh don chomhlacht poiblí chun réiteach a fháil ar ghearán. I gcás nach mbeinn sásta le freagra an chomhlachta phoiblí maidir le moltaí ar bith den sórt is féidir liom tuarascáil speisialta ar an gceist a chur faoi bhráid Thithe an Oireachtais, má breithním gur gá sin. Is mó d’am agus d’acmhainní a chaitear le himscrúdú, de bharr chineál na n-imscrúduithe a dhéantar, ná mar a chaitear le réamhscrúdú agus ní hé gur gá tuarascáil mhionsonraithe i scríbhinn a chur i dtoll a chéile is cúis leis sin amháin. Is éard is cúis leis chomh maith gur gá a chinntiú go dtabharfar a gceart ina iomlán ó thaobh nósanna imeachta córa agus prionsabail an cheartais aiceanta, dóibh siúd a gcuirtear síos orthu sa tuarascáil. Cinnim go hiondúil tuarascálacha a fhoilsiú faoi imscrúduithe lena mbaineann ceistean de chineál córasach, agus go háirithe i gcás go gcuirfeadh foilsiú na dtuarascálacha feabhas ar riarachán poiblí agus ar chaighdeán seirbhíse tríd is tríd.



Iarscríbhinn F

Conas teagmháil a dhéanamh le hOifig an Ombudsman

Cén chaoi a ndéanfaidh mé gearán?

Ar an teileafón:

Íosghlao: 1890 22 30 30

Teil: 01 639 5600

Facs: 01 639 5674

Ar líne:

Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie

Ar fhoirm ar líne: www.ombudsman.ie

I scríbhinn:

Oifig an Ombudsman

18 Sráid Líosain Íochtarach

Baile Átha 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 dteastaíonn cúnamh uait chun ár seirbhísí a úsáid, cuir fios ar ár n-Oifigeach Rochtana le do thoil.

Má theastaíonn 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 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 agus iad ag déileáil leis an tseirbhís phoiblí. Déanfaimid gach iarracht déileáil go cuí, go cóir agus go cothrom le do ghearán.

