Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2011

2012 © Rialtas na hÉireann

Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2.

Teil: (01) 639 5600
Facs: (01) 639 5674
Riomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Suíomh Gréasáin: www.ombudsman.ie

Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman 2011
ISSN 1393-192X
PRN A12/0102

Tuarascáil uimhir 28

Deartha ag: catalysto

Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2011

Clár na nÁbhar

Tuarascáil chuig dhá Theach an Oireachtais

Caibidil 1: Brollach agus Réamhrá ón Ombudsman

1.1 An tOmbudsman agus an cor chun donais eacnamaíoch 11
1.2 An Bille Ombudsman (Leasú) 16
1.3 Athchóiriú an rialtais - ról Oifig an Ombudsman 17
1.4 Gearáin spéisiúla a aibhsiú 18
1.5 Cothromú an mhéadaithe ar líon na ngearán 18

Caibidil 2: Athbhreithniú Gnó an Ombudsman ar 2011

2.1 Bainistiú gearán 21
2.2 Healthcomplaints 23
2.3 Tosaíonn an t-athchóiriú sa bhaile - leasú ó bhun go barr ar an nós imeachta chun gearáin a láimhseáil 27
2.4 Fógraí a eisíodh chuig comhlachtaí poiblí faoi alt 7 den Acht Ombudsman, 1980 - faisnéis a éileamh 32
2.5 Cruinnithe an Ombudsman le huaisle, oifigigh srl 35
2.6 Comhdhálacha ag baile agus thar lear 36
2.7 Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (COBÉ) 39
2.8 Cruinnithe Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí (OSP) - Líonra d'Ombudsmana na hEarnála Poiblí in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe 40
2.9 Cruinnithe na nOmbudsman Seirbhíse Sláinte - Líonra d'Ombudsmana na Seirbhíse Sláinte agus d'oifigigh shinsearacha in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe 40
2.10 Feidhmeanna reachtúla eile an Ombudsman (agus an Choimisinéara Faisnéise) 40
2.11 Tuarascáil Bhliantúil maidir le hÉifeachtúlacht Fuinnimh 2011 41

Caibidil 3: Cumarsáid agus Taighde

3.1 Tuarascálacha Imscrúdaithe agus preaseisiúintí 45
3.2 For-rochtain - Cuairteanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IESanna), cuairteanna réigiúnacha agus imeachtaí for-rochtana eile ar tugadh fúthu in 2011 46
3.3 Comharthaíocht ar an láithreán Gréasáin 48

Caibidil 4: Imscrúduithe

4.1 Imscrúduithe **51**
4.1.1 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus an Scéim Aisíoca Sláinte - costais tithe altranais 52
4.1.2 An Roinn Sláinte - liúntas soghluaiseachta 53
4.1.3 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - Ospidéal Naomh Muire, Páirc an Fhionnuisce - cúram othair scothaosta 54
4.1.4 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - fóirdheontais tithe altranais 55
4.1.5 Na Coimisinéirí Ioncaim - gluaisteán urghafa gan údar 59
4.2 An Roinn Coimirce Sóisialaí - Deireadh curtha le hImscrúduithe **60**
4.3 Neamhchomhlíonadh molta **61**

Caibidil 5: Coimirce Sóisialaí agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - Cásanna Roghnaithe

5.1 An Roinn Coimirce Sóisialaí **65**
5.1.1 Sochar Cuardaitheora Poist diúltaithe d'eisimirceach a d'fhill ar Éirinn. Is baintreach fir é an fear seo agus diúltaíodh dá iarratas ar fhoras a ghnáth-áit chónaithe - Cinneadh freaschurtha 65
5.1.2 Liúntas Cúramóra diúltaithe d'athair a bhfuil iníon aige agus fadhbanna sláinte meabhrach agus stair féinmharaithe aici - cinneadh freaschurtha agus riaráistí €10,287 íoctha 66
5.1.3 Diúltú na Roinne Coimirce Sóisialaí ar iarratas ar Forlíonadh Ioncam Teaghlaigh curtha ar ceal - Díospóid faoi cad is brí le "am oibre" - Faigheann Athair seachtar leanaí riaráistí €9,000 68
5.1.4 Botún maidir le ríomh Sochar Cuardaitheora Poist ceartaithe - gníomh tapa na roinne - €2,259 riaráistí íoctha le fear ó Luimneach 69
5.2 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte **71**
5.2.1 Faigheann máthair a raibh uirthi iasacht a fháil le cíos a íoc €7,750 i bhForlíonadh Cíosa siarghabhálach 72
5.2.2 Seasadh le gearán a rinne iníon faoi dhá ospidéal - caitheadh go dona lena hathair scothaosta ardchleithiúnach diaibéiteach agus tugadh droch-chúram dó - Rinneadh leithscéal a ghabháil as na heasnaimh 73
5.2.3 Aisíocadh €85,442 le lánúin as Corcaigh faoin Scéim Aisíoca Sláinte i leith muirear tí altranais; aisíocadh €77,317 le beirt ghearánach eile 77
5.2.4 Imscrúdú a rinne Ospidéal Mhuire, Cromghlinn, i ngan fhios do na tuismitheoirí, maidir le gortú neamhthimpisteach linbh a bhí breoite go dona - Fuair tuismitheoirí leithscéal scríofa mar gheall ar chur isteach orthu agus an t-anó a bhí orthu 79

5.2.5 Chuir máthair a raibh Siondróm Asperger ar a leanbh in aghaidh chinneadh FSS gan Liúntas Cúram Baile a shiardhátú - fuair sí íocaíocht ex-gratia €5,000 81
5.2.6 Seasadh le gearán sceithire faoi imscrúdú lochtach FSS - ghlac FSS leis nár cloíodh le dea-chleachtas 83

Caibidil 6: Údaráis Áitiúla - cásanna roghnaithe

6.1 Díscríobhann Comhairle Contae Dhún na nGall iasacht €19,425 i gcomhar tí do bhaintreach ó Dhún na nGall 87
6.2 Le linn "Bhliain na Beiche Meala" faigheann beachaire €349 de chúiteamh ó ChomhairleContae Phort Láirge mar gheall ar 11 choirceog a scriosadh 89
6.3 Ní mór duit a bheith ar an eolas faoi iarratas pleanála chun agóid a dhéanamh 89
6.4 Déanann Comhairle Chathair Luimnigh neamhaird ar réamhfhógra faoi fhorbairt neamhúdaraithe seide agus tugann cead pleanála 92
6.5 Déantar an diúltú do thionónta tí Chomhairle Baile Bhré deisiúcháin riachtanacha a dhéanamh a fhreaschur 93

Caibidil 7: An Státseirbhís – cásanna roghnaithe

7.1 Laghdú €20,000 ar phionós ón scéim um chosaint na timpeallachta tuaithe (SCTT) d'fheirmeoir orgánach ó Chiarraí 95
7.2 Aisíocaíocht €5,500 d'oide ar baineadh a ranníocaíochtaí ÁSPC ar shiúl go mícheart 97

Iarscríbhinn A - Staitisticí

Tábla 1: Forbhreathnú ar ghearáin 2011 101
Tábla 2: Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar ghearáin laistigh de na téarmaí tagartha de réir earnála 102
Tábla 3: Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar ghearáin a próiseáladh de réir an toraidh 102
Tábla 4: Treocht 10 mbliana de ghearáin a fuarthas laistigh de na téarmaí tagartha 102
Table 5: Tábla 5: Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir contae 103
Table 6: Tábla 6: Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin a fuarthas lasmuigh de na téarmaí tagartha 104

An Státseirbhís 105

Tábla 7: An Státseirbhís - Miondealú uimhriúil ar ghearáin a rinneadh chuig Ranna Rialtais agus na Coimisinéirí Ioncaim 105

Tábla 7(a): An Roinn Coimirce Sóisialaí 105
Tábla 7(b): Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim 105
Tábla 7(c): An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais 106
Tábla 7(d): An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara 106
Table 7(e): Department of Education and Skills 107
Tábla 7(f): An Roinn Comhshaoil, Pobail agus Rialtais Áitiúil 107
Tábla 7(g): An Roinn Sláinte 107
Tábla 7(h): An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta 107
Table 7(i): Department of Foreign Affairs and Trade 108
Tábla 7(j): An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha 108
Tábla 7(k): An Roinn Iompair, Turasóireachta agus Spóirt 108
Tábla 8: An Státseirbhís – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a próiseáladh de réir an toraidh 109

Údaráis Áitiúla

Tábla 9: Údaráis Áitiúla - Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir an údaráis áitiúil 110
Tábla 10: Údaráis Áitiúla - Miondealú uimhriúil ar na cineálacha gearáin a fuarthas 111
Tábla 11: Údaráis Áitiúla – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a próiseáladh de réir an toraidh 112

FSS

Tábla 12: Gearáin faoin Earnáil Sláinte in 2011 de réir ceantair 114
Tábla 13: Gearáin faoi shláinte agus cúraim shóisialta - a fuarthas in 2011 de réir chatagóir an ghearáin 115
Tábla 14: Gearáin eile faoin Earnáil Sláinte - a fuarthas in 2011 de réir chatagóir an ghearáin 117
Tábla 15: Gearáin faoin Earnáil Sláinte - a cuireadh i gcrích in 2011 de réir ceantair 119
Tábla 16: Cásanna sláinte agus cúraim shóisialta - a cuireadh i gcrích in 2011 de réir chatagóir an ghearáin 120
Tábla 17: Gearáin eile faoin Earnáil Sláinte - a cuireadh i gcrích in 2011 de réir chatagóir an ghearáin 121
Tábla 18: Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 - a fuarthas in 2011 122
Tábla 19: Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 - a cuireadh i gcrích in 2011 122

An Post

Tábla 20: An Post - Miondealú uimhriúil ar na gearáin a fuarthas 123
Tábla 21: An Post: Miondealú uimhriúil ar ghearáin a próiseáladh de réir an toraidh 123

Tuarascáil chuig dhá Theach an Oireachtais

Cuirim leis seo mo naoú Tuarascáil Bhliantúil faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Is í seo an 28ú Tuarascáil Bhliantúil a cuireadh faoina mbráid i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh an Oifig sa bhliain 1984.

Emily O'Reilly
An tOmbudsman
Meitheamh 2012

Pat Whelan
Ard-Stiúrthóir

Ba é Pat Whelan (ar scor) Ard-Stiúrthóir na hOifige sa tréimhse faoi athbhreithniú. Tháinig an tUasal Bernadette McNally i gcomharba air.

Caibidil 1

Caibidil 1: Brollach agus Réamhrá ón Ombudsman

1.1 An tOmbudsman agus an cor chun donais eacnamaíoch

Bíonn dúshláin ag baint leis an gcor chun donais eacnamaíoch, ní hamháin do dhaoine aonair agus dá dteaghlaigh, ach do chomhlachtaí poiblí agus d'fhostaithe sa tseirbhís phoiblí freisin a sholáthraíonn seirbhísí dóibh, agus d'Oifigí ar nós na hOifige seo a dhéanann a ndícheall chun áirithiú go gcaitheann an Stát go cothrom le daoine, fiú nuair a bhíonn teorainn le hacmhainní.

Ombudsman gets gripes of wrath...

IRELAND'S public services watchdog has blamed the recession for a huge surge in complaints against civil servants and the health service.

Ombudsman Emily O'Reilly revealed a 30 per cent jump in the number of people contacting her office last year — notching up a record 10-year high in grievances.

Irish Daily Star, Meitheamh 09, 2011

Dúirt mé roinnt uaireanta go bhfuil gá níos mó leis an Ombudsman i dtréimhsí mar seo. Déanann an rialtas roghanna trína bheartas fioscach, agus déantar seirbhísí agus sochair áirithe a chealú nó a laghdú. Is é ról an Ombudsman áirithiú go ndéantar na hathruithe sin a chur chun feidhme ar bhealach cóir cothrom agus aird a tharraingt ar aon aimhrialtachtaí a tharlaíonn. Cé go dtuigfidh daoine cén fáth gur gá ciorruithe áirithe a dhéanamh, tá sé do-ghlactha má chuirtear na laghduithe sin chun feidhme ar bhealach a dhealraíonn a bheith míchothrom agus dírialta.

Mar thoradh láithreach ar an gcor chun donais in 2008/2009, b'éigean do chuid mhór daoine sochair agus seirbhísí an Stáit a iarraidh den chéad uair riamh. Ar ndóigh tháinig méadú ar líon na ngearán mar thoradh air seo ós rud é gur streachail roinnt comhlachtaí poiblí freastal orthu. Shroich gearáin a rinneadh leis an Oifig seo an líon ab airde le deich mbliana in 2010 agus, cé go raibh laghdú beag ar an líon gearán in 2011, ó 3727 gearán go 3602 gearán, phléamar le líon níos mó fiosrúchán agus chabhraíomar le mórán daoine trí iad a atreorú chuig an údarás nó an tseirbhís idirghabhála iomchuí. Tá gearáin sláinte agus leasa shóisialaigh go fóill ar an gcéatadán is mó dár ngearáin agus tháinig méadú beag ar ghearáin na n-údarás áitiúil.

Ní sheastar le gach cinneadh ná ní réitítear gach cinneadh de réir shástacht an ghearánaigh ach, beag beann ar an toradh, déanann an Oifig seo a dícheall chun cinntiú go mbraitheann na daoine a thagann chuici go n-éistear leo agus go ndearnadh, ar a laghad ar bith, breithniú neamhspleách ar a ngearán. Tá an chluas éisteachta sin níos tábhachtaí fós nuair a thiteann an lug ar an lag agus nuair nach soláthraíonn an Stát a oiread céanna is a sholáthair sé roimhe.

Déanaimid ár ndícheall freisin chun cinntiú go bhfuil muinín ag comhlachtaí poiblí as cothroime agus as neamhspleáchas ár gcuid oibre.

I gcás ina mbíonn dea-chaidreamh idir comhlacht poiblí agus an tOmbudsman, ní hamháin go mbíonn an gearánach sásta leis an toradh ach bíonn an comhlacht poiblí freisin a fhéadann ár moltaí agus ár n-aiseolas a úsáid leis an tseirbhís a thairgeann siad a fheabhsú. Aithním go mothaíonn comhlachtaí poiblí dúshláin an choir chun donais agus bíonn m'Oifig sásta comhairle a chur ar fáil dóibh maidir le conas a gcuid seirbhísí a sholáthar ar bhealach cóir cothrom.

Imríonn caighdeán ár seirbhísí poiblí tionchar díreach ar an gcaighdeán saoil a bhíonn ag daoine aonair agus ag teaghlaigh. Nuair a théann rud in aimhréidh, is féidir le dúshláin dhochloíte a bheith os comhair daoine in amanna agus iad ag plé leis an gcomhlacht poiblí lena mbaineann. Is é atá i mo ról ná an caidreamh cumhachta

neamhchothroime a chothromú agus saineolas agus údarás m'Oifige a thabhairt do ghearánach le go n-éistfear lena chás/cás, ar a laghad ar bith.

> My 'lost' personal documents were found once the Ombudsman got involved - A Complainant

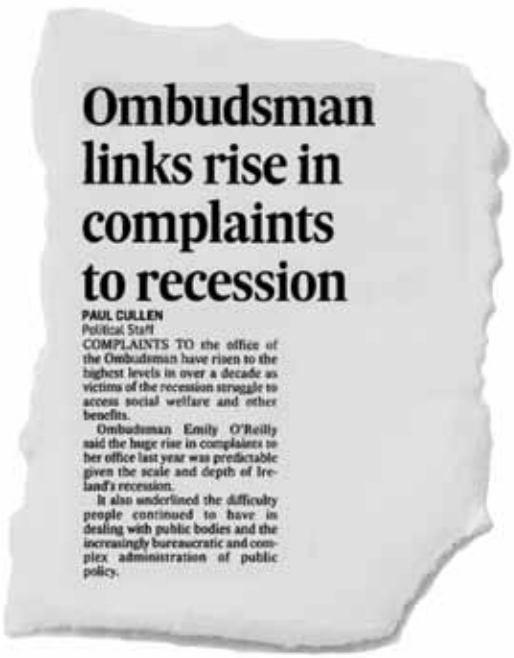
Chun críche léiriúcháin, ba mhaith liom cuid de na cásanna ar chabhraigh mé lena réiteach in 2011 a chur in iúl agus, trí phoiblíocht a thabhairt do na cásanna sin sa Tuarascáil seo, tá súil agam go leagfar béim ar roinnt saincheisteanna córasacha agus ar cheachtanna a foghlaimíodh:

- Rinne mé agóid in aghaidh chinneadh FSS maidir le muirir tithe altranais agus d'éirigh liom aisíocaíocht €85,500 a fháil ar son mo ghearánach,
- Rinne mé idirghabháil thar ceann tuismitheoirí a fuair amach go ndearnadh imscrúdú ar a leanbh, a raibh á chóireáil/cóireáil i bpríomhospidéal de dheasca trombhreoiteachta, mar gheall ar ghortú neamhthimpisteach i ngan fhios dóibh. Ba í an chóireáil leighis a fuair a leanbh ba chúis leis an ngortú i ndáiríre. D'aimsigh mé leithscéal scríofa mar gheall ar chur isteach ar na tuismitheoirí agus an t-anó a bhí orthu agus tugadh a ndea-cháil ar ais dóibh. Fuair mé dearbhú ón ospidéal go raibh na Treoirlínte maidir le Tús Áite do Leanaí á gcur chun feidhme aige i ndáil leis na saincheisteanna sin,
- Sheas mé le gearán a rinne bean in aghaidh dhá ospidéal as Baile Átha Cliath maidir lena hathair scothaosta ardchleithiúnach. Caitheadh go dona leis agus tugadh droch-chúram dó agus bhain an leithscéal as na faillíocha an dochar de bheagán as anó na mná,
- D'éirigh liom breith a fhreaschur i gcás inar diúltaíodh Liúntas do Chúramóirí a dheonú d'athair mná a bhfuil fadhbanna sláinte mheabhrach agus stair féinmharaithe aici. Íocadh riaráiste dar luach breis is €10,000 leis, agus
- Sa chéad chás dá chineál riamh, sheas mé le gearán sceithire faoi imscrúdú lochtach FSS.

D'ainneoin mórán torthaí dearfacha ar na gearáin, áfach, sholáthair an cúlú agus ciorruithe ar acmhainní daonna agus airgeadais san earnáil phoiblí dúshláin nua do m'Oifig agus dár bhfoireann. I gcás ina ngearrtar siar scéimeanna nó ina bpléadálann comhlachtaí poiblí nach bhfuil sé ar a gcumas íoc, áitímid ar chomhlachtaí poiblí a bheith follasach, ionraic, fírinneach agus cothrom le daoine agus nach gcuireann siad strus breise orthu mar gheall ar theip chun a dteidlíochtaí a shoiléiriú dóibh.

Dá gcuirfí córas tosaíochta (foirmiúil nó neamhfhoirmiúil) i bhfeidhm chun déileáil le hacmhainní teoranta, ba cheart cur in iúl do dhaoine gurb amhlaidh an cás agus é a mhíniú dóibh. Ba cheart na cúiseanna leis an gcóras a leagan amach go soiléir, chomh maith leis na prionsabail treoraithe a chinnfeadh aon tosaíocht a thabharfaí d'aon iarratasóir nó d'aon tairbhí thar aon iarratasóir eile nó tairbhí eile.

Tá sé de dhualgas ar chomhlachtaí poiblí a bheith soiléir agus ionraic faoina bhfuil daoine i dteideal uathu. Is é an toradh is measa ná go bhfágtar daoine gan eolas cuí nó go gcuirtear ó dhoras iad. Más rud é go ndearnadh roghanna deacra polaitíochta, bíonn freagracht go fóill ar an tseirbhís phoiblí as a bheith soiléir faoi thorthaí na roghanna sin. Ní hé dualgas na seirbhíse poiblí casadh a chur ar scéal.



Ombudsman links rise in complaints to recession

PAUL CULLEN
Political Staff

COMPLAINTS TO the office of the Ombudsman have risen to the highest levels in over a decade as victims of the recession struggle to access social welfare and other benefits.

Ombudsman Emily O'Reilly said the huge rise in complaints to her office last year was predictable given the scale and depth of Ireland's recession.

It also underlined the difficulty people continued to have in dealing with public bodies and the increasingly bureaucratic and complex administration of public policy.

Irish Times, Meitheamh 09, 2011

Ní mór d'fhostaithe sa tseirbhís phoiblí freagracht a ghlacadh as a gcinntí. Léiríonn na cásanna a leagtar béim orthu sa Tuarascáil seo roinnt samplaí de chinntí a freaschuireadh tar éis idirghabhálacha m'Oifige. Níor cheart go mbeadh gá do chuid acu an pointe sin a shroicheadh.

> Before I contacted the Ombudsman. I felt alone and that I had no one to help me with my problem. I found them very helpful, and after speaking with them I felt a big weight lifted off my shoulders - A Complainant

Déanfar botúin i gcásanna lena mbíonn baint ag breithiúnas agus léirmhíniú an duine, ach, i gcás gearáin ina nochtar cás le freagairt, ba cheart fostaithe sa tseirbhís phoiblí a spreagadh chun teacht chun cinn agus plé leis ar bhealach mear cothrom.

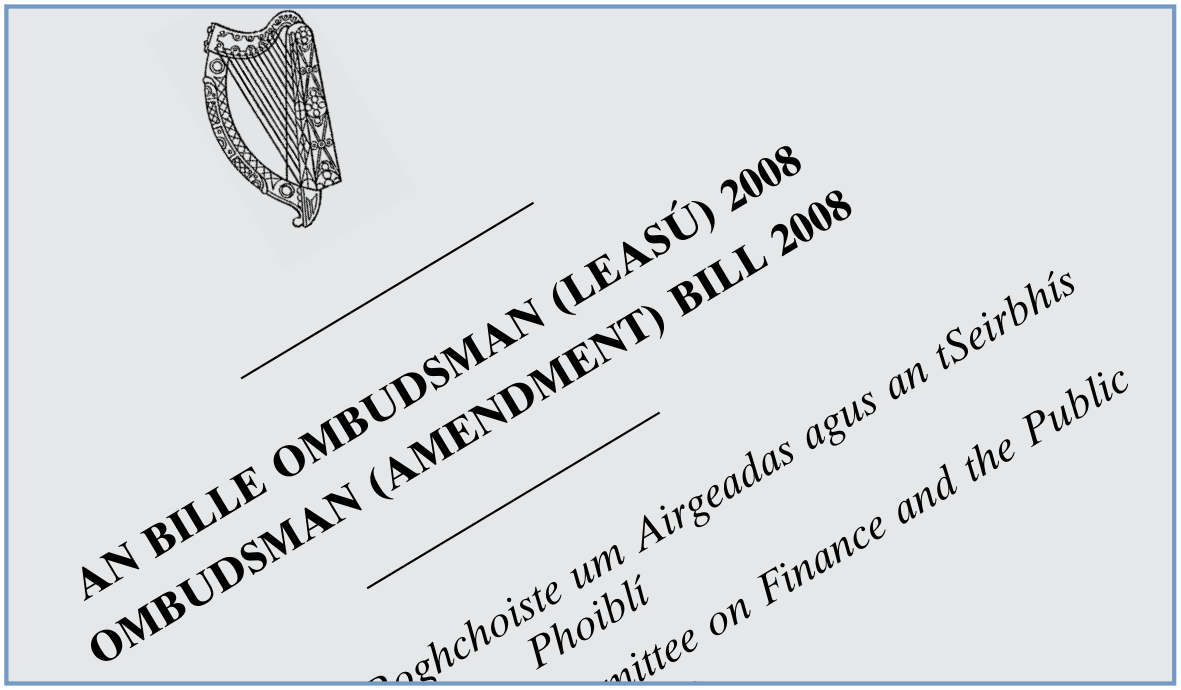
Pictured at the launch of "Caught in the Web" – mapping older people's information pathways to public services – an Older and Bolder study are L-R seated: Mrs. Justice Catherine McGuinness (retired), Emily O'Reilly, Miss Kitty Flynn, Kilbeggan, Co. Westmeath L-R standing: Ms. Olga McDaid, Report author and Ms. Patricia Conboy, Director, Older and Bolder – Photo: Derek Speirs (courtesy of the Public Sector Times "Senior Times")

Ba cheart do nósanna imeachta inmheánacha gearáin na gcomhlachtaí poiblí mórán gearán a fhaigheann m'Oifig a ghabháil. Ní rud breise roghnach iad na córais ghearáin sin, a bheidh le foirbhiú nuair a bhíonn an saol go maith, ach díreach bunchuid de dhea-riarachán ag gach tráth. Inár gcás féin, déanfaimid ár ndícheall i gcónaí freisin

a bheith mar Oifig atá "oiriúnach don fheidhm" atá freagrach do riachtanais ár ngearánach sna cúinsí deacra atá ann faoi láthair.

> While I believe the Ombudsman (woman) does an excellent job, her terms of reference should be extended to take in all facets of the public service - A Complainant

1.2 An Bille Ombudsman (Leasú)



Sna Tuarascálacha Bliantúla roimhe seo, thug mé ráiteas ar an mBille Ombudsman (Leasú) agus ar an ngá práinneach le téarmaí tagartha na hOifige a shíneadh ionas go bhféadann gach úsáideoir as gach comhlacht poiblí teacht ar mhodh neamhspleách scrúdaithe agus sásaimh. D'iarr mé go sonrach na príosúin agus gach ceist a bhaineann le hinimirce, teifigh, iarrthóirí tearmainn agus eadóirseacht laistigh de mo dhlínse a chur san áireamh. I measc nithe eile, rinneadh foráil sa Bhille do 100 comhlacht poiblí breise san earnáil Stáit neamhthráchtála agus in earnáil an oideachais tríú leibhéal a thabhairt faoi m'údarás.

Moladh an Bille den chéad uair chomh fada siar agus 1985. I dTuarascáil Bhliantúil 2010, dúirt mé gur ábhar misnigh dom go raibh tiomantas sa Chlár Nua do Rialtas Náisiúnta (New Programme for a National Government) chun téarmaí tagartha an Ombudsman a shíneadh chun gach comhlacht atá maoinithe go poiblí a chuimsiú.

Bhí m'Oifig ag obair go dlúth leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe leis an tionscnamh an-tábhachtach seo a fhorbairt.

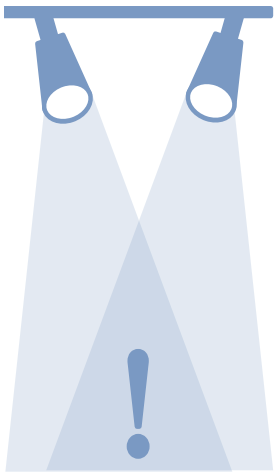
1.3 Athchóiriú an rialtais - ról Oifig an Ombudsman

Tiomantas eile sa Chlár don Rialtas, ar chuir mé an-fháilte roimhe, is ea bunú Choiste Oireachtais nua – an Coiste um Imscrúduithe, Maoirseacht agus Achainí www.oireachtas.ie.

De réir an Chláir don Rialtas, is éard a bheidh sa Choiste Oireachtais nua ná:

> "...the formal channel of consultation and collaboration between the Oireachtas and the Ombudsman, responsible for receiving and debating her Annual and Special Reports and for ensuring that her criticisms and recommendations are acted upon. For that purpose, she would attend as a regular witness before the Committee."
>
> Déanfaidh an Coiste seo freisin,
> "...receive parliamentary petitions from individuals and groups in the community seeking the redress of grievances connected with the public services of the State and the public administration generally. Its functions would be to act as a "clearing house", directing complaints to those bodies most competent to act on them: the Ombudsman, the Data Protection Commissioner, the Local Government Auditor, the Oireachtas Committee that has oversight of the relevant department and so on."

Tá súil agam go mbeidh rannpháirtíocht chuiditheach leanúnach agam leis an Rialtas, leis na hAirí agus lena noifigigh ábhartha maidir leis an gClár don Rialtas i ndáil leis na nithe a théann i bhfeidhm ar m'Oifig agus, leoga, i ndáil lenár moltaí níos leithne maidir le ról an Ombudsman a fhorbairt, amhail stádas bunreachtúil a bhaint amach d'Oifig an Ombudsman.



1.4 Gearáin spéisiúla a aibhsiú

Cleachtas atá ann le fada an lá go ndéanann an tOmbudsman cásanna a aibhsiú sa Tuarascáil Bhliantúil a mbeadh spéis ag an bpobal i gcoitinne iontu. Gach bliain, féachaim le cás-staidéir a roghnú a mheasaim go mbeidh dáimh ag an bpobal i gcoitinne leo. Mar shampla, cásanna as ar tháinig dea-thorthaí do ghearánaigh nó as ar tháinig athrú córasach sa chaoi a gcuireann comhlachtaí poiblí a seirbhísí ar fáil don phobal.

Roghnaigh mé 17 chás-staidéar do Thuarascáil 2011. Tá súil agam go léiríonn gach cás go soiléir an buntáiste a bhaineann leis an maoirseacht agus an idirghabháil a dhéanann m'Oifig.

1.5 Cothromú an mhéadaithe ar líon na ngearán

Chonacthas sa bhliain 2011 cothromú ar líon na ngearán a dhéantar liom. Den chéad uair le cúig bliana, tháinig laghdú beag ar an líon gearán go dtí 3,602 - laghdú 3.35% ón mbliain 2010. B'ionann an líon gearán de 3,727 a rinneadh in 2010 agus an líon ab airde le 10 mbliana.

Tháinig méadú ar an líon fiosrúchán de 11,541 ón mbliain 2010. Is anseo a chabhraíomar trí dhaoine a atreorú i dtreo an údaráis chuí nó na seirbhíse eadrána cuí i gcás nár bhain a bhfadhb le mo dhlínse.

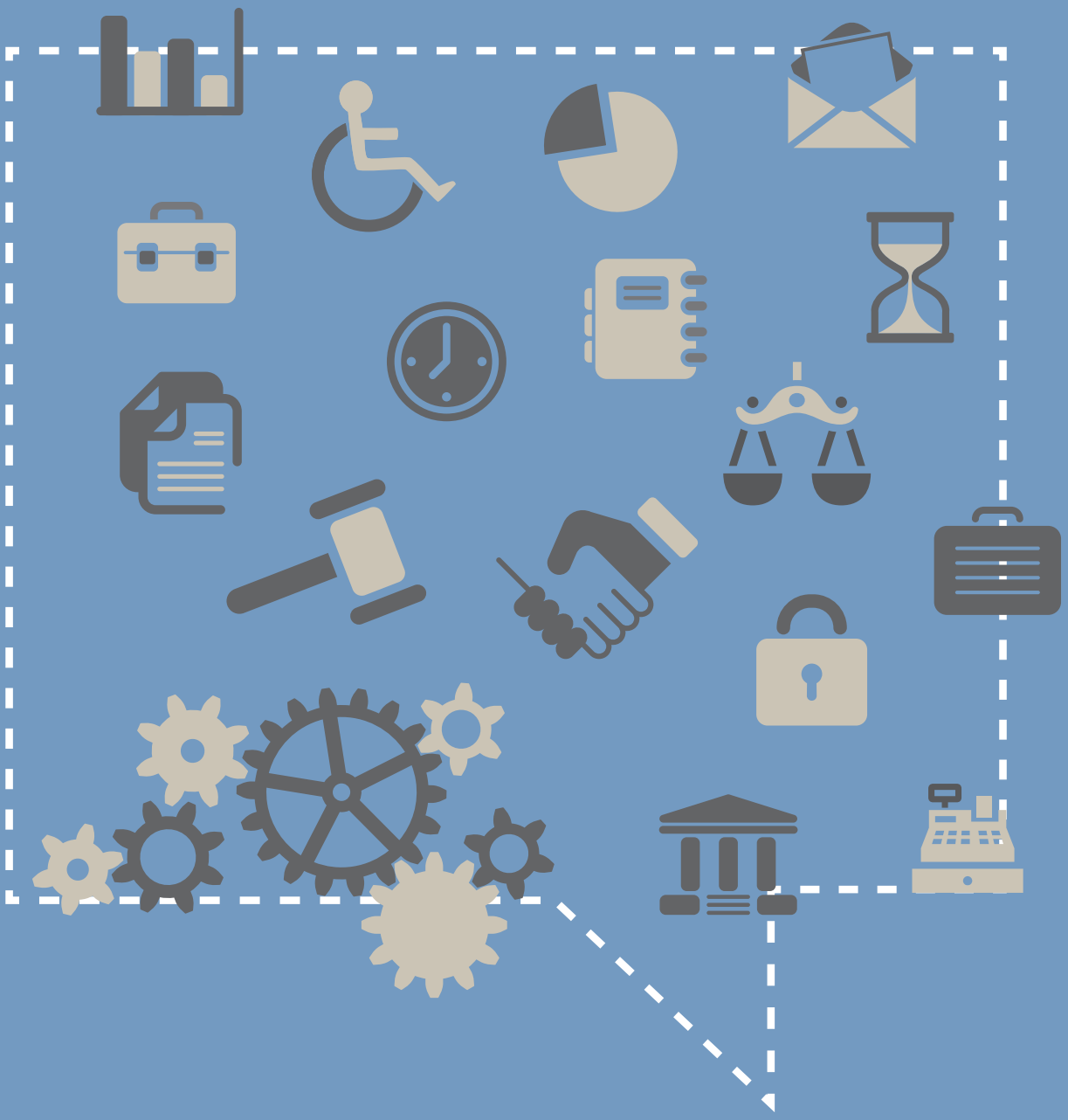
Lean m'Oifig uirthi ag tabhairt aghaidh ar an gclár oibre eisceachtúil dúshlánach seo gan aon acmhainní breise agus, go deimhin, d'éirigh léi ár dtáirgiúlacht a fheabhsú.

Tá sé ríshoiléir go mbíonn deacrachtaí leanúnacha ag daoine agus iad ag plé le comhlachtaí poiblí mar go bhfuil an oiread sin daoine fós a dteastaíonn seirbhísí an Ombudsman uathu chun cabhrú leo. Bíonn deacrachtaí móra ar ndóigh ag an gnáthdhuine leis an riarachán níos maorlathaí agus níos casta a dhéantar ar bheartas poiblí agus ar ghníomhartha riaracháin.

> "I am very grateful for the help you gave me. You showed you listened, and gave your time to investigate the circumstances - A Complainant"

Ní nach ionadh, tháinig an líon ab airde gearán ó réimsí seirbhísí sláinte agus sóisialta agus tháinig méadú beag ar ghearáin faoi údaráis áitiúla.

Nuair a iarrann daoine orm agóid a dhéanamh in aghaidh cinnidh a rinne comhlacht poiblí, nó an comhlacht a cháineadh toisc nár ghníomhaigh sé i gceart nó gur theip air an gníomh cuí a dhéanamh, bíonn imscrúdú oibiachtúil neamhchlaonta ar a gcás tuillte acu, agus cuirtear an méid sin ar fáil dóibh.



Caibidil 2

Caibidil 2: Athbhreithniú Gnó an Ombudsman ar 2011

2.1 Bainistiú gearán

Mar a luaigh mé, fuarthas 3,602 gearán bailí agus 11,541 fiosrúchán i m'Oifig in 2011.

Gearáin a bhain leo seo a leanas:

- leis an Státseirbhís (An Roinn Coimirce Sóisialaí san áireamh) - arbh ionann é agus 46.4% - laghdú 1.4% ón mbliain 2010.
- le hÚdaráis Áitiúla - arbh ionann é agus 27.7%, méadú 1.4% ón mbliain 2010.
- le FSS - arbh ionann é agus 24.4%, laghdú 2.7% ón mbliain 2010.
- le An Post - arbh ionann é agus 1.5% - gan athrú.

Tugann an iarscríbhinn staitistiúil sa tuarascáil seo miondealú uimhriúil agus céatadáin ar na cineálacha gearáin a rinneadh maidir le gach comhlacht poiblí. Maidir le raon geografach, tháinig an líon ab airde gearán i gcathair is i gcontae Bhaile Átha Cliath le sciar 21% de na gearáin go léir. Tháinig formhór na ngearán ó dhaoine a bhí ina gcónaí sna cathracha/bailte is mó agus i gcomhchathracha uirbeacha. Tháinig 10% de na gearáin san iomlán ó áiteanna lasmuigh den tír.

Maidir le tuairim agus 27.3% de na gearáin, réitíodh iad, réitíodh i bpáirt iad nó sholáthair m'Oifig cúnamh dóibh. Níor seasadh le tuairim agus 32.1% de na gearáin. Rinneadh an chuid eile de bhreis agus 40% a scor nó a tharraingt siar.

Cuid an-tábhachtach dár seirbhís is ea an cúnamh ginearálta a thugaimid do dhaoine a dhéanann fiosruithe nach bhféadaimid plé lena ngearán. Uaireanta, tarlaíonn sé seo mar nach ndearna siad gearán leis an gcomhlacht poiblí sa chéad dul amach nó mar gur féidir gur faoi chomhlacht poiblí nó faoi shaincheist lasmuigh dár dtéarmaí tagartha

atá a ngearán. Mar sin féin, déanaimid ár ndícheall comhairle, tacaíocht agus treoir a thairiscint agus muid ag treorú glaoiteoirí chuig an áit cheart chun cúnamh a fháil, lena n-áirítear seirbhísí idirghabhála eile.

Is léir ó na staitisticí sa Tuarascáil Bhliantúil do 2011 go bhfuil líon suntasach daoine a bhfuil deacrachtaí acu go fóill le gnéithe de sheirbhísí poiblí. Tá páirt shuntasach ag saincheisteanna maidir le réimsí na coimirce sóisialaí agus na sochar go fóill.

Arís eile, mar a bhí i mblianta roimhe, is díomách an líon réasúnta íseal gearán a fuarthas faoin Acht um Míchumas, 2005. Tá sé ríthábhachtach eolas a bheith ag daoine faoi mhíchumas ar a gcearta maidir le rochtain ar sheirbhísí agus ar fhaisnéis agus, i gcás nach bhfuil siad sásta, go bhfuil siad eolach go bhfuil ceart cúláraigh acu liom mar Ombudsman lena ngearáin neamhréitithe a phlé.

Tá sé ríthábhachtach freisin go bhfuil daoine gairmiúla agus neamhghairmiúla a bhfuil baint acu leis an earnáil míchumais eolach ar an Acht um Míchumas, 2005 agus ar théarmaí tagartha an Ombudsman.

Ní dhearnadh ach cúig ghearán liom in 2011 faoin Acht um Míchumas, 2005, dhá ghearán níos lú ná 2010.

I gcoitinne, fuair m'Oifig níos mó gearáin agus fiosruithe in 2011 ná in aon bhliain roimhe sin. Thug foireann m'Oifige aghaidh ar an dúshlán suntasach seo, mar a dhéanann siad i gcónaí, agus táim sásta lena ngairmiúlacht agus lena dtiomantas i rith bliain a bhí sách dúshlánach do gach duine.

> "Excellent service. Used it twice. First time apology recieved.
> Second time outcome not in my favour - A Complainant"

2.2 Healthcomplaints

Bereaved mother supports health complaints system

by Evelyn Ring

A MOTHER whose son died in hospital after a severe reaction to an antibiotic yesterday launched an initiative to help people complain about the health service.

Loretta Evans, from Donaghmede, Dublin, told of her struggle since the death of her son six years ago to prevent other patients dying in such circumstances.

Her son, Colin, 26, who had a congenital heart problem, died at the Mater Hospital in Dublin in 2005 after undergoing surgery to replace a pacemaker.

His family learned Colin's consultant had gone away, without signing him over to another medical team, a week prior to his death. Following an internal review into Colin's death, formal procedures for the transfer of patients have been put in place.

Irish Examiner, 20 Meán Fómhair, 2011

Complaining made easier

A NEW campaign will make it easier for people to lodge a complaint about the health service.

The 'healthcomplaints' initiative provides information on how to report your grievances over services in health or social care.

It consists of a guide for the public, a leaflet, a poster, staff training and the website www.healthcomplaints.ie.

Ombudsman Emily O'Reilly said the campaign came about after a poll by her office in 2010 showed that "84pc of people with a complaint didn't know who to complain to and 52pc felt too intimidated to complain".

Irish Independent, 20 Meán Fómhair, 2011

Comhar ilghníomhaireachta chun cabhrú le daoine den phobal gearán a dhéanamh faoi sheirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta in Éirinn

I mí an Mheithimh, 2010, ghabh m'Oifig do thionscnamh ceannródaíoch le 17 ngníomhaireacht reachtúil agus neamhreachtúil chun cabhrú le daoine den phobal maidir le gearáin a dhéanamh faoi sheirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta. Bhí fianaise láidir ann go raibh daoine den phobal míshoiléir faoi na próisis féin agus faoina gceart iarbhír chun gearán a dhéanamh, in ainneoin creat dlí láidir um láimhseáil agus rialú gearáin. Is iomaí comhlacht láimhseála gearáin atá ann ach tá teorainn leis an eolas poiblí faoin dóigh a n-oibríonn siad.

Tarlaíonn na milliúin idirghníomhaíocht sláinte agus cúraim shóisialta gach bliain agus caitear go leor airgid orthu. Ar ndóigh ní haon ionadh go dtarlaíonn botúin agus tá aiseolas ríthábhachtach chun cinntiú go dtugtar aghaidh ar fhadhbanna, go gceartaítear seirbhísí agus, faoi dheoidh, go bhfuil othair cinnte go bhfuil an chóireáil is fearr ar bith á fáil acu. Mar sin féin, thuairiscigh an chuid is mó de na daoine a chuaigh faoi agallamh le linn an dá staidéar taighde is déanaí nach ndearna siad gearán nuair a tháinig fadhb aníos, mar nárbh eol dóibh conas gearán a dhéanamh.

Clé-Deas: Emily O'Reilly, Cathal Magee, Príomhoifigeach Feidhmiúcháin Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte; Róisín Shorthall T.D., Príomhchainteoirí an tAire Stáit ag an Roinn Sláinte

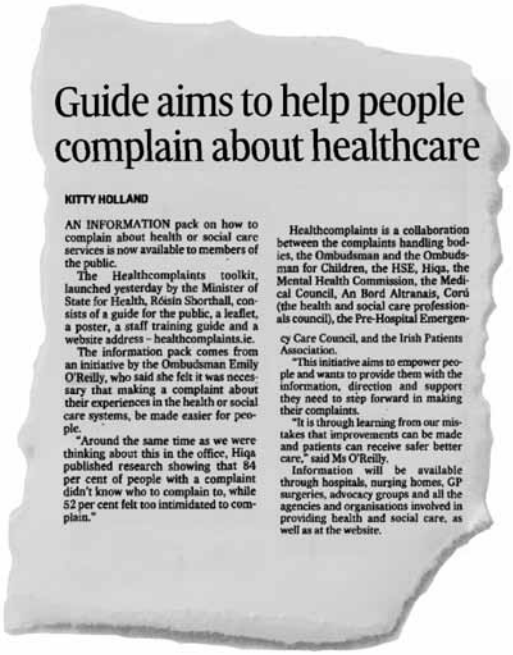
Chinn mé gur cheart do m'Oifig a bheith i mbun tionscnaimh comhair le feabhsuithe ar an gcuid ríthábhachtach seo de shláinte agus de chúram sóisialta a sheachadadh. I measc daoine eile, thugamar cuireadh d'ionadaithe soláthraithe sláinte agus cúraim shóisialta (Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte), Rialtóirí (an tÚdarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte agus Comhairle na nDochtúirí Leighis), ionadaithe úsáideoirí seirbhíse, an tOmbudsman do Leanaí agus an Roinn Sláinte, oibriú linn ar an tionscadal. Tugadh freagairt a bhí dearfach thar cuimse dár gcuireadh agus tháinig "Healthcomplaints" ar an bhfód. D'fhorbair Grúpa Stiúrtha agus Grúpa Tionscadail, a ndearna m'Oifig cathaoirleacht orthu araon, na trí chuspóir seo a leanas:

- Cuirfear ar chumas daoine den phobal gearán a dhéanamh nó cúram a ardú faoi sheirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta agus rochtain réidh a bheith acu ar fhaisnéis shoiléir maidir le cén áit agus le cén dóigh a bhféadann siad gearán a dhéanamh, chomh maith le faisnéis maidir leis an dóigh a mbainisteofar an gearán a luaithe is a dhéantar é,
- Beidh eolas ag daoine den phobal maidir le conas teacht iad féin ar chúnamh lena ngearán a dhéanamh, agus go háirithe trí eagraíochtaí a thairgeann seirbhísí

abhcóideachta i réimse na sláinte agus an chúraim shóisialta, agus
- Beidh na scileanna agus an tuiscint atá ag teastáil ag gach eagraíocht sláinte agus cúraim shóisialta chun glacadh le gearáin nó iad a atreorú mar is iomchuí.

Ar feadh tréimhse 12 mhí, d'oibrigh an grúpa le chéile chun uirlisí acmhainní iomchuí a fhorbairt, a thástáil agus a sheoladh. Cuireadh an tionscnamh i gcrích ó acmhainní reatha daonna agus airgeadais. Cuireadh comhairliúchán luath ar siúl le húsáideoirí seirbhísí agus le gearánaigh, agus reáchtáladh imeacht oiliúna agus líonraithe d'fhoireann ó na gníomhaireachtaí comhair leis an huirlisí a thástáil agus a dhéanamh bailí roimh an seoladh. Cuimsíonn an láithreán Gréasáin a forbraíodh, www.healthcomplaints.ie, faisnéis maidir le ról na ngníomhaireachtaí lena mbaineann, le sonraí teagmhála, le cás-staidéir agus le litreacha gearáin shamplacha, mar shampla. Rinneadh uirlisí faisnéise amhail bileoga, leabhráin, póstaeir agus lámhleabhair faisnéise foirne a fhorbairt agus a chur ar fáil ar láithreáin inlín na ngníomhaireachtaí rannpháirteacha agus is féidir iad a íoslódáil ón láithreán Gréasáin www.healthcomplaints.ie. Dáileadh cóipeanna crua de na huirlisí acmhainní ar ghrúpaí ar díríodh go sonrach orthu.

Scaipeadh pacaí faisnéise do bhaill den Oireachtas agus iarradh orthu póstaeir "Healthcomplaints" a thaispeáint ina n-oifigí dáilcheantair. Rinneadh póstaeir a dháileadh agus a thaispeáint i seomraí feithimh dochtúirí teaghlaigh, ranna othar seachtrach, ionaid sláinte pobail agus asraonta eile pobail.



Guide aims to help people complain about healthcare

KITTY HOLLAND

AN INFORMATION pack on how to complain about health or social care services is now available to members of the public.

The Healthcomplaints toolkit, launched yesterday by the Minister of State for Health, Róisín Shorthall, consists of a guide for the public, a leaflet, a poster, a staff training guide and a website address - healthcomplaints.ie.

The information pack comes from an initiative by the Ombudsman Emily O'Reilly, who said she felt it was necessary that making a complaint about their experiences in the health or social care systems, be made easier for people.

"Around the same time as we were thinking about this in the office, Hiqa published research showing that 84 per cent of people with a complaint didn't know who to complain to, while 52 per cent felt too intimidated to complain."

Healthcomplaints is a collaboration between the complaints handling bodies, the Ombudsman and the Ombudsman for Children, the HSE, Hiqa, the Mental Health Commission, the Medical Council, An Bord Altranais, Coru (the health and social care professionals council), the Pre-Hospital Emergency Care Council, and the Irish Patients Association.

"This initiative aims to empower people and wants to provide them with the information, direction and support they need to step forward in making their complaints.

"It is through learning from our mistakes that improvements can be made and patients can receive safer better care," said Ms O'Reilly.

Information will be available through hospitals, nursing homes, GP surgeries, advocacy groups and all the agencies and organisations involved in providing health and social care, as well as at the website.

Irish Times Health Plus, 20 Meán Fómhair, 2011

Alliance to simplify complaints

By Gary Culliton
gary.culliton@imt.ie

Making a complaint should be a straightforward procedure and there should be no underlying concern that a complaint will in any way impinge on the level of care provided, the Minister of State with responsibility for Primary Care has stated.

Minister Róisín Shortall was speaking at the launch at Dublin Castle on Monday of 'Healthcomplaints', a public service initiative to help the public understand where and how to complain about health and social care services.

Irish Medical Times, 23 Meán Fómhair, 2011

Seoladh "Healthcomplaints" ag comhdháil i gCaisleán Bhaile Átha Cliath an 19 Meán Fómhair, 2011. Áiríodh ar na Príomhchainteoirí an tAire Stáit ag an Roinn Sláinte, An tUasal Róisín Shorthall T.D., Príomhoifigeach Feidhmiúcháin Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, Príomhoifigigh Feidhmiúcháin Chomhairle na nDochtúirí Leighis, den Chomhairle Altranais, den Choimisiún Meabhair-Shláinte agus den Údarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte. B'onóir dom an t-aitheasc tosaigh a thabhairt.

Rannchuidiú fíorchumhachtach ba ea an rannchuidiú a thug máthair stócaigh a fuair bás in ospidéal mór oiliúna roinnt blianta ó shin. Labhair sí faoi leochaileacht a mic agus é faoi chúram an ospidéil, agus faoi ghuais agus faoin scaoll a bhí uirthi féin agus ar a fear céile nuair a chonaic sé a mheathlú os a gcomhair agus gan gá ar bith leis. Mar thoradh ar an teip cumhdach comhairligh le linn tréimhse saoire bliantúla a chinntiú san ospidéal, ní bhfuair a mac an cúram leighis a bhí ag teastáil uaidh.

Tar éis don fhear óg bás a fháil, thóg sé roinnt blianta na freagraí agus na dearbhuithe a bhí ag teastáil ón teaghlach a fháil, fiú le tacaíocht agus treoir eagraíochta tathanta, is é sin Cumann Othar na hÉireann. Faoi dheireadh, tháinig an bhean chuig m'Oifig agus d'oibrigh Imscrúdaitheoir leis an teaghlach agus leis an ospidéal chun an sásamh iomchuí a aimsiú. Bhí dea-athrú córasach mar thoradh ar an ngearán, athrú as a mbainfidh othair an ospidéil sin agus ospidéil eile sa todhchaí leas. Bhí mé buíoch gur chuir sí an-fháilte roimh "Healthcomplaints", roimh an bhfaisnéis a bhí á soláthar aige don phobal agus gur tháinig na gníomhaireachtaí sin le chéile chun obair i gcomhar le leas úsáideoirí seirbhíse.

I measc na ndaoine a bhí ag an gcomhdháil, bhí úsáideoirí seirbhíse, tacadóirí agus bainisteoirí sinsearacha idir sholáthraithe seirbhíse agus eagraíochtaí eile. Mheall an ócáid mórphoiblíocht na meán náisiúnta, áitiúil agus sainiúil a chonaic lucht féachana de thuairim is 3.7 milliún duine, rud a bhí ina éacht ann féin ós rud é nár cuireadh aon mhaoiniú ar fáil chun an tionscnamh a fhógairt.

Bhí an tionscnamh "Healthcomplaints" ar an gcéad ócáid inar oibrigh na gníomhaireachtaí sin san earnáil sláinte agus cúraim shóisialta le chéile. Chruthaigh a rannpháirtíocht chuiditheach ar feadh na tréimhse tosaigh 12 mhí líonraí láidre i gcomhair comhar leanúnach. Tá tuiscint níos fearr ag na gníomhaireachtaí go léir ar a róil uathúla thrasnacha faoi seach, rud a éascóidh caidreamh oibre comhleanúnaí sa todhchaí.

Tá an-trácht á fháil ag an láithreán Gréasáin www.healthcomplaints.ie agus uaslódáladh an-chuid litríochta de chuid "Healthcomplaints". Mhéadaigh glaonna gutháin chuig na príomhghníomhaireachtaí tathanta atá liostaithe. Tugadh le tuiscint go bhfuil an pobal

níos eolaí agus níos cumasaí anois le roghnú ar mian leo aiseolas a sholáthar nó gearán a dhéanamh nó nach mian leo.

Agus é seo ag dul lena fhoilsiú, thug pas beag níos lú ná 13,000 duine cuairt ar www.healthcomplaints.ie ón seoladh i leith. Leanann "Healthcomplaints" air ag gníomhú mar lárfhoinse faisnéise agus treorach chun cabhrú le daoine dul chuig an ngníomhaireacht cheart d'fhonn cabhrú leo maidir lena ngearán. I mí Aibreáin 2012, rinneadh an tionscnamh a ghearrliostú le haghaidh Ghradaim an Taoisigh do Shármhaitheas Seirbhíse Poiblí.

Tá "Healthcomplaints" á bhainistiú ag grúpa rialachais atá ionadaíoch do na gníomhaireachtaí a bhunaigh é. Tá freagracht ar an ngrúpa seo as an láithreán Gréasáin a bhainistiú, as an bhfaisnéis maidir le gach eagraíocht a choinneáil chun dáta agus as oiliúint leanúnach a sholáthar do dhaoine sna gníomhaireachtaí ball a láimhseálann gearáin ón bpobal leis an réiteach is fearr ar a ngearán a aimsiú.

Is é an chéad chéim eile suirbhé a dhéanamh ar na gníomhaireachtaí lena mbaineann d'fhonn measúnú a dhéanamh ar an tionchar a bhí ag "Healthcomplaints", sonraí a thiomsú nuair is féidir maidir leis an líon agus leis an gcineál gearán a fuarthas agus iniúchadh a dhéanamh ar a bhféadfar a dhéanamh chun úsáid an láithreáin agus ábhar faisnéise "Healthcomplaints" a fheabhsú.

2.3 Tosaíonn an t-athchóiriú sa bhaile - leasú ó bhun go barr ar an nós imeachta chun gearáin a láimhseáil

Cúlra

Ach an oiread le go leor comhlachtaí poiblí eile, chuaigh m'Oifig i ngleic leis an dúshlán a bhaineann le déileáil le hualaí oibre atá ag méadú agus níos casta trí acmhainní laghdaitheacha atá ar fáil chun seirbhís den chéad scoth a sholáthar dár gcliaint. Tá sé mar cheann de mhórchuspóirí Phlean Straitéiseach Oifig an Ombudsman 2010-2012 a chinntiú go dtugann struchtúr, córais agus gnáthaimh na hOifige tacaíocht cheart d'eagraíocht atá oiriúnach don fheidhm agus a dhéanann a seirbhísí a sheachadadh ar bhealach cothrom, éifeachtach agus éifeachtúil dá cuid custaiméirí.

Dréachtaíodh an Plean in aghaidh cúlra ina raibh:

- Constaicí acmhainní an Státchiste,
- Ceanglais an Chomhaontaithe Seirbhíse Poiblí 2010-2014,

- An méadú suntasach ar líon na ngearán a rinneadh leis an Oifig le blianta beaga anuas, agus
- An síneadh beartaithe ar shainchúram an Ombudsman trí bhíthin an Bhille Ombudsman (Leasú).

Agus an méid thuas á chur san áireamh, chinn mé go raibh ar an Oifig féachaint as an nua ar a cuid struchtúr agus gnáthamh d'fhonn iad a dhéanamh níos éifeachtaí ó thaobh costais de, agus seirbhís den chaighdeán is airde is féidir a choinneáil ag an am céanna. Mar thoradh air seo, rinneadh athruithe móra ar struchtúr agus ar phróisis, ba é sin an tionscadal bainistíochta athruithe ba mhó a rinneadh ó bunaíodh an Oifig in 1984.

Go dtí seo, bhí leibhéil níos mó táirgiúlachta agus agaí slánúcháin feabhsaithe go mór maidir le gearáin a dhúnadh mar thoradh air seo, le laghdú suntasach ar líon na gcásanna is sine idir lámha ag an Oifig.

Cuspóir an Phróisis Athbhreithnithe

Tosaíodh an próiseas le rannpháirteachas comhairleoirí seachtracha i mí Iúil 2010 d'fhonn cabhrú chun athbhreithniú cuimsitheach a dhéanamh ar struchtúir agus ar phróisis oibre na hOifige.

Ba é an cuspóir athruithe a shainaithint atá ag teastáil d'fhonn na nithe seo a leanas a chinntiú:

- Socruithe eagraíochtúla, lena náirítear struchtúir, caidrimh/ freagrachtaí tuairiscithe, agus riachtanais maidir le hacmhainní,
- Próisis ghnó,
- Socruithe bainistíochta, lena náirítear solúbthacht sa chleachtas oibre agus freagrúlacht i leith gearánach agus cliaint eile, agus
- Úsáid a bhaint as teicneolaíocht na faisnéise chun éifeachtúlacht eagraíochtúil agus riaracháin a fheabhsú.

An Próiseas Athbhreithnithe

Cuireadh tús leis an bpróiseas athbhreithnithe eagraíochtúil i mí Dheireadh Fómhair 2010, agus cuireadh an struchtúr agus na gnáthaimh i bhfeidhm an 1 Márta, 2011. Chuimsigh an t-athbhreithniú próiseas cuimsitheach comhairliúcháin a raibh baint ag an bhfoireann ar fad leis. Bunaíodh foireann chomhordaithe, inar cuimsíodh baill foirne ó gach aonad den Oifig, d'fhonn na próisis go léir a thuiscint agus a anailísiú.

Tugadh deis do bhaill foirne a mbarúlacha agus a dtuairimí a phlé. Sainaithníodh gach saincheist a théann i bhfeidhm ar chumas na heagraíochta a cuid oibre a dhéanamh.

Bunaíodh Foireann Deartha Próisis, inar cuimsíodh baill foirne ó gach aonad den Oifig, d'fhonn moltaí a dhéanamh le haghaidh éifeachtúlacht agus éifeachtacht eagraíochtúil agus riaracháin a fheabhsú. Pléadh moltaí deartha le ceardlanna ionadaithe foirne.

Bunaíodh Grúpa Slógaidh d'fhonn aon saincheisteanna a thagann as na struchtúir agus próisis oibre nua a shainaithint agus tabhairt fúthu. Lean an Grúpa air ag oibriú le baill foirne saincheisteanna a réiteach sna míonna tar éis an dáta cur chun feidhme.

Rinneadh cinneadh straitéiseach an 1 Márta 2011 a shainiú mar dháta um chur chun feidhme iomlán na n-athruithe go léir. Léirigh sé seo tiomantas an lucht bainistíochta don phróiseas athraithe agus thug sé práinn agus spreagadh don phróiseas athbhreithnithe. Chomh maith leis sin, chinntigh sé nach rachadh cur chun feidhme na n-athruithe riachtanacha ar strae.

An Eagraíocht Nua

Go bunúsach, léiríonn an struchtúr nua eagraíochta agus na próisis oibre nua go bhfuiltear ag aistriú ó aonaid shainiúla láimhseála gearáin atá tiomnaithe d'earnálacha ar leith (amhail ranna rialtais, údaráis áitiúla, leas sóisialta agus sláinte srl) faoi mar a bhí ann go dtí seo.

Cuireadh samhail níos solúbtha i bhfeidhm. Baineadh na deighiltí sin agus simplíodh an riaradh chun tréchur gearáin a bharrfheabhsú, chun an tsolúbthacht a fheabhsú, agus chun cur ar ár gcumas acmhainní foirne a imlonnú i gcás éilimh mhéadaithe in aon aonad ar leith.

Tá trí aonad próisis ag an Oifig anois: Fiosruithe, Measúnú agus Iniúchtaí. Láimhseálann na haonaid sin gearáin de gach cineál, beag beann ar an gcomhlacht poiblí a bhfuil an gearán á dhéanamh ina leith. Tá sé mar bhunchuspóir gach aonaid an fiosrú nó an gearán a réiteach a luaithe agus is féidir sa ghnáthamh.

Déanann aonad eile, an tAonad Imscrúduithe, na gearáin is casta a láimhseáil nach féidir a réiteach go neamhfhoirmiúil. Bíonn an taonad sin ag plé le himscrúduithe córasacha freisin ina bhféachtar ar phatrúin líomhnaithe droch-chleachtais a d'fhéadfadh a bheith i gceist le roinnt gearán nó, leoga, le roinnt comhlachtaí poiblí.

Faoin struchtúr nua seo, déantar gach gearán nua a fháil agus a scagadh san Aonad Fiosruithe nua, cé go ndearnadh an gearán nua a fháil agus a scagadh agus gur déileáladh leis roimhe seo san aonad a dhéileálann leis an earnáil ar leith m.sh. an tAonad Údaráis Áitiúil. Déantar gach iarracht gach cás a chur i gcrích a luaithe is féidir, agus ní chuirtear ach na cásanna is casta amháin ar aghaidh ón Aonad Fiosruithe go dtí an tAonad Measúnaithe, an tAonad Iniúchtaí nó an tAonad Imscrúduithe de réir mar is gá.

Tá prótacail fhoirmiúla i bhfeidhm a shocraíonn na bunrialacha maidir le cásanna a bhogadh ó aonad amháin go dtí an chéad aonad eile. Anuas air sin, déantar gach iarracht a chinntiú nach bhfuil ualaí cásanna na n-oibrithe cásanna aonair, i dtéarmaí líon agus castachta iomarcach, ionas go gcuirfear an t-am ar fáil dóibh lena gcásanna oscailte a phróiseáil a luaithe agus a éifeachtaí is féidir.

Folaíonn na hathruithe gnáthaimh tarmligean níos mó údaráis d'oibrithe cásanna aonair ar mhaithe lena gcásanna a chur i gcrích gan an gá le cásanna a tharchur chuig oibrithe cásanna ar ghrád níos airde. Tá oibrithe cásanna nochta anois do chásanna a bhaineann leis an raon iomlán comhlachtaí poiblí, cé nár phléigh siad roimhe sin ach le cásanna ó earnálacha ar leith m.sh. cásanna údaráis áitiúil.

Cinntíonn sé seo go mbeidh taithí ag oibrithe cásanna ar raol níos leithre gearán agus go bhforbróidh siad eolas agus saineolas ar raon réimsí i bhfad níos leithne. Sna céimeanna tosaigh, tugadh oiliúint agus faisnéis d'oibrithe cásanna ar iarradh orthu plé le cásanna i réimsí nach raibh siad eolach orthu roimhe sin agus, nuair ba ghá, sannadh Duine Treorach (a raibh saineolas ar leith aige/aici ar an réimse lena mbaineann) dóibh i leith na gcásanna.

Cuireadh gnáthaimh dearbhaithe cáilíochta níos láidre i bhfeidhm chun cinntiú go bhfuil caighdeán oibrithe cáis comhsheasmhach agus den chaighdeán is airde is féidir. Anuas air sin, reáchtálann Imscrúdaitheoirí Sinsearacha atá i mbun gach ceann de na haonaid nua cruinnithe duine le duine le gach oibrí cásanna chun na cásanna oscailte go léir a phlé. Soláthraítear staitisticí cásanna míosúla atá níos faisnéisí agus nua-aimseartha don Choiste Comhairleach Bainistíochta chun cur ar a chumas treochtaí agus tréchur a shainaithint a chabhróidh leis cinntí bainistíochta próisis tráthúla agus iomchuí a dhéanamh.

Cabhraíonn na struchtúir agus córais tuairiscithe nua freisin le réimsí a shainaithint go mear ina bhféadfaidh riaráistí a bheith a fhorbairt agus ligeann siad don lucht bainistíochta acmhainní a ath-imlonnú chun freagairt d'aon bhaic.

Áiríodh leis an bpróiseas athbhreithnithe freisin athbhreithniú ar chórais TF agus teileafóin na hOifige.

Go maith go dtí seo?

Tugann tásca go dtí seo le tuiscint gur imir na struchtúir agus próisis nua tionchar an-dearfach ar éifeachtúlacht agus éifeachtacht na hOifige.

Mar shampla, rinneadh anailís le linn an phróisis athbhreithnithe ar an méid glaonna a raibh an Oifig ag plé leo, glaonna a bhain le saincheisteanna a bhí ábhartha i ndáil le hOifigí Ombudsman eile, amhail Biúró an Ombudsman an Sheirbhísí Airgeadais.

Cuireadh córas nua freagartha teileafóin i bhfeidhm i gcomhar le hOifigí Ombudsman eile, trína bhféadfaí an rogha a thabhairt do ghlaoiteoirí a nglaonna a atreorú go huathoibríoch chuig ceann ar bith de na cúig Oifig eile.

Mar thoradh air seo, atreoraíodh 3,704 glao teileafóin go huathoibríoch chuig an Oifig iomchuí sa tréimhse idir mí an Mhárta agus mí na Nollag amháin. Laghdaigh sé go mór an méid glaonna neamhriachtanacha a raibh ar ár nOifig plé leo ina mhalairt de chás.

Pléann ár nAonad Fiosruithe freisin le formhór mór na ngnáthghlaonna a bhaineann le hobair ár nOifige, rud a thugann an t-am d'oibrithe cásanna sna haonaid oibriúcháin eile díriú ar a n-ualaí cásanna féin. Sa tréimhse idir mí an Mhárta agus mí na Nollag, ní raibh ar an Aonad Fiosruithe ach 58 glao teileafóin a tharchur chuig aonaid oibriúcháin eile.

B'ionann líon iomlán na gcásanna oscailte a tugadh anonn ó 2010 go 2011 agus 1,632. Laghdaíodh an méid a bhí le tabhairt anonn go 812 cás oscailte ó 2011 go 2012. Roimh mhí an Mhárta 2011, dúnadh 54% de chásanna, a bheag nó a mhór, trí mhí ar a mhéid tar éis don Oifig iad a fháil. Faoi mhí na Nollag 2011, mhéadaigh sé seo go 78% de chásanna. Sa tréimhse ó mhí an Mhárta go mí na Nollag 2010, dhún an Oifig 3,088 cás san iomlán. Sa tréimhse chéanna in 2011, dhún an Oifig 3,901 cás.

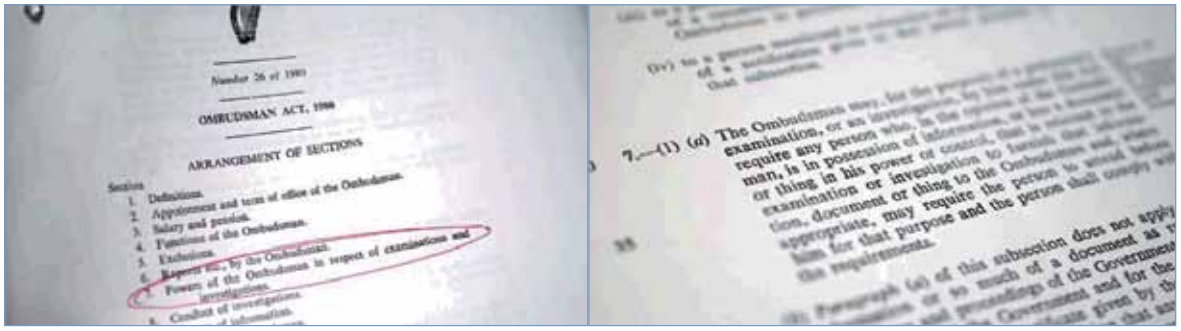
Thug foireann ó roinnt Oifigí Ombudsman eile cuairt ar ár nOifig le haghaidh cruinnithe faisnéise maidir leis na hathruithe agus lena dtionchar. Tá súil agam go dtabharfaidh na ceachtanna a d'fhoghlaimíomar agus a cuireadh ar aghaidh chuig Oifigí Ombudsman eile cúnamh dóibh a dtáirgiúlacht agus a seirbhísí a fheabhsú faoi seach.

Molaim go hard an fhoireann bhainistíochta agus na baill foirne as an gcur chuige toilteanach agus seiftiúil a ghlac siad chun an struchtúr agus na próisis a cheapadh

agus a chur i bhfeidhm i dtréimhse ama an-ghearr. Lena gceart a thabhairt dóibh, léirigh siad go raibh siad antoilteanach glacadh le hathruithe móra agus saothrú chun feabhsuithe breise a chur ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil dár ngearánaigh.

> I made a complaint on behalf of my mother and the person on the phone was very understanding and made me feel better and that I wasn't fighting a losing battle - A Complainant

2.4 Fógraí a eisíodh chuig comhlachtaí poiblí faoi alt 7 den Acht Ombudsman, 1980 - faisnéis a éileamh



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 himscrúdú. D'fhéadfadh m'Oifig fógra Alt 7 a eisiúint ina lorgófaí an fhaisnéis riachtanach i gcás ina ndéanfaí moill freagra a thabhairt ar iarraidh den sórt sin. Seo a leanas patrún bliantúil fógraí den sórt sin a eisíodh thar thréimhse deich mbliana:

Bliain	Líon fógraí Alt 7 a eisíodh
2011	**5**
2010	8
2009	8
2008	7
2007	18
2006	18
2005	31
2004	6
2003	12
2002	16

Eisíodh dhá fhógra Alt 7 ar FSS Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh in 2011

FSS Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh (i)

- Iarradh an tuarascáil an 13 Nollaig 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 13 Eanáir 2011.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 14 Feabhra 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh litir réamh-alt 7 an 18 Feabhra 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 9 Márta 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 25 Márta 2011.
- Eisíodh meabhrúchán an 4 Iúil 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 26 Iúil 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Lorgaíodh síneadh an 8 Lúnasa 2011 - síneadh tugtha go dtí an 8 Meán Fómhair 2011.
- Fuarthas an tuarascáil an 7 Meán Fómhair 2011.

FSS Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh (ii)

- Iarradh an tuarascáil an 24 Márta 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 11 Bealtaine 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 12 Bealtaine 2011.
- Eisíodh an dara meabhrúchán an 14 Meitheamh 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 22 Meitheamh 2011.
- Eisíodh an tríú meabhrúchán an 8 Iúil 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 15 Iúil 2011.

- Eisíodh litir réamh-alt 7 an 23 Lúnasa 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 1 Meán Fómhair 2011.
- Eisíodh Fógra Alt 7 an 6 Deireadh Fómhair 2011.
- Fuarthas an tuarascáil an 19 Deireadh Fómhair 2011.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar FSS Bhaile Átha Cliath Laighean Láir in 2011

- Iarradh an tuarascáil an 18 Samhain 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 23 Samhain 2010.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 3 Feabhra 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 15 Feabhra 2011.
- Eisíodh an dara meabhrúchán an 31 Márta 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 6 Aibreán 2011.
- Eisíodh an tríú meabhrúchán an 20 Aibreán 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 29 Aibreán 2011.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 11 Bealtaine 2011.
- Fuarthas an tuarascáil an 1 Meitheamh 2011.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar FSS Thiar in 2011

- Iarradh an tuarascáil an 11 Feabhra 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 15 Feabhra 2011.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 15 Márta 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an meabhrúchán deiridh an 29 Márta 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh litir réamh-alt 7 an 7 Aibreán 2011 - admhaíodh an comhfhreagras an 8 Aibreán 2011.
- Lorgaíodh síneadh an 8 Aibreán 2011 - síneadh tugtha go dtí an 15 Aibreán 2011.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 20 Aibreán 2011.
- Fuarthas an tuarascáil an 25 Bealtaine 2011.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar an Roinn Coimirce Sóisialaí in 2011

- Iarradh an tuarascáil an 24 Samhain 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 9 Feabhra 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Iarradh tuarascáil ón mBainisteoir Ceantair an 3 Márta 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán ar an mBainisteoir Ceantair an 4 Bealtaine 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.

- Eisíodh litir réamh-alt 7 ar an mBainisteoir Ceantair an 9 Meitheamh 2011 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 ar an mBainisteoir Ceantair an 17 Meitheamh 2011.
- Fuarthas an tuarascáil an 14 Iúil 2011.

2.5 Cruinnithe an Ombudsman le huaisle, oifigigh srl

Cruinniú leis an Uasal Liam Herrick, Stiúrthóir Feidhmiúcháin Iontaobhas na hÉireann um Athchóiriú an Chórais Choiriúil - 11 Eanáir.

Cruinniú leis an Dr Maura Pidgeon, Príomhoifigeach Feidhmiúcháin an Bhoird Altranais - 17 Eanáir.

Cruinniú leis an Dr Maurice Manning, Uachtarán Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine - 28 Eanáir.

Cruinniú leis an Uasal Denise Charlton, Príomhoifigeach Feidhmiúcháin na Comhairle um Inimircigh na hÉireann - 10 Feabhra.

Cruinniú leis an Uasal Ann Abraham, Ombudsman Parlaiminteach na Ríochta Aontaithe agus Ombudsman na Seirbhíse Sláinte do Shasana - 8 Aibreán.

Cruinniú leis an Dr Tom Frawley, Ombudsman Thuaisceart Éireann - 15 Aibreán.

Cruinniú leis an Dr Rafael Ribó in Masso, Ombudsman na gCatalónach - 26 Aibreán.

D'fhreastail an tOmbudsman ar ócáid speisialta a d'óstáil Ambasáid na Breataine ar an ócáid den chéad chuairt Stáit ar Éirinn a thug a Mórgacht, Banríon Eilís II agus Diúc Dhún Éideann - 19 Bealtaine, Ionad Comhdhála, Baile Átha Cliath.

Cruinniú leis an Uasal Thomas Hammarberg, Coimisinéir Chomhairle na hEorpa um Chearta an Duine - 2 Meitheamh.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag Comhdháil Thionól Thuaisceart Éireann um Oifig an Chéad Aire agus an LeasChéad Aire maidir le hAthchóiriú ar Oifig Ombudsman Thuaisceart Éireann - 15 Meitheamh, Béal Feirste.

Cruinniú leis an Uasal Salome Mbugua, Príomhfheidhmeannach AkiDwA (Líonra Náisiúnta na mBan Afracach agus Imirceach in Éirinn) - 21 Meitheamh.

Cruinniú leis an Uasal Mario M Hook, Ombudsman Sheirbhísí Poiblí Ghiobráltar - 13 Iúil.

Cruinniú lena Oirirceas, an tUasal Carlos Eugenio Garcia de Alba, Ambasadóir Mheicsiceo d'Éirinn - 14 Meán Fómhair.

Cruinniú leis an Dr Raúl Plascencia, Uachtarán Choimisiún Náisiúnta Mheicsiceo um Chearta an Duine - 16 Meán Fómhair.

Cruinniú leis an Dr Ian Callanan, Éascaitheoir Iniúchta Chliniciúil, Grúpa Cúram Sláinte Naomh Uinseann - 17 Deireadh Fómhair.

Cruinniú leis an Ath. Pat Cogan, Príomhfheidhmeannach de Chomhlachas Tithíochta Respond - 16 Samhain.

Cruinniú leis an Uasal Patricia Conboy, Stiúrthóir Older & Bolder - 22 Samhain.

2.6 Comhdhálacha ag baile agus thar lear

Rinne an tOmbudsman cathaoirleacht ar Sheimineár Chomhairle Preasa na hÉireann maidir le "Foinsí & Beachtas" (Sources & Accuracy) - 15 Eanáir, an Cabhán.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Tuairim an Ombudsman maidir le Cúram Tithe Altranais sa 21ú hAois" (The Ombudsman's view of Nursing Home Care in the 21st Century), ag Staidéar Oideachais Ospidéal Ollscoile Naomh Uinseann um Dhaoine Scothaosta, Ospidéal Naomh Uinseann - 28 Eanáir.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag Comhdháil Lá Idirnáisiúnta na mBan 2011, "Mná agus Ceannaireacht" (Women and Leadership) - 10 Márta, Ollscoil Luimnigh.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Cuntasacht Feidhmiúcháin & Daonlathas Parlaiminteach" (Executive Accountability & Parliamentary Democracy) ar an gComóradh 5 bliana de Scoil an Dlí de chuid Ollscoil na hÉireann, Gaillimh - 26 Márta.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Conas a Dhéanann Dea-Láimhseáil Gearáin Altra, Bainisteoir Altra, Saoránach agus Tacadóir Níos Fearr Díot" (How Good Complaint Handling Makes You a Better Nurse, Nurse Manager, Citizen and Advocate) ag ENTRUST - Comhdháil Chumann Bainisteoirí Altraí Cliniciúla na hÉireann - 28 Aibreán, Baile Átha Luain.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "An Saoránach & An tSochaí i dTráthanna Deacra" (The Citizen & Society in turbulent times), ag Léacht Hennessy 2011 de chuid Choláiste Ríoga na Máinlia in Éirinn - 25 Bealtaine, Baile Átha Cliath.

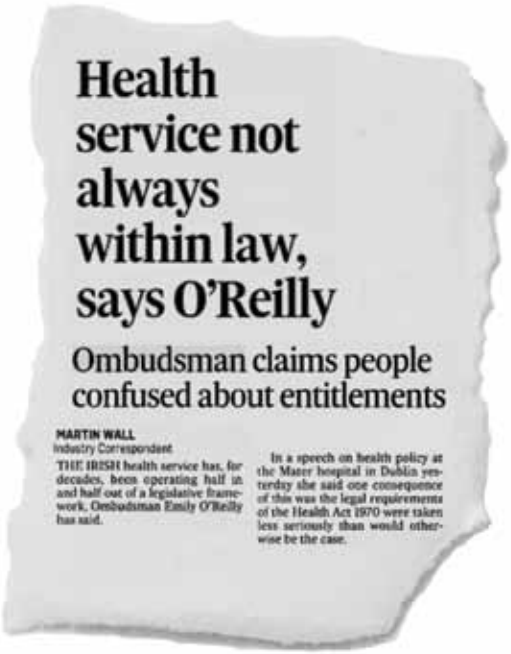
Thug an tOmbudsman aitheasc, "An Tábhacht a Bhaineann le Faisnéis a chomhroinnt agus a rochtain" (The Importance of sharing and accessing Information), ag Seoladh ionad comhairle agus líne cabhraí Faisnéise saor in aisce Transparency International Ireland dar teideal "Speak up" - 26 Bealtaine, Baile Átha Cliath.

Seoladh Thuarascáil Bhliantúil 2010 an Ombudsman - 8 Meitheamh.

Cruinniú le Comhchoiste an Oireachtais um Imscrúduithe, Maoirseacht agus Achainíocha - 20 Iúil, Teach Laighean.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Beartas Sláinte - Peirspictíocht Ombudsman" (Health Policy - An Ombudsman Perspective) ag Comhdháil Ospidéal Mater Misericordiae - 9 Meán Fómhair, Baile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag seoladh Healthcomplaints.ie, comhthionscnamh maidir le "Cén Chaoi agus Cén áit a nDéantar Gearán faoi Sheirbhísí Sláinte agus Cúraim Shóisialta in Éirinn" - 19 Meán Fómhair, Caisleán Bhaile Átha Cliath.



Health service not always within law, says O'Reilly

Ombudsman claims people confused about entitlements

MARTIN WALL
Industry Correspondent

THE IRISH health service has, for decades, been operating half in and half out of a legislative framework, Ombudsman Emily O'Reilly has said.

In a speech on health policy at the Mater hospital in Dublin yesterday she said one consequence of this was the legal requirements of the Health Act 1970 were taken less seriously than would otherwise be the case.

Irish Times, 10 Meán Fómhair, 2011

Thug an tOmbudsman aitheasc, "A bhfuil ag teastáil le sochaithe a chruthú a dhíríonn ar fholláine, ar shláinte agus ar shonas" (What is needed to create societies that focus on well-being, health and happiness) ag Comóradh 40 Bliain Institiúid Teicneolaíochta Dhún Dealgan - 21 Meán Fómhair, Dún Dealgan.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Cearta na nDaoine Scothaosta" (The Rights of Older People), ag an 2ú Comhdháil Bhliantúil um Thacadóirí do Dhaoine Scothaosta - 30 Meán Fómhair, Teach Farmleigh.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Caidreamh idir Ombudsmana agus Parlaimintí" (Relations between Ombudsmen and Parliaments) ag an ochtú seimineár náisiúnta de Líonra Eorpach na nOmbudsman - 20-21 Deireadh Fómhair, Cóbanhávan, an Danmhairg.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Mo sheirbhís mar Ombudsman & Coimisinéir Faisnéise a threorú agus a bhainistiú" (Leading and managing my service as Ombudsman & Information Commissioner), ag grúpa na hInstitiúide Ceannaireachta de chuid Choiste Ríoga na Máinlia in Éirinn - 27 Deireadh Fómhair.

Rinne an tOmbudsman cathaoirleacht ar Chomhdháil Meán Cleraun, dar teideal "Na Meáin & Daonlathas" (Media & Democracy) - 8 Samhain, Ionad Ollscoile Cleraun, Baile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "An Stát Foirfe", (The Perfect State) ag an 13ú ceann de Léacht Chuimhneacháin Bhliantúil Philip Monahan, Coláiste Ollscoile Chorcaí - 17 Samhain.

Sheachaid an tOmbudsman Léacht Chuimhneacháin Bhliantúil Doolin de Chumann Leighis na hÉireann, "Tuairimí ar ár Seirbhís Sláinte in Éirinn - Peirspictíocht Ombudsman" (Views on our Health Service in Ireland - An Ombudsman perspective) - 3 Nollaig, Coláiste Ríoga na Máinlia, Baile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag seoladh shiompóisiam Amnesty International maidir le "In Plain Sight" - 13 Nollaig, i mBaile Átha Cliath.

2.7 Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (COBÉ)

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe seo a leanas de chuid COBÉ sa bhliain 2011:

4 Márta, cruinniú an choiste feidhmiúcháin, Dún Éideann, Albain.

13 Aibreán, cruinniú comhchéime de chomhaltaí na hÉireann de Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (BIOA) leis an BIOA mar chathaoirleach agus arna óstáil ag an Uasal Paul Kenny, an tOmbudsman do Phinsin. I láthair freisin bhí an tUasal Bill Prasifka, an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an tUasal Tom Comerford, a leas-ionadaí; An tUasal Simon O'Brien, Cathaoirleach agus an tUasal Carmel Foley agus an tUasal Kieran Fitzgerald, Coimisinéirí, Coimisiún Ombudsman an Gharda Síochána; an tUasal Emily Logan, An tOmbudsman do Leanaí; an tUasal Paulyn Marrinan Quinn AS, An tOmbudsman d'Óglaigh na hÉireann; an tOllamh John Horgan, An tOmbudsman um Phreas; an tUasal Peter Tyndall, Ombudsman na Breataine Bige agus Cathaoirleach BIOA; an tUasal Ian Pattison, Rúnaí BIOA.

12 Bealtaine, cruinniú bliantúil COBÉ, Ollscoil Loughborough, Leicestershire, Sasana.

2.8 Cruinnithe Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí (OSP) - Líonra d'Ombudsmana na hEarnála Poiblí in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe seo a leanas den Líonra OSP sa bhliain 2011:

2 Nollaig, Cruinniú Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí, Londain, Sasana.

2.9 Cruinnithe na nOmbudsman Seirbhíse Sláinte - Líonra d'Ombudsmana na Seirbhíse Sláinte agus d'oifigigh shinsearacha in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe seo a leanas de chuid na nOmbudsman Seirbhíse Sláinte sa bhliain 2011:

25 Feabhra, Londain, Sasana.

28 Deireadh Fómhair, Caerdydd, an Bhreatain Bheag.

2.10 Feidhmeanna reachtúla eile an Ombudsman (agus an Choimisinéara Faisnéise)

I gcaitheamh na bliana d'fhreastail an tOmbudsman ar chruinnithe mar chuid dá ról mar chomhalta ***ex officio*** ar na heagraíochtaí seo a leanas:

An Coimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí,

An Coimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí,

An Coimisiún Reifrinn, agus

An Coimisiún um Thoghlaigh.

2.11 Tuarascáil Bhliantúil maidir le hÉifeachtúlacht Fuinnimh 2011

DIRECTIVE 2006/32/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL

of 5 April 2006

on energy end-use efficiency and energy services and repealing Council Directive 93/76/EEC

(Text with EEA relevance)

THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION,

Having regard to the Treaty establishing the European Community, and in particular Article 175(1) thereof,

Having regard to the proposal from the Commission,

Tháinig laghdú 10.8% ar úsáid fuinnimh don bhliain 2011 i gcomparáid leis an mbliain 2010. Bhí laghdú 7.5% ar astaíochtaí CO2 mar thoradh air seo.

Bhí foireann na hOifige i dteagmháil le comhairleach fuinnimh Oifig na nOibreacha Poiblí ar bhonn rialta ar feadh 2011. Chabhraigh an treoir agus an chomhairle a tugadh don oifig le gníomhartha breise chun ídiú fuinnimh a ísliú ar bhonn inbhuanaithe. Tá tuilleadh cruinnithe beartaithe don bhliain 2012 agus tabharfar tuilleadh tionscnamh isteach chun cinntiú go mbainfear amach an sprioc fhoriomlán de laghdú 20% ar úsáid fuinnimh. Ina theannta sin, gheobhaidh an Oifig Teastas Taispeána Fuinnimh ina léireofar a rátáil reatha sa scéim. Ar an iomlán, thug Oifig na nOibreacha Poiblí dea-thuairisc maidir lenár n-iarrachtaí.

Léirítear an laghdú ar úsáid fuinnimh leis na cairteacha thíos. Léirítear iontu comparáid idir Nollaig 2010 agus Nollaig 2011 mar aon le comparáid bliana iomláine idir 2010 agus 2011. Léirítear sna cairteacha laghduithe dearfacha ar úsáid fuinnimh a tháinig as cur chuige barrmhaith maidir le húsáid fuinnimh ar fud na hOifige. Is mar seo a leanas a bhí úsáid fuinnimh don bhliain 2011:
Leictreachas: 267,081 KWh
Gás: 140,100 KWh

Office of the Ombudsman

Monthly Energy Report

Office of the Ombudsman

Dec 2011

Summary

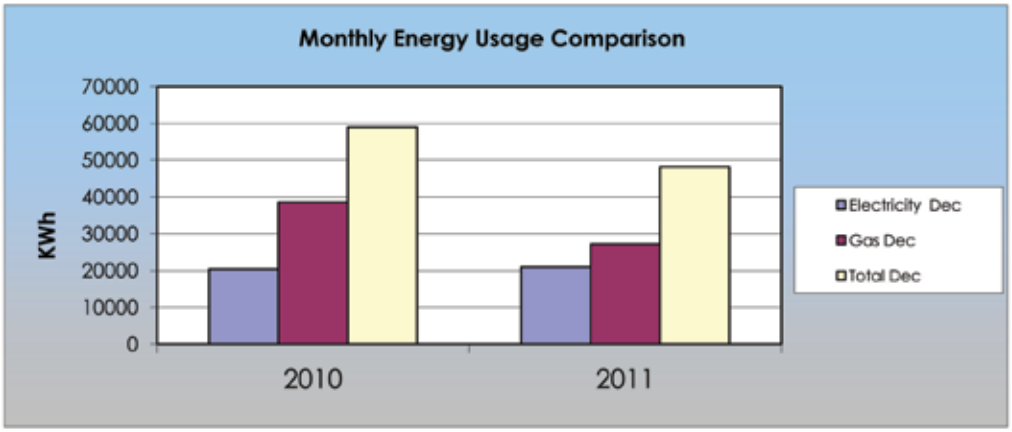
Month to month

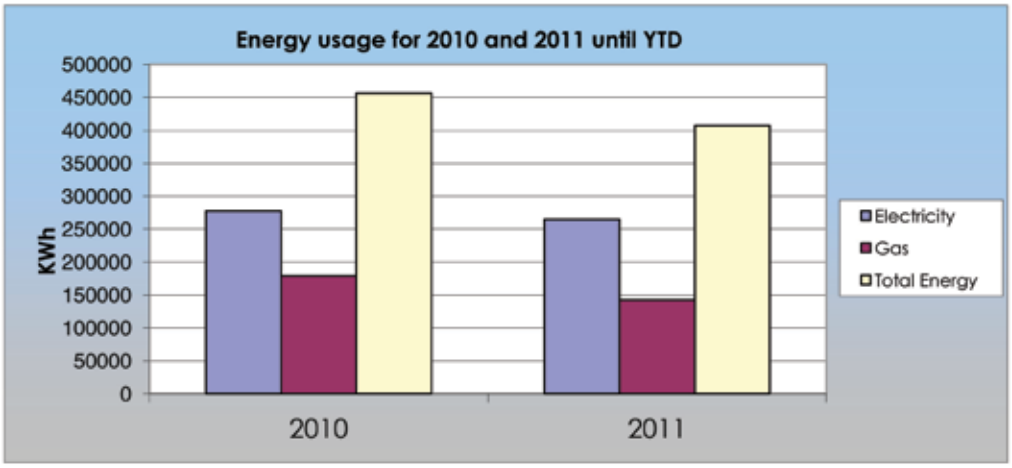
Energy usage has decreased by -18.3% from 58,955KWh in Dec 2010 to 48,174kWh in Dec 2011. As a result, C02 emissions for this period have decreased by -9.9% from 20,155kg to 18,168kg. (-1987Kg)

Annual

2011 year to date energy consumption is 407,181KWh which has decreased by -10.8% on the same period of last year (456,634KWh). This equates to a -49,453KWh difference between the periods. In terms of total CO2. production has decreased by -7.5%, so the year to year comparison figures are 203,439Kg for 2010 & 188,266Kg for 2011 Which is a difference of -15,173Kg.

Energy Use





Energy Services Department 17/01/2012 P1 Vector Facilities Management

Caibidil 3

Caibidil 3: Cumarsáid agus Taighde

3.1 Tuarascálacha Imscrúdaithe agus preaseisiúintí

3 Feabhra - Preaseisiúint maidir le "Ról an Ombudsman a Fhorbairt agus a Bharrfheabhsú". Scríobh an tOmbudsman an 2 Feabhra 2011 chuig ceannairí agus urlabhraithe ábhartha na bpáirtithe polaitíochta a ndéantar ionadaíocht orthu i nDáil Éireann inar leag sí amach a moltaí maidir leis an mbealach is fearr a bhféadann Oifig an Ombudsman rannchuidiú le hathchóiriú an rialtais.

8 Meitheamh - D'fhoilsigh an tOmbudsman a Tuarascáil Bhliantúil 2010 agus chuir sí faoi bhráid gach Teach den Oireachtas í. Ba í seo a hochtú Tuarascáil Bhliantúil agus an seachtú Tuarascáil Bhliantúil is fiche ó bunaíodh an Oifig in 1984. D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint freisin agus thionóil sí preasagallamh, tar éis a Tuarascáil Bhliantúil a fhoilsiú.

25 Iúil - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Imscrúdaithe Speisialta dar teideal, "Róshean le bheith Cothrom?" - Imscrúdú ar an diúltú neamhdhleathach liúntais soghluaiseachta do dhaoine os cionn sé bliana is trí fichead. Chuir an tOmbudsman preaseisiúint amach freisin.

19 Meán Fómhair - D'fheidhmigh an tOmbudsman ag seoladh an chomhthionscnaimh "Healthcomplaints" a raibh a hOifig ina bhun ag Caisleán Bhaile Átha Cliath - "Cén chaoi agus cén áit a ndéantar gearán faoi sheirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta in Éirinn".

14 Samhain - D'fhoilsigh an tOmbudsman ceithre Thuarascáil Imscrúdaithe maidir le gearáin i réimsí na sláinte agus na coimirce sóisialaí a d'éirigh léi a réiteach. Chuir an tOmbudsman preaseisiúint amach freisin.

20 Nollaig - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Imscrúdaithe Speisialta maidir le gearán in aghaidh Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus in aghaidh an Oifigigh

Achomhairc (Scéim Aisíoca Sláinte) toisc gur theip orthu muirir tithe altranais neamhdhleathacha a aisíoc. Chuir an tOmbudsman preaseisiúint amach freisin.

3.2 For-rochtain - Cuairteanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IESanna), cuairteanna réigiúnacha agus imeachtaí for-rochtana eile ar tugadh fúthu in 2011

I mo Thuarascáil Bhliantúil do 2010, luaigh mé go gcuirfeadh m'Oifig tús le hathbhreithniú ar ár gclár for-rochtana agus go ndíreofaí ar acmhainní a chur ag obair ar an mbealach is fearr. Bhí sé mar phríomhaidhm ag an athbhreithniú an cumas a bhí ag an gclár ár seirbhís a thabhairt chomh fada leis an bpobal, a chónaíonn lasmuigh de Bhaile Átha Cliath, a mhéadú agus sin a dhéanamh ar bhealach éifeachtach, éifeachtúil agus inrochtana. D'éirigh go maith leis an athbhreithniú ó thaobh an aidhm sin a bhaint amach. Cuireadh moltaí an athbhreithnithe i bhfeidhm agus is féidir iad a fheiceáil ar láithreán Gréasáin an Ombudsman, (www.ombudsman.ie). Taispeánann na figiúirí thíos gur tháinig méadú ar líon na gcuairteoirí agus ar ghearáin bhailí in 2011 le hais 2010, ó na hIonaid Eolais do Shaoránaigh agus ó na cuairteanna réigiúnacha araon.

Ach an oiread le haon bhliain eile, bhí éagsúlacht ag baint leis na gearáin a fuarthas. Mar sin féin, tháinig méadú 17% ar líon na ngearán a bhain le cúrsaí leasa shóisialaigh a rinneadh ag na hionaid eolais le hais 2010. Is dóchúil gur tharla sé sin mar gheall ar an ardú in éileamh atá tagtha ar sheirbhísí leasa shóisialaigh trí chéile. Tháinig méadú 16% ar líon na ngearán a bhain leis an Státseirbhís a fuarthas ag na hIonaid Eolais do Shaoránaigh agus tháinig laghduithe 25% agus 17% ar líon na ngearán a bhain leis an Údarás Áitiúil agus le FSS faoi seach a fuarthas ag na hIonaid Eolais do Shaoránaigh.

Tá an clár for-rochtana thar a bheith tábhachtach maidir le seirbhísí m'Oifige a thabhairt chomh fada le daoine lasmuigh de Bhaile Átha Cliath, go háirithe na daoine ar fearr leo bualadh le daoine go pearsanta agus a ngearán a dhéanamh.

Is é cleachtas m'Oifige cuairteanna cláir for-rochtana a phoibliú tamall roimh ré trí asraonta áitiúla na meán. I gcás cuairteanna réigiúnacha, tugaimid fógra freisin do gach comhalta áitiúil an Oireachtais mar aon le hionadaithe tofa áitiúla agus páirtithe leasmhara eile.

Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IESanna)

Le breis agus fiche bliain anuas, tá foireann ó Oifig an Ombudsman ag tabhairt cuairte ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh chun gearáin a fháil ó mhuintir an phobail. Ba é an tIonad Eolais do Shaoránaigh i gCorcaigh an chéad ionad a thairg seirbhísí an Ombudsman ar bhonn míosúil. Tharla sé sin in 1992. Cuireadh cuairteanna IES míosúla ar bun i Luimneach agus i nGaillimh in 1993 agus in 1996 faoi seach. Leanann na cuairteanna chuig Corcaigh, Luimneach agus Gaillimh gach mí orthu de sheirbhís áitiúil luachmhar a sholáthar ar a bhfuil rochtain éasca ag muintir na háite.

IES Luimnigh in 2011

Fuarthas **121** gearán bailí. Is ionann an figiúr sin agus 48% de na gearáin nua go léir a fuarthas as cathair agus contae Luimnigh in 2011 - méadú 10% le hais 2010.

IES na Gaillimhe in 2011

Fuarthas **102** gearán bailí. Is ionann an figiúr sin agus 41% de na gearáin nua go léir a fuarthas as cathair agus contae na Gaillimhe in 2010 - méadú de 34% ó 2010.

IES Chorcaí in 2011

Fuarthas **95** gearán bailí. Is ionann an figiúr sin agus 23% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus contae Chorcaí in 2011.

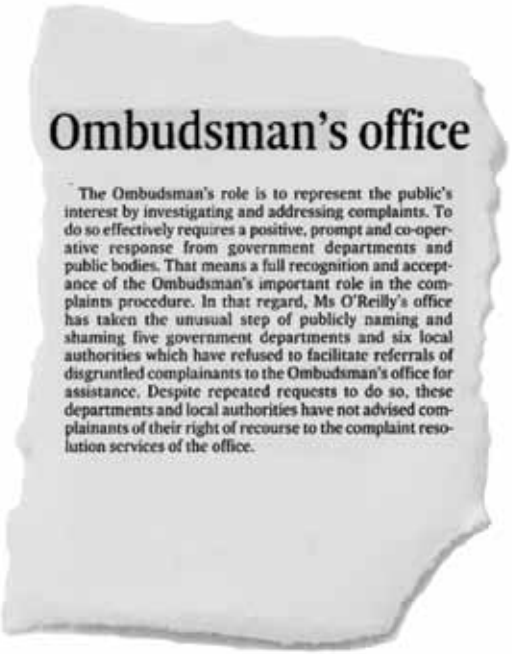
Cuairteanna réigiúnacha in 2011
Loch Garman - 10 Samhain
D'fhreastail 57 cuairteoir ar an gcuairt réigiúnach, agus fuarthas 46 gearán bailí nua dá bharr sin. Fuarthas tuairim is 148 gearán ó Chontae Loch Garman in 2011.

Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh le m'fhoireann as a rannpháirtíocht inár gcláir for-rochtana i rith 2011. Mar is iondúil, lean an fhoireann ar aghaidh ag tabhairt ár seirbhíse go díreach don phobal ar bhealach cúirtéiseach, múinte agus gairmiúil.

3.3 Comharthaíocht ar an láithreán Gréasáin

Luaigh mé sna trí Thuarascáil Bhliantúla is déanaí go raibh Plean Cumarsáide Straitéiseach Comhtháite curtha i bhfeidhm ag m'Oifig. Tá sé mar aidhm ríthábhachtach ag an bplean seo feasacht phoiblí a ardú i leith ról m'Oifige agus ár seirbhís a chur os comhair an oiread daoine agus is féidir.

Mar thacaíocht dár gclár feasachta poiblí, chabhródh sé go mór leis an bpobal uile dá mbeadh nasc ceart chuig láithreán Gréasáin an Ombudsman ar láithreáin Ghréasáin na ranna agus na gcomhlachtaí poiblí ábhartha ar fad atá laistigh dár dtéarmaí tagartha.



Ombudsman's office

The Ombudsman's role is to represent the public's interest by investigating and addressing complaints. To do so effectively requires a positive, prompt and co-operative response from government departments and public bodies. That means a full recognition and acceptance of the Ombudsman's important role in the complaints procedure. In that regard, Ms O'Reilly's office has taken the unusual step of publicly naming and shaming five government departments and six local authorities which have refused to facilitate referrals of disgruntled complainants to the Ombudsman's office for assistance. Despite repeated requests to do so, these departments and local authorities have not advised complainants of their right of recourse to the complaint resolution services of the office.

Irish Times, 09 Meitheamh, 2011

In 2008, chríochnaigh m'Oifig athbhreithniú ar láithreáin Ghréasáin na gcomhlachtaí poiblí ábhartha agus fuarthas amach nach raibh nasc ar bith ag cuid acu chuig ár láithreán Gréasáin. I gcásanna eile, níorbh leor na naisc a bhí ann agus/nó tugadh sonraí teagmhála míchearta maidir leis an Ombudsman. Scríobh m'Oifig chuig na comhlachtaí poiblí sin a bhí i gceist roinnt uaireanta ó shin agus iarradh ar gach comhlacht tagairt shoiléir a dhéanamh d'Oifig an Ombudsman ar a láithreán Gréasáin.

Thugamar téacs molta don láithreán Gréasáin leis na litreacha, inar tugadh faisnéis faoi m'Oifig mar aon le sonraí teagmhála. Tá cóip den fhaisnéis seo agus de shonraí teagmhála an Ombudsman le fáil in Iarscríbhinn B.

Bhí glacadh anmhaith leis na litreacha seo ó roinnt de na comhlachtaí poiblí agus is cúis áthais dom gur chomhlíon formhór na gcomhlachtaí poiblí ár n-iarratas, nuair ba ghá. Ní dhearna cuid díobh a láithreán Gréasáin a nuashonrú go fóill, áfach.

Tá liosta de na comhlachtaí poiblí nach dtaispeánann faisnéis ar bith maidir le hOifig an Ombudsman nó atá fós ag cur faisnéis atá míchruinn nó neamhiomlán suas le feiceáil ar láithreán Gréasáin an Ombudsman ar www.ombudsman.ie/

I bhfianaise an bhrú i dtreo athchóiriú na seirbhíse poiblí, is cúis suntais é an easpa spéise agus comhoibrithe a léiríonn roinnt comhlachtaí poiblí nuair nár iarradh orthu ach sonraí teagmhála Oifig an Ombudsman a chur ar fáil ar a láithreán Gréasáin. Is léiriú maith é freisin ar na deacrachtaí a d'fhéadfadh a bheith ag an bpobal agus iad ag plé le comhlachtaí poiblí den sórt sin, rud b'fhéidir nach bhfágann aon rogha acu go minic ach gearán a dhéanamh le m'Oifig.

Glacann daoine a dhéanann gearán páirt i suirbhéanna custaiméirí, agus tugtar le fios san aiseolas ó na suirbhéanna sin go bhfuil líon na ndaoine atá ag déanamh rochtana ar sheirbhísí m'Oifige tríd an idirlíon ag dul i méid. Tá sé soiléir, mar sin, gur gné thábhachtach de chumarsáid an lae inniu é soláthar faisnéise atá cruinn agus cothrom le dáta. Ní hamháin go gcuireann an fhaisnéis seo an pobal ar an eolas maidir leis na seirbhísí a chuireann comhlachtaí poiblí ar fáil, ach tugtar treoir faoi conas gearán a dhéanamh nuair a théann rudaí in aimhréidh.

Mar gheall ar na deacrachtaí a bhí ag daoine den phobal ar feadh na tréimhse seo, d'iarr mé ar an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe plé a dhéanamh ar leasú iomchuí reachtaíochta a thabhairt chun cinn i gcomhthéacs an Bhille Ombudsman (Leasú). D'fhéadfadh sé seo foráil a dhéanamh do chomhlachtaí poiblí a bheith freagrach as gearánaigh ionchasacha a shonrú chuig m'Oifig.

Caibidil 4

Caibidil 4: Imscrúduithe

4.1 Imscrúduithe

Is trí "réamhscrúdú" faoi mar a thugtar air a dhéileáiltear le formhór mór na ngearán a ndéantar chuig m'Oifig. Is é sin an téarma dlíthiúil a úsáidtear in Acht Ombudsman, 1980. Ní cóir a thuiscint uaidh sin, áfach, nach dtugtar ach sracfhéachaint orthu. A mhalairt ar fad atá fíor. Déantar scrúdú agus anailís chuimsitheach orthu.

Mar is léir ón 16 cás atá le feiceáil sa Tuarascáil seo, nuair a dhéantar "réamhscrúdú" ar ghearáin go ndéantar breithniú agus anailís chuimsitheach orthu. Faoi mar a tharlaíonn in go leor oifigí Ombudsman ar fud an domhain, cuireann próiseas an "réamhscrúdaithe" cur chuige ar fáil chun gearáin a láimhseáil ar bhealach atá réasúnta neamhfhoirmiúil agus a éascaíonn réiteach agus, nuair is cuí, chun sásamh a sholáthar trí chomhaontú.

Beidh líon beag gearán ann i gcónaí a mbeidh próiseas níos foirmiúla imscrúdaithe agus tuairiscithe riachtanach dóibh ar chúis amháin nó ar chúis eile, agus nach mbeadh an próiseas "réamhscrúdaithe" oiriúnach dóibh. Déileáiltear le cásanna den sórt sin tríd an bpróiseas "imscrúdaithe".

Is é an difríocht atá idir "imscrúdú" agus "réamhscrúdú" nach amháin go bhfuil ceann acu níos foirmiúla ná an ceann eile ach go gcuirtear bailchríoch ar chásanna imscrúdaithe le tuarascáil i scríbhinn ina bhfuil torthaí agus, más iomchuí, moltaí chuig an gcomhlacht poiblí lena mbaineann.

Is féidir foráil a bheith sna moltaí go dtabharfar cúiteamh don ghearánach. Bhí sé de nós agam le blianta beaga anuas gach tuarascáil imscrúdaithe a fhoilsiú ar láithreán gréasáin m'Oifige agus, i roinnt cásanna, iad a fhoilsiú i gcruachóip chomh maith.

Chuir mé bailchríoch ar imscrúduithe agus d'fhoilsigh mé tuarascálacha fúthu i rith 2011 ar na cásanna seo a leanas (Is féidir iad go léir a fheiceáil ar ár láithreán Gréasáin - www.ombudsman.gov.ie):

4.1.1 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus oifigeach achomhairc (an Scéim Aisíoca Sláinte) - costais tithe altranais

Ba é toradh an imscrúdaithe seo ná gur íoc FSS €24,000 le heastát mná a fuair bás le déanaí agus ar gearradh táille go mícheart uirthi maidir le cúram tí altranais.

Bhí cárta leighis ag an tseanbhean seo agus gearradh costais uirthi maidir le cúram tí altranais sa tréimhse 2003 - 2004 tráth nach raibh aon bhunús dlí ag boird sláinte táillí den sórt sin a ghearradh.

Tugadh an Scéim Aisíoca Sláinte isteach in 2006 chun aisíocaíocht a thabhairt do shealbhóirí cártaí leighis ar gearradh táille neamhdhleathach orthu maidir le cúram i dteach altranais. Thugamar an t-ainm bréige "An tUasal Coffey" ar an mbean sa tuarascáil chun a haitheantas a chosaint agus nuair a rinne sí iarratas faoin scéim, diúltaíodh dá hiarratas. Diúltaíodh d'achomharc a rinneadh ina dhiaidh sin le hOifigeach Achomhairc na Scéime Aisíoca Sláinte freisin.

I m'imscrúdú, fuair mé amach gur chuir Bord Sláinte an Limistéir Thuaidh an tUasal Coffey mar othar poiblí isteach i dteach altranais príobháideach agus gur "muirir inghnóthaithe" iad na táillí a d'íoc sí sa tréimhse 2003 - 2004. Ba chóir iad sin a bheith aisíoctha faoin Scéim Aisíoca Sláinte. Ghlac FSS leis seo nuair a fuair siad dréacht de mo thuarascáil imscrúdaithe agus gealladh go n-aisíocfadh siad na táillí mar aon le hús cuí.

Tá cur síos i mo thuarascáil ar na socruithe neamhghnácha lenar aontaigh Bord Sláinte an Limistéir Thuaidh, mar a bhí ag an am, nuair a rinneadh an cinneadh an tUasal Coffey a chur i dteach altranais príobháideach. Cé go raibh cónaí uirthi féin agus ar a teaghlach i dtuaisceart Chathair Bhaile Átha Cliath, fuair Bord Sláinte an Limistéir Thuaidh socrúchán don Uasal Coffey i dteach altranais príobháideach i gCo. Ros Comáin.

Rinneadh idirbheartaíocht faoin socrú sin le bainisteoir an tí altranais i Ros Comáin a bhí ina oifigeach sinsearach de chuid Bhord Sláinte an Limistéir Thuaidh ag an am ach a bhí ar chead neamhláithreachta ón mBord Sláinte, agus a bhíodh ag obair i réimse na seirbhísí do dhaoine scothaosta go gairid roimhe sin.

Lena chois sin cháin mé Oifigeach Achomhairc FSS ar dhá chúis i mo thuarascáil. Cé go bhfuair sé faisnéis mhícheart ó FSS faoi stádas an Uasail Coffey, theip air aird chuí a thabhairt ar an bhfaisnéis a thug teaghlach an Uasail Coffey, inar tugadh le tuiscint go neamhbhalbh dó gur faisnéis mhíchruinn ab ea an fhaisnéis a thug FSS dó. Lena chois sin fuair mé amach gur léirigh an tOifigeach Achomhairc cleachtas riaracháin neamhinmhianta nuair a theip air taifead ar bith a choinneáil den éisteacht ó bhéal ar ar fhreastail muintir Coffey agus go raibh sé sin contrártha do riaradh cóir nó fónta.

4.1.2 An Roinn Sláinte - liúntas soghluaiseachta

Ba é toradh an imscrúdaithe seo ná gur údaraigh an Roinn Sláinte íocaíocht riaráistí Liúntas Soghluaiseachta, arbh ionann iad agus thart ar €6,000, le bean aosta a raibh míchumas ag dul di.

Mobility allowance discrimination

A WOMAN refused a mobility allowance because she was over 66 years of age — she was over 60 at the time — was discriminated against because of her age, it has been found.

The Ombudsman Emily O'Reilly found that the scheme was in breach of the Equal Status Act 2000 for including an upper age limit.

The mobility allowance is paid, subject to a means test, to people with a severe disability who are unable to walk and who would benefit from occasional trips away from home.

Irish Examiner, 26 Iúil, 2011

Ombudsman says age limit for allowance is illegal

Restriction on monthly mobility scheme in defiance of the Equal Status Act 2000

EITHNE DONNELLAN
Health Correspondent

THE DEPARTMENT of Health has apologised to the family of an elderly Roscommon woman whose application for a monthly allowance was refused on the basis that she was too old to apply for it.

The apology issued after an investigation by the Ombudsman Emily O'Reilly found she had been discriminated against on age grounds as the Mobility Allowance Scheme under which she sought assistance denied payments to first-time applicants once they were over 66 years of age, contrary to the Equal Status Act 2000.

Irish Times Health Plus, 26 Iúil, 2011

Is é an teideal atá ar an imscrúdú seo i mo Thuarascáil ná "Róshean le Bheith Comhionann?" Ba é cuspóir an teidil sin aird a tharraingt ar an gcaoi a bhfuil an Scéim Liúntas Soghluaiseachta, faoi mar a bhunaigh an Roinn Sláinte í, ag sárú an Achta um Stádas Comhionann ón mbliain 2000 i leith mar gheall ar an riail a eisíonn aon duine os cionn 66 bliain d'aois ó bheith incháilithe. Aisteach go leor, is féidir leanúint ar aghaidh ag íoc an Liúntais Soghluaiseachta i ndiaidh aois a 66 bliain le daoine a bhí ag fáil an liúntais sular shroich siad aois a 66.

Cháin mé an Roinn Sláinte i mo Thuarascáil, toisc gur choinnigh siad an scéim i bhfeidhm agus an srian aoise inti in ainneoin gur thuig an roinn go raibh an srian sin neamhdhleathach. Bhí uasteorainn aoise na scéime neamhdhleathach ó thosach feidhme an Achta um Stádas Comhionann in 2000.

Chinn mé nár thug bearta na roinne le fios go raibh aon deifir uirthi féachaint chuige go gcomhlíonfadh an scéim forálacha an Achta um Stádas Comhionann, fiú aon bhliain

déag tar éis tosach feidhme an Achta sin. Bhí an cás amhlaidh in ainneoin gur chuir roinnt comhlachtaí, lena n-áirítear an tÚdarás Comhionannais, ar na súile dóibh go raibh an Scéim lochtach.

Ghlac an roinn le mo chinneadh gur sháraigh an srian aoise an tAcht um Stádas Comhionann agus thoiligh siad €6,000 i riaráistí liúntais a íoc leis an iarratasóir sin. Dúirt siad go raibh athbhreithniú idir lámha acu ag an am ar an Scéim Liúntas Soghluaiseachta. Rinne mé moladh ginearálta don roinn gur cheart dóibh bailchríoch a chur ar "an athbhreithniú a bhí ar siúl acu ar an scéim Liúntas Soghluaiseachta agus, ag éirí as an athbhreithniú sin, an scéim a cheartú chun go gcomhlíonfadh sí an tAcht um Stádas Comhionann 2000. [Lena chois sin mhol mé] gur chóir go mbeadh an próiseas athbhreithnithe agus ceartaithe críochnaithe laistigh de shé mhí ó dháta na Tuarascála Imscrúdaithe (is é sin, faoi Dheireadh Fómhair 2011)".

Ghlac an roinn leis an moladh sin. Ar an drochuair, mhainnigh sí an moladh sin a chur i bhfeidhm faoin am a raibh an Tuarascáil seo críochnaithe - féach ar mo thuairimí thíos faoi chúrsaí comhlíonta.

4.1.3 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - Ospidéal Naomh Muire, Páirc an Fhionnuisce - cúram othair scothaosta

Ba é toradh an imscrúdaithe seo ná gur ghlac FSS le cinntí criticiúla a rinne mé maidir le cúram othair scothaosta in Ospidéal Naomh Muire. Ghabh sé leithscéal leis an teaghlach agus chuir nósanna imeachta nua i bhfeidhm chun nach dtarlódh a leithéid arís.

Bhí gearán déanta ag teaghlach an othair i ndiaidh bhás a máthar san ospidéal. Chuir siad a n-imní in iúl maidir leis an gcaoi a rabhthas ag déileáil leis an mbaol go dtitfeadh a máthair (thit sí roinnt uaireanta sa tréimhse ghairid nuair a bhí sí ag tarraingt ar dheireadh a saoil) agus maidir lena sláinteachas pearsanta agus faoin leibhéal gníomhaíochta a bhí á thairiscint di. Rinne siad gearán freisin faoin drochchumarsáid a bhí ann nuair a fuair a máthar bás agus faoin mainneachtain scrúdú iarbháis a dhéanamh uirthi faoi mar a d'iarr siad. Níor bronnadh inchinn a máthar ar lucht na heolaíochta míochaine sa deireadh thiar toisc nár socraíodh go ndéanfaí aon scrúdú iarbháis uirthi. Chuir sé seo isteach go mór ar an teaghlach.

Thuig mé agus mé ag imscrúdú an cháis gur mhór an dúshlán é, ó bhí néaltrú ag cur as di, í a chosaint ó thitim agus aire ghinearálta a thabhairt di. Ghlac mé leis freisin go raibh deacrachtaí faoi leith ag baint le haire a thabhairt d'othair scothaosta i sean fhoirgneamh. Mar sin féin, chinn mé go raibh fadhbanna ann maidir le roinnt réimsí a bhain leis an gcúram a tugadh don othar seo.

Chinn mé go ndearnadh measúnuithe neamhfhoirmiúla, ach nach ndearnadh athmheasúnuithe foirmiúla ar bhaol titim na mná seo faoi mar ba cheart a dhéanamh faoi bheartas an ospidéil. Chinn mé freisin nach ndearnadh measúnú le féachaint an raibh gá le maoirseacht bhreise a dhéanamh ar an mbean nuair a bheadh sí corraithe nó trína chéile agus i mbaol níos mó. Bhí imní orm chomh maith faoi leibhéil na foirne i rith na hoíche san aonad sin ina raibh an bhean ina cónaí.

Chinn mé san imscrúdú a rinne mé, gur theip ar an bhfoireann mhíochaine ag an ospidéal dea-chumarsáid a bheith acu le teaghlach na mná ag tráth a báis, agus go raibh mearbhall orthu agus go raibh siad corraithe dá bharr. Ina theannta sin, chinn mé nár cuireadh an fhaisnéis ábhartha go léir ar fáil don Chróinéir.

Níor lean an pearsanra míochaine a raibh baint acu leis an scéal na nósanna imeachta maidir le faisnéis agus cead a thabhairt chun inchinn na mná a thabhairt lena úsáid chun críocha eolaíocha agus nár cuireadh scrúdú iarbháis uirthi agus nár bronnadh a hinchinn mar gheall ar shocruithe laga riaracháin agus drochchumarsáid.

Ghlac FSS le gach ceann de na moltaí mionsonraithe a rinne mé faoi na réimsí éagsúla ar déileáladh leo sa chás seo agus tá m'Oifig tiomanta do leanúint ar aghaidh ag féachaint ar an gcaoi a gcuirfear i bhfeidhm iad.

4.1.4 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - fóirdheontais tithe altranais

Rinne mé imscrúdú ar thrí ghearán ar leith maidir le leibhéal an fhóirdheontais tí altranais inar bhain na gearáin leis an méid ar chóir áras cónaithe an iarratasóra a bheith san áireamh sa mheasúnú acmhainní. Ghlac FSS le mo chinntí agus le mo mholtaí sna cásanna sin agus íocadh €39,593 san iomlán leis na gearánaigh, méid a chlúdaigh riaráistí fóirdheontais agus suimeanna cúiteacha. (Tá Scéim um Thacaíocht Tithe Banaltrais - "Cothrom na Féinne" curtha in áit na socruithe maidir le fóirdheontais tithe altranais anois.)

Ba é an ghné choitianta sna trí chás ná go raibh áras teaghlaigh an iarratasóra ar fhóirdheontas á roinnt le baill eile den teaghlach. Bhí úinéireacht nó páirt-úinéireacht ag an iarratasóir i dhá cás ar áras an teaghlaigh agus nuair a cuireadh é sin san áireamh i dteastas maoine i gcomhair an fhóirdheontais ba é laghdú an fhóirdheontais an toradh a bhí air. Ba é an toradh a bhí ar na leibhéil laghdaithe fóirdheontais ná nach raibh sé ar chumas an othair in aon cheann de na cásanna sin íoc as iarmhéid chostas na dtithe altranais príobháideacha agus go raibh ar bhaill eile den teaghlach íoc as na costais.

Ba chúis chruatain é sin do na baill teaghlaigh a bhí i gceist. I gcás amháin bhraith iníon an iarratasóra go raibh sé de dhualgas uirthi an teach a dhíol a bhí faoi úinéireacht aici i gcomhpháirt lena máthair. Chaill sí mórchuid airgid dá bharr agus d'fhág sé corraithe go mór í. Tar éis dom imscrúdú a dhéanamh, chinn mé go bhféadfadh FSS i ngach cás áras an teaghlaigh a eisiamh ón measúnú acmhainní agus gurbh é sin an rud a ba cheart a bheith déanta acu.

Tuarascáil Imscrúdaithe 1

Chuaigh máthair an té a rinne gearán liom ag cónaí i dteach altranais príobháideach go déanach in 2004. Roimhe sin bhí cónaí uirthi leis féin agus lena chlann. Agus measúnú á dhéanamh ar a teidlíocht chun fóirdheontas a fháil, chuir FSS san áireamh a pinsean agus ioncam barúlach ó úinéireacht a bhí aici ar aon trian d'áras an teaghlaigh. Níor chuir FSS san áireamh go bhfuair an teaghlach morgáiste fada sna blianta deireanacha chun an teach a chur in oiriúint do riachtanais na mná a raibh cúram níos mó agus níos mó ag teastáil uaithi.

Rinneadh laghdú ar mhéid an fhóirdheontais dá bharr sin sa chaoi gur fhulaing an teaghlach cruatan ag iarraidh iarmhéid táille an tí altranais a íoc (a bhí níos mó ná €200 in aghaidh na seachtaine) mar aon leis na híocaíochtaí morgáiste.

D'iarr mé ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar a gcinneadh chun ioncam a lua léi bunaithe ar pháirt-úinéireacht an tí sa mheasúnú acmhainní. Dhiúltaigh FSS an cinneadh a bhí déanta acu a athrú. Chinn mé dá bhrí sin, go raibh údar agam le himscrúdú a dhéanamh.

Tar éis fógra a thabhairt do FSS faoin imscrúdú, dúirt siad go raibh siad sásta neamhaird a dhéanamh de luach na maoine agus socrú a dhéanamh chun €5,579.97 a thabhairt mar aisíocaíocht.

Mar sin féin, i bhfianaise an méid ama a thóg sé ar FSS aontú le m'iarratas ar athbhreithniú, chinn mé leanúint ar aghaidh leis an imscrúdú. Chinn mé go raibh drochthionchar ar an té a rinne gearán liom ag bearta FSS nuair a rinne siad cinneadh faoi theidlíocht a mháthar chun fóirdheontas teach altranais a fháil. Chinn mé freisin go raibh an cinneadh bunaidh gan neamhaird a dhéanamh den phríomháit chónaithe i measúnú acmhainní agus an mhoill a bhain le hathbhreithniú an chinnidh sin bunaithe ar chleachtas riaracháin míchuibhiúil agus go raibh sé contrártha freisin do riaradh cóir nó fónta.

Mhol mé go mba chóir do FSS íocaíocht bhreise €2,500 a dhéanamh leis an mac mar aitheantas don chruatan a d'fhulaing an teaghlach de bharr na moille a cuireadh ar athbhreithniú an chinnidh.

Ghlac FSS leis an moladh agus fuair an teaghlach an aisíocaíocht a comhaontaíodh.

Tuarascáil Imscrúdaithe 2

Glacadh máthair an té a rinne gearán liom isteach i dteach altranais príobháideach go déanach in 2007. Bhí blianta fada caite aici sa bhaile faoi chúram a mic a rinne an gearán liom. Agus measúnú á dhéanamh ar a teidlíocht chun fóirdheontas a fháil, chinn FSS go raibh ioncam barúlach aici ó áras an teaghlaigh. Ba léi féin an teach agus ceapadh luach ab ionann agus 5% dá luach margaidh measta.

B'ionann é sin agus luach ioncam barúlach €326.32 in aghaidh na seachtaine agus mar sin measadh nach raibh sí i dteideal ach fóirdheontas bunúsach de €25.47 a fháil in aghaidh na seachtaine. Scrúdaíodh a cás ina dhiaidh sin le féachaint an bhféadfadh sí fóirdheontas breise a fháil. Dámhadh €253 breise uirthi in aghaidh na seachtaine, sa chaoi go raibh beagán os cionn €278 á fháil aici mar fhóirdheontas iomlán.

Nuair a cuireadh an fóirdheontas agus a pinsean san áireamh d'fhág sé sin easnamh €400 sa tseachtain maidir le táillí tí altranais ab éigean a íoc.

Ní raibh á thabhairt abhaile ag an té a rinne gearán liom ach €500 in aghaidh na seachtaine agus ní raibh sé in ann íoc as. Measadh gurbh fhiú €340,000 an teach ach mar gheall ar a aois agus a thuarastal, ní raibh sé in ann morgáiste a fháil chun an teach a cheannach. Dá ndíolfadh sé an teach chun íoc as cúram a mháthar bheadh sé fágtha gan dídean. Ba chás é sin a raibh foráil faoi san Acht Sláinte (Tithe Banaltrais) (Leasú) 2007 a cheadaíonn go ndéanfaí áras an teaghlaigh a eisiamh sa mheasúnú ioncam.

Chinn mé imscrúdú a dhéanamh ar an gcás seo.

Chinn mé go raibh drochthionchar ag bearta FSS ar an té a rinne gearán liom nuair a rinne siad cinneadh faoi theidlíocht a mháthar chun fóirdheontas teach altranais a fháil. Chinn mé go mba chinneadh leatromach an cinneadh gan an phríomháit chónaithe a eisiamh nuair a bhí measúnú acmhainní á dhéanamh maidir le fóirdheontas a fháil agus go raibh sé bunaithe ar chleachtas riaracháin míchuibhiúil agus go raibh sé contrártha freisin do riaradh cóir nó fónta. D'admhaigh mé gur thairg FSS áit dá mháthair i dteach altranais poiblí. Mar sin féin, ó bhí an áit sin i bhfad ó bhaile agus i bhfad óna ionad

oibre agus toisc go raibh sé ag iarraidh a mháthair a fheiceáil gach lá, mheas mé nach raibh sé míréasúnta go roghnódh sé teach altranais príobháideach gar dá bhaile, áit a rachadh teagmháil laethúil lena mac chun tairbhe na máthar.

Mhol mé go mba chóir do FSS íocaíocht bhreise €5,000 a dhéanamh leis an mac mar aitheantas ar an gcruatan a d'fhulaing sé de bharr an chinnidh.

Ghlac FSS leis an moladh.

Tuarascáil Imscrúdaithe 3

Glacadh máthair an té a rinne gearán liom isteach i dteach altranais príobháideach go déanach in 2008. Bhíodh sí ag tabhairt aire di san áras teaghlaigh roimhe sin.

Ceannaíodh áras an teaghlaigh in ainmneacha an ghearánaigh agus a máthar, agus is le hairgead a fuair siad ó dhíol dhá theach, teach an ghearánaigh agus teach a máthar agus le morgáiste a cheannaigh siad an teach.

Agus measúnú á dhéanamh ar theidlíocht a máthar chun fóirdheontas a fháil, chinn FSS go raibh ioncam barúlach €242.60 aici óna sciar de leath d'áras an teaghlaigh. Dá thoradh sin laghdaíodh an fóirdheontas bunúsach go €44.60 in aghaidh na seachtaine. Dámhadh fóirdheontas breise €251.00 uirthi ina dhiaidh sin sa chaoi go raibh fóirdheontas iomlán €295.60 aici in aghaidh na seachtaine. D'fhág sin í le heasnamh €1,900 in aghaidh na míosa maidir le híoc as an teach altranais.

Rinne an gearánach achomharc faoin gcinneadh seo chuig FSS ach dícheadaíodh an t-achomharc i nDeireadh Fómhair 2008. Dhíol sí a teach ina dhiaidh sin toisc nach raibh sí in ann leanúint ar aghaidh ag íoc as costas cúraim a máthar sa teach altranais.

Theip ar shláinte an ghearánaigh sa chaoi nach raibh sí in ann a bheith ag obair. Dá thoradh sin bhí sí incháilithe chun sochar breoiteachta a fháil ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh.

Ceadaíonn Alt 7B (3) (b) (iv) (c) den Acht Sláinte (Tithe Banaltrais) (Leasú) 2007, go ndéanfaí neamhaird sa mheasúnú acmhainní ar: "príomháit chónaithe an iarratasóra más rud é, tráth an iarratais agus dá éis sin, go bhfuil sí á háitiú go leanúnach ag gaol de chuid an iarratasóra a bhfuil sochar breoiteachta a fháil aige nó aici".

Mar sin, d'iarr m'Oifig ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar a gcinneadh. Dúirt FSS ina freagra nach raibh siad ar an eolas go raibh an té a rinne gearán liom ag fáil íocaíochta

leasa shóisialaigh. Ba léir dom, áfach, gur tugadh mionsonraí faoina híocaíocht leasa shóisialaigh nuair a rinne sí achomharc faoi chinneadh FSS.

Chinn mé imscrúdú a thionscnamh ar an ngearán.

Nuair a bhí an fiosrú déanta chinn mé maidir le bearta FSS agus iad ag déileáil le teidlíocht a mháthar chun fóirdheontas teach altranais a fháil go raibh drochthionchar acu ar an té a rinne gearán liom. Chinn mé go mba chinneadh leatromach an cinneadh gan an phríomháit chónaithe a eisiamh nuair a bhí measúnú acmhainní á dhéanamh maidir le fóirdheontas a fháil agus go raibh sé bunaithe ar chleachtas riaracháin míchuibhiúil agus go raibh sé contrártha freisin do riaradh cóir nó fónta.

Mhol mé go ndéanfadh FSS athbhreithniú iomlán ar an iarratas ar fhóirdheontas agus go gcuirfeadh siad san áireamh go raibh an té a rinne gearán liom ag fáil Sochair Bhreoiteachta ag tráth an iarratais.

Mhol mé do FSS íocaíocht bhreise €10,000 a dhéanamh léi le cois cibé toradh a bheadh ar an athbhreithniú. Mheas mé go raibh an sásamh sin iomchuí, i bhfianaise an struis, an chruatain, agus na himní go léir a d'fhulaing sí de thoradh an chaoi a raibh uirthi áras an teaghlaigh a dhíol le bheith in ann íoc as costais chúraim a máthar sa teach altranais príobháideach.

Cé gur thoiligh FSS athbhreithniú iomlán a dhéanamh ar an iarratas ar fhóirdheontas, dhiúltaigh siad ar dtús do mo chinneadh faoin gcás seo agus do mo mholadh go n-íocfaidís €10,000.

Mar sin féin, ghlac FSS leis na moltaí ina dhiaidh sin agus rinne siad íocaíocht cruatain €10,000 léi. D'aisíoc FSS an fóirdheontas cuí i gcomhair na tréimhse a bhí i gceist, suim €16,513.

4.1.5 Na Coimisinéirí Ioncaim - gluaisteán urghafa gan údar

D'íoc na Coimisinéirí Ioncaim €5,300 leis an ngearánach i ndiaidh an imscrúdaithe seo agus ghlac siad le mo chuid moltaí maidir le feabhas a chur ar an gcaoi a raibh forfheidhmiú á riaradh acu i ndáil le Cáin Chláraithe Feithiclí (CCF).

Ba é an rud a spreag an gearán seo ná gur urghabh beirt oifigeach de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim gluaisteán i Sráid Bhagóid i mBaile Átha Cliath. Fuair saoránach de chuid na hlodáile ag a bhí ag obair in Éirinn ar chonradh téarma seasta dhá bhliain an carr ar léas san Iodáil. Ní raibh ar an ngearánach an carr a athchlárú mar go raibh

sé i dteideal "díolúine sealadach" ó CCF a bheith aige de bhua a chonartha téarma seasta. Ceann de na coinníollacha a bhaineann le díolúine shealadach ó CCF is ea gur gá nach saoránach de chuid an Stáit seo atá ag tiomáint na feithicle atá i gceist.

Stop na hoifigigh chustaim an carr agus urghabh siad é toisc go raibh bean gheallta an ghearánaigh, atá in saoránach de chuid an Stáit seo, ina suí i suíochán an tiománaí nuair a bhí an gearánach féin in ollmhargadh. B'éigean don ghearánach pionós a íoc chun an carr a fháil ar ais.

Tar éis imscrúdú mionsonraithe a bheith déanta, rinne mé roinnt cinntí, lena n-áirítear:

- Níor lean na Coimisinéirí Ioncaim a nósanna imeachta féin i ndáil le taifead cuí a choinneáil agus iad ag déileáil leis an ngearánach,
- Níor lean na Coimisinéirí Ioncaim a nósanna imeachta féin i ndáil leis an gcarr a stopadh agus a urghabháil,
- Bhí na bearta maidir le stopadh agus urghabháil contrártha do riaradh cóir nó fónta, agus
- Bhí drochthionchar ar an ngearánach de bharr an phionóis airgeadais a gearradh air.

Ghlac na Coimisinéirí Ioncaim leis na torthaí seo agus d'aontaigh siad le mo mholtaí maidir le cleachtas riaracháin níos fearr a bheith acu agus maidir le cúiteamh a íoc leis an ngearánach.

4.2 An Roinn Coimirce Sóisialaí - Deireadh curtha le hImscrúduithe

Chuir mé tús le dhá fhiosrúchán i rith na bliana a bhain leis an Roinn Coimirce Sóisialaí. Chinn mé de bharr forbairtí a rinneadh fad a bhí siad ar siúl nach raibh sé riachtanach na himscrúduithe a chur i gcrích ag an bpointe seo.

Bhain ceann de na himscrúduithe le gearán ó bhean óg ar diúltaíodh dá héileamh ar Liúntas Cuardaitheora Poist ar an bhforas gur theip uirthi a chruthú go raibh cónaí uirthi ag an seoladh a bhí luaite ar a foirm iarratais. Cé go ndúirt an bhean go raibh sí ina cónaí lena deirfiúr pósta, bhí an chuma air an scéal go raibh barúil ag an gCigire Leasa Shóisialaigh go raibh sí ina cónaí lena tuismitheoirí.

Dá mbeadh an cás amhlaidh bheadh an t-iarratasóir (a bhí faoi 25 bliain d'aois ag an am) á meas amhail is dá mbeadh an "sochar agus an phribhléid" a bhaineann le cónaí lena tuismitheoirí aici agus laghdófaí an ráta íocaíochta go suntasach nó b'fhéidir nach

ndéanfaí aon íocaíocht ar chor ar bith léi. B'ábhar imní dom agus cinneadh á dhéanamh agam imscrúdú a dhéanamh ar an gcás seo nach raibh sé soiléir cé acu an raibh aon fhiosruithe bríocha déanta ag an roinn faoin áit a raibh an bhean ina cónaí nó nach raibh. Bhí imní orm freisin go bhféadfadh breith a bheith tugtha roimh ré faoi áit chónaithe na mná seo sa chaoi nach raibh deis aici i ndáiríre aon fhreagra a thabhairt.

Cuireadh fianaise nua ar fáil le linn an imscrúdaithe (chuir m'imscrúdaitheoir cuid den fhianaise ar fáil) a thacaigh le ráiteas na mná maidir lena háit chónaithe. Ar iarratas m'imscrúdaitheora rinne an tOifigeach Achomhairc a bhí i gceist athbhreithniú ar a cinneadh ag cur san áireamh na fianaise nua agus chinn gur cheart an t-iarratas ar Liúntas Cuardaitheora Poist a cheadú. Íocadh thart ar €4,500 i riaráistí leis an mbean.

D'eascair imscrúdú eile a cuireadh ar ceal ó ghearán a rinne fear a ndearna an Roinn Coimirce Sóisialaí a stádas ÁSPC a athrú ó Aicme A (duine fostaithe) go hAicme S (duine féinfhostaithe) tar éis dó iomarcaíocht a fháil. Bhí drochthoradh go deo ag an athrangú sin ar a theidlíochtaí chun sochar a fháil, mar Shochar Cuardaitheora Poist agus an Pinsean Stáit (Ranníocach). Le linn m'iniúchta, rinne an roinn athbhreithniú ar an gcás agus d'athraigh sí an cinneadh.

4.3 Neamhchomhlíonadh molta

Tá orm a thuairisciú do Thithe an Oireachtais gur mhainnigh an Roinn Sláinte moladh a rinne mé i m'imscrúdú ar an gcás Liúntas Soghluaiseachta (féach thuas) a chomhlíonadh. Ba é an moladh a rinne mé, agus ar ghlac an roinn go hiomlán leis, ná gur cheart don roinn bailchríoch a chur ar "an athbhreithniú a bhí ar siúl acu ar an scéim Liúntas Soghluaisteachta agus, ag éirí as an athbhreithniú sin, an scéim a cheartú chun go gcomhlíonfadh sí an tAcht um Stádas Comhionann 2000. Lena chois sin mhol mé gur chóir go mbeadh an próiseas athbhreithnithe agus ceartaithe críochnaithe laistigh de shé mhí ó dháta na Tuarascála Imscrúdaithe seo (is é sin, faoi Dheireadh Fómhair 2011)".

Ba é an 15 Aibreán, 2011 dáta Thuarascáil m'Imscrúdaithe. Scríobh an Ard-Rúnaí a bhí ann ag an am chugam ar 21 Aibreán, 2011 ag rá gur ghlac a roinn leis an moladh seo agus go raibh rún acu "beart a dhéanamh faoi laistigh de shé mhí faoi mar a moladh". Ba tiomantas é sin chun athbhreithniú a dhéanamh ar an scéim Liúntas Soghluaisteachta agus chun scéim nua, a chloífeadh leis an Acht um Stádas Comhionann, a bheith curtha i bhfeidhm laistigh de shé mhí, is é sin, roimh 15 Deireadh Fómhair, 2011.

Ní dhearnadh é sin, agus tá an scéim Liúntas Soghluaisteachta gan athrú fós agus mé á scríobh seo. Ciallaíonn sé seo go bhfuil coinníoll sa scéim i gcónaí a sháraíonn an tAcht um Stádas Comhionann.

Thug mé le fios i mo Thuarascáil Imscrúdaithe bhunaidh gurb é an toradh atá ag neamhábaltacht dealraitheach na roinne déileáil le saincheisteanna, mar choinníoll neamhdhleathach a bheith sa Scéim Liúntas Soghluaiseachta, "go bhféadfadh daoine a mheas gur cuma leo go bhfuil scéim á reáchtáil acu atá ag teacht salach ar dhlí na tíre agus ar an dlí um chearta an duine go ginearálta." Tá sé breis agus bliain níos déanaí anois agus níor chruthaigh an roinn fós nach bhfuil údar ag daoine an dearcadh sin a bheith acu.

Lena chois sin measaim nach bhfuil sé sásúil ar chor ar bith gur theip ar an roinn teagmháil a dhéanamh liom le rá nár chomhlíon sí an moladh, nó nach raibh sí in ann é a chomhlíonadh.

Scríobh an roinn arís an 28 Samhain, 2011 ag rá maidir lena bhfuil i ndán don scéim Liúntas Soghluaiseachta amach anseo "go bhfuil an scéal pléite ag an rialtas cheana féin agus go ndéanfar é a mheas arís go luath. Beidh an roinn i dteagmháil arís leis an Ombudsman nuair a bheidh cinneadh déanta ag an Rialtas i ndáil leis an liúntas soghluaiseachta."

Ní léir gur gá don roinn fanacht go ndéanfaidh an rialtas cinneadh faoi aon athbhreithniú atá beartaithe ar an scéim Liúntas Soghluaiseachta. Más gá fanacht chun a leithéid a fháil ba cheart go mbeadh sé sin ar eolas ag an roinn i mí Aibreáin, 2011 nuair a ghlac sí le mo mholadh. Ar bhealach amháin nó ar bhealach eile, tá teipthe ar an roinn seasamh leis an tiomantas a thug sí gníomhú ar mo mholadh laistigh den scála ama comhaontaithe.

Caibidil 5

Caibidil 5: Coimirce Shóisialta agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - Cásanna Roghnaithe

5.1 An Roinn Coimirce Sóisialaí

5.1.1 Sochar Cuardaitheora Poist diúltaithe d'eisimirceach a d'fhill ar Éirinn. Is baintreach fir é an fear seo agus diúltaíodh dá iarratas ar fhoras a ghnáth-áit chónaithe - Cinneadh freaschurtha

Cúlra

Eisimirceach is ea an té a rinne gearán liom. Is baintreach fir é agus é tar éis 20 bliain a chaitheamh sa Ríocht Aontaithe. Chaill sé a phost trí iomarcaíocht. Chuir sé isteach

ar Liúntas Cuardaitheora Poist chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí ach diúltaíodh dó ar fhoras Gnáthchónaithe.

Mhínigh an roinn go raibh an cás amhlaidh toisc gur theip air a chruthú nach raibh aon leas eile aige sa Ríocht Aontaithe. Bhíodh sé ina chónaí in árasán de chuid na comhairle i Londain, agus toisc go raibh riaráistí cíosa gan íoc aige dhiúltaigh an chomhairle i Londain litir a sholáthar dó ag rá go raibh deireadh le haon nasc a bhí aige lena árasán sa chathair sin.

D'fhonn an clásal Gnáthchónaithe a shásamh ní mór do dhuine a chruthú go bhfuil a p(h)ríomhleas in Éirinn. D'fhág sé an an fear a rinne gearán liom i gcás nach bhféadfaí a chosaint.

Imscrúdú

Rinne m'Oifig teagmháil leis an gcomhairle i Londain agus rinne fiosruithe faoin seoladh a bhíodh ag an ngearánach roimhe sin i Londain. Theastaigh uainn a chruthú cibé an raibh aon leas aige fós sa seoladh sin i Londain nó nach raibh.

D'fhreagair comhairle Londain agus dhearbhaigh nach raibh aon leas aige a thuilleadh sa seoladh sin ná in aon seoladh eile laistigh dá dlínse.

Toradh

Thug m'Oifig an t-eolas sin don Roinn Coimirce Sóisialaí. De bhun na faisnéise nua sin, rinne Oifigeach Achomhairc na roinne athbhreithniú ar an gcás agus chinn a achomharc a athoscailt le héisteacht ó bhéal. D'éirigh leis san éisteacht agus deonaíodh Liúntas Cuardaitheora Poist dó.

5.1.2 Liúntas Cúramóra diúltaithe d'athair a bhfuil iníon aige agus fadhbanna sláinte meabhrach agus stair féinmharaithe aici - cinneadh freaschurtha agus riaráistí €10,287 íoctha

Cúlra

Fuarthas an gearán seo ó athair faoi chinneadh a rinne an Roinn Coimirce Sóisialaí diúltú dá éileamh ar Liúntas Cúramóra i ndáil lena iníon. Chuir sé isteach ar an liúntas i mí Feabhra, 2010 ach diúltaíodh dó i mí Aibreáin, 2010 ar an bhforas nár mheas an Príomhchomhairleoir Liachta go raibh "a leithéid sin d'easláine ná de mhíchumas" ar a iníon "go bhfuil cúram agus aire lánaimseartha riachtanach di".

Rinne sé achomharc ar an gcinneadh i mBealtaine, 2010 ach níor éirigh leis.

Imscrúdú

Nuair a rinneadh athbhreithniú ar chomhad na roinne tugadh faoi ndeara sa cháipéisíocht a bhain leis an gcinneadh diúltú don éileamh agus gan glacadh leis an achomharc gurb é an fáth a tugadh ná: "meastar go mairfidh an riocht seo ar feadh níos lú ná dhá mhí dhéag". Ba chosúil go raibh sé sin bunaithe ar fhaisnéis, a cuireadh ar fáil mar chuid den iarratas bunaidh, a thug an dochtúir a bhí ag cóireáil a iníne. Ach ba léir ón bhfianaise ar na comhaid gur tháinig an riocht sin uirthi in 2008 agus go raibh sé fós uirthi.

Ba léir gur sholáthraigh an té a rinne gearán liom fianaise mhionsonraithe liachta i dtaca lena éileamh. Thug an fhianaise sin le fios go raibh neamhord meabhrach ar a iníon, gur gá maoirseacht leanúnach a dhéanamh uirthi, gur éirigh sí as dul ar scoil agus go mbíodh fonn uirthi lámh a chur ina bás féin ó am go chéile.

Bhí cóireáil á cur uirthi le haghaidh fadhbanna síceolaíochta agus síciatracha agus níor mór cógais agus comhairleoireacht a thabhairt di. Mhaígh an comhairleoir a bhí ag déileáil léi gur gá do theaghlach an chailín a bheith ina cuideachta i gcónaí mar go raibh iarrachtaí suntasacha déanta aici lámh a chur ina bás féin agus toisc tinnis síciatracha suntasacha a bheith uirthi go raibh an baol ann i gcónaí go maródh sí í féin.

Díol suntais sa chás seo é Alt 179(4)(a)(ii) den Acht Comhdhlúite Leasa Shóisialaigh, 2005, a bhaineann le Liúntas Cúramóra. Deir sé "measfar go mbeidh cúram agus aire lánaimseartha ag teastáil ó dhuine ábhartha sa chás .... go bhfuil an duine sin faoina leithéid de mhíchumas go n-éilíonn sé nó sí maoirseacht leanúnach ó dhuine eile chun baol dó féin nó di féin a sheachaint".

D'iarr mé ar an roinn athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh a bhí déanta aici an t-éileamh ar Liúntas Cúramóra a dhícheadú, agus é sin ar an mbonn:

(1) Dhealraigh sé nár cuireadh san áireamh nuair a rinneadh an cinneadh ach an fhaisnéis a bhí sa tuairisc leighis maidir leis an fhad a mhairfeadh an riocht sin, agus

(2) Nár léir gur breithníodh go hiomlán an fhianaise thacaíochta leighis a chuir an t-éilitheoir ar fáil nuair a rinne sé an t-achomharc.

D'iarr mé freisin go ndéanfaí athbhreithniú ar an gcinneadh ag féachaint don fhoráil reachtúil faoi Alt 179(4) (a) (ii) den Acht.

An Toradh:
Rinneadh athbhreithniú ar an gcinneadh agus beartaíodh Liúntas Cúramóra a dhámhadh le héifeacht ó dháta an iarratais i mí Feabhra, 2010. Íocadh €10,287.12 san iomlán mar riaráistí dlite leis an ngearánach i Nollaig 2011.

5.1.3 Diúltú na Roinne Coimirce Sóisialaí ar iarratas ar Forlíonadh Ioncam Teaghlaigh curtha ar ceal - Díospóid faoi cad is brí le "am oibre" - Faigheann Athair seachtar leanaí riaráistí €9,000

Cúlra
Bhain an cás seo le diúltú a rinne an Roinn Coimirce Sóisialaí d'iarratas ar Fhorlíonadh Ioncam Teaghlaigh. Diúltaíodh freisin d'achomharc a rinneadh ina dhiaidh sin leis an bPríomhoifigeach Achomhairc.

Bhí seachtar clainne ar an iarratasóir a rinne gearán liom agus bhí post aige i saoráid cúraim ar bheagán pá.

B'éigean dó mar chuid dá phost a bheith ag obair in áras cónaithe an duine a raibh cúram agus aire á thabhairt aige dó nó di. Bhí sé sonraithe ina chonradh fostaíochta go raibh air oibriú ar feadh 16 uair an chloig in aghaidh na seachtaine agus go n-íocfaí é in aghaidh na huaire. Bhí air dhá thréimhse dualgais oíche a dhéanamh freisin. D'fhéadfadh sé dul a chodladh le linn na dtréimhsí sin agus bhíodh 16 uair an chloig oibre breise aige in aghaidh na seachtaine dá mbarr. D'fhaigheadh sé íocaíocht phréimhe agus ní ráta in aghaidh na huaire as an obair sin.

D'fhonn cáiliú le haghaidh FIT ní mór duit:

- Bheith ag obair ar feadh naoi n-uaire déag ar a laghad in aghaidh na seachtaine i bhfostaíocht íoctha lánaimseartha, agus súil a bheith agat go mairfidh an obair ar feadh 3 mhí ar a laghad.
- Leanbh cáilithe amháin ar a laghad a bheith agat faoi bhun ocht mbliana déag d'aois nó idir ocht mbliana déag agus dhá bhliain is fiche atá in oideachas lánaimseartha agus a chónaíonn go rialta in éineacht leat, agus
- D'ioncam seachtainiúil a bheith faoi bhun méid socraithe áirithe i gcoibhneas le méid do theaghlaigh.

Imscrúdú
Nuair a fuarthas an gearán d'iarr m'Oifig tuilleadh faisnéise ón athair, agus sonraí faoina chonradh fostaíochta san áireamh.

Rinneamar teagmháil ansin leis an bPríomh-Oifig Achomharc san Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh agus d'iarramar go ndéanfaí an cinneadh a athbhreithniú i bhfianaise an chinnidh ba dhéanaí a rinne Cúirt Bhreithiúnais na hEorpa maidir le cad is "am oibre" ann.

Rialaigh Cúirt Bhreithiúnais na hEorpa ina breithiúnais faoi Córas Faisnéise um Sholáthar Poiblí (SIMAP), Jaeger agus Dellas, gur tréimhse oibre is ea tréimhse dualgais ar glaoch ina iomláine (san an ionad oibre nó in áit eile roghnaithe ag an bhfostóir) beag beann ar an obair iarbhír atá déanta ag an duine lena mbaineann i rith na tréimhse dualgais ar glaoch sin (CBE SIMAP C-303/98, CBE Jaeger C- 151/02, ECJ Dellas C-14/04).

Toradh

Thug an Príomh-Oifigeach Achomhairc faoi deara breithiúnais na Cúirte Breithiúnais Eorpaí agus aisiompaíodh na cinntí a rinneadh roimhe sin. Bronnadh €9,000 i riaráistí FIT ar an té a rinne gearán liom.

> "Fantastic service – I had felt powerless when dealing for so many years with the Department charged with payment of the long-term in-patient (sic) which had been incorrectly charged and it took this Office and the FOI Act to get a fair deal. Thanks again - A Complinant"

5.1.4 Botún maidir le ríomh Sochar Cuardaitheora Poist ceartaithe - gníomh tapa na roinne - €2,259 riaráistí íoctha le fear ó Luimneach

Cúlra

Bhain an cás seo leis an Roinn Coimirce Sóisialaí agus botún a rinneadh nuair a bhí íocaíocht riaráistí Liúntas Cuardaitheora Poist á ríomh.

Tharla sé toisc gur ghlac an roinn leis go bhfuair an t-éilitheoir íocaíochtaí forlíontacha leasa shóisialaigh ar an ráta iomlán nuair a bhí sé ag fanacht go bpróiseálfadh an oifig leasa shóisialaigh áitiúil a éileamh ar Liúntas Cuardaitheora Poist.

Fuarthas amach níos déanaí go bhfuair an t-éilitheoir Liúntas Leasa Forlíontach (LLF) íocaíocht ó FSS i rith na tréimhse feithimh, ach go raibh na híocaíochtaí a fuair sé ar ráta laghdaithe. Nuair a rinne an Oifig Leasa Shóisialaigh Áitiúil a éileamh a mheasúnú faoi dheireadh, áfach, d'asbhain siad an Liúntas Leasa Forlíontach ar an ráta iomlán

seachas ar an ráta laghdaithe. Nuair a rinne an gearánach teagmháil leo chun ceist a chur faoi riaráistí Liúntas Cuardaitheora Poist a bhí fós gan íoc, dúradh leis nach raibh sé i dteideal riaráistí den sórt sin a fháil.

Ba é sin an fáth ar thug sé féin agus a bhean cuairt ar cheann dár gclinicí for-rochtana Ombudsman i Luimneach chun gearán a dhéanamh. Mhínigh siad go raibh riaráistí Liúntas Cuardaitheora Poist gan íoc ag an roinn leo de bhotún agus go raibh ag teip glan orthu sna hiarrachtaí a bhí á ndéanamh acu leis an roinn an fhadhb a réiteach.

Agus iad ag cur síos ar a ngearán d'Imscrúdaitheoir na hOifige a bhí ar cuairt, rinne siad cur síos ar an bhfrustrachas a bhí orthu agus iad ag iarraidh an fhadhb a réiteach. Mhínigh siad nach raibh siad in ann an cíos a íoc leis an údarás áitiúil toisc go raibh siad ag brath ar na riaráistí a bhí dlite dóibh ón roinn chun na riaráistí cíosa a bhí fós gan íoc a ghlanadh.

Ba léir ón míniú a thug siad ar na himeachtaí go raibh mórchuid cruatain agus struis fulaingthe acu le linn na tréimhse sin agus go raibh gach rud ab fhéidir leo a dhéanamh déanta acu chun an fhadhb a réiteach sula ndearna siad teagmháil linn.

Imscrúdú

D'éist Imscrúdaitheoir an Ombudsman le himthosca an cháis agus leis an drochthoradh a bhí aige ar an teaghlach. Chuir sé (nó sí) glaoch teileafóin láithreach ar bhainisteoir na hoifige leasa shóisialaigh áitiúil chun an scéal a phlé.

Agus iad ag plé na ceiste tharraing an bainisteoir amach an comhad ábhartha chun breathnú ar an gcás agus thug sé faoi deara láithreach go bhféadfadh neamhréireacht a bheith sna figiúirí. D'aontaigh sé ag an bpointe sin breathnú níos doimhne isteach sa chás agus scéal a chur chuig m'Oifig faoi thorthaí a fhiosrúcháin.

Rinne an bainisteoir teagmháil níos déanaí an tráthnóna sin leis an Imscrúdaitheoir faoi mar a gheall sé agus dúirt sé gur chreid sé go raibh mí-áirimh déanta ag an oifig áitiúil agus iad ag measúnú teidlíochtaí an ghearánaigh. D'aontaigh sé athbhreithniú iomlán a dhéanamh láithreach ar an gcás mar go raibh a fhios aige go raibh deacrachtaí airgeadais ag an ngearánach de thoradh botúin dhealraithigh na roinne.

Toradh

Rinne an oifig leasa shóisialaigh áitiúil teagmháil le m'Oifig lá arna mhárach le hinsint go raibh dea-thoradh ar an athbhreithniú. Dhearbhaigh siad go raibh riaráistí €2,259.70

mar Liúntas Cuardaitheora Poist dlite don ghearánach. Ina theannta sin, gheall an roinn go n-eiseofaí na riaráistí chuig an ngearánach láithreach.

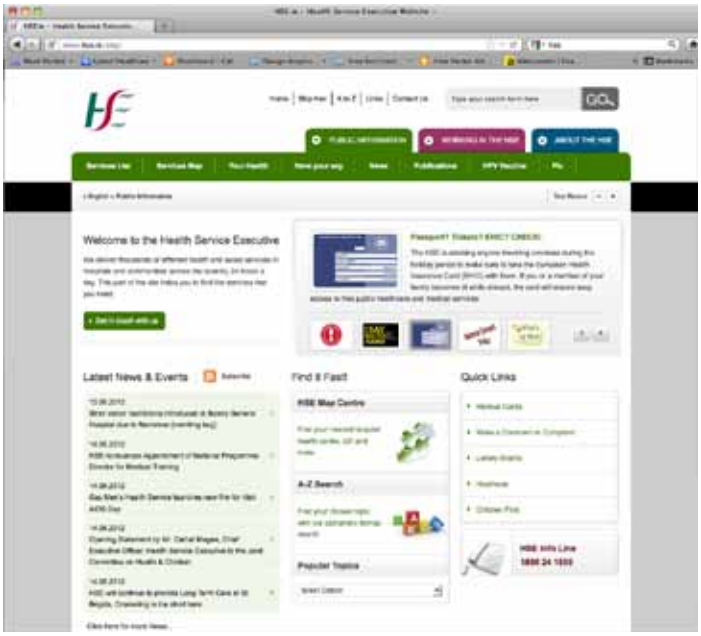
Bíodh is gur léir go ndearna an roinn botún, ghníomhaigh sí go tapa agus go báúil chun an fhadhb a réiteach tar éis do m'Oifig idirghabháil a dhéanamh.

Bhí áthas ar an ngearánach a chloisteáil gur éirigh le hOifig an Ombudsman bailchríoch a chur ar an ngearán chomh tapa sin.

Chuidigh an idirghabháil thráthúil dhiongbháilte a rinne duine amháin sa roinn go mór leis an té a rinne gearán liom agus chruthaigh sé gur féidir le maorlathais croí daonna a bheith aige uaireanta.

> It is very important and satisfying to know that this process is available and that the Ombudsman will get to the root of the problem. The outcome is then easier to accept – one way of the other. Thank you - A Complainant

5.2 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte



5.2.1 Faigheann máthair a raibh uirthi iasacht a fháil le cíos a íoc €7,750 i bhForlíonadh Cíosa siarghabhálach

Cúlra

Rinne bean gearán le m'Oifig faoi FSS Bhaile Átha Cliath Thiar Thuaidh. Mhaígh sí gur diúltaíodh Forlíonadh Cíosa a thabhairt di ar bhealach míchothrom agus bhí uirthi iasacht a fháil le cíos a íoc mar thoradh air sin.

Bhí Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora (OPFP) á fáil ag an mbean, ar máthair féinfhostaithe leanaí óga í. Bhí sí i mbun club réamhscoile agus iarscoile. Tar éis oscailt an ghnólachta, d'fheidhmigh an chreis ar maidin agus tráthnóna araon, agus ba chosúil dá bhrí sin gur ag obair go lánaimseartha a bhí sí.

Níor éirigh leis an ngnólacht, áfach, agus tháinig laghdú ar a hioncam. Sa deireadh, bhí uirthi a cuid uaireanta a laghdú go maidineacha amháin. Dá bhrí sin, mhaígh sí go raibh sí ina fostaí páirtaimseartha anois agus go raibh sí i dteideal liúntais i leith a cíosa.

Tar éis measúnú a dhéanamh ar a hiarratas, mheas FSS go raibh sí in obair lánaimseartha. Sholáthair mo ghearánach sonraí maidir le líon na leanaí ar thug sí cúram dóibh agus maidir lena gcuid amanna tinrimh, ach diúltaíodh a hiarratas.

Rinne sí achomharc in aghaidh an diúltaithe ina dhiaidh sin. Agus cinneadh á dhéanamh aige ar an achomharc, luaigh an tOifigeach Achomhairc: "Tá an t-achomharc ceadaithe. Ba cheart sna cúinsí measúnú airgeadais a dhéanamh ar an achomharcóir le haghaidh incháilitheachta i leith Forlíonadh Cíosa."

Nuair a tháinig an bhean chuig m'Oifig, rinne sí gearán gur chosúil gur dhiúltaigh FSS an íocaíocht a shiardhátú go dtí an uair inar tháinig sí incháilithe den chéad uair, cé gur chosúil gur bhuaigh sí an t-achomharc. Mheas sí go raibh sé sin míchothrom toisc go bhfuair sí airgead ar iasacht óna cairde lena cíos a íoc agus bhí sí ag súil go hiomlán go mbeadh sí in ann é a aisíoc leo a luaithe is a dhéanfaí cinneadh ar a hachomharc.

Imscrúdú

Chuaigh m'Oifig i dteagmháil le FSS thar a ceann. Agus gach taifead FSS ina cás á scrúdú againn, ba léir gur chinn an tOifigeach Achomhairc ina fabhar agus go ndéanfaí aisíocaíocht shiarghabhálach léi.

Toradh

Rinne FSS a cinneadh a fhreaschur agus íocadh €7,750 i bhForlíonadh Cíosa siarghabhálach le mo ghearánach. Ghabh siad a leithscéal freisin as moilleanna íocaíochta mar gheall ar easnaimh foirne.

Bhí an toradh suntasach maidir le mo ghearánach agus bhí áthas orm as a bheith in ann cabhrú léi agus í agus a teaghlach i gcruachás ó thaobh fostaíochta de.

5.2.2 Seasadh le gearán a rinne iníon faoi dhá ospidéal - caitheadh go dona lena hathair scothaosta ardchleithiúnach diaibéiteach agus tugadh droch-chúram dó - Rinneadh leithscéal a ghabháil as na heasnaimh

Cúlra

Rinne iníon fir a bhí scothaosta ardchleithiúnach diaibéiteach an chéad ghearán liom faoina chúram in Ospidéal Naomh Uinseann, Páirc an Leamháin, Baile Átha Cliath.

Shainaithin mo ghearánach roinnt saincheisteanna imní maidir le cúram agus cóireáil a hathar agus ní raibh sí sásta leis na freagraí a fuair sí ón ospidéal.

Áiríodh ar na saincheisteanna sin:

- Bhí an cloigín ar an urlár lena thaobh agus ní raibh sé in ann é a shroicheadh, rud a chiallaigh nárbh fhéidir lena hathair glaoch ar an bhfoireann nuair a bhí rud éigin uaidh,

- Fágadh a hathair in éadach leapa salach fliuch dhá uair nuair nach raibh sé in ann greim a fháil ar an gcloigín,
- Níor soláthraíodh béilí,
- Bhí an cléithín ar a lámh ró-dhocht, rud a bhí míchompordach dó,
- Bhí fadhbanna aige lena dhroim mar gheall ar an gcaoi a raibh sé luite sa leaba,
- Níor folmhaíodh bruscar sa seomra agus sa phasáiste,
- Fágadh táibléid ar chóifrín in áit iad a thabhairt díreach dó,
- Bhí ailléirge ar an othar leis an gcineál táibléid a sholáthair an t-ospidéal,
- Stop an fhoireann leighis na táibléid photaisiam i ngan fhios don fhoireann altranais,
- Bhí líomhaintí ann go raibh ball den fhoireann altranais ar tí inslin a thabhairt dá hathair diaibéiteach trí dhearmad ach chuir mo ghearánach cosc ar an mball é seo a dhéanamh.

Imscrúdú

Bhuail m'Oifig le foireann an ospidéil chun gach ceann de na saincheisteanna sin a phlé agus thaispeáin m'Oifig fianaise fhótagrafach don fhoireann a sholáthair mo ghearánach chun tacú leis na hábhair ba chúram di. D'fhreagair an t-ospidéal gach saincheist le míniúcháin agus ghabh sé a leithscéal as na heasnaimh i gcúram othar.

Mar gheall ar fhreagraí an ospidéil, shainaithin mé trí shainréimse imní ar leith. Scríobh mé chuig an Oifigeach Gearán le hiarraidh uirthi na saincheisteanna sin a chur ar shúile an Stiúrthóra Altranais agus an Stiúrthóra Chliniciúil ionas go bhféadfaí aghaidh a thabhairt orthu ar bhonn leanúnach agus mar chuid d'oiliúint foirne.

Ba iad seo:

- Losec MUPS (táibléid shriantacha ghastracha) - ordaíodh an ullmhóid shainiúil seo de Losec mar oideas don othar. Ar an drochuair, ní i gcónaí a scríobhadh amach é seo nuair a d'athscríobh foireann an ospidéil an bhileog oidis drugaí. Dúirt an dochtúir gur ceartaíodh é seo tar éis é a chur ar a shúile dó. Cheap mé, áfach, go raibh sé tábhachtach meabhrú don ospidéal gach beart is cuí a dhéanamh chun áirithiú gur scríobfaí an cógas mar ba cheart agus nach bhfaigheann othair cógas nach n-oireann dóibh (bhí ailléirge ar an othar seo leis na táibléid / leis an ullmhóid a sholáthair an t-ospidéal).
- Táibléid photaisiam - Stop an fhoireann leighis iad seo tar éis tástálacha fola a ghlacadh, ach ní dhearnadh an gníomh sin a dhoiciméadú sna nótaí leighis agus níor cuireadh aon dáta ar stopadh iad in iúl sa chairt cógais. Dá réir sin, níorbh eol don fhoireann altranais cé acu ar cheart dóibh táibléid Photaisiam a choimeád siar nó nár cheart.

- Líomhaintí go raibh altra ar tí inslin a thabhairt dá hathair go dtí gur choisc mo ghearánach é seo. Cé nár fhéad mé cinneadh ar cé acu ar tharla sé sin ó na taifid nó nár tharla, cheap mé go raibh sé iontach tábhachtach gur cheart oiliúint iomlán a thabhairt don fhoireann altranais agus gur cheart an gá le forairdeall le linn inslin a thabhairt a chur i gcuimhne dóibh go leanúnach. Tá sé tábhachtach go háirithe go seiceálann foireann altranais cairteacha agus aitheantas na n-othar sula dtugann siad cógas.

Toradh

Bhí mé sásta le hathdhearbhú an ospidéil go bhfuil treoir leanúnach i bhfeidhm don fhoireann chun áirithiú go dtugtar na cógais chearta d'othair i rith an ama. Bhí mé sásta freisin gur thug an t-ospidéal faoi na hábhair ba chúram dom a chur ar shúile na príomhfhoirne leighis agus altranais, faoi mar a d'iarr mé.

Ba é an príomhthoradh ná an leithscéal a gabhadh le mo ghearánach as na heasnaimh i gcúram an othair.

Cúlra

Ba í a iníon a rinne an dara gearán maidir leis an bhfear céanna faoi Ospidéal Cholm Cille, Baile Uí Lachnáin, Co. Bhaile Átha Cliath.

Thug a theaghlach cúram don fhear scothaosta sa bhaile sular glacadh isteach san ospidéal seo é. Nuair a glacadh isteach é, dúirt mo ghearánach gur sholáthair sí faisnéis mhionsonraithe don fhoireann ospidéil maidir le bail ardchleithiúnais a hathar agus leis an dóigh ar comhlíonadh a riachtanais sa bhaile. Mar sin féin, tar éis cúig lá, agus tar éis altranas a dhéanamh air ar bhonn leanúnach i leaba ar thocht fuascailte brú

le taobhacha cruibe ina n-ionad, thóg altra amach as a leaba é. Fágadh é ina shuí ar ghnáthchathaoir uilleach ar feadh roinnt uaireanta sular thit sé den chathaoir.

Bhí olc ar mo ghearánach gur tógadh a hathair amach as a leaba agus gur fágadh é gan mhaoirseacht ar feadh roinnt uaireanta, beag beann ar a riachtanais soghluaisteachta nó suíocháin. Bhí imní uirthi freisin gur measadh é a bheith faoi ardriosca cneácha brú a fháil nuair a glacadh isteach é, ach ní dhearnadh aon bhreithniú ar é a fhágáil ina chathaoir gan chúisín cosanta ar feadh roinnt uaireanta. D'inis sí dom gur scríobh sí gearán foirmiúil chuig an ospidéal ach nach bhfuair sí aon fhreagra. Lorg m'fhoireann an easpa freagartha sin ar an ospidéal agus, ina dhiaidh sin, fuair an bhean freagra nach raibh sásúil.

Sonraíodh sa fhreagairt dá gearán nach raibh aon chomhairle ná treoracha ar chomhad an othair maidir leis an úsáid sainchathaoireach agus a hathair á ghlacadh isteach sa bharda. Shonraigh an t-ospidéal go raibh sé ina ghnáthchleachtas gnáthchathaoir uilleach a úsáid in éagmais aon chúinsí leighis inar maíodh a mhalairt.

Imscrúdú

Scríobh m'Oifig chuig an ospidéal ag iarraidh na dtaifead ábhartha agus tuarascáil iomlán maidir le cúram an othair.

D'inis an t-ospidéal dom gur ghnáthchleachtas é othair a chur ina suí as an leaba ar feadh tamall gairid gach lá ar choinníoll go raibh siad maith go leor. Ós rud é gur fágadh an t-othar scothaosta ardchleithiúnach sin i ngnáthchathaoir uilleach ar feadh breis agus ceithre huaire gan aon chúisín fuascailte brú, agus gur thit sé den chathaoir sin sa deireadh, scríobh mé chuig an ospidéal athuair ag iarraidh míniúcháin maidir le cad chuige ar tharla a leithéid. Theip ar an Stiúrthóir Altranais arís eile ina fhreagairt admháil nár leanadh dea-chleachtas i ndáil le cúram an othair sin.

Chinn mé comhairle neamhspleách shaineolach chliniciúil a fháil. Thacaigh an chomhairle a fuarthas le mo thuairim nár cheart an duine scothaosta ardchleithiúnach sin a ghlacadh as an leaba ar feadh tréimhse fada ama gan réamh-mheasúnú ar a riachtanais suíocháin nó soghluaisteachta.

Mar gheall ar a ardleibhéal cleithiúnais, ba cheart é a tharchur chuig na ranna Fisiteiripe/Teiripe Shaothair chun a riachtanais chothromaíochta, soghluaisteachta agus suíocháin a athbhreithniú ar ghlacadh isteach sa bharda dó agus plean struchtúrtha cúraim titimí a cheapadh ar a shon.

Mheas mé go láidir nár cheart an dualgas a chur ar a theaghlach a riachtanais suíocháin a chur in iúl don fhoireann, ós rud é nach bhfuil baill teaghlaigh ag mórán othar scothaosta chun labhairt thar a gceann. D'fhill mé ar an ospidéal tar éis dom an chomhairle chliniciúil sin a fháil.

Toradh

D'admhaigh an t-ospidéal sa deireadh nár leanadh dea-chleachtas i riachtanais suíocháin/bhrú an othair ar leith sin a bhainistiú agus scríobh Riarthóir an Ospidéil litir leithscéil chuig an teaghlach inar admhaíodh é seo, rud a chuir an-áthas ar an teaghlach.

Cuireadh ar mo shuaimhneas mé nuair a cuireadh in iúl dom gur bhunaigh an t-ospidéal Coiste um Straitéis Titimí mar thoradh ar an ngearán sin agus gur tugadh prótacail nua isteach le titimí ar na bardaí a íoslaghdú. Ceadaíonn na prótacail nua sin othair a mheastar a bheith i mbaol a bheith tarchurtha go díreach ag foireann altranais chuig an roinn Teiripe Shaothair, agus ceadaíonn siad measúnú leighis agus tarchur aon lá ina dhiaidh sin chuig na ranna Fisiteiripe/Teiripe Shaothair.

Bhí mé sásta gur phléigh an fhoireann ospidéil leis an ngearán sin ar bhealach dáiríre sa deireadh thiar agus go ndearnadh bearta le sábháilteacht othar a fheabhsú mar thoradh air.

5.2.3 Aisíocadh €85,442 le lánúin as Corcaigh faoin Scéim Aisíoca Sláinte i leith muirear tí altranais; aisíocadh €77,317 le beirt ghearánach eile

Cúlra

Bhain an cás sin le dhá iarratas ina diúltaíodh d'aisíocaíochtaí faoin Scéim Aisíoca Sláinte. Dhiúltaigh FSS an dá iarratas ar fhorais nár chuir siad iarratais fhoirmiúla isteach roimh dháta deiridh na scéime.

Rinne mo ghearánaigh, ar lánúin phósta as Corcaigh iad, na hiarratais i ndáil lena máithreacha nach maireann a chónaigh sa teach altranais céanna. Dúirt siad gur chomhlánaigh siad foirmeacha fiosrúcháin a d'eisigh FSS nuair a fógraíodh an scéim den chéad uair. Mar aon leis an mbeirt ghearánach eile i staid a bhí cosúil lena staid féin, dúirt siad gur thuig siad gurbh é a bhí san fhoirm fiosrúcháin chomhlánaithe ná iarratas foirmiúil, agus gur fhág siad an tsaincheist i lámha FSS.

D'admhaigh siad gur chuala siad clúdach na meán maidir leis an scéim, rud a poiblíodh go forleathan ach ghlac siad leis go ndearna siad iarratais imleora.

Imscrúdú

Thug m'Oifig faoin gcás seo agus faoi dhá chás eile le FSS agus le riarthóir na scéime.

D'áitíomar go raibh an oiread sin sonraí sa chineál faisnéise a thug an fhoirm fiosrúcháin gur go réasúnta a thoimhdigh mo ghearánaigh go raibh foirm iarratais á comhlánú acu. Ní raibh aon tásc ar an bhfoirm go mbeadh iarratas breise ag teastáil. De bhreis air sin, ba chosúil ón admháil a cuireadh ar fáil mar fhreagairt don fhoirm fiosrúcháin a cuireadh isteach nach raibh aon rud eile le déanamh ag an iarratasóir - 'tá aird á tabhairt ar an tsaincheist'

Toradh

Tar éis plé fada, chomhaontaigh FSS glacadh leis na foirmeacha fiosrúcháin mar iarratais a rinneadh roimh an dáta deiridh agus iad a phróiseáil.

I gcás mo ghearánach pósta, rinne FSS aisíocaíochtaí de €61,242 agus €24,200 leo faoi seach.

I gcás mo bheirt ghearánach eile, fuair siad aisíocaíochtaí freisin arbh ionann iad agus €77,317 san iomlán.

Léirítear go sonrach sna cásanna sin, as ar tháinig sásamh an-suntasach airgeadais, tábhacht an Ombudsman mar iniúchóir ar chleachtas riaracháin agus mar chrann seasta maidir le riarachán cothrom solúbtha.

5.2.4 Imscrúdú a rinne Ospidéal Mhuire, Cromghlinn, i ngan fhios do na tuismitheoirí, maidir le gortú neamhthimpisteach linbh a bhí breoite go dona - Fuair tuismitheoirí leithscéal scríofa mar gheall ar chur isteach orthu agus an t-anó a bhí orthu

Cúlra

Ba iad mo ghearánaigh tuismitheoirí linbh óig ar cuireadh cóireáil air in aghaidh drochthinnis, ar tinneas marfach é ó am go chéile, in Ospidéal Mhuire na Leanaí, Cromghlinn, sa bhliain 2000. Bhog siad a mac chuig ospidéal eile níos moille sa bhliain sin toisc go raibh siad míshásta leis an leibhéal cóireála a fuair sé agus leis an dóigh ar chaith an fhoireann ospidéil leo féin.

Ní raibh ar mo ghearánaigh taifid a mic a iarraidh ó Ospidéal Chromghlinne go dtí an bhliain 2008, taifid inar folaíodh taifid ó rannóg oibre sóisialta an ospidéil. Léiríodh sna taifid sin go ndearna an t-ospidéal imscrúdú ar ghortú neamhthimpisteach a bhain lena mac in 2000 toisc gur léirigh scanadh brú craiceann inmheánach a chinn.

Rinne an fhoireann ospidéil a leanbh a scrúdú agus a chur faoi agallamh gan eolas ná cead na dtuismitheoirí. Rinneadh teagmháil freisin le foireann boird sláinte sheachtraigh le haghaidh comhairle. Ghoill sé go trom ar mo ghearánaigh a fháil amach nár cuireadh in iúl dóibh i dtaobh an imscrúdaithe sin. Cé gur cuimhin leo gur chuir foireann oibre sóisialta ceisteanna orthu ag an am, níor shíl siad riamh go raibh gortú neamhthimpisteach á phlé.

Ina theannta sin, níor tugadh an deis dóibh a ndea-cháil a ghlanadh, rud a cheap siad a raibh smál curtha uirthi. Ag breathnú siar ar an scéal, chreid siad go raibh eolas ag an bhfoireann ospidéil ar an mbarda inar cuireadh cóireáil ar a mac faoin imscrúdú ag an am agus mhínigh sé seo an dóigh ar caitheadh leo ar an mbarda.

Tharla go raibh míniú leighis ar chur i láthair a mic agus, tar éis roinnt seachtainí, scoir an t-ospidéal dá imscrúdú, i ngan fhios don lánúin athuair. Chreid na tuismitheoirí go mbeidís in ann buarthaí ina leith sin a mhaolú láithreach dá gcuirfí in iúl dóibh faoin imscrúdú ar ghortú neamhthimpisteach agus, dá bhrí sin, d'fhéadfadh fócas an ospidéil a bhogadh go hiomlán chuig a chóireáil leighis. Chinnteodh sé seo go bhfreastalófaí ar an mbealach ab fhearr ar riachtanais an linbh.

Tar éis do na tuismitheoirí breathnú ar na taifid in 2008, chinn siad scríobh chuig Príomhfheidhmeannach Ospidéal Chromghlinne ar lorg cruinnithe leis, d'fhonn na saincheisteanna lena mbaineann a phlé. Dhiúltaigh an Príomhfheidhmeannach bualadh leo ach thug sé freagairt i scríbhinn dóibh.

Leag na ***Treoirlínte maidir le Tús Áite do Leanaí*** a bhí i bhfeidhm in Ospidéal Chromghlinne in 2000 béim ar an ngá le himscrúduithe den chineál seo a dhéanamh i gcomhar leis an teaghlach. Sonraíodh sna Treoirlínte gur cheart d'fhoireann staid thábhachtach thuismitheoirí na leanaí a aithint agus gur cheart d'fhoireann freisin obair i gcomhar le tuismitheoirí, sa mhéid go bhfuil sé seo indéanta. Mar sin féin, coinníodh na tuismitheoirí amach go hiomlán as an bpróiseas imscrúdaithe sa chás sin.

Mhínigh an Príomhfheidhmeannach nárbh é cleachtas an Chomhairligh a dhéileáil lena leanbh eolas a thabhairt do thuismitheoirí maidir le himscrúduithe ar ghortú neamhthimpisteach amhrasta agus nár chiallaigh sé gurbh iad na tuismitheoirí ba chúis le foinse an ghortaithe.

Imscrúdú

Ós rud é go raibh na gearánaigh míshásta le freagairt an phríomhfheidhmeannaigh, chuaigh siad i dteagmháil le m'Oifig ag iarraidh cabhrach. Scríobh m'Oifig chuig an bPríomhfheidhmeannach agus, ina dhiaidh sin, bhuail siad leis agus le Bainisteoir Ginearálta an ospidéil chun an cás a phlé.

Mar thoradh ar Thuarascáil Réamhscrúdaithe a d'ullmhaigh m'Oifig, d'admhaigh an t-ospidéal nár cloíodh le dea-chleachtas nuair a coinníodh amach na tuismitheoirí as an bpróiseas imscrúdaithe. Luadh go raibh Ospidéal Chromghlinne tiomanta do

chur chun feidhme na ***dTreoirlínte maidir le Tús Áite do Leanaí***. Glacadh leis nach raibh cumarsáid leis an lánúin sin oscailte ná follasach agus nár chloígh sí leis na treoirlínte a bhí i bhfeidhm ag an am sin.

Toradh

Ghabh an t-ospidéal a leithscéal i scríbhinn leis an lánúin mar gheall ar chur isteach orthu agus an t-anó a bhí orthu agus gheall sé dóibh go raibh foireann an ospidéil ar fad ag cloí go hiomlán leis na treoirlínte. Dúirt an Príomhfheidhmeannach go raibh sé tiomanta a áirithiú go gcaitear le tuismitheoirí ar bhealach atá cothrom agus ar aon dul le dea-chleachtas. Gheall sé a áirithiú go gcuirfí eolas ar fáil do na baill foirne a raibh baint acu le cúram a mic agus a bhí ag obair san ospidéal go fóill faoin leithscéal agus faoin mbonn a bhí lena eisiúint ar an gcéad dul síos.

Cúitíodh mo ghearánaigh le leithscéal an ospidéil. Is trua, áfach, go raibh idirghabháil m'Oifige ag teastáil leis an éagóir seo a cheartú. Leagann an cás seo béim ar an ngá leis na ***Treoirlínte maidir le Tús Áite do Leanaí*** a chur ar bhonn reachtúil agus tá áthas orm faoi fhorbairtí ina leith seo.

5.2.5 Chuir máthair a raibh Siondróm Asperger ar a leanbh in aghaidh chinneadh FSS gan Liúntas Cúram Baile a shiardhátú - fuair sí íocaíocht ex-gratia €5,000

Cúlra

Rinne máthair ó Thiobraid Árann gearán liom faoi na deacrachtaí le FSS maidir le hiarratas ar Liúntas Cúram Baile (DCA) ar son a mic. Íoctar an Liúntas Cúram Baile ar bhonn míosúil i ndáil le leanaí atá faoi mhíchumas trom agus a dteastaíonn uathu leibhéal cúraim leanúnaigh agus airde leanúnaí atá i bhfad níos mó ná an leibhéal a bhíonn ag teastáil ó leanbh ar chomhaois leo. Tá Siondróm Asperger ar a mac, is é sin neamhord forbartha atá aithnidiúil trom.

Ní bhfuair sé an diagnóis go raibh an riocht sin air go dtí mí na Samhna 2008 agus diúltaíodh iarratas roimhe ar Liúntas Cúram Baile in 1997. I mí Eanáir 2009, rinne mo ghearánach iarratas ar Liúntas Cúram Baile athuair, agus an diagnóis sin ina seilbh, trí úsáid a bhaint as foirm a fuair sí as oifig áitiúil FSS.

Deonaíodh Liúntas Cúram Baile le riaráistí sé mhí a siardhátaíodh i gcomhréir le Ciorclán leasaithe na Roinne Sláinte a bhfuil éifeacht aige ón 1 Samhain, 2008.

Rinne sí achomharc in aghaidh an chinnidh toisc go ndúirt sí nár cuireadh in iúl di go raibh teorainn sé mhí le riaráistí. Cheap sí gur cheart na riaráistí a shiardhátú go dáta breithe a mic. Theip ar an achomharc ar an mbonn go bhfuair sí a teidlíocht iomlán de réir na gcoinníollacha atá leagtha amach i gciorclán na roinne.

Imscrúdú

Fuair m'fhoireann na comhaid ábhartha ó FSS. Ba éard a bhí sna taifid cóip dá foirm iarratais nár sonraíodh inti go raibh teorainn sé mhí le siardhátú.

D'iarr mé athbhreithniú ar chinneadh an Oifigigh Achomhairc toisc nár tugadh an fhaisnéis is déanaí do mo ghearánach nuair a rinne sí an t-iarratas. Bhí súil réasúnta aici go ndéanfaí Liúntas Cúram Baile a shiardhátú níos faide siar ná an tréimhse sé mhí. Chuir mé in iúl freisin gur léirigh litir Comhairligh ar an gcomhad go raibh Siondróm Asperger ar a mac ó rugadh é.

Toradh

Mhol an tOifigeach Athbhreithnithe gur cheart íocaíocht ex-gratia €5,000 a íoc le mo ghearánach ar roinnt foras.

Mar bheart dea-thola sa chéad dul síos, ós rud é nár cuireadh comhairle ar fáil di maidir leis na hathruithe ar chiorclán na roinne. Sa dara dul síos, ós rud é gur tugadh le tuiscint san fhoirm iarratais gurbh fhéidir siardhátú a dhéanamh agus go raibh fianaise ann gur theastaigh tuilleadh cúraim agus airde óna mac. Sa tríú dul síos, bhí sé de dhualgas ar FSS cur in iúl di go bhféadfadh sí iarratas a dhéanamh athuair, tar éis a hiarratais roimhe sin in 1997.

Mhol an tOifigeach Athbhreithnithe go tuisceanach gur cheart do FSS, i gcomhar leis an Roinn Sláinte, roinnt beart a dhéanamh leis na heasnaimh a sainaithníodh in imscrúdú an cháis a réiteach:

- Próiseas a chur i bhfeidhm chun a áirithiú go gcuirtear aon athruithe ar reachtaíocht, ar chiorcláin nó ar theidlíochtaí in iúl mar is cuí,
- Áirithiú go mbaintear ábhar agus foirmeacha as dáta, agus
- Príomhdhuine a ainmniú i ngach rannóg ar a bhfuil freagracht as a áirithiú go ndéantar an beart cuí ionas go mbeidh rochtain ag othair agus ag úsáideoirí seirbhísí ar fhaisnéis chruinn ar mhodh tráthúil.

Bhí m'Oifig i dteagmháil leis an Stiúrthóir Náisiúnta Cumarsáide de chuid FSS. De bhua an ghearáin sin agus na saincheisteanna cumarsáide ar leag muid béim orthu

maidir le hinfhaighteacht leantach na bhfoirmeacha as dáta, scríobh sé chuig gach Stiúrthóir Náisiúnta, chuig gach Stiúrthóir Cúnta Náisiúnta agus chuig gach Stiúrthóir Oibríochtaí Réigiúnach ag iarraidh athbhreithniú láithreach ar gach doiciméadúchán i ndáil le litríocht faisnéise agus iarratais ar Liúntas Cúram Baile.

Cé gur aithin sé go bhfuil riarachán na scéime um Liúntas Cúram Baile faoin Roinn Coimirce Sóisialaí anois, bhí impleachtaí ar phrionsabal foriomlán an cháis sin ar gach scéim agus seirbhís agus bhain sé leis an móreagraíocht. Thoiligh sé treoirlínte um chumarsáid inmheánach a fhorbairt maidir le conas athruithe ar reachtaíocht, ar chiorcláin agus ar theidlíochtaí a chur in iúl d'fhoireann FSS. Thoiligh sé freisin áirithiú go bpléifeadh an Grúpa Iniúchta Foilseachán torthaí an athbhreithnithe sin a rinneadh le linn 2011.

Ghlac mo ghearánach leis an íocaíocht ex-gratia agus bhí sí sásta go mbeadh a cás le druidim.

Thaitin freagairt an oifigigh achomhairc agus an Stiúrthóra Náisiúnta Cumarsáide de chuid FSS go mór liom, mar aon leis na bearta a rinneadh chun tabhairt faoi shaincheisteanna cumarsáide a tháinig as an gcás.

5.2.6 Seasadh le gearán sceithire faoi imscrúdú lochtach FSS - ghlac FSS leis nár cloíodh le dea-chleachtas

Cúlra

Sa chéad chás dá chineál, fuair mé gearán ó sceithire. Bhain an gearán leis an dóigh a ndearna FSS imscrúdú ar a nochtadh.

Rinne fostaí de chuid FSS teagmháil le m'Oifig maidir le nochtadh cosanta faisnéise a rinne sé faoi reachtaíocht sceithireachta 2009. D'áitigh sé nach ndearna FSS imscrúdú cothrom ar an nochtadh sin.

Is é cuspóir an Achta um Áiseanna Saothair, 2009, fostaithe na seirbhíse sláinte a éascú chun nochtaí cosanta a dhéanamh le hintinn mhaith i gcás ina bhfuil forais réasúnta acu a mheas gur cuireadh, nó gur dóchúil go gcuirfear, an tsláinte nó leas othar nó cliant i mbaol. Soláthraíonn sé cosaint reachtúil d'fhostaithe ar phionósú agus ar dhliteanas sibhialta mar thoradh ar nochtadh cosanta a dhéanamh.

Ligeann an tAcht do FSS duine eile a cheapadh chun imscrúdú a dhéanamh ar ábhar an nochta. Sa chás sin, cheap FSS comhairleach leighis, a bhí fostaithe ag FSS cheana, chun an t-athbhreithniú a stiúradh.

Chreid mo ghearánach:

- nár lean an fhoireann imscrúdaithe na prionsabail um cheartas aiceanta agus nós imeachta cothrom,
- nár caitheadh go cothrom leis ar feadh an phróisis athbhreithnithe,
- nach ndearnadh imscrúdú ar a nochtadh de réir na dtéarmaí tagartha, agus
- nár coinníodh rúndacht ar feadh an phróisis.

Imscrúdú

Bhuail m'fhoireann leis an ngearánach agus scrúdaigh sí go criticiúil an doiciméadúchán ar fad a bhain leis an athbhreithniú ar an nochtadh.

Bhuail m'fhoireann freisin le FSS chun na saincheisteanna a tháinig as an ngearán a phlé agus d'iarr sí ar FSS díriú ar na hábhair imní thromchúiseacha seo a leanas:

- Ba chosúil nár tugadh aon treoir nós imeachta ná beartais don Fhoireann Imscrúdaithe a bhféadfaidís cloí leo mar chuid dá himscrúdú agus níor tugadh ordú di a hathbhreithniú a dhéanamh ar aon dul leis na prionsabail um cheartas aiceanta,
- Gur sholáthair ceantar áitiúil FSS a bhain leis an nochtadh tacaíocht rúnaíochta don fhoireann imscrúdaithe agus gur reáchtáladh agallaimh in oifigí áitiúla FSS,
- Nach raibh an gearánach ar an gcéad duine a cuireadh faoi agallamh cé go mbeadh a chuid fianaise lárnach sa phróiseas ar fad,
- Gur roghnaigh an fhoireann imscrúdaithe go randamach, mar chuid den imscrúdú, baill d'fhoireann FSS a d'oibrigh leis an ngearánach a cuireadh faoi agallamh agus nár cuireadh ball foirne a thacaigh le seasamh an ghearánaigh faoi agallamh a chor ar bith,
- Tar éis a agallaimh, iarradh ar an ngearánach ráiteas a thabhairt ar an dréacht-taifead maidir lena fhianaise. Cé gur sholáthair sé nótaí tráchta, níor tugadh leagan deiridh den taifead sin dó. Ina theannta sin, nuair a eisíodh an dréacht-Tuarascáil air, d'iarr sé leagan ceartaithe dá chuid fianaise a chur san áireamh mar chuid den Tuarascáil Deiridh, ach ní dhearnadh é seo,
- Bhain an nochtadh a rinneadh le saincheist sláinte agus sábháilteachta ach níor dhírigh an fhoireann imscrúdaithe ar an tsaincheist sin ina Tuarascáil, agus
- D'iarr an gearánach ar an bhFoireann Imscrúdaithe conclúid mhíchuí sa Tuarascáil

Deiridh a bhain leis a bhaint ach níor baineadh í. (Ina leith seo, creideann an Oifig seo nach mór cuimhneamh nár bunaíodh an Fhoireann chun imscrúdú a dhéanamh ar charachtar ná ar aidhm an ghearánaigh as an nochtadh a dhéanamh, ach chun an t-ábhar féin a scrúdú).

Toradh

Tar éis di nótaí tráchta a iarraidh ón bhfoireann Imscrúdaithe bhunaidh agus comhairle dlí a fháil, ghlac FSS leis nach ndearnadh an próiseas ar aon dul le dea-chleachtas.

Thoiligh siad athscrúdú a dhéanamh ar an nochtadh agus coimisiúnaíodh imscrúdú nua ar na saincheisteanna a ardaíodh chun cinntiú gur cloíodh leis na prionsabail um cheartas aiceanta.

Caibidil 6

Caibidil 6: Údaráis Áitiúla - cásanna roghnaithe

6.1 Díscríobhann Comhairle Contae Dhún na nGall iasacht €19,425 i gcomhar tí do bhaintreach ó Dhún na nGall

Cúlra

Sa Tuarascáil Bhliantúil a rinne mé sa bhliain 2004, d'fháiltigh mé roimh an gcinneadh gur thug an Roinn Talmhaíochta, Pobail agus Rialtais Áitiúil Plean nua um Chosaint Morgáiste le haghaidh gach iasachtaí incháilithe údaráis áitiúil roimh 1986. Sa bhliain 2011, dhéileáil mé le gearán in éadan Chomhairle Contae Dhún na nGall a chuireann béim ar an bhfáth arbh ábhar mór imní é an cheist go ginearálta do mo réamhtheachtaí agus dom féin.

Baintreach as Dún na nGall is ea mo ghearánach. Fuair a fear céile (an t-iasachtaí) bás gan choinne go gearr i ndiaidh don Scéim um Chosaint Morgáiste "roimh 1986" teacht i bhfeidhm an 1 Eanáir, 2004. Rinne sí talamh slán de i ndiaidh dó bás a fháil go ndíscríobhfaí an méid gan íoc ar a iasacht ón údarás áitiúil agus go mbainfí ar shiúl an muirear iasachta a urraíodh ar áras an teaghlaigh.

Imscrúdú

Cheadaigh an chomhairle dhá iasacht tithíochta sa bhliain 1977 le haghaidh IR£4,500 agus sa bhliain 1982 le haghaidh IR£9,000. Níor bhain a fear céile úsáid astu go dtí 1987. Tharla an mhoill mar gheall ar dheacrachtaí a tháinig chun cinn le teideal agus le ceart bealaigh le haghaidh umar seipteach, a réitigh sé sa deireadh. Bhí na hiasachtaí ann le haghaidh tréimhse 30 bliain, agus le híoc ar ais faoi 2017.

Tugadh Scéim um Chosaint Morgáiste isteach sa bhliain 1986 a dhéileáil le hiasachtaí a ceadaíodh an 1 Iúil, 1986 nó ina dhiaidh. Dealraíonn sé as siocair gur ceadaíodh an iasacht seo sular tugadh an Scéim seo isteach, nach mbeadh sé faoi raon scéim "1986".

Ba é an gnáthnós imeachta "roimh 1986" gur chomhairligh an t-údarás áitiúil d'fhaighteoirí iasachtaí ón gcomhairle faoin inmhianaitheacht a bhain lena bplean um chosaint morgáiste a eagrú. Scríobh an chomhairle chuig fear céile mo ghearánaigh sa bhliain 1981 agus 1982 maidir leis seo.

Bheifí ag súil leis, áfach, go dtiocfadh iasacht an ghearánaigh faoi aird na comhairle san athbhreithniú ar iasachtaithe roimh 1986 a gríosaíodh mar gheall ar an Scéim um Chosaint Morgáiste a tháinig i bhfeidhm an 1 Iúil, 2004.

Ba ghné an-tábhachtach den Scéim é go raibh ar an iasachtaí go bunúsach tarraingt amach as. Bhí an t-iasachtaí roimh 1986 chun litir chaighdeánach a fháil eisithe trí phost cláraithe ón údarás áitiúil agus clúdach leis an bpostas íoctha faoi iamh.

Iarradh sa litir aitheantas de chineál éigin ionas go gcinnteofaí go dtuigfeadh na hiasachtaithe go hiomlán go mbeidís páirteach sa scéim mura n-iarrfaidís a mhalairt.

Dealraíodh domsa, gan chuimhneach, nár tháinig iasacht an iasachtaí faoi aird na comhairle sa tréimhse ríthábhachtach Meán Fómhair, 2003 go hEanáir, 2004. Dá dtarlódh sé sin, bhí mé den tuairim go mbeadh sé réasúnta talamh slán a dhéanamh de go ligfeadh sé seo don chomhairle soiléiriú a dhéanamh leis an roinn faoi cé acu an mbeadh a chúinsí faoi leith féin oiriúnach don scéim nua .i. ceadaíodh an iasacht roimh 1986 ach gur tarraingíodh anuas é tar éis 1986.

Ar ndóigh ligfeadh sé don iasachtaí tarraingt amach as, dá mba amhlaidh nach mbeadh sé sásta an íocaíocht bhreise a dhéanamh ar a iasacht ionas go ndéanfaí soláthar do chlúdach um chosaint morgáiste.

Tá sé tábhachtach a thabhairt ar aird go raibh an gearánach in ann a léiriú go mbeadh a fear céile, ar fhoras a aoise agus de bhua nach raibh a phlean pearsanta féin um chosaint morgáiste, oiriúnach ar an gcéad dul síos le haghaidh breithnithe iomláin ag an gcomhairle de réir na Scéime um Chosaint Morgáiste "roimh 1986". Rinne a comhairleoir MABS (An tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid) ionadaíocht chumasach ar a son agus chuidigh léi chomh maith.

Toradh

Ghlac an chomhairle leis mar gheall ar an aimhrialtacht a bhí ann maidir le cúinsí faoi leith an cháis, go ndíscríobhfaidís €19,425.29 a bhí gan íoc ar an iasacht.

6.2 Le linn "Bhliain na Beiche Meala" faigheann beachaire €349 de chúiteamh ó ChomhairleContae Phort Láirge mar gheall ar 11 choirceog a scriosadh

Cúlra

D'iarr mo ghearánach íocaíocht €349.30 ar Chomhairle Contae Phort Láirge mar chúiteamh toisc gur scriosadh 11 dá choirceoga.

Ba é an t-aon cheist amháin arbh ábhar aighnis é ná cé ba chóir íoc as. Ghlac an chomhairle leis go huile is go hiomlán go raibh an beachaire i dteideal a chúitimh. D'áitigh siad, áfach, gur bhain íocaíochtaí den chineál sin leis an Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara.

Rinneadh an cheist níos casta as siocair gur bhain an reachtaíocht phríomha, a d'éiligh scriosadh coirceog, Bee Pest Prevention (Ireland) Act, 1908, le dáta roimh bhunú an Stáit.

Bhí cúiteamh faighte ag an ngearánach cheana féin ó údarás áitiúil eile faoi Acht 1908 as coirceoga eile dá chuid arbh éigean iad a scriosadh.

Imscrúdú

Rinne mé imscrúdú go mion ar an reachtaíocht agus sheiceáil m'Oifig le húdaráis eile go bhfuair mé amach go raibh cuid mhór neamhchinnteacht riaracháin ann faoi cheist an chineál seo cúitimh. D'iarr mé ar an Roinn ciorclán a eisiúint chuig na húdaráis áitiúla leis an stádas a shoiléiriú.

Toradh

D'íoc an chomhairle an cúiteamh leis an ngearánach agus d'eisigh an Roinn ciorclán ar riar Acht 1908 le go gcinnteofaí soiléireacht níos fearr sa todhchaí.

Bhí áthas orm go háirithe cuidiú le mo ghearánach beachaire as siocair gur ghlaoigh Cónaidhm Chumann Beachairí na hÉireann "Bliain na Beiche Meala" ar 2011.

6.3 Ní mór duit a bheith ar an eolas faoi iarratas pleanála chun agóid a dhéanamh

Cúlra

I rith na bliana, rinne m'Oifig imscrúdú ar ghearán in aghaidh Chomhairle Contae Phort Láirge.

Bhí cónaí ar mo ghearánaigh i dteach in cul-de-sac i mbaile i bPort Láirge. Bhí na tithe san eastát ar a gcúl suite fosta in cul-de-sac ach, ba dhíol suntais é, gur tógadh iad ar leibhéal níos airde ná a dteach féin.

I Mí Feabhra, 2011, thug siad faoi deara go raibh teach á thógáil díreach ar chúl a ngairdín chúil. Tháinig sé chun solais gur thug an chomhairle cead go mall sa bhliain 2010 chun an teach nua seo a thógáil ag amharc anuas orthu.

Ní raibh duine ar bith a bhí ina gcónaí san eastát eolach faoin iarratas pleanála. Nochtadh i ndiaidh fiosruithe leis an Oifig Pleanála áitiúil go gcuirfí an fógra láithreáin ar an mbealach isteach chuig an láithreán san eastát eile, chomh maith le bheith i nuachtán áitiúil - The Munster Express.

Bhí eastát na ngearánach suite tiomáint de mhíle ar shiúl ón eastát ina tharla an fhorbairt agus, mar sin, ní dócha go mbeadh duine ar bith a raibh cónaí orthu in eastát mo ghearánach in ann fógra láithreáin a fheiceáil a bhí tógtha san eastát eile.

Tá riachtanais áirithe nós imeachta faoi reachtaíocht reatha pleanála nuair a bhítear ar lorg cead pleanála. Is riachtanas é, go sonrach, go gcrochann an t-iarratasóir fógra láithreáin in ionad feiceálach ina gcuirtear síos ar nádúr na forbartha atá molta, ar dháta an iarratais agus ar ainm an iarratasóra. Ní mór dóibh freisin fógra a chur i nuachtán ceadaithe.

Ní mór an fógra láithreáin a chur ag an bpríomhbhealach isteach chuig an láithreán (sa chás ina mbíonn níos mó ná roinnt bealaí isteach ní mór fógra a chur ag gach bealach isteach). Comhairlítear do dhaoine san fhógra seo go bhfuil an ceart acu breithniúcháin nó agóidí a dhéanamh maidir leis an bhforbairt atá molta. Ní mór dó a bheith ann ar feadh tréimhse cúig seachtaine agus le linn an ama seo ní mór don údarás pleanála imscrúdú a dhéanamh ar an láithreán lena chinntiú go bhfuil an fógra iomchuí agus ar taispeáint mar is ceart.

Sa chás seo, áfach, ba bheag an seans a bhí ag na gearánaigh, seachas b'fhéidir an fógra a fheiceáil sa nuachtán áitiúil, an deis a bheith acu agóid a chur isteach in aghaidh an iarratais in ainneoin an drochthionchair a d'fhéadfadh sé imirt ar a bpríobháideachas.

Imscrúdú

Sa chás seo, cé go raibh drochthionchar ag an bhforbairt seo ar na gearánaigh, ní raibh seans réasúnta acu an fógra láithreáin a fheiceáil agus a bheith ar an eolas faoin bhforbairt nuair a bhí sé á mholadh. Ní fhéadfainn teacht ar aon fhianaise a chuirfeadh in iúl nár láimhseáil an chomhairle an t-iarratas pleanála seo de réir na riachtanas reatha reachtaíochta. Dá bhrí sin, ní fhéadfainn seasamh leis an ngearán in aghaidh na comhairle.

I mo thuairim féin, léiríodh leis an gcás seo ceist an-tábhachtach maidir le chomh mór is a dhéantar foráil i reachtaíocht reatha le haghaidh réamhfhógra dóthanach iarratais phleanála. In ainneoin nach raibh ach gearán amháin den chineál seo agam, ba dhóichí go mbeadh cásanna den chineál céanna, nó cosúil leo, ag teacht chun cinn in áiteanna eile.

Sa chás seo, rinne na gearánaigh tagairt don chleachtas i Sasana ina gcuireann údaráis áitiúla iarratais phleanála in iúl do chónaitheoirí cóngaracha agus iarrann a gcuid tuairimí.

Má chuirtear san áireamh na díolacháin atá ag titim go leanúnach agus mar gheall ar chiorclaíocht nuachtán áirithe, d'fhéadfaí argóint a dhéanamh nach meán dóthanach go leor é seo chun a chur in iúl don phobal go bhfuil iarratas pleanála déanta. Ar an iomlán, léiríonn sé seo laige sa phróiseas pleanála maidir le daoine a chur ar an eolas faoi iarratais ar spéis leo iad de bhua na háite a bhfuil siad suite.

Tá an Roinn Comhshaoil, Pobail agus Rialtais Áitiúil freagrach as maoirseacht a dhéanamh ar reachtaíocht phleanála. Shocraigh mé gur chóir do m'Oifig scríobh chuig an roinn faoin ngearán agus faoi ábhair imní níos leithne atá agam.

Agus mé á dhéanamh, chuir mé an tuairim in iúl gur chóir do nósanna imeachta maidir le réamhfhógra pleanála a bheith cuimsitheach, éifeachtach agus láidir. Chinnteodh sé seo gur dócha go mbeadh cónaitheoirí a bhfuil cónaí orthu cóngarach d'fhorbairtí atá molta, a bhféadfaí drochthionchar a imirt orthu, ar an eolas faoin iarratas pleanála in am chun agóidí ar bith a chur isteach ba mhian leo a dhéanamh.

Nuair a bhí mé i mbun cumarsáide leis an Roinn, d'aithin mé freisin go bhféadfadh sé a bheith ina dhúshlán nósanna imeachta níos iomchuí maidir le réamhfhógra a dhaingniú sa reachtaíocht chun gach deacracht a d'fhéadfadh a bheith ann sa chás seo a sheachaint. D'iarr mé, áfach, ar an roinn breithniú a dhéanamh, i gcomhthéacs leasuithe sa todhchaí ar reachtaíocht phleanála, ar na dóigheanna a bhféadfaí feabhas a chur ar na nósanna imeachta maidir le réamhfhógra d'agóideoirí a d'fhéadfadh a bheith ann i ndiaidh na gcúinsí a léiríodh sa chás seo.

Toradh

Chuir an roinn freagra ina dhiaidh sin chuig m'Oifig agus dhearbhaigh siad go mbreithneoidh an roinn ar na deacrachtaí a nocht mé i gcomhthéacs moltaí sa todhchaí chun rialúcháin/reachtaíocht phleanála a leasú. Táim buíoch den roinn as an bhfreagra dearfach seo. Táim ag tnúth lena gcuid moltaí leasaithe nuair a bheidh breithniúchán curtha i gcrích ar an gceist seo.

6.4 Déanann Comhairle Chathair Luimnigh neamhaird ar réamhfhógra faoi fhorbairt neamhúdaraithe seide agus tugann cead pleanála

Cúlra

Baineann an cás seo leis an dóigh ar chaith Comhairle Chathair Luimnigh le fear nuair a rinne sé gearán faoi fhorbairt neamhúdaraithe seide.

Chuir an chomhairle in iúl do mo ghearánach go dtabharfaí faoi ghníomh forfheidhmiúcháin agus gur chuir an chomhairle litir rabhaidh chuig an bhforbróir. Ina dhiaidh sin, i ngan fhios do mo ghearánach, chuir an forbróir iarratas pleanála isteach chun an fhorbairt a choinneáil agus tugadh cead dó.

Ní raibh a fhios ag an oifigeach ón gcomhairle a rinne imscrúdú ar an iarratas chun an cead pleanála a choinneáil go raibh an fhorbairt faoi réir gearáin faoi fhorbairt neamhúdaraithe.

Imscrúdú

Cé nach bhféadfaimis imscrúdú a dhéanamh ar an gcinneadh chun an cead pleanála a thabhairt, bhí mé buartha faoi éifeachtúlacht chórais inmheánacha chumarsáide na comhairle agus an chumarsáid a rinneadh le mo ghearánach.

Scríobh m'Oifig chuig an gcomhairle gur tharraing a haird ar na heasnaimh chumarsáide sa chás seo. Mholamar gur chóir don chomhairle an próiseas um fhorfheidhmiú pleanála a chur in iúl don ghearánach. Mholamar freisin go raibh gá le follasacht níos fearr sa phróiseas.

Bhíomar cáinteach faoi chórais inmheánacha chumarsáide na comhairle. Go háirithe, ní raibh a fhios ag an oifigeach a bhí ag plé leis an iarratas ar chead pleanála chun an fhorbairt a choinneáil go raibh gearán faoi fhorbairt neamhúdaraithe faighte ag aonad eile san oifig agus go raibh litir rabhaidh eisithe aige chuig an iarratasóir.

Toradh

Rinne an chomhairle athbhreithniú ar an bpróiseas cumarsáide ina rannóg Phleanála agus rinne ollchóiriú ar a nósanna imeachta cumarsáide.

Soláthraítear de réir an nóis imeachta nua go dtugtar faisnéis don ghearánach faoi nós imeachta na comhairle maidir le forbairtí neamhúdaraithe. Áirítear leis seo sonraí faoi ghníomh forfheidhmiúcháin, faoi chead coinneála le haghaidh forbairtí neamhúdaraithe agus faoin dóigh le gearán a dhéanamh faoi fhorbairtí den chineál seo.

Chuir an chomhairle in iúl do m'Oifig freisin faoina plean chun athruithe a thabhairt isteach maidir leis an dóigh a ndéantar ceisteanna forfheidhmiúcháin a rianú laistigh den rannóg Phleanála. Cuirfidh sé seo in iúl do lucht pleanála má thagann ceist maidir le forbairt neamhúdaraithe chun cinn i gcásanna ina gcuirtear iarratas coinneála isteach.

6.5 Déantar an diúltú do thionónta tí Chomhairle Baile Bhré deisiúcháin riachtanacha a dhéanamh a fhreaschur

Cúlra

Fuair mé gearán ó bhean a bhí ina tionónta de chuid Chomhairle Baile Bhré.

Chuir mo ghearánach in iúl do m'Oifig nuair a leithdháileadh a teach di gur chuir an chomhairle baile in iúl go dtabharfaí faoi dheisiúcháin riachtanacha ar bith. Áiríodh leis na deisiúcháin a liostáil sí póirse silteach, díon silteach, éadanchláir lofa agus seoidirí ag teacht isteach tríd na ballaí amuigh.

Nuair a chuaigh sí chuig an gcomhairle leis an liosta deisiúcháin, cuireadh in iúl di go raibh bail réasúnta ar an teach nuair a leithdháileadh di é agus nach dtabharfadh an chomhairle ach faoi dheisiúcháin teoranta áirithe.

Imscrúdú

I ndiaidh an doiciméadúchán iomchuí a fháil ón gcomhairle agus ó mo ghearánach agus imscrúdú a dhéanamh air, chuaigh m'Oifig i mbun cainte leis an gcomhairle. Níor éirigh, áfach, i dtús báire leis na hiarrachtaí na páirtithe a thabhairt le chéile le clár oibre comhaontaithe.

Shocraigh m'fhoireann imscrúdaithe cuairt agus imscrúdú a dhéanamh ar an teach, le cead mo ghearánaigh. D'amharc siad ar an mbail a bhí ar an teach agus ghlac grianghraif.

Cuireadh tuarascáil faoin gcuairt imscrúdaithe le chéile agus cuireadh ar aghaidh é chuig an gcomhairle, lenar áiríodh fianaise ghriangrafadóireachta. Rinne m'Oifig moladh faoi na deisiúcháin riachtanacha a measadh a bheith ag teastáil.

Toradh

Táim sásta gur thoiligh an chomhairle tabhairt faoi gach deisiúchán a d'iarr m'Oifig, lenar áiríodh díon nua ar an bpóirse.

Bhí mo ghearánach sásta leis an toradh agus leis an idirbheartaíocht rathúil ó m'Oifig ar a son.

Caibidil 7

Caibidil 7: An Státseirbhís – cásanna roghnaithe

7.1 Laghdú €20,000 ar phionós ón scéim um chosaint na timpeallachta tuaithe (SCTT) d'fheirmeoir orgánach ó Chiarraí

Cúlra

Bhain an cás seo le rannpháirtí sa Scéim um Chosaint na Timpeallachta Tuaithe (SCTT). Ba shealbhóir ceadúnais orgánaigh é mo ghearánach freisin.

Sa bhliain 2008, d'éirigh an bhean tinn agus, mar thoradh air seo, lig sí dá ceadúnas orgánach dul as feidhm ar feadh cúpla mí. Chuige sin, chuir an Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara in iúl di go mbeifí ag aisghlámadh íocaíochtaí a rinneadh léi mar gheall ar a rannpháirtíocht in SCTT, arb ionann é agus breis agus 25,000 thar 5 bliana.

Nótáil an roinn go maítear i dtéarmaí agus coinníollacha SCTT:
"Withdrawal or non renewal of an organic licence within the term of the REPS commitment shall mean termination from the Supplementary Measure and full recoupment of all aid paid under the Supplementary Measure including interest payable under SI 463/2003".

Is é Cumann Feirmeoirí agus Saothróirí Orgánacha na hÉireann (FSOÉ) an t-údarás eisiúna ceadúnas atá ag feidhmiú thar ceann na roinne. Cuireann sé i bhfeidhm córas neamhfhoirmiúil tréimhse chairde inar féidir ceadúnas orgánach a athnuachan laistigh de choicís ón dáta a eisítear an fógra as feidhm. Ní luaitear é seo, áfach, ar an bhfógra as feidhm. Ní chuirfí é seo in iúl d'iarratasóir ach sa chás ina ndéanfadh sé teagmháil leis an FSOÉ i ndiaidh an fógra as feidhm as fháil.

Chuaigh ceadúnas mo ghearánaigh as feidhm an 31Nollaig, 2008. Chuir an FSOÉ fógra amach ag iarraidh a hathnuachana an 14Eanáir 2009 don bhliain féilire 2009, agus in

ainneoin gur ghnách leis litir mheabhrúcháin a chur amach níor léir ar an gcomhad gur cuireadh ceann amach sa chás seo. D'eisigh FSOÉ ansin an fógra as feidhm chuig mo ghearánach an 14 Bealtaine, 2009.

Suíodh ag éisteacht achomhairc bhéil go ndeachaigh fear céile mo ghearánaigh i dteagmháil ar an nguthán leis an FSOÉ go gearr i ndiaidh an fógra as feidhm a fháil. Dúirt an roinn gur dheimhnigh an FSOÉ d'fhear céile an fheirmeora orgánaigh, nuair a ghlaoigh sé, an ghníomhaíocht a bhí an teastáil. Chuir an FSOÉ in iúl go raibh tréimhse coicíse i ndiaidh don litir as feidhm a bheith eisithe chun an fógra athnuachana agus an táille iomchuí a chur ar ais.

Níor dheachthas i ngleic leis an gceist go dtí 19 Deireadh Fómhair, 2009 (5 mhí ina dhiaidh) agus chuir an roinn in iúl nach tréimhse ama inghlactha é chun an cheist a láimhseáil.

Imscrúdú

Fuair mé amach go raibh coimhlint dhíreach idir an fhianaise a thug an FSOÉ agus an fhianaise a thug fear céile mo ghearánaigh maidir le mionsonraí an chomhrá gutháin a bhí i gceist. D'áitigh fear céile an fheirmeora orgánaigh nár cuireadh in iúl dó riamh nach raibh ach sprioc coicíse chun ceadúnas orgánach a athnuachan.

Bhí mé sásta nár leanadh den chleachtas is fearr riaracháin maidir leis an sprioc a chur in iúl, i scríbhinn, do mo ghearánach maidir le hathnuachan an cheadúnais, i ndiaidh na teagmhála gutháin seo. Nótáil mé freisin gur chloígh an feirmeoir orgánach le gach caighdeán orgánach agus gur bainistíodh an fheirm de réir spiorad na scéime le linn na tréimhse a bhí i gceist.

Dá bhrí sin, bhí mé sásta go raibh cúinsí maolaitheacha anseo chun an pionós a laghdú sa chás seo. D'iarr mé go ndéanfadh an roinn athbhreithniú ar a cinneadh ionas go laghdófaí an pionós don bhliain ina ndeachaigh an ceadúnas orgánach as feidhm.

Toradh

D'aithin an roinn nár lean an FSOÉ dea-chleachtas sa chás seo. Mar gheall ar an moladh a rinne mé bhí an roinn toilteanach an pionós a laghdú sa chás seo ó chúig bliana go bliain amháin. Ba mar gheall ar an gcinneadh seo a laghdaíodh an pionós ó bhreis agus €25,000 go €5,032.45.

D'iarr mé freisin go ndéanfaí an roinn an FSOÉ a threorú, comhlacht nach bhfuil faoi mo théarmaí tagartha, athbhreithniú a dhéanamh ar a nósanna imeachta maidir leis an gceist seo, .i. go n-áireofaí an tréimhse chairde ar gach litir coicíse as feidhm as seo amach.

7.2 Aisíocaíocht €5,500 d'oide ar baineadh a ranníocaíochtaí ÁSPC ar shiúl go mícheart

Cúlra

Tá aicmí áirithe de ÁSPC a íocann daoine fostaithe, ag brath ar nádúr a gcuid fostaíochta. Baineann aicmí A agus D leis an gcás seo.

Baineann aicme A le daoine fostaithe san earnáil tionsclaíoch, tráchtála agus seirbhíse a shaothraíonn níos mó ná €38 sa tseachtain, agus d'fhostaithe sibhialta agus poiblí a earcaíodh ón 6Aibreán, 1995. Tá sé riachtanach do gach fostaí thar 16 bliana d'aois agus faoi 66 bliain d'aois. Tugtar ráta iomlán ÁSPC air seo de ghnáth.

Baineann aicmí B agus D le fostaithe buana agus inphinsin a ceapadh roimh an 6 Aibreán, 1995. Tugtar ráta modhnaithe ÁSPC air seo de ghnáth. Is é aicme D an aicme iomchuí d'oidí a ceapadh roimh 6Aibreán, 1995.

Rinne oide as Co. an Chabháin, a ceapadh roimh 6Aibreán, 1995, gearán liom faoin Roinn Oideachais agus Scileanna. Mhaígh sí mar gheall ar asbhaintí ÁSPC i ndearmad óna tuarastal ag an Roinn Oideachais agus Scileanna, go raibh sí as póca €5,500.

Íocadh na hasbhaintí míchearta seo leis an Roinn Coimirce Sóisialaí. Níor aimsigh sí an earráid seo nuair a shocraigh sé a dhul ar scor. As siocair gur aimsigh sí seo go mall, ní raibh sí in ann aisíoc iomlán a fháil air seo ag dul siar níos faide ná ceithre bliana ar an ábhar gurbh é seo an scoithphointe reachtúil.

D'áitigh mo ghearánach go raibh sé míréasúnta go mbeifí ag súil leis go mbeadh sí thíos ó thaobh airgid de mar gheall ar mheancóg déanta ag roinn rialtais, cé go raibh scoithphointe ann de réir dlí.

Imscrúdú

D'iarr m'Oifig tuarascáil ón Roinn Oideachais agus Scileanna. Nochtadh inti sin gur cuireadh an múinteoir ar ÁSPC Aicme A nuair a rinne sí iarratas dul isteach sa scéim pinsean in 1996, toisc gur ceapadh í roimh 6 Aibreán, 1995. Roimh 1996, ní raibh múinteoirí áirithe incháilithe a bheith ina mbaill den scéim pinsean do mhúinteoirí. Measadh nach raibh na múinteoirí ina gceapaithe buana lánaimseartha agus dá bhrí sin, mar a dúirt an roinn "rangaíodh mar Aicme A le haghaidh ÁSPC iad agus don ráta comhordaithe pinsin lena chinntiú go bhféadfaidís leas a bhaint as sochair ÁSPC", .i. ní cháileoidís le haghaidh shochair ÁSPC seachas sin mar measadh nach raibh siad ina bhfostaithe buana lánaimseartha.

Rialaigh an Rannóg Raoin sa Roinn Coimirce Sóisialaí gur cheart go mbeadh an ráta leasaithe ÁSPC á íoc ag an múinteoir atá i gceist ó 1996, seachas an ráta iomlán a chuir an Roinn Oideachais agus Scileanna i bhfeidhm di. Ba é an toradh air sin ná gearríocaíocht i ranníocaíochtaí pinsin agus ró-íocaíocht i ranníocaíochtaí ÁSPC. Cé gur íoc an Roinn Oideachais agus Scileanna na ranníocaíochtaí leis an Roinn Coimirce Sóisialaí, ní dhearna an Roinn Coimirce Sóisialaí na ranníocaíochtaí a aisíoc leis an múinteoir ná leis an Roinn Oideachais agus Scileanna, mar ní dhearnadh foráil sa dlí ach le haghaidh aisíocaíochta suas le ceithre bliana ón am a cuireadh an earráid in iúl don mhúinteoir.

Toradh

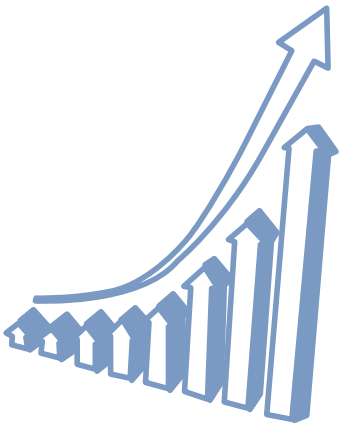
Chuaigh m'Oifig i dteagmháil leis an Roinn Oideachais agus Scileanna agus d'iarr sí uirthi a mhíniú cén fáth ar cheart pionós a ghearradh ar an múinteoir de bharr earráide a rinne an Roinn sin.

Rinneadh athbhreithniú ar an scéal ar leibhéal sinsearach idir an dá roinn agus rinne an Roinn Oideachais agus Scileanna €5,500 a aisíoc.

Tá prótacal nua curtha ar bun anois idir an dá roinn chomh maith. Cinnteofar leis sin go bhféadfaidh aon mhúinteoir i gcás comhchosúil a éileamh go ndéanfaí a t(h)aifid a leasú agus aisíocaíocht a thabhairt dó/di (más infheidhme) i leith ranníocaíochtaí ÁSPC a íocadh lasmuigh den tréimhse reachtúil ceithre bliana.

Iarscríbhinn

Iarscríbhinn A - Staitisticí



Tábla 1: Forbhreathnú ar ghearáin 2011	
Líon iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh ó 2010	1,630
Líon iomlán na ngearán laistigh de na téarmaí tagartha - faighte in 2011	**3,602**
Ar láimh i gcomhair 2011	5,232
Líon iomlán na ngearán a cuireadh i gcrích in 2011	**4,420**
Líon iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh go dtí 2012	812
Líon iomlán na ngearán lasmuigh de na téarmaí tagartha - faighte in 2011	1,476
Líon iomlán na ngearán uile a fuarthas in 2011	5,078
Líon iomlán na bhfiosruithe a fuarthas in 2011	11,541

Tábla 2: Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar ghearáin laistigh de na téarmaí tagartha de réir earnála		
An Státseirbhís (lena n-áirítear an Roinn Coimirce Sóisialaí)	1,670	46.4%
Údaráis Áitiúla	998	27.7%
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte	874	24.3%
An Post	55	1.5%
An tAcht um Míchumas 2005	5	0.1%
Iomlán	**3,602**	

Tábla 3: Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar ghearáin a próiseáladh de réir an toraidh		
Gearán réitithe	395	8.9%
Réitithe i bpáirt	58	1.3%
Cúnamh a cuireadh ar fáil	758	17.1%
Níor seasadh leis	1,416	32.1%
Scortha	1,727	39.1%
Aistarraingthe	66	1.5%
Iomlán	**4,420**	

Tábla 4: Treocht 10 mbliana de ghearáin a fuarthas laistigh de na téarmaí tagartha	
2011	**3,602**
2010	3,727
2009	2,873
2008	2,787
2007	2,578
2006	2,245
2005	2,243
2004	2,064
2003	2,213
2002	2,326

Tábla 5: Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir contae		
Ceatharlach	33	0.9%
An Cabhán	46	1.3%
An Clár	70	1.9%
Corcaigh	419	11.6%
Dún na nGall	139	3.9%
Baile Átha Cliath	757	21.0%
Gaillimh	247	6.9%
Ciarraí	110	3.1%
Cill Dara	103	2.9%
Cill Chainnigh	49	1.4%
Laois	55	1.5%
Liatroim	26	0.7%
Luimneach	251	7.0%
An Longfort	23	0.6%
Lú	77	2.1%
Maigh Eo	83	2.3%
An Mhí	109	3.0%
Muineachán	36	1.0%
Uíbh Fhailí	62	1.7%
Ros Comáin	44	1.2%
Sligeach	41	1.1%
Tiobraid Árann	90	2.5%
Port Láirge	62	1.7%
An Iarmhí	62	1.7%
Loch Garman	148	4.1%
Cill Mhantáin	100	2.8%
Lasmuigh den Phoblacht	360	10.0%
Iomlán	**3,602**	

Tábla 6: Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin a fuarthas lasmuigh de na téarmaí tagartha		
Comhlachtaí poiblí lasmuigh de na téarmaí tagartha	476	32.2%
Baincéireacht/Árachas	250	16.9%
Cuideachtaí príobháideacha	201	13.6%
Na Cúirteanna / An Garda Síochána	140	9.5%
Téarmaí agus coinníollacha na fostaíochta	132	8.9%
Ilghnéitheach	277	18.8%
Iomlán	**1,476**	

An Státseirbhís

Tábla 7: An Státseirbhís - Miondealú uimhriúil ar ghearáin a rinneadh chuig Ranna Rialtais agus na Coimisinéirí Ioncaim	Tugtha ar aghaidh ó 2010	Faighte in 2011	Ar láimh i gcomhair 2011
Coimirce Shóisialta - féach 7(a)	492	1,135	1,627
Na Coimisinéirí Ioncaim - féach 7(b)	25	109	134
Dlí agus Cirt agus Comhionannas - féach 7(c)	8	55	63
Talmhaíocht, Bia agus Mara - féach 7(d)	80	162	242
Oideachas agus Scileanna - féach 7(e)	31	60	91
Comhshaol, Pobal agus Rialtas Áitiúil - féach 7(f)	4	21	25
Sláinte - féach 7(g)	3	34	37
Poist, Fiontar agus Nuálaíocht - féach 7(h)	4	14	18
Gnóthaí Eachtracha agus Trádáil - féach 7(i)	0	31	31
Cumarsáid, Fuinneamh agus Acmhainní Nádúrtha - féach 7(j)	0	7	7
Iompar, Turasóireacht agus Spórt - féach 7(k)	2	2	4
Eile	15	40	55
Iomlán	**664**	**1,670**	**2,334**

Tábla 7(a): An Roinn Coimirce Sóisialaí		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Íocaíochtaí dífhostaíochta	286	25.2%
Íocaíochtaí míchumais, easláine agus máithreachais	189	16.7%
Sochar leanaí	117	10.3%
Gan freagra ar chomhfhreagras / Mhoill	85	7.5%
Pinsin seanaoise agus scoir	75	6.6%
Sochar Breoiteachta	62	5.5%
Liúntas cúramóra	59	5.2%
Íocaíocht baintrí agus íocaíocht teaghlaigh aontuismitheora	48	4.2%
Liúntas Cúraim Baile	42	3.7%
Árachas sóisialach pá-choibhneasa	25	2.2%
Forlíonadh ioncam teaghlaigh	24	2.1%
Liúntas breosla agus scéimeanna saora	18	1.6%
Sochar díobhála ceirde	8	0.7%
Sochar Cóireála	1	0.1%
Ilghnéitheach	96	8.5%
Iomlán	**1,135**	

Tábla 7(b): Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Cáin ioncaim	30	27.5%
Cáin bhreisluacha, oidhreacht, Cáin ghnóthachan caipitiúil	24	22%
Moill, gan freagra ar chomhfhreagras	9	8.3%
Custam agus mál	6	5.5%
Dleacht stampála	2	1.8%
Cáin Chláraithe Feithiclí	1	0.9%
Ilghnéitheach	37	33.9%
Iomlán	**109**	

Tábla 7(c): An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Iarratais ar víosa nó thearmann a riar	39	70.9%
Gan freagra ar chomhfhreagras	6	10.9%
Moill	1	1.8%
Cáilíocht na seirbhíse	1	1.8%
Soláthar Seirbhíse	1	1.8%
Ilghnéitheach	7	12.7%
Iomlán	**55**	

Tábla 7(d): An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
An scéim um chosaint na timpeallachta tuaithe (SCTT)	48	29.6%
Aoníocaíocht feirme	43	26.5%
Deontais forbartha feirme	16	9.9%
An scéim préimhe foraoise	9	5.6%
An scéim luathscoir	7	4.3%
Deontais bheostoic	7	4.3%
Gan freagra ar chomhfhreagras	3	1.9%
Cuóta bainne	2	1.2%
Cúnamh ceantair	1	0.6%
Liúntas Bunaithe ar Cheantar	1	0.6%
Ilghnéitheach	25	15.4%
Iomlán	**162**	

Tábla 7(e): An Roinn Oideachais agus Scileanna		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Deontais agus táillí ardoideachais	32	53.3%
Moill, gan freagra ar chomhfhreagras	11	18.3%
Iompar Scoile	1	1.7%
Ilghnéitheach	16	26.7%
Iomlán	**60**	

Tábla 7(f): An Roinn Comhshaoil, Pobail agus Rialtais Áitiúil		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Gan freagra ar chomhfhreagras	5	23.8%
Mótarcháin, ceadúnas tiomána, tástáil tiomána	1	4.8%
Ilghnéitheach	15	71.4%
Iomlán	**21**	

Tábla 7(g): An Roinn Sláinte		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Cáilíocht na Seirbhíse	29	85.3%
Cúram Leanaí	1	2.9%
Ilghnéitheach	4	11.8%
Iomlán	**34**	

Tábla 7(h): An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Gan freagra ar chomhfhreagras	4	28.6%
Íocaíochtaí Iomarcaíochta	2	14.3%
Moill ar an tSeirbhís	1	7.1%
Soláthar Faisnéise	1	7.1%

Ceadanna Oibre	1	7.1%
Ilghnéitheach	5	35.7%
Iomlán	**14**	

Tábla 7(i): An Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Iarratas ar phas	25	80.6%
Iarratais ar víosa nó tearmann	4	12.9%
Cáilíocht na Seirbhíse	1	3.2%
Gan freagra ar chomhfhreagras	1	3.2%
Iomlán	**31**	

Tábla 7(j): An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Gan freagra ar chomhfhreagras	4	57.1%
Cáilíocht na Seirbhíse	1	14.3%
Ilghnéitheach	2	28.6%
Iomlán	**7**	

Tábla 7(k): An Roinn Iompair, Turasóireachta agus Spóirt		
Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin		
Gan freagra ar chomhfhreagras	1	50%
Mótarcháin & Ceadúnas Tiomána	1	50%
Iomlán	**2**	

Tábla 8: An Státseirbhís – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a próiseáladh de réir an toraidh

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh a cuireadh ar fáil	Scortha	Aistar-raingthe	Níor seasadh leis	Iomlán a cuireadh i gcrích
Coimirce Shóisialta	121	18	240	591	24	401	1,395
Na Coimisinéirí Ioncaim	6	1	16	72	1	22	118
Dlí agus Cirt agus Comhionannas	8	0	18	32	1	2	61
Talmhaíocht, Bia agus Mara	19	2	15	46	2	93	177
Oideachas agus Scileanna	4	1	8	31	0	36	80
Comhshaol, Pobal agus Rialtas Áitiúil	1	0	4	11	0	5	21
Sláinte	1	0	2	1	0	3	7
Poist, Fiontar agus Nuálaíocht	4	0	2	7	0	2	15
Gnóthaí Eachtracha agus Trádáil	2	0	4	20	0	3	29
Cumarsáid, Fuinneamh agus Acmhainní Nádúrtha	1	0	3	2	0	0	6
Iompar, Turasóireacht agus Spórt	0	0	2	1	0	1	4
Oifig na nOibreacha Poiblí	1	0	1	1	0	1	4

An tÚdarás Clárúcháin Maoine	2	0	5	7	1	1	16
Eile	2	0	8	14	0	4	28
Iomlán	**172**	**22**	**328**	**836**	**29**	**574**	**1,961**

Údaráis Áitiúla

Tábla 9: Údaráis Áitiúla - Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir an údaráis áitiúil	Tugtha ar aghaidh ó 2010	Faighte in 2011	Ar láimh i gcomhair 2011
Ceatharlach	12	12	24
An Cabhán	5	5	10
An Clár	14	29	43
Comhairle Cathrach Chorcaí *	8	52	60
Contae Chorcaí	22	70	92
Dún na nGall	19	35	54
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	29	109	138
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	12	26	38
Fine Gall	11	24	35
Comhairle Cathrach na Gaillimhe *	11	35	46
Contae na Gaillimhe	15	50	65
Ciarraí	18	47	65
Cill Dara	14	22	36
Cill Chainnigh	11	18	29
Laois	24	31	55
Liatroim	3	12	15
Comhairle Cathrach Luimnigh *	8	39	47
Contae Luimnigh	18	40	58
An Longfort	4	9	13
Lú	4	15	19

Maigh Eo	11	21	32
An Mhí	11	26	37
Muineachán	6	6	12
Tiobraid Árann Thuaidh	5	23	28
Uíbh Fhailí	4	23	27
Ros Comáin	6	19	25
Sligeach	6	20	26
Baile Átha Cliath Theas	15	26	41
Tiobraid Árann Theas	4	16	20
Comhairle Cathrach Phort Láirge	2	5	7
Contae Phort Láirge	7	24	31
An Iarmhí	2	14	16
Loch Garman	7	47	54
Cill Mhantáin	9	48	57
Iomlán	**357**	**998**	**1,355**

Tá gearáin a fuarthas i gcoinne comhairlí buirge agus comhairlí baile san áireamh sna figiúirí le haghaidh contae.

* Rinneadh cuairteanna IES míosúla nó cuairteanna réigiúnacha chuig na contaetha sin in 2011 agus is cosúil go raibh tionchar aige sin ar an méid gearán a fuarthas.

Tábla 10: Údaráis Áitiúla - Miondealú uimhriúil ar na cineálacha gearáin a fuarthas		
Tithíocht		**384**
Leithdháiltí agus aistrithe	265	
Deisiúcháin	79	
Iasachtaí agus deontais	16	
Cíosanna	19	
Díolacháin	5	
Pleanáil		**185**

Forfheidhmiú	114	
Riarachán	71	
Ilghnéitheach		**134**
Moill/Gan freagra ar chomhfhreagras		96
Bóithre agus trácht		94
Diúscairt dramhaíola		24
Soláthar uisce		26
Séarachas agus draenáil		16
Mótarcháin & Ceadúnas tiomána		13
Páirceanna/Spás oscailte		4
Táillí seirbhíse		1
Rátaí		10
Cáilíocht na seirbhíse		10
Soláthar seirbhíse		1
Iomlán		**998**

Tábla 11: Údaráis Áitiúla – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a próiseáladh de réir an toraidh

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh a cuireadh ar fáil	Scortha	Aistar-raingthe	Níor seasadh leis	Iomlán a cuireadh i gcrích
Ceatharlach	1	0	8	4	0	5	18
An Cabhán	0	0	0	4	0	6	10
An Clár	1	0	8	15	1	11	36
Comhairle Cathrach Chorcaí	7	1	6	22	0	14	50
Contae Chorcaí	10	1	18	27	0	25	81
Dún na nGall	3	1	18	11	0	9	42

Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	8	2	21	44	1	44	120
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	1	1	5	10	0	14	31
Fine Gall	2	0	10	13	0	6	31
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	0	1	7	21	0	16	45
Contae na Gaillimhe	5	0	10	20	1	19	55
Ciarraí	2	0	9	19	0	20	50
Cill Dara	2	2	6	10	0	11	31
Cill Chainnigh	5	0	6	7	0	8	26
Laois	2	0	17	10	0	21	50
Liatroim	0	1	0	8	0	3	12
Comhairle Cathrach Luimnigh	2	1	12	23	0	7	45
Contae Luimnigh	3	0	9	23	2	18	55
An Longfort	2	0	2	3	1	4	12
Lú	2	0	1	6	0	4	13
Maigh Eo	2	0	4	11	1	9	27
An Mhí	3	0	7	14	0	9	33
Muineachán	1	0	1	2	0	8	12
Tiobraid Árann Thuaidh	1	0	6	12	1	6	26
Uíbh Fhailí	1	0	4	5	1	9	20
Ros Comáin	0	0	6	9	0	7	22
Sligeach	3	1	3	7	0	6	20

Baile Átha Cliath Theas	4	3	7	11	0	14	39
Tiobraid Árann Theas	5	0	5	3	2	3	18
Comhairle Cathrach Phort Láirge	0	0	4	1	0	1	6
Contae Phort Láirge	3	0	6	12	0	7	28
An Iarmhí	2	0	5	6	0	2	15
Loch Garman	2	1	11	22	1	7	44
Cill Mhantáin	9	0	12	18	0	10	49
Iomlán	**94**	**16**	**254**	**433**	**12**	**363**	**1,172**

Tá gearáin a fuarthas i gcoinne corparáidí buirge agus comhairlí ceantair uirbigh agus coimisinéirí baile san áireamh sna figiúirí le haghaidh contae.

FSS

Tábla 12: Gearáin faoin Earnáil Sláinte in 2011 de réir ceantair

	Tugtha ar aghaidh ó 2010	Faighte in 2011	Ar láimh i gcomhair 2011
FSS : Bhaile Átha Cliath / Thoir Thuaidh	130	175	305
FSS : Baile Átha Cliath Laighin Láir	156	227	383
FSS : Thiar	106	164	270
FSS : Theas	92	167	259
Ospidéil	68	124	192
Gearáin a bhaineann leis an Scéim Aisíoca Sláinte	44	10	54

Soláthraithe Seirbhíse Eile	2	7	9
Iomlán	**598**	**874**	**1,472**

Tagraítear sa tábla thuas do ghearáin faoi sholáthraithe uile earnáil na seirbhísí sláinte. Déantar miondealú sa tábla a leanas orthu sin ina dhá chineál gearán ar leith: (i) gearáin a bhaineann le soláthar na seirbhísí sláinte agus cúram shóisialta agus (ii) gearáin faoi sheirbhísí eile ó sholáthraithe de chuid na hearnála sláinte.

Tábla 13: Gearáin faoi shláinte agus cúraim shóisialta - a fuarthas in 2011 de réir chatagóir an ghearáin

	Tugtha ar aghaidh ó 2010	Faighte in 2011	Ar láimh i gcomhair 2011
Seirbhísí Fiaclóireachta	**3**	**6**	**9**
Coinne	1	1	2
Cúram agus Cóireáil	0	1	1
Gearáin a láimhseáil	1	0	1
Beartas/Riarachán/Maoiniú	0	3	3
Gan catagóiriú eile	1	1	2
Seirbhísí Míchumais	**11**	**15**	**26**
Cúram Cónaithe	4	1	5
Seirbhísí Lae	1	4	5
Beartas/Riarachán/Maoiniú	1	0	1
Gearáin a láimhseáil	4	3	7
Gan catagóiriú eile	1	7	8
Ospidéil - Ginearálta	**79**	**164**	**243**
Timpistí agus Éigeandáil	1	16	17
Glacadh/Scaoileadh Amach	2	7	9
Coinne	2	5	7
Cúram agus Cóireáil	42	75	117
Cúram Deireadh Saoil	1	0	1
Cóireáil Othar Seachtrach	0	1	1

Cúram do Dhaoine Scothaosta	0	2	2
Gearáin a láimhseáil	19	20	39
Táillí Ospidéil	4	15	19
Sláinteachas/Glaineacht/Rialú Ionfhabhtuithe	0	1	1
Beartas/Riarachán/Maoiniú	1	2	3
Coinneáil Taifead	0	1	1
Gan catagóiriú eile	7	19	26
Ospidéil - Síciatrach	**13**	**29**	**42**
Cúram agus Cóireáil	6	14	20
Cóireáil Othar Seachtrach	1	1	2
Gearáin a láimhseáil	3	7	10
Glacadh/Scaoileadh Amach	0	2	2
Gan catagóiriú eile	3	5	8
Tithe Altranais	**29**	**42**	**71**
Teidlíocht i leith Seirbhísí	3	5	8
Scéim Fóirdheontais /Tacaíochta Tithe Altranais	16	17	33
Gearáin a láimhseáil	2	4	6
Beartas/Riarachán/Maoiniú	3	4	7
Gan catagóiriú eile	5	12	17
Cúram Príomhúil & Pobail	**23**	**23**	**46**
Cúntóir Baile	10	5	15
Deontas Cúram Baile	2	1	3
Seirbhísí Dochtúra Ghinearálta	4	4	8
Seirbhísí Cógaisíochta	1	0	1
Altra Sláinte Poiblí	0	1	1
Cúram Síciatrach	2	1	3
Seirbhísí Teiripe (Fisiteiripe, Teiripe Shaothair, Urlabhra, srl)	0	1	1
Seirbhísí Réamhscoile	2	2	4

Fearais & trealamh	0	2	2
Gearáin a láimhseáil	1	0	1
Gan catagóiriú eile	1	6	7
Seirbhísí Oibre Sóisialta	**11**	**52**	**63**
Leas agus Cosaint Leanaí	3	16	19
Altramú	2	6	8
Gearáin a láimhseáil	2	5	7
Beartas/Riarachán/Maoiniú	0	2	2
Gan catagóiriú eile	4	23	27
Scéim um Chóireáil Thar Lear	**1**	**6**	**7**
Teidlíocht	0	5	5
Beartas/Riarachán/Maoiniú	0	1	1
Gan catagóiriú eile	1	0	1
Eile	**5**	**10**	**15**
Iomlán	**175**	**347**	**522**

Tábla 14: Gearáin eile faoin Earnáil Sláinte - a fuarthas in 2011 de réir chatagóir an ghearáin

	Tugtha ar aghaidh ó 2010	Faighte in 2011	Ar láimh i gcomhair 2011
Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta – Iarratas	97	149	246
Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta – Cumarsáid	4	1	5
Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta – Gearáin a Láimhseáil	2	3	5
Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta – Beartas/Riarachán	1	4	5
Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta - Gan catagóiriú eile	1	5	6

Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta-Iomlán	**105**	**162**	**267**
Deontas Mótariompair - Iarratas	11	21	32
Deontas Mótariompair – Gan catagóiriú eile	0	2	2
Deontas Mótariompair – Beartas/Riarachán	0	1	1
Deontas Mótariompair – Iomlán	**11**	**24**	**35**
LLF – Bunaidh - Iarratas	49	71	120
LLF – Bunaidh - Cumarsáid	0	2	2
LLF – Bunaidh - Gearáin a Láimhseáil	1	3	4
LLF – Bunaidh – Gan catagóiriú eile	0	3	3
LLF – Bunaidh - Beartas/Riarachán	0	4	4
LLF – Bunaidh - Iomlán	**50**	**83**	**133**
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil - Iarratas	42	61	103
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil - Cumarsáid	0	1	1
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil – Gearáin a Láimhseáil	0	2	2
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil – Gan catagóiriú eile	1	0	1
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil – Beartas/ Riarachán	1	1	2
Iomlán na nÍocaíochtaí Riachtanas Eisceachtúil	44	65	109
Forlíonadh Ús Morgáiste - Iarratas	11	8	19
Forlíonadh Ús Morgáiste – Gearáin a Láimhseáil	0	2	2
Forlíonadh Ús Morgáiste – Gan catagóiriú eile	0	1	1
Forlíonadh Ús Morgáiste - Iomlán	**11**	**11**	**22**
Forlíonadh Cíosa - Iarratas	42	55	97
Forlíonadh Cíosa – Gearáin a Láimhseáil	2	3	5
Forlíonadh Cíosa – Gan catagóiriú eile	0	8	8
Forlíonadh Cíosa - Beartas/Riarachán	0	4	4

Iomlán d'Fhorlíonadh Cíosa	**44**	**70**	**114**
Seirbhísí Sláinte Comhshaoil	1	2	3
An Scéim Aisíoca Sláinte	44	13	57
Liúntas Éadaí agus Coisbhirt don Scoilbhliain Nua	71	12	83
Liúntas Gluaiseachta	5	25	30
Gan catagóiriú eile - Iomlán	37	60	97
Iomlán	**423**	**527**	**950**

Tábla 15: Gearáin faoin Earnáil Sláinte - a cuireadh i gcrích in 2011 de réir ceantair

Catagóir	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh a cuireadh ar fáil	Scortha	Aistar-raingthe	Níor seasadh leis	Iomlán a cuireadh i gcrích
FSS : Bhaile Átha Cliath / Thoir Thuaidh	30	3	38	64	4	125	**264**
FSS : Baile Átha Cliath Laighin Láir	31	5	40	104	10	137	**327**
FSS : Thiar	17	4	26	89	5	82	**223**
FSS : Theas	23	2	26	83	2	79	**215**
Gearáin a bhaineann leis an Scéim Aisíoca Sláinte	11	0	7	6	0	8	**32**
Ospidéil	10	6	25	80	3	29	**153**
Soláthraithe Seirbhíse Eile	0	0	2	4	0	1	**7**
Iomlán	**122**	**20**	**164**	**430**	**24**	**461**	**1221**

Tagraítear sa tábla thuas do ghearáin faoi sholáthraithe uile earnáil na seirbhísí sláinte. Déantar miondealú sa tábla a leanas orthu sin ina dhá chineál gearán ar leith: (i) gearáin a bhaineann le soláthar na seirbhísí sláinte agus cúram shóisialta agus (ii) gearáin faoi sheirbhísí eile ó sholáthraithe de chuid na hearnála sláinte.

Tábla 16: Cásanna sláinte agus cúraim shóisialta - a cuireadh i gcrích in 2011 de réir chatagóir an ghearáin

Catagóir	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh a cuireadh ar fáil	Scortha	Aistar-raingthe	Níor seasadh leis	Iomlán a cuireadh i gcrích
Seirbhísí Fiaclóireachta	2	0	4	2	0	1	**9**
Seirbhísí Míchumais	1	2	6	11	0	1	**21**
Ospidéil - Ginearálta	15	5	38	97	3	39	**197**
Ospidéil - Síciatracha	2	2	6	22	2	4	**38**
Tithe Altranais	11	1	8	17	3	15	**55**
Cúram Príomhúil & Pobail	7	2	8	12	0	8	**37**
Seirbhísí Oibre Sóisialta	1	2	9	31	1	5	**49**
Scéim um Chóireáil Thar Lear	0	1	1	2	0	2	**6**
SCS – Eile - Gan catagóiriú eile	0	0	3	6	0	6	**15**
Iomlán	**39**	**15**	**83**	**200**	**9**	**81**	**427**

Tábla 17: Gearáin eile faoin Earnáil Sláinte - a cuireadh i gcrích in 2011 de réir chatagóir an ghearáin

Catagóir	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh a cuireadh ar fáil	Scortha	Aistar-raingthe	Níor seasadh leis	Iomlán a cuireadh i gcrích

Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta	17	3	18	50	9	135	232
Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta - Iomlán	**17**	**3**	**18**	**50**	**9**	**135**	**232**
LLF Bunaidh Iomlán	10	1	15	52	3	34	115
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil	4	0	6	18	0	70	98
LLF – Forlíonadh Cíosa - Iomlán	6	0	17	46	1	24	94
LLF – Forlíonadh Ús Morgáiste - Iomlán	0	0	0	11	0	8	19
FSS – LLF - Gan catagóiriú eile	1	0	0	1	0	7	9
Iomlán LLF	**21**	**1**	**38**	**128**	**4**	**143**	**335**
Liúntas Gluaiseachta	1	0	1	9	0	11	22
Deontas Mótariompair	1	0	2	1	0	16	20
FSS- Íocaíochtaí Eile - Gan catagóiriú eile	4	1	3	4	1	16	29
Iomlán na nÍocaíochtaí Eile	**6**	**1**	**6**	**14**	**1**	**43**	**71**
FSS – Eile - Seirbhísí Sláinte Comhshaoil	**0**	**0**	**1**	**2**	**0**	**0**	**3**

Liúntas Éadaí agus Coisbhirt don Scoilbhliain Nua	**21**	**0**	**6**	**4**	**0**	**43**	**74**
FSS – Eile- An Scéim Aisíoca Sláinte	**11**	**0**	**7**	**8**	**0**	**9**	**35**
FSS – Eile – Gan catagóiriú eile	**7**	**0**	**5**	**24**	**1**	**7**	**44**
Iomlán	**83**	**5**	**81**	**230**	**15**	**380**	**794**

Tábla 18: Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 - a fuarthas in 2011

Catagóir	Tugtha ar aghaidh ó 2010	Faighte in 2011	Ar láimh i gcomhair 2011
Rochtain ar Sheirbhísí (Alt 26)	1	3	4
Rochtain ar Fhaisnéis (Alt 28)	0	1	1
Pleananna Earnála (Alt 31 go hAlt 37)	0	1	1
Iomlán	**1**	**5**	**6**

Tábla 19: Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 - a cuireadh i gcrích in 2011

Catagóir	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh a cuireadh ar fáil	Scortha	Aistar-raingthe	Níor seasadh leis	Iomlán a cuireadh i gcrích
Rochtain ar Sheirbhísí (Alt 26)	0	0	2	0	0	1	3
Rochtain ar Fhaisnéis (Alt 28)	0	0	0	0	0	0	0

Pleananna Earnála (Alt 31 go hAlt 37)	0	0	0	0	0	1	1
Iomlán	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**2**	**4**

An Post

Tábla 20: An Post - Miondealú uimhriúil ar na gearáin a fuarthas	Tugtha ar aghaidh ó 2010	Faighte in 2011	Ar láimh i gcomhair 2011
An Post	10	55	65

Tábla 21: An Post: Miondealú uimhriúil ar ghearáin a próiseáladh de réir an toraidh

Catagóir	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh a cuireadh ar fáil	Scortha	Aistar-raingthe	Níor seasadh leis	Iomlán a cuireadh i gcrích
An Post	7	0	10	28	1	16	62