

tuarascáil bhliantúil an ombudsman 2001

# tuarascáil bhliantúil an ombudsman 2001

Bealtaine 2002



Office of the Ombudsman  
Oifig an Ombudsman

# Cabhrú chun seirbhís phoiblí atá oscailte cothrom agus freagrach a bhaint amach

© Rialtas na hÉireann  
Oifig an Ombudsman,  
18 Sráid Líosain Íochtarach,  
Baile Átha Cliath 2.  
Teil: 01 6395600  
Facs : 01 6395674  
Ríomh-phost: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)  
Idirlíon: <http://www.gov.ie/ombudsman/>

Le ceannach díreach ó Oifig Dhiolta Foilseacháin  
Rialtais, Teach Sun Alliance, Sráid Theach  
Laighean, Baile Átha Cliath 2 nó tríd an bpost ó  
Foilseacháin Rialtais, An Rannóg Post-Tráchtá, 4-5  
Bóthar Fhearchair, Baile Átha Cliath 2.

ISBN 0-7557-1218-8

ISSN 1393-192X

Praghas: €6.00

PN: 11329

# Clár

Brollach	2
Caibidil 1 Réamhrá	3
Caibidil 2 Ceisteanna is ábhar leanúnach imní	7
Caibidil 3 Sásamh – Botún a dhéanamh agus rudaí a cheartú	13
Caibidil 4 Cásanna roghnaithe	21
Caibidil 5 Athbhreithniú ar an mbliain	33
Caibidil 6 Staitisticí	41
An Fhoireann	58
Innéacs	59
Foilsíúcháin	60

# Brollach



Déanaim leis seo an t-ochtú Tuarascáil Bhliantúil uaim a chur faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6 (7) den Acht Ombudsman, 1980. Is é seo an 18ú Tuarascáil Bhliantúil atá curtha faoi bhráid an Oireachtais i dtaca le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh í sa bhliain 1984.

*Caoimhín Ó Murchú*

Caoimhín Ó Murchú  
Ombudsman

Bealtaine 2002





# Caibidil 1

Réamhrá

# Réamhrá

Is é seo an t-ochtú Tuarascáil Bhliantúil uaim. Rith an tOireachtas an tAcht Ombudsman sa bhliain 1980, is é sin le rá 21 bhliain ó shin. Le linn na tréimhse ó achtaíodh an tAcht tá athrú agus fás, nach raibh a leithéid ann roimhe, tar éis teacht ar an tsochaí agus ar an ngeilleagar agus tá tír ann anois atá rathúnasach, leathanaigeantach agus atá muiníneach as a háit sa gheilleagar domhanda. Mar gheall ar na forbairtí sin tá dúshlán agus freagrachtaí nua ann do chomhlachtaí poiblí i dtaca le hoiriúnú a dhéanamh i gcomhair timpeallachta eacnamaíche agus sóisialta atá ag athrú de shíor agus, ag an am céanna, i dtaca lena chinntiú go gcosnaítear cearta agus teidil úsáideoirí seirbhísí poiblí.

I gCaibidil a Dó den Tuarascáil, déanaim tagairt do roinnt ceisteanna is ábhar imní i gcónaí. Éiríonn cuid díobh sin as imscrúduithe a rinne m'Oifig roimhe seo agus baineann cuid díobh le nithe de chineál leanúnach.

Le linn dom a bheith i seilbh oifige mar Ombudsman, chomh maith le gearáin ar leithligh a réiteach, tá iarracht déanta agam freisin caighdeán foriomlán an riaracháin poiblí a ardú. I gcomhar le mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 1995, leag mé amach Prionsabail an Dea-Riaracháin agus thug mé le fios gur ceart do chomhlachtaí poiblí na prionsabail sin a chur i bhfeidhm le linn a gcumhachtaí a fheidhmiú. Sa bhliain 1997, d'fhoilsigh mé *Treoir an Ombudsman maidir le Caighdeán an tSárchleachtais do Sheirbhísigh Phoiblí*, agus sa bhliain 1998, d'fhoilsigh mé treoir maidir le córais inmheánacha le haghaidh gearán, *Gearáin a Réiteach*, d'fhonn cabhrú le comhlachtaí poiblí feabhas a chur ar chaighdeán na seirbhíse a sholáthraíonn siad.

I mbliana, i gCaibidil a Trí den Tuarascáil, tugaim roinnt smaointe maidir le prionsabal an tsásaimh agus maidir le tábhacht an phrionsabail sin i dtaca le riarachán poiblí níos fearr a chur ar fáil. Gabhann comhlachtaí poiblí don iliomad idirbheart éagsúil gach lá agus déantar an formhór mór acu a phróiseáil go héifeachtúil agus go héifeachtach. Ach tarlaíonn earráidí uaireanta agus déanann comhlachtaí poiblí botúin a théann chun dochair don chliant. De réir mo chuid taithí ar dhéileáil le gearáin, is léir dom go n-éiríonn roinnt comhlachtaí poiblí róchosantach nuair a dhéantar botún. Bíonn eagla orthu a admháil go ndearnadh earráid agus bíonn leisce orthu leithscéal a ghabháil mar go mbíonn imní orthu, gan réasún go minic, go leanfaidh cás dlí as. Cuireann a gcosantacht le hamhras agus le mímhúinín ar thaobh an chliant éagóirithe.

Nuair a tharlaíonn earráid nó botún tá oibleagáid ar an gcomhlacht poiblí gníomh cuí a dhéanamh ionas go mbeidh an seasamh céanna ag an gcliant, a mhéid is féidir é, a bheadh aige/aici dá mba rud é nár tharla an earráid nó an botún. Is gá don saoránach, agus ní mór de réir riachtanais an dea-riaracháin poiblí, go mbeadh earnáil poiblí ann a fhreastalaíonn ar éilimh a cliant agus a chothaíonn meon muiníne i measc na ndaoine nach mór di fónamh dóibh. Is gá go mbeadh muinín ag faighteoirí seirbhísí go n-oibríonn comhlachtaí poiblí ar shlí atá cothrom, cóir agus uilechuimsitheach agus a fhreastalaíonn ar a gcuid riachtanas. Ní féidir an mhúinín sin a áirithiú mura rud é go bhfuil comhlachtaí poiblí oscailte, cóir agus cuntasach agus mura rud é go bhfuil sásraí éifeachtacha ann chun a chinntiú gur mar sin atá cúrsaí. Is ionann córas struchtúraithe sásaimh agus slí amháin inar féidir le comhlacht poiblí feabhas a chur ar a chaidreamh lena chuid cliant.

Tá roinnt cineálacha sásaimh ann agus tá miontagairt déanta agam don ghné sin i gCaibidil a Trí. D'fhéadfadh sé gur gá íocaíocht airgid a thabhairt nó sochar a bhí a cheilt ar an gcliant roimhe sin a thabhairt ar ais dó nó di. Ach, ina lán cásanna, is é an sásamh is simplí, is sásúla agus is marthanaí ná admháil ó chomhlacht go bhfuil earráid déanta aige agus leithscéal uaidh. Cailltear a lán deiseanna chun díospóid a réiteach go luath agus go hiomlán ó tharla nach ngabhtar leithscéal.



Tá sonraí le fáil i gCaibidil a Ceathair maidir le cásanna roghnaithe agus tugtar suntas i gCaibidil a Cúig ar na teagmhais is suntasaí de chuid na bliana 2001 in Oifig an Ombudsman. Tá sonraí staitistiúla agus anailís ar chásanna a láimhseáladh sa bhliain 2001 le fáil i gCaibidil a Sé.

Tugann an Tuarascáil Bhliantúil deis dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar chúrsaí agus cúinsí a mheas. De thoradh ghníomhaíochtaí na bliana 2001 treisíodh an tuairim atá agam go bhfuil an t-ádh orm grúpa daoine an-tallannach agus an-díograiseach a bheith agam i m'Oifig. Murach a gcúnamh, a ndílseacht agus a ndíogais, ní fhéadfaí an rathúlacht a bhaineann le hOifig an Ombudsman seo ná an t-ard-mheas atá air a choimeád ar marthain. Ar an drochuair, fuair duine amháin den fhoireann, Catherine Boylan, bás le linn 2001. Ghoill a bás tragóideach, agus í chomh hóg sin, orainn go léir mar chomhghleacaithe dá cuid agus, go háirithe, ar a muintir agus is mian liom comhbhrón ó chroí a dhéanamh leo arís.

Chinn duine den fhoireann imscrúdaithe, Ann Hayes, a raibh meas an-mhór uirthi, ar scor d'oifig sa bhliain 2001. Cronófar a dea-ghiúmar, a pearsantacht bhríomhar agus a meon sona ar fud na hOifige. Guím rath uirthi sa saol atá roimpi.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom an deis seo a thapú chun buíochas a ghabháil leis an Ard-Stiúrthóir, Pat Whelan, agus le Matt Merrigan agus Derek Finnegan as a gcúnamh le linn an Tuarascáil Bhliantúil seo a ullmhú.







# Caibidil 2

➤ Ceisteanna is ábhar leanúnach imní

# Ceisteanna is ábhar leanúnach imní

## 1. Pleanáil agus Forbairt – nithe ag éirí as Tuarascáil Bhliantúil 2000

I mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 2000, chuir mé síos ar an riocht ina bhfuil an córas pleanála in údaráis áitiúla agus dúirt mé "gur córas é atá ar tí titim as a chéile". Ní nach ionadh, tugadh tuairisciú forleathan sna meáin do mo chuid tuairimí agus, cé gur deimhin liom nach raibh údaráis áitiúla sásta le mo thuairimí, spreag siad freagra suntasach ó dhaoine den phobal a lorg cúnamh uaim chun déileáil lena ngearáin leanúnacha i gcoinne údarás áitiúil as a mainneachtain maidir leis an gcód pleanála a fhorfheidhmiú.

Bhí méadú suntasach ann sa líon glaonna teileafóin chuig m'Oifig sna seachtainí tar éis fhoilsiú na Tuarascála agus tháinig méadú 39% ar an líon gearán chuig m'Oifig maidir le cúrsaí pleanála le linn na bliana 2001. Cé go ndúirt roinnt oifigeach de chuid údarás áitiúil le m'fhoireann gur aontaigh siad le mo chuid tuairimí, scríobh beirt Bhainisteoirí Contae chugam á rá gurbh ábhar iontais nó díomá dóibh na nithe a bhí ráite agam. Ar ndóigh, léirigh gach Bainisteoir tuairim a bhí bunaithe ar an taithí a bhí aige ar forfheidhmiú pleanála ina limistéar feidhme féin agus, cé go nglacaim leis go bhféadfadh sé go raibh roinnt údarás áitiúil ag déanamh iarrachtaí níos mó ná cinn eile lena chinntiú go raibh dlíthe pleanála á gcomhlíonadh, bhí mo chuid tuairimí bunaithe ar dhearcadh náisiúnta a foirmíodh le blianta beaga anuas agus atá bunaithe ar ghearáin ó gach cearn den tír faoi mhainneachtain, ar bhonn leanúnach, bearta a dhéanamh i gcoinne forbróirí nach gcloíonn le téarmaí na gceadanna pleanála a thugtar dóibh nó a bhí ag gabháil do ghníomhaíochtaí neamhúdaraíthe eile de chineál timpeallachta/pleanála. Le fírinne, is cúis mhór frustrachais é, don phobal agus do m'Oifig, nach bhfuiltear ag déileáil sách daingean le gníomhaíochtaí den sórt sin, lena n-áirítear caingne cúirte más cuí sin.

Ní fhéadfainnse ach a mholadh d'údarás áitiúil beart áirithe a dhéanamh; ní fhéadfainn iachall a chur air déanamh amhlaidh. San am a caitheadh, tá cuid mhór fuinnimh caite ag m'Oifig ag iarraidh a áitiú ar údaráis áitiúla beart cuí á dhéanamh nó, mar mhalairt air sin, míniú a thabhairt ar na cúiseanna gan beart a ghlacadh i gcoinne forbartha neamhúdaraíthe. Ní i gcónaí a bhí an gearánach ná m'Oifig sásta le toradh próisis fhada scrúdaithe gearáin. Dá réir sin, tá athbhreithniú á dhéanamh agam ar éifeachtacht nósanna imeachta m'Oifige maidir le déileáil le nithe a bhaineann le forfheidhmiú d'fhonn cur chuige níos criticiúla a ghlacadh i leith mainneachtain ag údarás áitiúil ghíomhú gan mhoill nuair a dhéantar gearán faoi shárúithe tromchúiseacha ar na dlíthe pleanála.

Go feadh méid áirithe, d'fhéadfadh sé tarlú go ndéanfar maolú ar an ábhar imní atá agam nuair a thiocfaidh ailt áirithe den Acht um Pleanáil agus Forbairt, 2000, i bhfeidhm i Márta na bliana seo. Leis an Acht sin, méadaítear go mór na cumhachtaí atá ag údaráis áitiúla i ndáil le forfheidhmiú pleanála ach leagtar oibleagáid orthu gníomhú laistigh d'amscálaí sonraithe. Má táthar chun forálacha forfheidhmithe an Achta nua a chur chun feidhme i gceart beidh gá le hathrú mór ar mheon údarás áitiúil a mbeidh orthu freagra a thabhairt laistigh de shé sheachtain ón dáta a fhaightear uirill nó gearán ó dhaoine den phobal faoi fhorfheidhmiú. Cé go mbeidh sé de rogha ag údarás áitiúil gan beart forfheidhmithe a dhéanamh tar éis imscrúdú a sheoladh, ní mór sonraí faoi chinneadh den sórt sin agus faoi aon chinneadh maidir le fógra forfheidhmithe a eisíodh faoin Acht a thaifeadadh i gclár pleanála a bheidh ar fáil don phobal. Beidh níos mó trédhearcachta ann sa phróiseas dá bharr sin. Mura bhfeidhmíonn údaráis áitiúla amhlaidh d'fhéadfadh sé go dtarraingeofar míchlú ar an Acht nua agus is mian liom a chur in iúl d'údaráis áitiúla go mbeidh dearcadh an-chriticiúil agam i leith aon údarás áitiúil nach ndéanfaidh, i mo thuairim, leas éifeachtach a bhaint as forálacha an Achta chun comhlíonadh a chinntiú nó chun imeachtaí cúirte a thionscnamh i gcásanna nach gcomhlíontar na forálacha sin. Tá a fhios agam go mbreathnaítear, in áiteanna áirithe, ar dhlíthe agus ar phróisis sa réimse pleanála mar rudaí a d'fhéadfadh bac a chur ar fhorás agus ar forbairt bonneagair. Ní mór a rá, áfach, gur rud é mainneachtain forfheidhmiú a dhéanamh a d'fhéadfadh a bheith ina ghné thábhachtach den chúis go mbítear ag cur i gcoinne forbairtí pleanála sa chéad ásc. Is



cinnte go bhfuil muinín an phobail as an bpróiseas pleanála ina réamhriachtanas le haghaidh córais éifeachtaigh pleanála.

Leis an Acht nua Pleanála agus Forbartha, 2000, ar thagair mé dó thuas, agus leis na rialacháin atá déanta faoin Acht (Na Rialacháin um Pleanáil agus Forbairt 2001), déantar comhdhlúthú ar an reachtaíocht go léir maidir le pleanáil agus forbairt. Is cúis áthais dom a thabhairt faoi deara go bhfuil aghaidh tugtha sa reachtaíocht nua chomhdhlúite ar lochtanna áirithe i reachtaíocht a bhí ann roimhe seo ar lochtanna iad ar scríobh mé chuig an Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil ina leith. Áirítear orthu sin:

- forbróir a bheith ábalta dara hiarratas ar chead pleanála a thaisceadh le húdarás áitiúil fad a bhí iarratas roimhe sin maidir leis an bhforbairt chéanna á bhreithniú ag an mBord Pleanála gan fógra ceart a bheith tugtha don phobal faoin iarratas. I gcás iarratas den sórt sin, ní mór dath a bheith ar a chúlra an fhógra láithreáin (buí) atá éagsúil le dath an chéad fhógra a mbeadh cúlra bán air.
- aimhrialtachtaí maidir le fógraí láithreáin a chur in áiteanna dofheicthe nó in áiteanna nach bhfuil rochtain orthu. Ceanglaítear leis na rialacháin nua nach mór fógraí láithreáin a chur in ionad feiceálach nó gar do phríomh-bhealach isteach chuig an talamh nó chuig an déanamhas agus, i gcás níos mó ná bealach isteach amháin a bheith ann, ar na bealaí isteach sin go léir nó gar dóibh.

Tá impleachtaí ann d'iarratasóir ar chead pleanála i gcás nach gcomhlíonann sé nó sí ceanglais na rialachán maidir le fógraí láithreáin. Más rud é, tar éis iniúchadh a dhéanamh, go measann an t-údarás nár comhlíonadh na ceanglais, tá an t-iarratas neamhbhaillí agus tabharfar na doiciméid go léir ar ais in éineacht leis an táille. Ní mór sonraí faoi iarratais neamhbhaillí a thaifeadadh sa chlár pleanála freisin.

Beidh na forálacha a dhéileálann leis na mí-úsáidí a luaitear thuas ina gcabhair maidir lena chinntiú gur lú an seans go dtarlóidh sárúithe ar na rialacháin amach anseo agus go mbeidh an próiseas iarratais níos oscailte agus níos trédhearcaí fós.

## Údarais Áitiúla agus Cuntasacht Phoiblí

Thug mé tuairisc anuraidh freisin ar ghearán atá ann le fada i gcoinne Comhairle Chontae na Gaillimhe a raibh polasaí ginearálta glactha aici gan freagra i scríbhinn a thabhairt ach amháin i gcás uiríoll ó chomhaltaí tofa na Comhairle nó ó chomhaltaí den Oireachtas thar ceann daoine aonair nó thar ceann grúpaí. Sa chás áirithe ní thabharfadh an Chomhairle freagra ar uirill ó Choimisinéir Baile tofa, as áit laistigh de Chontae na Gaillimhe, a bhí ag gníomhú thar ceann daoine de chuid a bhaile agus thar ceann daoine eile.

Thug mé suntas don ghearán mar gur mheas mé gur ghearán tábhachtach a bhí ann mar gheall ar na ceisteanna sistéamacha a d'ardaigh sé. Ní amháin go raibh dochar déanta, gan amhras, don ghearánach le linn iarracht a dhéanamh gníomhú thar ceann daoine den phobal ach, ar ndóigh, bhí dochar déanta do na daoine sin den phobal a d'iarr air gníomhú thar a gceann. Bhí réimse prionsabal i mbaol i dtéarmaí oscailteachta, trédhearcachta, cuntasachta poiblí agus saorshreabhadh faisnéise ó chomhlachtaí poiblí chuig an bpobal. Ba díol spéise na nithe sin domsa ní amháin mar Ombudsman ach mar Choimisinéir Faisnéise freisin.

Tá áthas orm a thuairisciú go bhfuil cinneadh déanta faoi dheireadh ag an gComhairle anois a polasaí a chur ar ceal agus níl na seansrianta á gcur i bhfeidhm aici a thuilleadh. Leanfaidh mé de ghearáin a shaothrú go bríomhar i gcás ina bhfaightear amach go bhfuil comhlacht poiblí ag tógáil bacainní ar shaorshreabhadh faisnéise chuig an bpobal nó chuig daoine atá ag feidhmiú thar ceann daoine den phobal.

## Solúbthacht agus Cothroime

I mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 1996, dúirt mé gur ceart do chomhlachtaí poiblí, le linn iarracht a dhéanamh na caighdeáin is airde riaracháin a bhaint amach ina bplé leis an bpobal, a chinntiú go ndéileáiltear le saoránaigh go cuí, go cothrom agus go neamhchlaon. Dúirt mé go gciallaíonn déileáil go cothrom le daoine glacadh leis nach ceart rialacha agus rialacháin, atá tábhachtach le cothroime a áirithiú, a chur i bhfeidhm ar shlí chomh righin sin nó chomh dolúbtha sin go gcruthaítear éagothroime. Rinne mé tagairt freisin don ghá atá ann, i dtaca le déileáil go cuí le daoine,

le tuiscint bhreise nuair atá daoine scothaosta a bhfuil riachtanais speisialta acu i gceist. D'ainneoin nach mór critéir cháilitheachta agus coinníollacha caighdeánacha tacaíochta eile a bheith ag gabháil le scéimeanna agus le seirbhísí atá á riaradh ag comhlachtaí poiblí, tá sé chomh tábhachtach céanna gur ceart go mbeadh comhlachtaí poiblí in ann freastal ar chásanna neamhghnácha nó speisialta nó ar chúinsí a éiríonn gan choinne. Ní mór dóibh solúbthacht a bheith acu ionas nach ndéantar sochair nó seirbhísí a cheilt ar go héagothrom ar dhaoine mar gheall ar cheanglas teicniúil éigin. Léiríonn an cás seo a leanas an t-ábhar seo.

Fuair mé gearán thar ceann baintrí a bhí ós cionn 80 bliain d'aois agus ar diúltaíodh tarscaoileadh nó ráta laghdaithe di i leith mhuirear bruscar Comhairle Chontae Luimnigh. Bhí Pinsean Baintrí Neamhranníocach á fháil ag an mbean atá i gceist ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh. Ina theannta sin, bhí sí ina cónaí ina haonar agus bhí cárta liachta aici. Ba é ráta iomlán an mhuirir ná €203 (£160) agus ba é an ráta laghdaithe ná €127 (£100). Chinn an Chomhairle nach bhféadfaí ráta laghdaithe a lamháil di mar nár chomhlíon sí na coinníollacha a forchuireadh le rún de chuid na Comhairle a bhain le laghdú den sórt seo a cheadú. Seo a leanas an rún:-

*Ráta laghdaithe bailithe bruscair £100 i gcás Pinsinéirí Seanaoise, a bhfuil pinsean neamhranníocach acu, a chónaíonn ina n-aonar agus a bhfuil cárta liachta acu.*

Ó tharla nach raibh Pinsean Seanaoise Neamhranníocach á fháil ag an ngearánach agus go raibh Pinsean Baintrí Neamhranníocach aici, b'ionann léiriú an rúin ag an gComhairle agus a rá nár cháiligh sí don laghdú. Chun bheith cáilithe, mhol siad go n-athródh sí a pinsean ó phinsean baintrí go pinsean seanaoise.

Is é mo thuairim go bhféadfaí an rún a léiriú ar shlí eile. Mheas mé nach raibh i gceist leis an abairt "Pinsinéir Seanaoise", mar a úsáideadh sa rún í, ach rud a chiallaigh na daoine sin den daonra atá os cionn aois 66. Tá an abairt "Pinsinéir Seanaoise" in úsáid go coitianta agus ní mheastar, de ghnáth, nach gclúdaíonn sí ach na daoine sin a bhfuil Pinsean Seanaoise Neamhranníocach á fháil acu. Dá leanfaí an loighic sin, dá bhrí sin, bheadh an gearánach cáilithe mar go raibh sí os cionn aois 66, go raibh pinsean neamhranníocach á fháil aici, go raibh sí ina cónaí ina haonar agus go raibh cárta liachta aici. Dúirt mé leis an gComhairle gurbh é mo thuairim ná go mbeadh cruatan á chur ar an mbean seo dá n-iarrfaí uirthi a pinsean a athrú ag an tráth sin dá saol. D'fhéadfadh sé go mbeadh gá le comhfhreagras leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh ar feadh achair fhada d'aon toisc chun cáiliú don mhuirear laghdaithe ar bhailiú bruscair. Níl aon difríocht airgid idir rátaí uasta an dá phinsean agus, dá bhrí sin, ní bhfaigheadh an gearánach aon tairbhe seachas an ráta laghdaithe muirir le haghaidh bailiú bruscair ach bheadh uirthi dul trí phróiseas a d'fhéadfadh a bheith ina ábhar imní di.

Níor mheas mé go mbeadh costas an-ard le híoc ag an gComhairle mar gheall ar an léiriú a bhí agam agus ní bheadh aon dochar a dhéanamh do chuspóir an rúin seo, is é sin, go bhfuil daoine os cionn aois 66 a bhfuil pinsean seanaoise neamhranníocach á fháil acu etc. cáilithe chun muirear laghdaithe a fháil le haghaidh bailiú bruscair.

Tar éis breithniú a dhéanamh ar m'iarraidh, d'aontaigh an Chomhairle glacadh le mo léiriú ar an ábhar agus an difríocht idir an muirear iomlán agus an muirear laghdaithe a aisíoc leis an ngearánach agus le gach duine eile ar bhain na cúinsí céanna leo.

## **Morgáistí Údaráis Áitiúil – Rátaí Úis Dochta – Easpa Cosanta Morgáiste**

Rinne mé tagairt anuraidh do na deacrachtaí a bhí ag teaghlaigh a raibh morgáistí ard-úis faighte acu ó údaráis áitiúla. Bhí na morgáistí sin socraithe le haghaidh ré na hiasachta agus, tráth a raibh rátaí úis ag titim, bhí siad ina n-ualach suntasach ar shealbhóir an mhorgáiste. Ina theannta sin, bhí an seans ann go dtarlódh tuilleadh cruatain mar nach raibh na morgáistí seo, roimh mhí Iúil 1986, faoi réir cosanta morgáiste éigeantaí. Thagair mé do na hiarmhairtí tromchúiseacha do roinnt teaghlach de bharr ard-rátaí úis agus de bharr easpa cosanta morgáiste. Le linn na bliana 2001, scríobh mé chuig an Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil chun mo chuid tuairimí faoi na hábhair seo a chur in iúl. I dtaca leis na hard-rátaí dochta úis, chuir an Roinn in iúl dom go bhfuil roinnt taighde déanta acu agus gur mheas siad gurbh é an costas a ghabhfadh le laghdú a dhéanamh ar an ard-ráta úis 12.5% go dtí ráta docht reatha an údaráis áitiúil, is é sin 5.3%, ná



tuairim is €14 mhilliún (£11 mhilliún) sa chéad bhliain agus go dtiocfadh laghdú ar an gcostas sin ina dhiaidh sin de réir mar a bheadh iasachtaí a n-íoc. Scríobh mé chuig an Roinn Airgeadais ina dhiaidh sin agus leanfaidh mé de bheith ag saothrú an ábhair seo agus beidh tuilleadh le rá agam ina leith.

I dtaca le mainneachtain cosaint mhorgáiste a thairiscint do dhaoine a fuair iasachtaí roimh mhí Iúil 1986, chuir an Roinn in iúl dom go bhfuil socruithe á ndéanamh chun scéim a cheapadh a fhreastalóidh ar na hiasachtaithe láithreacha go léir a chomhlíonann critéir áirithe cáilitheachta. Ó tharla nach mór a bheith faoi bhun aois 55 chun bheith páirteach i Scéim Chosanta Morgáiste na nÚdarás Áitiúil, is dócha nach mbeidh líon áirithe d'iasachtaithe láithreacha cáilithe ar fhoras aoise. Tá scrúdú a dhéanamh ag an Roinn freisin ar bhealaí inar féidir faoiseamh de chineál éigin a thairiscint do dhaoine a fhulaingíonn cruatan mór de bharr aisiocaíochtaí iasachta a dhéanamh. Tá súil aici go mbeidh scéim curtha i bhfeidhm aici sa bhliain 2002.

## Seirbhísí Ospidéil

Riamh anall is lú an líon gearán atá faighte ag m'Oifig i gcoinne na hearnála sláinte i gcomparáid leis an líon gearán atá faighte i gcoinne earnálacha eile a thagann faoi mo chúram. Is cinnte gur léiriú é sin ar eisiaim breithiúnais chliniciúil ó mo chúram agus ar chineál ilghnéitheach mo chúraim i ndáil le seirbhísí ospidéil agus, dá bhrí sin, níl eolas forleathan ag an bpobal ar an ról atá agam i ndáil le gearáin laistigh den chóras ospidéil. Cé gur féidir liom scrúdú a dhéanamh ar ghearáin i gcoinne ospidéal de chuid bord sláinte e.g. Ospidéal Ollscoil Chorcaí agus Ospidéal Ollscoil na Gaillimhe, ní féidir liom scrúdú a dhéanamh ar ghearáin chomhchosúla i gcoinne ospidéal poiblí saorálach e.g. Ospidéal Beaumont nó Ospidéal San Séam i mBaile Átha Cliath, d'ainneoin maoiniú poiblí a bheith á fháil acu go léir.

Tagann na hospidéil phoiblí shaorálacha agus réimse leathan comhlachtaí sláinte faoi mo dhlinse anois i mo cháil mar Choimisinéir Faisnéise. Ach d'ainneoin go bhfuil tagairt don cheist seo in "Ardchaighdeán agus Cothroime – Córas Sláinte Duitse", is é sin an straitéis nua náisiúnta sláinte, níl na comhlachtaí sin tugtha faoi dhlinse an Ombudsman fós. Dá bhrí sin, nuair a tharlaíonn rud éigin mícheart, is féidir le hothar in ospidéal de chuid boird sláinte gearán a dhéanamh, saor in aisce, chuig an Ombudsman. Má thugtar é nó í isteach in ospidéal poiblí saorálach, áfach, ní féidir liomsa aon chúnamh a thabhairt. Bíonn ar othair den sórt sin breithniú a dhéanamh i dtaobh tús a chur le cás costasach dlí os comhair na gcúirteanna.

Tá tionchar dearfach ann, áfach, a éiríonn as na comhlachtaí seo a bheith faoi dhlinse an Choimisinéara Faisnéise sa mhéid go bhfuil eolas ar mo ról mar Ombudsman á mhéadú dá bharr sin agus, le fírinne, tá aird á tarraingt, dá bharr, ar na haimhrialtachtaí a bhaineann le mo dhlinse. Agus tá fianaise ann go bhfuil eolas an phobail ag méadú maidir le mo ról mar Ombudsman a mhéid a bhaineann le gearáin faoi sheirbhísí ospidéil. Léiríonn an cás seo a leanas an pointe seo.

## Bord Sláinte an Deiscirt – Ospidéal Ginearálta Thrá Lí

Bhain an cás seo le himscrúdú ar ghearán i gcoinne Ospidéal Ginearálta Thrá Lí (OGTL) atá suite laistigh de limistéar feidhme Bhord Sláinte an Deiscirt (BSD).

Scríobh teaghlach chugam agus dúirt gur tugadh a n-athair isteach san ospidéal mar go raibh droch-phianta aige ag bun a dhroma agus ina chosa. Le linn na laethanta dá éis sin rinne dochtúirí éagsúla scrúdú air agus tógadh samplaí fola. I rith na tréimhse sin ar fad tháinig méadú ar na pianta agus ar an míchompord, ní raibh aon fhaoiseamh á fháil aige agus bhí sé ag éirí níos corraithe i gcaitheamh na faide. D'éirigh a theaghlach buartha agus imníoch agus d'iarr siad mínithe ar chúis na péine agus an mhíchompord. Bhí an teaghlach míshásta leis an bhfreagra a fuarthas ó dhochtúir áirithe mar gur mheas siad go ndearnadh neamhshuim den ábhar imní a bhí acu agus nár tugadh mórán eolais. Ina dhiaidh sin, b'éigean a n-athair a aistriú go práinneach chuig ospidéal eile ina bhfuair sé bás go gairid tar éis é a ghlacadh isteach ann.

Ba ábhar éagóra leis an teaghlach nár cuireadh cineál agus déine riocht sláinte a n-athar in iúl dóibh agus ní raibh siad sásta leis an gcaighdeán cúraim liachta a fuair sé go dtí gur aistríodh chuig ospidéal eile go práinneach é. Ina theannta sin, bhí siad iontach buartha faoin tslí inar láimhseáladh an gearán a rinne siad i ndiaidh bhás a n-athar. Thug siad le fios, nuair a rinne siad gearán chuig m'Oifig, nach raibh uathu ach a fháil amach cad a tharla dá n-athair.

Rinne mé imscrúdú ar an ngearán ach fuair mé amach, mar gheall ar a laghad taifead a bhí ar fáil, go raibh sé deacair a rá cad go díreach a tharla. Sa chás seo, i dtaca leis an gcaighdeán tógála nótaí liachta a mbeifí ag súil leis i gcás foirne liachta tar éis dóibh teagmháil a dhéanamh le hothar, ní raibh sé cuimsitheach ar aon slí. Ghlac an sainchomhairleoir liachta iomchuí leis nach mór, i gcás thuairimí an teaghlaigh faoi riocht sláinte a n-athar a bheith ceart (eadhon, go raibh dianphian leanúnach aige nach raibh á maolú leis na drugaí a tugadh dó, go raibh eanglach ar a chois dheas, go raibh an chos fuar agus go raibh mílíteacht ann i mbun a dhroma agus ar a chliabhrach), "go raibh rud éigin tubaisteach ag tarlú". Ag féachaint do na cúinsí sin bheadh sé ag súil go ndéanadh an dochtúir ar dualgas, dá mba rud é go raibh na tuairimí sin aige, teagmháil láithreach le dochtúir níos sinsearaí. [Nóta: Ó tharla go gcoiscítear ar an Ombudsman le dlí imscrúdú a dhéanamh ar chinntí daoine le linn dóibh gníomhú thar ceann bord sláinte agus, i dtuairim an Ombudsman, i bhfeidhmiú breithiúnais chliniciúil i ndáil le fáthmheas tinnis nó le cúram nó cóireáil othair, agus san fheidhmiú sin amháin, ní fhéadfaí breithniú a dhéanamh, mar chuid den imscrúdú, i dtaobh ar chúil don dochtúir sóisearach comhairle a ghlacadh le dochtúir sinsearach tráth níos luaithe na mar a rinne sé.] Ach bhí tacaíocht do thuairimí an teaghlaigh maidir leis an dianphian leanúnach le fáil i dtuairimí na n-altraí a bhí taifeadta ag an bhfoireann altranaís.

Sheas mé leis an ngearán faoi neamhdhóthanacht an chúraim a tugadh d'athair an teaghlaigh, nach maireann, agus faoin bhfreagra a fuarthas maidir leis an ábhar imní a chuir siad in iúl. Chinn mé freisin go gcaithfeadh OGTL athbhreithniú a dhéanamh ar a chur chuige maidir le láimhseáil gearán agus an fhoireann go léir a oiliúint agus a ullmhú maidir le dea-láimhseáil gearán.

Mhol mé:

- go dtabharfadh duine d'fhoireann shinsearach bainistíochta BSD agus an ospidéal cuairt ar an teaghlach chun leithscéal a ghabháil as na heasnamh a sainathníodh sa tuarascáil agus chun míniú a thabhairt i dtaobh cén gníomh a dhéanfaí de bhun na gcinntí agus na moltaí a bhí sa tuarascáil;
- gur ceart don ospidéal, i gcomhar le BSD, athbhreithniú a dhéanamh ar a nósanna imeachta maidir le coimeád taifead agus ar a nósanna imeachta maidir le láimhseáil gearán.

Mhol mé freisin go ndéanadh BSD gníomh lena chinntiú go ndéanadh gach ospidéal faoina urláimh athbhreithniú ar a nósanna imeachta maidir le coimeád taifead agus láimhseáil gearán.

Mar fhocal scoir, cé go n-aithním go bhfuil cosc orm scrúdú a dhéanamh ar nithe a bhaineann le breithiúnas cliniciúil, d'iarr mé ar BSD, ar an ospidéal agus ar an bhfoireann liachta a chur faoi deara go ndéanfaí an caidreamh oibre idir foireann liachta shóisearach agus foireann liachta shinsearach a shoiléiriú tuilleadh. Mhol mé, go háirithe, go mbeadh prótacal riaracháin ann ina leagfaí amach na cúinsí inar ceart do dhuine sóisearach den fhoireann liachta comhairle a ghlacadh lena shainchomhairleoir nó lena sainchomhairleoir nuair atá ábhar imní ann faoi riocht sláinte othair, agus an oibleagáid chomhfheaghrach a chur san áireamh is é sin an oibleagáid atá ar shainchomhairleoirí a bheith ar fáil chun comhairle a thabhairt. Ghlac BSD le mo chuid moltaí.

Thug an cás seo suntas do cé chomh tábhachtach atá sé go ndéanadh foireann liachta agus foireann riaracháin cumarsáid thráthuill le gaolta othar. Léirigh sé freisin go bhfuil gá le córas ceart gearáin nuair a tharlaíonn botúin le gur féidir aghaidh a thabhairt ar ábhar imní gaolta ar shlí oscailte dhearfach. Is ceart go dtacódh an fhoireann liachta agus an fhoireann riaracháin leis an gcóras gearán. Ba léir ón gcás seo freisin gurb é a tharlaíonn má ghlacann foireann ospidéal cur chuige diúltach argóinteach ná go méadaítear amhras na ngaotha go bhfuil cúis mhaith ag an ospidéal iarracht a dhéanamh sonraí faoi cad go díreach a tharla a choimeád siar.





# Caibidil 3

Sásamh – Botún a dhéanamh agus rudaí a cheartú



# Sásamh - Botún a dhéanamh agus rudaí a cheartú

Tá cumhacht agam faoin Acht Ombudsman, 1980, scrúdú nó imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin i gcoinne comhlachtaí poiblí áirithe. Más rud é, de thoradh idirghabháil ar mo thaobhsa, go bhfaighim amach go bhfuil dochar déanta do ghearánach mar gheall ar ghníomh éagothrom nó míchuí éigin de chuid an chomhlachta poiblí, d'fhéadfadh sé go n-iarrfaidh mé ar an gcomhlacht poiblí sásamh a thairiscint. Ina lán cásanna admhóidh an comhlacht go bhfuil dochar éigin déanta don ghearánach de thoradh a chuid gníomhartha agus beidh fonn air an éifeacht dhochrach a leigheas.

Sa bhliain 1997, nuair a d'fhoilsigh mé *Treoir an Ombudsman maidir le Caighdeán an tSárlachtais do Sheirbhísigh Phoiblí*, dúirt mé nach foláir a chur san áireamh i ndéileáil **go cothrom** le daoine déileáil sa tslí chéanna le daoine i gcúinsí comhchosúla. Mar leathnú ar an bprionsabal sin is ceart do chomhlachtaí poiblí iarracht a dhéanamh a chinntiú go mbíonn leigheasanna comhchosúla ann ghearáin chomhchosúla nuair a sheastar leo.

Sa chaibidil seo tugaim suntas don oibleagáid atá ar chomhlachtaí poiblí sásamh cuí a sholáthar. Ina theannta sin, tugaim roinnt treoirínite agus samplaí de shásamh d'fhonn cabhrú le sheirbhísigh poiblí cur chuige comhréireach a fhorbairt ar fud na seirbhíse poiblí maidir le feidhmiú an tsásaimh sin.

## Sásamh agus riarachán poiblí

Tá comhlachtaí poiblí freagrach as réimse ollmhór seirbhísí a chur ar fáil don saoránach. Más rud é, de thoradh droch-riaracháin, nach gcuirtear an tseirbhís ar fáil go sásúil, ní féidir leis an saoránach de ghnáth dul go dtí soláthraí ionadach eile chun an tseirbhís a fháil. Sampla soiléir de sin is ea soláthar íocaíochtaí leasa nó titheochta sóisialta. Bunghné de Thionscnamh Bainistíochta Straitéisí an Rialtais is ea ardchaighdeán seirbhíse a sholáthar do chliant. Leanann sé as sin, dá bhrí sin, gur ceart don chomhlacht poiblí, i gcás an caighdeán sin a bheith easnamhach, agus gurb é an comhlacht poiblí atá freagrach as an easnamh, an t-easnamh a leigheas trí shásamh a thabhairt.

Mar atá luaite agam cheana féin, is é is cuspóir le sásamh ná an duine a chur ar ais sa riocht ina mbeadh sé/sí Murach an mhainneachtain riaracháin. Is é an treocht atá ann le déanaí ná go bhfoilsíonn comhlachtaí poiblí cairteanna ceart ina leagann siad síos a n-aidhmeanna i dtaca leis na seirbhísí a sholáthraítear dá gcliant. Áirítear i gcuid mhór de na cairteanna sin sprioc-amanna le haghaidh scéimeanna, clár agus aisíocaíochtaí. Cuirim fáilte roimh spriocanna den sórt sin mar fhorbairt dhearfach maidir le seirbhís ardchaighdeán custaiméara a sholáthar. Measaim, áfach, gurbh fhearr i bhfad luach agus inchreidteacht cairteanna agus prótacal dá dtabharfadh an comhlacht poiblí gealltanais iontu sásamh a thabhairt nuair nach sroichte na caighdeáin agus na spriocanna atá geallta ag na comhlachtaí.

## Leithscéalta agus mínithe

D'fhéadfadh sé tarlú go ndéanfar dochar do dhuine ar shlí éagsúla mar gheall ar ghníomhartha comhlachta poiblí – trí shochar, seirbhís nó íocaíocht airgid a chailliúint nó trí dheis a chailliúint chun ceart a fheidhmiú. I gcás ina dtarlaíonn a leithéid ní mór sa chéad ásc, ar mhaithe le dea-riarachán, go n-admaíonn an comhlacht lena mbaineann go ndearnadh éagóir agus go bhfuil gá le bearta a dhéanamh chun sásamh a thairiscint i leith an chaillteanais. Is ceart go mbeadh mionmhíniú agus/nó fíor-leithscéal ina chuid de na moltaí i gcomhair sásaimh agus tá ról suntasach ag bearta den sórt sin, astu féin, i dtaca le maolú a dhéanamh ar an éagóir a mhothaíonn an gearánach.



Is ceart an méid seo a leanas a bheith san áireamh i mínithe agus i leithscéalta:

- na cúiseanna nach bhfuiltear in ann an tseirbhís a sholáthar láithreach;
- leithscéal as aon chiotáí a tharlaíonn;
- sonraí, más infheidhme, faoi sheirbhísí ionadacha atá ar fáil sa ghearrthéarma;
- tuairim i dtaobh cathain a sholáthrófar an tseirbhís a iarradh.

Is ceart leithscéalta a thabhairt i gcás nach soláthraítear seirbhís a bhfuil teideal ag duine chuici, i gcás nach soláthraítear í ach go páirteach nó i gcás inar cuireadh moill léi, de thoradh locht de chuid an chomhlachta poiblí. I gcás litreacha leithscéil, ní mór dóibh:

- a bheith dáiríre agus fíreata;
- freagracht a ghlacadh as an locht a tharla;
- a admháil gur tharla díobháil/ciotáí/cruatan;
- gealltanais a thabhairt aon chaillteanas a bhí ann a shlánú.

Trí ghearáin a scrúdú agus a imscrúdú, faighim samplaí de chásanna nuair nach ndearna comhlachtaí poiblí seirbhís a sholáthar. D'fhéadfadh sé go nglacann na comhlachtaí poiblí leis go réidh go bhfuil earráid déanta acu agus d'fhéadfadh sé go gcuireann siad leigheas cuí chun cinn. Ach bíonn claonadh iontu gan a bheith toilteanach leithscéal a ghabháil leis an duine a ndéanann an earráid difear dó nó di. Is é an taithí atá agamsa ná dá oscailte agus dá fhorásaí atá comhlacht poiblí is ea is dóiche atá sé go bhféachfaidh sé i ndiaidh theidil a chliant agus go n-admhóidh sé a fhreagracht nuair a éiríonn fadhbanna agus nuair atá an locht air féin.

Bíonn claonadh ar roinnt comhlachtaí a mheas nach gá leithscéal a ghabháil má dhéantar gníomh ceartúcháin i leith na seirbhíse. Tá dul amú orthu. Baineann easpa leithscéil de dhea-chaidreamh, d'iontaoibh agus de mhuinín idir an comhlacht agus an cliant agus déanann an easpa sin dochar do dhea-riarachán poiblí. Idir an dá cheann den mheá tá comhlachtaí poiblí ann nach n-admhóidh go bhfuil an locht orthu ach a ghlacfaidh leis go doicheadallach go bhfuil gá le leithscéal a thabhairt. Tá roinnt samplaí den chur chuige sin feicthe agam, is é sin, i gcás ina bhfuil an 'leithscéal' a thugann an comhlacht san fhoirm seo a leanas:

*"ní ghlacaimid go raibh an locht orainn ach má bhí is mian linn leithscéal a ghabháil leat"*

Ní bhíonn freagraí den sórt sin sásúil agus tá géarghá ann go ndéanfaidh comhlachtaí a ghlacann seasamh den sórt sin athsmaoineamh ar a gcuid freagrachtaí agus oibleagáidí i leith a gcliant.

Dliteanas dlíthiúil is cúis, cuid mhaith, le leisce a bheith ar chomhlachtaí poiblí leithscéal a ghabháil. Ar ndóigh, ní bhaineann dliteanas dlíthiúil le hábhar de ghnáth sa chuid is mó cásanna ina ndéantar botún. Le fírinne, is minic a tharlaíonn sé gurb é is cúis le tús a chur le dlíthíocht ná mainneachtain leithscéal a ghabháil nó míniú a thabhairt. Tá mé cinnte go bhfuil sé indéanta, sa chuid is mó cásanna, mionmhínithe agus leithscéalta fiú amháin a thabhairt ar shlite nach ngabhann aon admháil dliteanais leo. I gcás inar féidir a bheith ag súil le réasún go mbeidh dlíthíocht ann, is léir go bhfuil an ceart ag comhlachtaí poiblí a leasanna a chosaint. Sa chomhthéacs sin, ba dhíol spéise dom an moladh a chuir Ombudsman New South Wales, an tUas Bruce Barbour, chun cinn ina Thuarascáil Bhliantúil 2000 - 2001. Rinne sé an moladh seo a leanas:

*... go dtabharfaí reachtaíocht isteach a d'fhágfaidh nach mbeadh leithscéalta nó léiriú aiféala a thugann oifigigh earnála poiblí d'fhonn cuidiú gearán a réiteach inghlactha in aon imeachtaí sibhialta.*

*Ní dhéanadh sé sin dochar do chearta nó do leasanna daoine den phobal a bhfuil éilimh dhlisteanacha acu i gcoinne gníomhaireachta mar, go praiticiúil, d'éagmais reachtaíocht den sórt seo, is dócha nach bhfaigheadh duine éagóirithe leithscéal – ná, dá thoradh sin, admháil i leith freagrachta – ar chor ar bith.*

*Os a choinne sin, is é is ceart a tharlódh de thoradh reachtaíocht den sórt seo a thabhairt isteach ná go mbeadh fonn ar níos mó seirbhíseach earnála poiblí 'gabh mo leithscéal' a rá agus gur dhóiche na a mhalairt go mbeadh níos mó daoine den phobal sásta go bhfuiltear ag déileáil lena ngearán ar bhealach dáiríre. Léiríonn leithscéal go bhfuil gníomhaireacht ag glacadh le freagracht mhorálta, seachas freagracht dhlíthiúil, as a ngníomhartha agus léiríonn an taighde go mbeadh an chuid is mó daoine sásta leis an méid sin.*

Tá an réimse sláinte ar cheann de na réimsí ina bhfuil cuid mhór imní maidir le freagracht a admháil. Mholfainn don Roinn Sláinte agus Leanáí moladh mo chomhghleacaí Astrálaigh a bhreithniú i gcomhthéacs an chórais nua reachtúil gearán atá luaite i straitéis náisúinta sláinte.

## Cúiteamh mar gheall ar chailliúint cumhachta ceannaigh

I gcás moill a bheith ann maidir le haisíocaíochtaí nó íocaíochtaí sochar, nó i gcás ina gcoinnítear siar iad, thar thréimhse fhada de thoradh earráide, mí-léiriú, dearmad nó gníomh eile den tsamhail chéanna ar thaobh comhlachta poiblí, ní mór, ar mhaithe le prionsabal an tsásaimh agus ar mhaithe le dea-chleachtas riaracháin, go bhfuil scéim ghinearálta cúitimh ann chun déileáil le cailliúint chumhacht ceannaigh na n-íocaíochtaí a dhéantar.

Thar na blianta tá iarrtha agam ar chomhlachtaí poiblí, le linn dóibh íocaíochtaí cúlghabhálacha/déanacha a thabhairt do chliaint, socrú a dhéanamh freisin maidir le cúiteamh i leith chailliúint cumhachta ceannaigh. Le 15 bliana anuas, tá scéim den sórt sin á riaradh ag an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh i gcásanna ina bhfuil an mhoill inchurtha i leith na Roinne féin, go hiomlán nó go formhór. Faoi socrú sin, tá tréimhse chaighdeánach dhá mhí dhéag ann – ar a dtugtar an "tréimhse bhán" uaireanta – ar tréimhse í a mbítear ag súil go bpróiseálfar an t-iarratas/teideal/sochar laistigh di. Ní bhíonn cúiteamh i gceist ach amháin i gcás nach bpróiseáiltear an t-iarratas laistigh den tréimhse sin. In imthosca áirithe, is ceart don Roinn cúiteamh a íoc i leith chailliúint cumhachta ceannaigh le cliant a bhí déanach maidir le teideal a éileamh. D'fhéadfadh sé sin tarlú, mar shampla, i gcás ina dtugann an Roinn eolas mícheart do dhuine nuair a dhéanann sé/sí fiafraí faoi theidil. Tá Rialacháin déanta ag an Roinn chun stádas reachtúil a thabhairt don scéim seo ach bhí sí á hoibriú, roimhe sin, faoi cheadú tarmlichte ón Roinn Airgeadais.

I gcás comhlachtaí poiblí eile, tá socruithe tugtha isteach acu maidir le cúiteamh a íoc in imthosca áirithe:

- Íocann an Roinn Oideachais agus Eolaíochta cúiteamh i leith chailliúint cumhachta ceannaigh i gcásanna ina bhfuil moill le deontais ardoideachais a íoc.
- Tá na boird sláinte tar éis aontú scéim náisiúnta cúitimh a thabhairt isteach.
- Tar éis imscrúdú a rinne m'Oifig ar leibhéal na ró-íocaíochtaí neamh-aisíochta i gcuntais iasachta de chuid iasachtaithe, ghlac údarais áitiúla le mo mholadh gur cheart dóibh cúiteamh a íoc leis na hiasachtaithe as cailliúint cumhachta ceannaigh i gcás na méideanna a bhí i gceist.

Mar atá luaite agam roimhe seo, is é is bun le prionsabal an tsásaimh ná gur ceart don ghearánach a chur ar ais sa staid ina mbeadh sé/sí sular tharla an botún. I gcás na socruithe atá glactha ag na comhlachtaí poiblí chun cúiteamh a thabhairt o leith chailliúint cumhachta ceannaigh, sásaíonn siad prionsabal an tsásaimh. Tá eagraíocht amháin



ann, áfach, a chuir i gcoinne íocaíochtaí cúitimh den sórt sin a dhéanamh thar na blianta, is é sin le rá, Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim.

Is é tuairim na gCoimisinéirí Ioncaim ná, ar leith ó roinnt cásanna sonracha, níl aon fhoráil reachtach ann a cheadódh íocaíochtaí den sórt sin a dhéanamh. Ní raibh mé sásta riamh leis an argóint sin agus creidim go bhfuil saoirse ann i bhforálacha cúraim agus bainistíochta na nAchtanna Cánach a fhágann gur féidir íocaíochtaí den sórt sin a dhéanamh. Ach is é an t-ábhar is mó imní atá agam ná go ndealraíonn sé go bhfuil neamhthoil bhunúsach ann ar thaobh na gCoimisinéirí Ioncaim a admháil go bhfuil oibleagáid ann sásamh a sholáthar i gcásanna nó aon sásra a chur i bhfeidhm chun déileáil le sásamh. Ardaíodh an t-ábhar seo roimhe seo leis na Coimisinéirí Ioncaim agus d'aontaigh siad athbhreithniú a dhéanamh ina leith. Ach níl aon dul chun cinn déanta faoin ábhar go dtí seo.

Sa bhliain 2002 críochnófar an t-imscrúdú atá ar siúl agam maidir le gearáin i gcoinne dhiúltú na gCoimisinéirí Ioncaim cúiteamh a thabhairt d'ochtair cáiníocóirí i leith chailliúint luach aisíocaíochtaí cánach ioncaim ar cuireadh moill leo. Mar chuid den tuarascáil ar an imscrúdú pléifear an cheist i dtaobh an ceart scéim ghinearálta cúitimh a thabhairt isteach chun déileáil le híocaíochtaí den sórt sin.

Ghlac an Roinn Oideachais agus Eolaíochta cur chuige níos dearfaí sa chás seo a leanas:

Fuair mé gearán ó iarmhúinteoir a ndearnadh asbhaintí ÁSPC ina leith nár cheart a dhéanamh. Ba bhaintreach í ón mbliain 1970 agus, dá bhrí sin, ba cheart di a bheith ag íoc ÁSPC Aicme D2 (Aicme A2 ó Aibreán 1995). Ach rinneadh asbhaintí i dtosach de réir ráta D1 (agus ansin de réir ráta A1 ó Aibreán 1995). Tar éis iarratas a dhéanamh chuig an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh (RGSPT), tugadh aisíocaíochtaí di i leith na n-asbhaintí míchearta. Ina theannta sin, lorg sí cúiteamh i leith chailliúint cumhachta ceannaigh agus rinne sí gearán chuig m'Oifige nuair a diúltaíodh an cúiteamh sin. Dúirt an RGSPT gurbh é an fostóir seachas an RGSPT a bhí freagrach as an earráid d'ainneoin gur íoc an RGSPT an t-aisíoc i leith na n-asbhaintí míchearta.

Sa chás seo bhí tuarastal an mhúinteora á íoc ag an Roinn Oideachais agus Eolaíochta (ROE) thar ceann a fostóra, is é sin, bord bainistíochta na scoile. Dá réir sin, d'iarr m'Oifig ar an ROE an gearán a scrúdú a mhéid a bhain le cúiteamh i leith chailliúint cumhachta ceannaigh. Ar dtús, dúirt an ROE gur ar an múinteoir a bhí an fhreagracht as aon athruithe ar chúinsí ba chúis le hasbhaintí de réir ráta D2 seachas de réir ráta D1 a chur in iúl di, mar shampla cárta liachta a bheith ag duine, liúntas tuismitheora aonair nó liúntas baintrí/baintrí fir a bheith á fháil. Mheas an Roinn freisin gurbh é an RGSPT a bhí freagrach as cailliúint a cumhachta a chúiteamh mar gurbh í an Roinn sin a thug aisíocaíocht maidir le hasbhaintí míchearta.

Tar éis an gearán a scrúdú tuilleadh, fuair mé amach go raibh a fhios ag Rannóg Phearsanra an ROE go raibh an gearánach ina baintreach. Ach dúirt an ROE nach gá go mbeadh an Rannóg sin ar an eolas i dtaobh aon impleachtaí ionchasacha a bheadh ann do ranníocaí ÁSPC mar gheall ar an méid sin. Tar éis an t-ábhar a athbhreithniú, mheas mé go raibh dóthain eolais ag an ROE chun go mbeadh sí in ann na hasbhaintí cearta a dhéanamh. Ní fhéadfaí glacadh leis go raibh cosaint leordhóthanach ann ó tharla go raibh an t-eolas á choimeád sa Rannóg Phearsanra seachas i Rannóg na dTuarastal mar gur cheart don Roinn a cuid córas eolais a eagrú ar shlí ina gcinnteofaí go mbeadh gach eolas iomchuí ar fáil do cibé Rannóg a bheadh á lorg. Chinn mé go raibh locht ar an ROE mar nár ghníomhaigh sí de réir an eolais a bhí ar fáil aici agus gur cheart cúiteamh cuí a thabhairt don ghearánach i leith chailliúint cumhachta ceannaigh mar gheall ar na hasbhaintí míchearta as a tuarastal. Mheas mé, i gcomhréir le cásanna den tsamhail chéanna tríd an tseirbhís phoiblí, gur cheart méid an chúitimh a ríomh faoi threoir méaduithe san Innéacs Praghsanna do Thomhaltóirí thar an tréimhse a bhí i gceist. Ghlac an ROE le mo chuid tuairimí agus íocadh cúiteamh cuí leis an ngearánach.

## Sochar neamhairgid nó seirbhís a cailleadh a thabhairt ar ais

Soláthraíonn a lán comhlachtaí poiblí sochair neamhairgid nó seirbhísí e.g. iompar scoile, deisiúcháin tithíochta, dramhaíl agus soláthar uisce, seirbhísí ospidéil, saoráidí do dhaoine faoi mhíchumas etc. I gcás ina ndiúltaítear na seirbhísí sin go héagórach do dhuine de dhroim locht ar thaobh an chomhlachta poiblí agus go soláthraítear iad dá éis sin, is ceart don chomhlacht poiblí sásamh a thabhairt i leith na tréimhse sula soláthraítear iad.

I roinnt cásanna, is féidir íocaíocht a dhéanamh chun costais an chliaint a chlúdach. Mar shampla, i gcás ina mainníonn údarás áitiúil, gan cúis mhaith, deisiúcháin riachtanacha a dhéanamh ar dhíon tí tionónta agus, dá bharr sin, go dtarlaíonn damáiste inmheánach agus gur gá athmhaisiú a dhéanamh, is ceart don údarás áitiúil breithniú a dhéanamh i dtaobh na costais atá i gceist a mhaoiniú nó a pháirt-mhaoiniú. Ar an dóigh chéanna, i gcás ina ndéantar rochtain ar iompar scoile a dhiúltú go héagórach agus go dtabhaíonn tuismitheoirí costais maidir le socruithe ionadúla a dhéanamh, is ceart aisíoc a thabhairt dóibh i leith na gcostas sin más rud é go mbunaítear teideal chuig na seirbhísí dá éis sin. I gcásanna áirithe, is ceart íocaíocht a thabhairt nó costais nó táillí a d'fhéadfadh a bheith dlite ina dhiaidh sin a chur siar mar admháil gur cailleadh an tseirbhís go héagórach ar an duine.

## Cailliúint Deise

D'fhéadfadh sé tarlú gurb é a leanfaidh as gníomh comhlachta poiblí ná a chosc ar dhuine leas a bhaint as socruithe speisialta nó páirt a ghlacadh i scéim áirithe. Léiríonn an cás seo a leanas an t-ábhar seo:



Chuir Comhairle Chontae Cheatharlach in iúl do lánúin go bhféadfaidís a dteach a cheannach ar €25,331 (£19,950). An tráth sin, ní raibh dóthain airgid acu chun dul ar aghaidh láithreach leis an gceannach ach lean siad de bheith ag iarraidh ceadú i leith iasachta. Nuair a fuair siad ceadú i leith iasachta sa deireadh cuireadh in iúl dóibh go raibh siad rómhall chun an teach a cheannach ar €25,331 mar go raibh an teorainn ama chun glacadh leis an tairiscint imithe in éag. Cuireadh in iúl dóibh gurbh é a bhí sa phraghas ceannaigh nua ná €41,274 (£32,506).

Le linn an t-ábhar a scrúdú fuair mé amach nach ndearna an litir bhunaidh tairisceana, a eisíodh ar an 14 Bealtaine 1999, aon tagairt i dtaobh an luacháil a bheith ann ar feadh tréimhse teoranta. Thairis sin, luaitear an méid seo a leanas i gCuid 7 de Litir Chiorcláin HRT 6/95, a d'eisigh an Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil i ndáil leis an scéim:

*Tar éis do thionóntaí fógra a fháil faoi luacháil, is ceart dóibh a thuiscint go mairfidh an luacháil ar feadh cibé tréimhse, nach faide ná 12 mhí, is cuí leis an údarás agus is ceart do thionóntaí ar mian leo teach a cheannach comhaontú a dhéanamh i scríbhinn, laistigh den tréimhse sin, chun dul ar aghaidh leis an gceannach.*

Ó tharla nár cuireadh in iúl do na gearánaigh i mBealtaine 1999 go raibh dáta scoir ann maidir le tairiscint bhunaidh na Comhairle, bhí súil réasúnach acu go raibh an tairiscint oscailte go dtí cibé uair a bheadh iasacht faighte acu ar iasacht í a ndúradh ina leith go raibh siad á hiarraidh sa tréimhse ó Mheitheamh 1999 go Meitheamh 2000.

D'iarr m'Oifig ar an gComhairle an cás a athbhreithniú. Gheall an Chomhairle go ndéanfaidís, tar éis fianaise dhoiciméadach a fháil a thaispeánfadh go raibh fíor-iarracht á déanamh ag na gearánaigh morgáiste a fháil le linn 1999/2000, go n-athosclóidís díol an tí ar an phraghas na tairisceana bunaidh, is é sin le rá €25,331 (£19,950), ar feadh thréimhse theoranta 3 mhí. Cheap mé gur seasamh réasúnach a bhí á ghlacadh acu.

Ina theannta sin, leasaigh an Chomhairle a nósanna imeachta agus a ndoiciméid chun nach dtarlódh fadhb den tsamhail chéanna amach anseo.

## Deis achomhairc a dhiúltú

I réimse an riaracháin pleanála, tá gearáin faighte agam maidir le mainneachtain ag údaráis pleanála fógra faoi chinntí pleanála a thabhairt do pháirtithe leasmhara in am chun go mbeidh siad in ann achomhairc a thaisceadh i gcoinne na gcinntí sin. I gcásanna den sórt sin is é is gnách liom a dhéanamh ná a iarraidh ar an údarás pleanála a ghníomhartha a athbhreithniú agus breithniú a dhéanamh i dtaobh sásamh de chineál éigin a thairiscint don ghearánach i leith chailliúint na deise chun a gceart reachtúil achomhairc chuig an mBord Pleanála a fheidhmiú. Áirítear na nithe seo a leanas i measc na nithe a mbeinn ag súil go ndéanfaidh údarás pleanála breithniú ina leith:

- admháil ón údarás pleanála go bhfuil sé freagrach as an mainneachtain fógra a thabhairt don pháirtí leasmhar nó do na páirtithe leasmhara;
- leithscéal a ghabháil as an mainneachtain;
- athbhreithniú a dhéanamh ar a nósanna imeachta i dtaca le hagóidí a thaisceadh i gcoinne iarratas pleanála agus i dtaca le fógra a thabhairt d'agóideoirí faoi chinntí;
- fócaíocht a dhéanamh go díreach leis an ngearánach i leith costas a thabhaigh sé/sí le linn an t-ábhar a shaothrú leis an údarás pleanála nó ranníoc a thabhairt i gcomhair oibreacha éigin pobail, nó i gcomhair plandáil, sa cheantar ina bhfuil cónaí ar an ngearánach;
- cúiteamh airgid i leith chailliúint na deise achomhairc a thaisceadh.

A mhéid a bhaineann le cailliúint deise chun achomhairc a dhéanamh dúirt mé an méid seo a leanas i mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 1999:

*"Ní féidir le cúiteamh airgeadais a bheith ina chúiteamh dóthanach i gcás ina gcailltear an deis chun agóid a dhéanamh i coinne forbartha atá beartaithe - is cuid bhunúsach dár gcóras pleanála é sin. Beidh mé an-chriticiúil amach anseo má thagann cleachtais den chineál céanna chun cinn san údarás áitiúil seo nó in aon údarás áitiúil eile."*

Is é an tuairim atá agam ná gurb ionann cailliúint deis den sórt sin agus droch-riarachán tromchúiseach ar ceart cúiteamh a bheith iníoctha ina leith mar bhealach chun sásamh de chineál éigin a sholáthar mar gheall ar neamhghníomh an údaráis pleanála. Go hiondúil, tá fócaíochtaí suas go €700 molta agam i gcásanna inar chinn mé go ndearnadh an deis chun agóid a dhéanamh i gcoinne cinneadh pleanála a cheilt ar dhuine mar gheall ar mhainneachtain riaracháin ar thaobh an údaráis pleanála. Níor tháinig cás os mo chomhair fós ina raibh fianaise prima facie ann go bhféadfadh sé tarlú nach n-éireodh le cead pleanála ag céim an Bhoird Pleanála nó go bhféadfadh sé go gcuirfí coinníollacha áirithe ag gabháil le cead pleanála dá mba rud é go mbeadh agóid taiscthe ag duine a ndéanadh an cead dó nó di. Is cinnte go n-ardódh sé sin ceisteanna níos casta fós maidir le sásamh cuí.

## Cúiteamh i leith costas a tabhaíodh

Nuair is ábhar éagóra do dhuine cinneadh de chuid comhlachta phoiblí agus nuair a chinneann sé nó sí gearán a dhéanamh bíonn sé nó sí páirteach i bpróiseas atá scanrúil uaireanta agus a mbíonn gá le dianseasmhacht agus diongbháilteacht chun réiteach a bhaint amach. Is minic a bhíonn neamhchothroime cumhachta ann sa phróiseas seo agus, ag de réir nádúr an ghearáin, d'fhéadfadh sé go mbeidh ar an duine atá ag dul i ngleic leis an gcomhlacht poiblí comhairle ghairmiúil a lorg ó aturnae, ó chuntasóir, ó ailtire nó ó innealtóir d'fhonn a sheasamh nó a seasamh a shuíomh. Más rud é, ag deireadh an phróisis seo, go ndéantar cinneadh an chomhlachta a fhreaschur nó a athrú is ceart go mbeadh aisíoc costas a tabhaíodh maidir le comhairle ghairmiúil a fháil a chur san áireamh i moltaí an chomhlachta phoiblí i leith sásaimh.

# Baineann easpa leithscéil de dhea-chaidreamh, d'iontaoibh agus de mhuinín idir an comhlacht agus an cliant agus déanann an easpa sin dochar do dhea-riarachán poiblí.

## Íocaíochtaí i leith ama agus stró

Is codanna dílse den phróiseas gearáin iad litreacha a scríobh, glaonna teileafóin a dhéanamh, agallaimh a dhéanamh, taighde agus comhairle dhlíthiúil nó comhairle ghairmiúil eile a fháil. Bíonn am agus stró i gceist, ar thaobh an ghearánaigh, le linn na gníomhaíochtaí sin agus gníomhaíochtaí gaolmhara eile a sheoladh. D'fhéadfadh sé go mbeadh costais le hóc i ndáil leis na gníomhaíochtaí sin freisin mar shampla táillí postais agus teileafóin, costais taistil agus ceannach ábhar. Is ceart go mbeadh cúiteamh i bhfoirm íocaíochtaí as am a caitheadh go réasúnach, agus as stró, le linn an gearán a shaothrú agus costais dheimhnithe ghaolmhara i gcónaí ina gcuid d'aon socrú cúitimh a mholtar. Bheadh leibhéal na n-íocaíochtaí i leith ama agus stró sa réimse ó €100 suas go €500 de ghnáth, agus d'fhéadfadh sé a bheith níos airde ná sin in imthosca eisceachtúla. Gné thábhachtach den bhreithniú a dhéantar ar íocaíochtaí den sórt sin is ea dearcadh agus cur chuige an chomhlachta poiblí le linn déileáil leis an ngearán tosaigh agus cibé acu a rinne sé nó nach ndearna sé athbhreithniú oibiachtúil ar a chinneadh bunaidh.

## Conclúid

Tá roinnt cásanna leagtha amach thuas mar threoir do chúinsí inar ceart sásamh a thabhairt – tá a lán cásanna eile ann. Is ceart go mbeadh sásamh ar fáil do gach duine a bhfuil fíor-ghearán acu agus ní ceart é a theorannú dóibh sin a chuireann gearán chugamsa. Le linn breithniú a dhéanamh i dtaobh an chineáil sásaimh a bheadh oiriúnach in aon chás áirithe, is ceart do chomhlachtaí poiblí na bearta a chur san áireamh atá ag teastáil chun an páirtí lena mbaineann a thabhairt ar ais chuig an staid ina mbeadh sé nó sí mura rud é gur tharla an botún. Is ceart leas a bhaint as samhlaíocht agus cruthaitheacht le linn sásamh oiriúnach a sholáthar agus, le fírinne, tá comhlachtaí poiblí áirithe molta agam ina leith sin sa Tuarascáil Bhliantúil seo agus i dTuarascálacha Bliantúla eile. I roinnt cásanna, d'fhéadfadh sé tarlú nach féidir teacht ar chomhaontú idir an comhlacht agus an duine lena mbaineann ar an leibhéal is oiriúnaí sásaimh. Tháinig cásanna os mo chomhair ina raibh an gearánach ag súil le toradh neamhréasúnach agus ar cásanna iad nach raibh mo chuid moltaí i dtaobh sásaimh ina leith inghlactha. D'fhéadfadh sé go mbeadh cásanna ann, ó am go ham – cibé acu atá nó nach bhfuil m'Oifig páirteach iontu – inar gá leas a bhaint as idirghabhálaithe nó eadránaithe gairmiúla chun an bhearna a chúngú idir meastachán ag chomhlachta poiblí agus meastachán an ghearánaigh i leith sásaimh seachas céim easaontais a shroicheadh a fhágann gurb é an t-aon rogha amháin atá ann ná tús a chur le cás cúirte.





# Caibidil 4

Cásanna roghnaithe



# 5. Cásanna roghnaithe

## An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Forbartha Tuaithe/Dúchas

### Cúiteamh i leith chailliúint deontais faoi Scéim Chosanta na Timpeallachta Tuaithe

Chuaigh feirmeoir isteach i Scéim Chosanta na Timpeallachta Tuaithe (SCTT) sa bhliain 1997. Faoi scéim sin faigheann iarratasóirí préimh má bhainistíonn siad a gcuid talún de réir téarmaí plean bainistíochta a cheadaíonn an Roinn Talmhaíochta, Bia agus Forbartha Tuaithe. Faoi SCTT tá préimh bhliantúil iníoctha má tá aon chuid den talamh laistigh de theorainneacha Limistéir Speisialta Caomhantais (LSC) nó Limistéir Oidhreacht Náisiúnta (LON). Is é Dúchas, is é sin Seirbhís Oidhreacht na Roinne Ealaíon, Oidhreacht, Gaeltachta agus Oileán, a ainmníonn LSC-anna faoi Threoir na Comhairle Eorpaí ar an Timpeallacht, 92/43/CEE.

Sa bhliain 1997, d'fhiafraigh an feirmeoir de Dhúchas an raibh aon chuid dá thalamh laistigh de theorainneacha LON nó LSC. Cuireadh in iúl dó nach raibh. Ach, sa bhliain 1999, dúradh leis go raibh Dúchas tar éis earráid a dhéanamh agus go raibh cuid bheag dá thalamh laistigh de LON. Lorg sé íocaíocht chúlghabhálach ansin i leith na bpréimheanna breise do na trí bliana a raibh sé ina rannpháirtí in SCTT lena linn. Dhiúltaigh an Roinn na préimheanna breise a íoc á rá nach bhféadfadh sí íocaíochtaí cúlghabhálacha a thabhairt faoi théarmaí SCTT.

Ba é an tuairim a bhí ag an Roinn ná gur íocadh an feirmeoir de réir théarmaí agus choinníollacha SCTT agus nach raibh aon fhoráil maidir le híocaíochtaí cúlghabhálacha sa scéim. Bhí an phréimh bhreise íoctha ag an Roinn nuair a cuireadh an staid cheart in iúl di agus, dar léi, ghníomhaigh sí sa tslí cheart. Tharraing mé aird ar Dhúchas ansin agus d'iarr mé orthu tuairisc a thabhairt maidir le ról s'acusan sa chás. Chinn mé gurbh é an earráid a rinne Dúchas ba chúis le chailliúint préimheanna trí bliana agus gur ceart do Dhúchas, ar mhaithe le dea-riarachán, cúiteamh a thabhairt don ghearánach. Ghlac Dúchas leis sin agus d'íoc siad €4673 (£3,680) leis an bhfeirmeoir ar bhonn *ex gratia*.

## An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh

### Sochar Banchéile Thréigthe a Thabhairt ar ais

Fuair mé dhá ghearán maidir le mainneachtain ar thaobh na Roinne eolas iomlán a chur in iúl d'éilitheoirí faoi na himpleachtaí diúltacha a bhainfeadh le hathrú ó íocaíocht amhain leasa shóisialaigh go dtí ceann eile. Sa dá chás bhí na gearánaigh i ndiaidh a iarraidh ar an Roinn iad a aistriú ó Shochar Banchéile Thréigthe (SBT) go dtí Íocaíocht Teaghlaigh Aon Tuismitheora (ÍTAT) le go bhféadfaidís a bheith páirteach i scéimeanna Fostaíochta Pobail (FP), ó tharla nach raibh SBT ina íocaíocht cháilitheach le haghaidh páirteachais i scéimeanna den sórt sin.

Tá ÍTAT iníoctha le duine a bhfuil leanbh cleithiúnach aige/aici i.e. leanbh faoi bhun 18 mbliana d'aois (nó faoi bhun 22 bhliain d'aois i gcás e/i a bheith ag fáil oideachas lánaimseartha). Tá tástáil acmhainne ann maidir leis freisin, rud nach bhfuil i gceist i gcás SBT. Chaill an bheirt bhan a dteideal chuig ÍTAT nuair a shroich a leanaí is óige aois 18 mar nach raibh siad ag fáil oideachas lánaimseartha a thuilleadh. Dúirt siad go raibh sé sin éagothrom mar gur tugadh an íocaíocht SBT dóibh ó tharla gur tréigeadh iad agus gur mar sin a bhí cúrsaí fós. Bhí an bheirt ghearánach sa riocht nach raibh aon tacaíocht airgid acu i leith a stádas gan athrú ar feadh níos mó na bliain. Dúirt siad nach n-aistreadís go dtí ÍTAT dá mbeadh an Roinn tar éis an t-eolas iomlán a thabhairt dóibh faoi na hiarmhairtí dochracha a bhainfeadh leis an aistriú.



D'ardaigh mé na ceisteanna seo leis an Roinn agus d'iarr mé athbhreithniú ar an dá chás. Dúirt an Roinn go raibh teideal na beirte gearánach chuig SBT tugtha ar ais dóibh de thoradh comhaontaithe leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta ar an 5 Samhain 2000 chun na critéir cháilitheacha a mhaolú le haghaidh páirteachais i scéimeanna FP. B'ionann sin is a rá go bhféadfadh faighteoirí SBT a bhfuil leanaí acu cáiliú. Ach níor thug an Roinn aghaidh ar an gceist maidir leis an mbeirt ghearánach a bheith gan íocaíocht leasa shóisialaigh ar feadh tréimhse 12 mhí ar a laghad d'ainneoin na coinníollacha cáilitheacha le haghaidh SBT a bheith comhlíonta acu.

Thug mé le fios don Roinn gurbh é an t-aon chúis amháin gur aistrigh na gearánaigh ó SBT go dtí ÍTAT ná chun ceanglais na scéime FP a chomhlíonadh. Chreid mé go raibh dochar déanta dóibh de bhua oibleagáid a bheith orthu na ceanglais sin a chomhlíonadh agus ó tharla gur mhainnigh an Roinn na himpleachtaí a ghabhfadh le haistriú ó SBT a chur in iúl dóibh roimh ré. D'athbhreithnigh an Roinn an dá chás agus tugadh a dteideal chuig SBT ar ais dóibh le héifeacht ón dáta a d'aistrigh siad go dtí ÍTAT. Ba é méid na riaráistí ná €4,773 (£3,759) agus €3,681 (£2899) faoi seach. Ina theannta sin, chuir an Roinn in iúl go ndéanadh sí athbhreithniú ar aon chásanna eile den tsamhail chéanna agus riaráistí cuí a íoc leis na daoine sin freisin.

#### **Pinsean réamh-1953 a Dámhadh.**

Ón 5 Bealtaine 2000 i leith, tá daoine os cionn 66 bliana d'aois, a bhfuil 260 ranníoc ÁSPC (5 bliana) ar a laghad acu a íocadh go hiomlán roimh 1953 nó a íocadh roimh 1953 agus dá éis, in ann cáiliú don Pinsin Seanoise Ranníocaigh (PSR) speisialta leath-ráta. B'éigean ranníoc amháin ar a laghad a bheith íoctha nó creidiúnaithe roimh 1953. I gcás a cuireadh faoi mo bhráid bhí níos mó na 260 ranníoc ÁSPC ag bean ach níor íocadh aon cheann acu roimh 1953. Dá thoradh sin, diúltaíodh dá héileamh ar an bpinsean.

Dúirt an gearánach go raibh sí ag obair roimh 1953 agus d'iarr mé ar an Roinn taifid na mná a sheiceáil. D'aimsigh an Phríomh-Oifig Taifead sean-uimhir árachais a raibh ranníocaí réamh-1953 ag gabháil léi agus bhíothas den tuairim gur leis an ngearánach iad. Ach, sula bhféadfaí cinneadh a dhéanamh, bhí orthu a iarraidh uirthi sonraí árachais a fhíorú a taifeadadh an tráth a rinneadh na ranníocaí. Bhí an t-eolas a thug an gearánach ag teacht leis an eolas a bhí sa taifead. Dá thoradh sin, thug an Roinn PSR réamh-1953 mar aon le riaráistí €4,734 (£3,728).

#### **Sochar Míchumais**

Le bliain anuas tá líon beag gearán faighte agam maidir le teideal daoine chun íoc Sochair Míchumais (SM) a choimeád fad atá siad ag gabháil d'obair pháirtaimseartha de chineál athshlánúcháin nó teiripe ceirde. Tugann gearán áirithe amháin sampla den chineál fadhbanna a d'fhéadfadh a bheith ann.

Bhí an bhean lena mbaineann ag fáil SM ón Roinn. Theastaigh uaithi dul ar ais ag obair ar bhonn páirtaimseartha d'fhonn filleadh ar obair lánaimseartha a luaithe ab fhéidir dá éis sin. Déantar socrú leis na rialacháin lena rialaítear íoc SM gur féidir le duine a bheith ag obair go páirtaimseartha agus leanúint de SM a fháil in imthosca áirithe, ar choinníoll go bhfuil díolúine tugtha ag an Roinn ó Riail 5 de na Rialacha Iompair lena rialaítear fáil SM. Rinne sí iarratas ar an díolúine ach diúltaíodh sin di.

Déantar socrú le Riail 5 de na Rialacha Iompair nach mbeidh duine ag gabháil d'obair le linn a bheith ag éileamh SM mura rud é, mar shampla, gur obair éadrom í nach n-íoctar aon luach saothair ina leith, gur obair í a dhéantar go príomha mar chuid de chóireáil le linn do dhuine a bheith ina othar nó ina hothar cónaithe in ospidéal nó i bhforas eile den tsamhail chéanna nó gur obair í de chineál carthanach ar lú an pá seachtainiúil ina leith ná €42.28 (£33.30). Foráiltear le hAirteagal 15(3)(b) de na rialacháin go bhféadfar duine, le cead roimh ré i scríbhinn ó oifigeach don Aire, duine a dhíolmhú ó oibriú Riail 5 ar feadh tréimhse sonraithe ar lena linn atá sé/sí ag gabháil d'obair pháirtaimseartha de chineál athshlánúcháin nó teiripe ceirde. Ba é bunbhrí an ghearáin ná an bhféadfaí an

obair pháirtaimseartha a bhí á dhéanamh ag an iarratasóir a aicmiú mar obair de chineál athshlánúcháin nó teiripe ceirde. Bheadh an cinneadh le déanamh ag oifigeach don Aire seachas ag Oifigeach Breithiúnach a bhféadfaí achomharc a dhéanamh chuig an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh.

Ba é an seasamh a ghlac an Roinn ná go ndéantar cinneadh i dtaobh aon obair áirithe a bheith de chineál athshlánúcháin nó teiripe i gcomhthéacs iarratais ar leithligh a bhunú ar chomhairle an Phríomh-Chomhairleora Liachta (PCL) arb é nó í an t-eadránaí maidir le haon tuairim liachta a thugann iarratasóir. Ní thugann na rialacháin aon treoir i dtaobh conas léiriú a dhéanamh ar obair de chineál athshlánúcháin nó teiripe na ní shonraítear iontu go bhfuil aon léiriú den sórt sin ag brath ar thuairim liachta amháin. Nuair a bhí an cás á scrúdú agamsa, thug mé faoi deara nach ndearna an fhoireann riaracháin iarracht comhairle an PCL a mheá i gcoinne na dtuairimí a thug comhairleoirí liachta an iarratasóra. Ba é an tuairim a bhí ag oifigigh na Roinne ná, ó tharla nach raibh aon oilteacht liachta acu, nach raibh siad in ann ceist a chur faoi chomhairle an PCL i gcásanna den sórt seo. Ba dhealraitheach nach raibh sé sin ag teacht leis na treoirlínte a bhí tugtha ag an Roinn don fhoireann agus inar foráladh:

*Nuair a fhaightear na foirmeacha comhlánaithe, etc. sa Rannóg Sochar Míchumais cuirtear ar aghaidh chuig Príomh-Chomhairleoir Liachta na Roinne iad, mar aon leis na páipéir éilimh, chun tuairim a fháil maidir leis an ngné athshlánúcháin den fhostaíocht/oiliúint atá beartaithe. Déanfaidh oifigeach sa Rannóg Sochar Míchumais cinneadh ansin atá bunaithe ar na fíoraí go léir a bhaineann le cás áirithe, lena n-áirítear comhairle ón bPríomh-Chomhairleoir Liachta, Lia-Chleachtóir Ginearálta an duine, litir ón bhfostóir nó ón eagraíocht oiliúna, agus ar aon mholtaí a fhaightear ón mBord Náisiúnta Athshlánúcháin. Cinneadh riaracháin atá ann.*

B'ionann an seasamh a ghlac an fhoireann riaracháin agus a rá nach raibh aon achomharc éifeachtach neamhspleách ann i gcoinne cinneadh diúltú d'iarratas ar dhíolúine mar go gcuirtear aon achomharc ar ais chuig an duine a rinne an cinneadh bunaidh (an PCL) agus go nglacann an fhoireann riaracháin arís leis an gcomhairle/gcinneadh a thugann sé.

Tar éis imscrúdú a dhéanamh, chinn mé nach raibh an cinneadh bunaidh chun an t-iarratas ar dhíolúine ó na *Rialacha Iompair* a dhiúltú neamhréasúnach. Ach, a mhéid a bhain le hathbheithnithe ina dhiaidh sin ag foireann riaracháin, níor tugadh aird ach amháin ar chomhairle PCL na Roinne agus ní dhearnadh breithniú leordhóthanach ar an bhfianaise bhreise a tugadh thar ceann an iarratasóra. Ba léir nach raibh sé sin ar comhréir leis na nósanna imeachta atá leagtha amach i dtreoir-nótaí na Roinne rud a d'fhág nach raibh aghaidh á thabhairt ar shlí áititheach ag an Roinn ar an bhfianaise a chuir an gearánach chun cinn, is é sin le rá, go raibh an post a bhí i gceist de chineál athshlánúcháin.

Tar éis tuilleadh plé leis an Roinn, chinn sí nósanna imeachta feabhsaithe a thabhairt isteach chun déileáil le cásanna den sórt seo. As sin amach, nuair a iarrann iarratasóir athbheithniú ar chinneadh chun díolúine a dhiúltú:

- déanfar na cúiseanna le tuairim an Mheasúnóra Liachta (ML) nó an PCL a leagan amach go hiomlán agus a chur in iúl don iarratasóir;
- déanfar toiliú an iarratasóra i leith teagmháil a dhéanamh leis an bhfostóir a lorg más cuí sin;
- rachaidh an ML nó an PCL i dteagmháil le dochtúir/sainchomhairleoir an iarratasóir maidir le tuairiscí liachta a thugtar i dtacaíocht leis an iarratas, má mheastar gur cuí sin;
- mura bhfuil na cúiseanna le tuairim an ML/PCL soiléir nó más dealraitheach nach bhfuil siad comhréireach, iarrfaidh an t-oifigeach a bhfuil an cás a chinneadh aige nó aici solléiriú roimh chinneadh a dhéanamh.

Chomh maith leis sin, d'athbheithnigh an Roinn a cinneadh maidir leis an ngearánach agus, mar gheall ar imthosca speisialta a cáis, d'aontaigh siad SM a íoc léi agus meastar gur suim €1778 (£1,400) atá i gceist.



## An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

### Rialacha Aoisliúntais

Rinne m'Oifig scrúdú ar ghearán i gcoinne na Roinne Oideachais agus Eolaíochta ar ghearán é a bhain le feidhmiú na rialacha aoisliúntais i gcás iarmhúinteora a bhí ar fostú ag Coiste Gairmoideachais áirithe (CG). Faoi Acht Ombudsman, 1980, ní féidir le m'Oifig scrúdú a dhéanamh ar ghearáin maidir leis na rialacha lena rialaítear aoisliúntas. Tagann gearáin maidir le riaradh na rialacha sin faoi mo chúram, áfach.

Ba mhúinteoir de chuid CG é an gearánach agus bhí luathscor faighte aige ar chúiseanna sláinte. Tugadh 1.043 bliain de sheirbhís bhreise dó ó tharla go raibh air éirí as ar fhoras easláine. Faoi théarmaí comhaontaithe le ceardchumainn mhúinteoirí faoin *gClár le haghaidh Iomaíochais agus Oibre*, tugadh Liúntas Fadseirbhíse €1,269.79 (£1,000) sa bhliain do mhúinteoirí agus bhí an liúntas sin á fháil ag an múinteoir seo nuair a scoir sé. Ó tharla nach raibh an liúntas sin ina chuid den tuarastal incriminteach, ní mór córas meánmhéide a chur i bhfeidhm nuair atá sé a chur san áireamh chun críocha luach saothair inphinsin, eadhon, má bhí sé á shealbhú sna trí bliana dheireanacha den tseirbhís inphinsin cuirtear san áireamh ina iomláine é in éineacht leis an mbuntuarastal; ma bhí sé á shealbhú ar feadh tréimhse ba ghiorra na sin is é an méid a chuirtear san áireamh i luach saothair inphinsin ná méid an liúntais arna iolrú faoin líon laethanta a sealbhaíodh é ÷ 1095 lá.

Dúirt an gearánach gur cheart, le linn an líon laethanta a raibh an liúntas ina sheilbh a ríomh, an 1.043 bliain de sheirbhís bhreise a chur san áireamh. Dhiúltaigh an Roinn don tuairim sin i dtosach ar an mbonn nár cheadaigh na rialacha imeacht ón gceanglas nach mór liúntais a chur faoi réir meánmhéideanna thar na trí bliana deireanacha de sheirbhís iarbhir fiú amháin i gcás ina n-éiríonn oifigeach as ar fhoras easláinte. D'iarr m'Oifig ar an Roinn a seasamh a athbhreithniú ar an mbonn go bhfuil foráil in Airteagal 84(2)(b)(ii)(II) de I.R. 455 de 1998 (Scéim Aoisliúntais Rialtais Áitiúil) (Scéim Comhdhlúite, 1998) gurbh é a bheidh i meánmhéid bliantúil an liúntais atá le húsáid ná an méid sin a chinnfí amhlaidh dá mba rud é gur lean sé nó sí de bheith in oifig go dtí gur sroicheadh an aois scoir fosta.

Ghlac an Roinn leis an argóint sin agus chinn siad go gceadófaí an tréimhse idir scor an mhúinteora agus an dáta a shroich sé an aois scoir fosta a chur san áireamh le linn meánmhéid a ríomh dá theidil. Cuireadh sin in iúl don CG agus eisíodh leabhrán cuimsitheach eolais faoin Scéim Aoisliúntais do Mhúinteoirí Gairmoideachais ina ndeirtear go soiléir nach ndéanfar, i gcás múinteora a fhaigheann bás i seirbhís nó a scoireann ar chúiseanna easláinte, liúntas a chur faoi réir meánmhéid má tá dóthain seirbhíse ionchasaí ag an múinteoir go haois 60 chun nach gá meánmhéid a ríomh.

### Iompar Scoile

Scrúdaigh m'Oifig gearán i gcoinne na Roinne Oideachais agus Eolaíochta ó thuismitheoirí linbh ar diúltaíodh iompar scoile saor in aisce ina leith ar an bhforas go raibh cónaí ar an teaghlach in áit a bhí níos lú ná dhá mhíle ón scoil. Faoi Scéim Iompair Bunscoileanna is féidir le daltaí a chónaíonn níos mó ná dhá mhíle ón scoil náisiúnta oiriúnach is cóngaraí iompar saor in aisce a fháil.

Rinne na thuismitheoirí díospóid leis an Roinn faoina gconclúid agus dúirt siad go raibh cónaí orthu níos faide ná dhá mhíle ón scoil. Dúirt an Roinn go ndearna Bus Éireann, a sholáthraíonn an tseirbhís, an t-achar a thomhas dhá uair i veain agus go bhfuair siad amach an dá uair sin go raibh an t-achar faoi bhun dhá mhíle. Ní raibh na thuismitheoirí sásta maidir le cruinneas an tomhais. Fuair siad roth calabraithe a dúirt siad a bhí in ann tomhas níos cruinne a thabhairt agus chuir siad na torthaí in iúl don Roinn. Chuir an Roinn in iúl dóibh gur ghlac siadsan le tomhas Bhus Éireann agus, dá réir sin, nach raibh an leanbh i dteideal iompar scoile saor in aisce a fháil.

Creidimse go bhfuil tuismitheoirí i dteideal muinín a bheith acu, i gcás inar gá achar a thomhas chun a chinneadh an bhfuil iarratas de réir critéar cáilitheach scéime, gur modh cóir cruinn a úsáidtear chun an tomhas a dhéanamh. I gcás dhóspóid a bheith ann maidir leis an achar atá tomhaiste agus go bhfaightear amach nach bhfuil mórán sa difear idir é agus an fad riachtanach, mar a tharla sa chás seo, measaim gur ceart aon achomharc a thaisctear a chur faoi bhráid tríú páirtí neamhspleách agus modh cruinn measúnaithe a úsáid. Dá réir sin, d'iarr mé ar an Roinn tomhas neamhspleách a fháil sa chás seo. D'iarr mé ar an Roinn freisin an nós imeachta sin a chur i bhfeidhm in aon chásanna imeallacha eile ina mbeadh an t-achar faoi dhóspóid.

D'fhreagair an Roinn trína rá go nglacfaí le tomhas an teaghlaigh, ag féachaint don fhad ama a bhí i gceist agus chun aon chrá eile ar an teaghlach a sheachaint, agus go measfaí na leanaí a bheith cáilithe go hiomlán le haghaidh iompair scoile. D'aontaigh an Roinn freisin, i gcás an t-achar ón mbaile go dtí an scoil a bheith beagáinín faoi bhun na teorann dhá mhíle agus é a bheith faoi dhóspóid, go n-úsáidfear seirbhísí tríú páirtí neamhspleách chun an t-ábhar a réiteach amach anseo.

## Na Coimisinéirí Ioncaim

### Creidmheas cánach a diúltaíodh

Rinne fear iarratas ar chreidmheas cánach Cúramóra Baile i leith a mhná céile a raibh uirthi cathaoir rothach a úsáid an t-am go léir. Is féidir le lánúin phósta an creidmheas sin a éileamh i gcás ina dtugann céile amháin aire do dhuine cleithiúnach amháin nó níos mó. Chuir na Coimisinéirí Ioncaim in iúl don ghearánach nach raibh sé i dteideal an chreidmheasa mar gurbh í a chéile an cleithiúnaí sa chás seo. Tugadh deis don ghearánach cur i gcoinne léiriú na gCoimisinéirí Ioncaim ar mhodh achomhairc chuig na Coimisinéirí Achomhairc.

Mhínigh na Coimisinéirí Ioncaim go bhfuil míniú le fáil ar 'duine cleithiúnach' in alt 466A den Acht Comhdhlúite Cánacha, 1997, agus go gciallaíonn sé 'duine seachas céile éilitheora cháilithigh' a thugann aire do leanbh, do dhuine atá 65 bliana d'aois nó os a chionn nó do dhuine a bhfuil éagumas buan air nó uirthi de dheasca easláine meabhrach nó coirp. Ghlac mé leis gur léir go raibh rialú na gCoimisinéirí sa chás seo de réir na reachtaíochta iomchuí ach tá imní orm fós go bhfuil idirdhealú a dhéanamh ar roinnt cúramóirí d'aon toisc gur céile an duine cleithiúnach a dtugann siad aire dó nó di. Tá mo chuid tuairimí curtha in iúl do na Coimisinéirí Ioncaim.

### Cáin Fháltas Caipitiúil.

Scríobh beirt duine chugam i dtaobh deacrachtaí a bhí acu maidir le Cáin Fáltas Caipitiúil. Tógadh an bheirt acu mar leanaí uchtaithe ach, i gcás amháin, bhí fadhb theicniúil ann a chosc an leanbh a uchtáil go dlíthiúil agus, sa chás eile, ní rabhtas in ann teacht ar dhoiciméid á dheimhniú gur uchtáíodh é.

Fuair an bheirt acu maoin le huacht tar éis bhás a dtuismitheoirí 'uchtála'. Ach, mar gheall ar fhadhbanna a bhain leis an 'uchtáil' sa dá chás ní raibh siad i dteideal teideal linbh chuig tairseach saor ó cháin i leith na hoidhreacht a fuair siad. I gcás amháin, is é a tharla ná go raibh dliteanas Cánach Oidhreacht ann os cionn €63,487 (£50,000). Sa chás eile, bhí dliteanas €4,315 (£3,398) ar an tairbhí nuair a fuair sé an teach inar raibh cónaí air le fiche bliain agus inar raibh cónaí air fós. Sa dara cás, mar gheall ar chúinsí deacra an ghearánaí, bhí na Coimisinéirí Ioncaim i ndiaidh a aontú cheana féin bailiú na cánach a chur siar ach bhí sé ráite acu nach bhféadfaidís bailiú na cánach a chur siar go deo.

Scríobh mé chuig na Coimisinéirí Ioncaim faoin dá chás agus is cúis áthais dom a rá, tar éis dóibh athbhreithniú a dhéanamh ar imthosca an dá chás, gur aontaigh siad gur ceart go mbeadh an dá ghearánach i dteideal an tairseach



iomlán saor ó cháin a fháil rud a dhíolmhaigh an bheirt acu ó dhliteanas i leith Cánach Fáltas Caipitiúil ar a n-oidhreacht.

## Boird Sláinte

### Bord Sláinte an Iarthair

Bhain an gearán seo leis an gcúram a tugadh do mháthair an ghearánaigh in Ospidéal Réigiúnach Pháirc Merlin, Gaillimh. Bhí dhá rud i gceist, eadhon, cneá a tháinig ar a máthair le linn di a bheith san ospidéal agus an tslí inar lígeadh amach as an ospidéal í.

#### (i) An chneá

De ghnáth, tarlaíonn cneánna den chineál atá i gceist de thoradh brú ar chodanna soghonta den chorp, fiú amháin i gcás othair nach gá dó nó di fanacht ina luí. Aithnítear, i gcás othar ospidéil, go háirithe má tá siad scothaosta, gur minic a thagann brú-chneánna orthu fiú amháin má tá cúram cuí á thabhairt dóibh.

Tá córas ann chun brú-chneánna a chosc agus a chóireáil mar atá "Polasaí Coiscthe/Cóireála Brú-Chneánna Waterlow", ar córas é atá aitheanta ar bhonn idirnáisiúnta agus a úsáidtear go forleathan. Is é atá i gceist ná measúnú rialta a dhéanamh i dtaobh cén dóchúlacht atá ann go dtiocfaidh brú-chneánna ar othar agus sin a dhéanamh faoi threoir fachtóirí priacail aitheanta mar shampla aois, easpa soghluaiseachta, a bheith róthrom/ró-éadrom etc. Nuair a dhéantar amach 'earnáil phriacail' an othair is feidir áiseanna cuí maolaithe brú agus nósanna imeachta cuí altranais a úsáid.

Chuir an t-ospidéal in iúl do m'Oifig go raibh nósanna imeachta mionsonraithe i bhfeidhm aige trína raibh córas Waterlow á úsáid ag an tráth a bhí i gceist. Chuir siad in iúl freisin go ndearnadh measúnacht eile Scála Waterlow ar mháthair an ghearánaigh an lá a chuaigh sí isteach san ospidéal. Ar an drochuair, ní raibh an t-ospidéal in ann an mheasúnacht sin a aimsiú. Ach tugadh na nótaí altranais, a bhí an-chuimsitheach, do m'Oifig agus rinneadh scrúdú orthu; léirigh siad go ndearnadh iniúchadh ar a craiceann nuair a tugadh isteach í agus nach bhfuarthas aon réimsí briste. Rinneadh seiceáil ar a brú-réimsí ina dhiaidh sin agus bhí siad sásúil de réir dealraimh. Ina dhiaidh sin úsáideadh cúisín uisce mar áis chun brú a mhaolú. Rinneadh measúnacht eile Scála Waterlow, cuireadh tocht speisialta "Nimbus" ar fáil agus rinneadh cóiriú go tráthrialta de réir mar a d'ordaigh na dochtúirí. Taispeánann na nótaí altranais don chuid eile den am a bhí sí san ospidéal gur tugadh an-aird don bhrú-réimse agus gur leanadh de chóireáil a thabhairt de réir mar a ordáíodh.

Thuig mé ábhar imní an ghearánaigh gur tháinig brú-chneá ar a máthair fad a bhí sí san ospidéal, go háirithe nuair a bhí fadhbanna ag a máthair dá barr ar feadh tamaill fhada tar éis di teacht amach as an ospidéal. Bhí mé sásta, áfach, go raibh nósanna imeachta cuí i bhfeidhm san ospidéal chun brú-chneánna a chosc agus a chóireáil agus gur cuireadh na nósanna imeachta sin i ngníomh i gceart.

#### (ii) Ligeam amach as an ospidéal

Mheas an gearánach gur lígeadh a máthair amach as an ospidéal sula raibh sí réidh, i dtéarmaí riocht sláinte, chun an t-ospidéal a fhágáil. Dochtúirí a dheanann cinntí maidir le hothar a bheith réidh chun an t-ospidéal a fhágáil agus déanann siad na cinntí sin i bhfeidhmiú a mbreithiúnais chliniciúil. De réir dlí, ní feidir liom imscrúdú a dhéanamh ar ghníomhartha a dhéanann daoine thar ceann bord sláinte agus i bhfeidhmiú breithiúnais chliniciúil amháin. Ach rinne mé breithniú i dtaobh ar leanadh nósanna imeachta cuí le linn máthair an ghearánaigh a ligean amach as an ospidéal.

Is dea-chleachtas é tús a chur, in am trátha, leis an bpleanáil a bhaineann le hothar a ligean amach as an ospidéal trí mheasúnú a dhéanamh ar cé chomh maith a bheidh sé/sí in ann maireachtáil, cén tacaíocht a bheidh uaidh/uaithi agus trí na nithe sin a phlé, de réir mar is cuí, leis na daoine a bhfuil baint acu le cúram a thabhairt dóibh. Ba léir ón bhfianaise a bhí ar fáil sa chás seo gur cuireadh soghluaiseacht a máthar agus an gá le cógais ina dhiaidh sin san áireamh sa chinneadh chun í a ligean amach as an ospidéal agus gur cuireadh san áireamh freisin an mbeadh altra sláinte poiblí in ann a brú-chneá a chóiriú agus gur pléadh an t-ábhar lena teaghlach roimh ré. Sna himthosca, bhí mé sásta, maidir leis an gcinneadh chun a máthair a ligean amach as an ospidéal, go ndearna dochtúirí go cuí é, de réir nósanna imeachta a raibh glacadh leo, i bhfeidhmiú i bhfeidhmiú a mbreithiúnais chliniciúil.

### **Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt**

Bhain an gearán seo leis an idirghníomhaíocht idir Oifig s'agam féin, Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt (BSLT) agus Ospidéal Beaumont. Rinne fear gearán liom faoi na cúinsí a ghabh lena bhean chéile a thabhairt isteach san ospidéal tríd an Aonad Tionóisce agus Éigeandála (T & É) in Ospidéal Beaumont. Dúirt sé gur ligeadh amach as an ospidéal ró-luath í agus, tar éis comhairle a fháil ó shainchomhairleoir, go ndeachaigh sí faoi thástálacha in Ospidéal Príobháideach an Mater, ar thástálacha iad ar gearradh suim €914 (£720) ina leith. Tugadh a bhean chéile isteach san ospidéal roinnt uaireanta ina dhiaidh sin trí T & É in Ospidéal sula ndearnadh fáthmheas ar chúis an tinnis. Ba phinsinéir an gearánach agus bhí deacrachtaí aige i dtaca le hóc na gcostas a tabhaíodh nó i dtaca le freagra sásúil a fháil ón Ospidéal nó ón mBord maidir leis an ábhar.



Cé gurb ospidéal poiblí é Ospidéal Beaumont, is é sin le rá, comhlacht a bunaíodh faoin Acht Sláinte (Comhlachtaí Corpraithe), 1961, ní thagann sé faoi mo dhlíne. Chomh maith leis sin, d'ainneoin go bhfuil an t-ospidéal sin suite laistigh de limistéir feidhme BSLT, níl freagracht dhíreach bainistíochta ag BSLT as. Tagann BSLT faoi réir dhlíne an Ombudsman, áfach. Ina theannta sin, tá athrú tagtha ar fhreagrachtaí maidir le soláthar seirbhísí ospidéil i mórlimistéar Bhaile Átha Cliath tar éis achtú an Achta Sláinte (Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir), 1999. Is iad cúraimí an Údaráis ná pleanáil straitéiseach agus seirbhísí a choimisiúnú agus a mhaoiniú trí chomhaontuithe seirbhíse leis na boird nua sláinte limistéir, leis na hospidéil phoiblí/shaorálacha agus le gníomhaireachtaí saorálacha eile. Tá sé de chúram air freisin faireachán agus measúnú a dhéanamh ar na seirbhísí a sholáthraíonn na comhlachtaí sin. Is é cúram BSLT ná na seirbhísí a bhí á soláthar ag Bord Sláinte an Oirthir roimhe seo a chur ar fáil laistigh dá limistéar feidhme. Ag féachaint don mhéid sin roimhe seo, labhair mé le BSLT agus d'iarr mé orthu an t-ábhar a athbhreithniú. D'fhreagair siad agus dúirt siad go raibh imscrúdú déanta acu ar na cúinsí a bhain leis an sainchomhairliúchán in Ospidéal Beaumont agus le cinneadh bhean chéile an ghearánaigh ina dhiaidh sin chun cóireáil a fháil in Ospidéal Príobháideach an Mater. Rinne BSLT socrú freisin go dtabharfadh an tOifigeach Maoirseachta Leasa Pobail cuairt ar an ngearánach. I bhfianaise a thuarascála ar chúinsí pearsanta agus ar chúinsí airgeadais an ghearánaigh, d'aontaigh BSLT costas na cóireála in Ospidéal an Mater a aisíoc ar choinníoll, gur cheart don ghearánach, i gcás ina n-éireodh cúinsí den tsamhail chéanna ina dhiaidh sin, leas a bhaint as an gcúram d'othair chónaithe atá ar fáil san ospidéal poiblí agus go gcomhlíonfaí na socruithe atá déanta ag an ospidéal poiblí maidir le cúram a thabhairt nó cásanna a tharchur.

Cé gur thoradh sásúil a bhí ann a mhéid a bhain leis an ngearánach, bhí suntas á thabhairt arís ar na deacrachtaí a bhíonn ag aon duine aonair le linn gearán a shaothrú liomsa faoi sheirbhísí ospidéil a mhaoinítear le hairgead poiblí agus ar seirbhísí iad a sholáthraíonn ospidéil atá lasmuigh de mo dhlíne.

## **Údaráis Áitiúla**

### **Cur chuige tuisceanach ag údarás áitiúil maidir le hiarratas ar dheontas**

Mar gheall ar thinneas a fir céile agus mar gheall ar a cúinsí pearsanta féin, rinne bean scothaosta dearmad iarratas

a dhéanamh chuig Comhairle Chontae Lú ar Dheontas Duine Mhíchumasaithe. Bhí an deontas le tabhairt i gcomhair seomra leapa *en suite* a sholáthar ar leibhéal na talún mar áis dá fear céile easláin. Cuireadh tús leis an obair fad a bhí a fear céile beo ach fuair sé bás seachtain amháin tar éis an obair a chríochnú. Rinne an gearánach iarratas chuig an gComhairle ar Dheontas Duine Mhíchumasaithe cúig mhí i ndiaidh bhás a fir céile. Ba é costas an tionscadail ná €20,316 (£16,000). Dhiúltaigh an Chomhairle don iarratas.

Scéim Deontais do Dhaoine Míchumasaithe

Foráiltear mar a leanas le hAirteagal 4 de Rialacháin na dTithe (Deontais le haghaidh Daoine Míchumasaithe agus Deisiúchán Bunriachtanach), 1993 (I.R. Uimh. 262 de 1993):

*(1) Féadfaidh údarás tithíochta deontas a íoc le duine chun cóiríocht bhreise a sholáthar, nó oibreacha oiriúnaithe a dhéanamh, atá, i dtuairim an údaráis, riachtanach le réasún chun go mbeidh teach níos oiriúnaí mar chóiríocht do dhuine den teaghlach ..*

*(a) a bhfuil éalang choirp air agus más rud é go bhfuil na hoibreacha riachtanach mar chóiríocht chuí don duine ...*

Ba léir go raibh an Chomhairle, le linn diúltú an deontas a thabhairt, ag cloí go daingean leis an Scéim Deontais do Dhaoine Míchumasaithe, go háirithe Airteagal 4 de na Rialacháin. Dá ainneoin sin, ba é an tuairim a bhí agam ná nach ceart don Chomhairle, le linn a cumhachtaí roghnacha a fheidhmiú, an ghné dhaonna den ghearrán seo a chur ar leataobh.

Is mar a leanas na fíorais a bhain leis an gcás:

- chuir an gearánach tús le móroibreacha caipitiúla ar a teach sular chuir sí in iúl don Chomhairle go raibh sé i gceist aici iad a dhéanamh,
- chríochnaigh sí na hoibreacha roimh iarratas a dhéanamh chuig an gComhairle ar an deontas iomchuí,
- is cosúil go ndearna sí amhlaidh ar mholadh a dochtúra, d'fhone áis chóiríochta a thabhairt dá fear céile a bhí breoite,
- ní dhearna sí iarratas ar an deontas fad a bhí na hoibreacha ar siúl nó díreach tar éis chríochnú na n-oibreacha,
- rinne sí iarratas ar an deontas cúig mhí tar éis bhás a fir céile.

Níl aon amhras ann faoin gceanglas nach bhfuil oibreacha caipitiúla, a dhéantar roimh réamhiniúchadh ag údarás áitiúil, cáilithe le haghaidh deontais faoin scéim agus níl sé ar intinn agam baint den cheanglas ar aon slí. Measaim, áfach, gur ceart tuillteanais gach cáis a mheasúnú go cúramach roimh chinneadh a dhéanamh agus, de réir mo chuid taithí, ba chás uathúil an cás seo. Sna himthosca, mheas mé gur cheart don Chomhairle cur chuige níos solúbtha, níos tuisceanaí agus níos daonna, agus cur chuige nach mbeadh chomh dlíthiúil sin, a bheith acu sa chás áirithe seo.

Sa chás áirithe seo, mheas mé maidir leis an ngearánach:

- gur ghníomhaigh sí de mheon macánta agus ar mhaithe lena fear céile nach maireann nuair a chur sí tús leis an tionscadal,
- nach ndearna sí an t-iarratas ar an deontas in am mar gheall ar a staid mheabhrach agus choirp (rud atá daingnithe ag a dochtúir),
- go bhfuair a fear céile bás seachtain amháin tar éis chríochnú an tionscadail,



- go raibh ioncam an-íseal aici,
- go raibh droch-shláinte aici agus
- go raibh fíordheacracht eacnamaíochta aici maidir le hiasacht Chomhar Creidmheasa €7,618 (£6,000) a aisíoc agus maidir le hiarmhéid €12,697 (£10,000) a bhí dlite don tógálaí.

Sna himthosca, d'iarr mé ar an gComhairle athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh a bhí déanta acu roimhe sin, go háirithe ag féachaint do na deacrachtaí eacnamaíochta agus do na himthosca uathúla a bhí ann sa chás seo. D'aontaigh an Chomhairle agus rinneadh socruithe chun an deontas cuí €14,284 (£11,250) a íoc leis an ngearánach. Is sampla soiléir é sin de Chomhairle a úsáideann rogha chun cur chuige tuisceanach a ghlacadh maidir le cás tuillteanach uathúil. Molaim an Bainisteoir Contae agus a fhoireann as cur chuige chomh tuisceanach sin a ghlacadh. Is sampla é seo den chineál cur chuige a mhol mé i mo Threoir maidir le Caighdeán Dea-Chleachtais do Sheirbhísigh Phoiblí inar thug mé spreagadh do chomhlachtaí poiblí a admháil, d'ainneoin go bhfuil rialacha agus rialacháin tábhachtach chun cothroime a chinntiú, nach ceart iad a chur i bhfeidhm ar shlí chomh dian nó chomh dolúbtha sin go gcruthaítear éagothroime.

#### **Diúltú teach a dhíol le tionóntaí údaráis áitiúil**

Rinne teaghlach de chuid an lucht siúil iarratas chuig a údarás áitiúil i mí Feabhra 2000 chun an teach Comhairle a raibh siad ina gcónaí ann a cheannach. An tráth sin, bhí cónaí orthu sa teach sin le beagnach cúig bliana. Ina theannta sin, bhí feabhsúcháin mhóra déanta acu ar an maoin ar a gcostas féin. Áiríodh sna deisiúcháin sin, fuinneoga nua déghloinithe, cabhsa nua taobh amuigh den teach, seomra folcra nua agus cistin fheistithe. Dhiúltaigh an Chomhairle an teach a dhíol leis an teaghlach ar an mbonn gur mhian léi rialú a choimeád ar an teach tríd an gcomhaontú tionóntachta. Bhí an teach suite i limistéar tuaithe.

Díolann údaráis áitiúla tithe de réir fhorálacha Alt 90 d'Acht na dTithe, 1966, mar a cuireadh ina ionad le hAlt 26 d'Acht na dTithe (Forálacha Forlíontacha), 1992. Faoin reachtaíocht iomchuí, is de rogha na Comhairle atá sé a chinneadh teach a dhíol le tionónta.

Le cúnamh ó chomhaid na Comhairle, ó ghrianghraif agus ó léarscáil den láithreán, chuir mé eolas ar stair na tionóntachta. Thug mé faoi deara go raibh an tionóntacht, thar na blianta, ina hábhar gearán agus go raibh a dtionóntacht roimhe sin in eastát tithíochta ina cúis le suaitheadh ina raibh cónaitheoirí eile san eastát tithíochta sin páirteach. Mar thoradh air sin, theastaigh ón gComhairle rialú a choimeád ar theach reatha na ngearánach tríd an gcomhaontú tionóntachta. Dúirt an Chomhairle go bhféadfadh sé sin go mbeadh sí in ann déileáil le haon cheisteanna a d'éireodh. Ach bhí imní orm nár thug an Chomhairle aon tuairim faoi cé chomh fada a theastaigh uaithe an rialú sin a choimeád. Chonacthas dom go bhféadfadh sé tarlú, dá leanfadh an Chomhairle den chineál sin argóna, nach gceadófaí do na gearánaigh an teach a cheannach choíche ar eagla go dtarlódh rud éigin am éigin sa todhchaí. Bhí imní orm go bhféadfaí glacadh leis gurbh ionann cinneadh na Comhairle diúltú an teach a dhíol leis na gearánaigh agus beart díréireach nuair a chuirtear é i gcomparáid le bearta breathnaithe agus taifeadta na ngearánach i ndáil le húsáid na maoine le cúpla bliain anuas. A mhéid a bhaineann leis sin, thug mé faoi deara gur sa bhliain 1997 a fuair an Chomhairle an gearán deireanach faoin teaghlach, is é sin le rá trí bliana roimhe sin, agus gur bhain sé le madraí a choinneáil ar an láithreán.

Déantar foráil le litir Chiorcláin HRT6/95 ón Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil go bhféadfaidh údaráis áitiúla, dá rogha féin, tithe a eisiámh ón scéim cheannaigh do thionóntaí i gcás tithe nár chóir, dar leo, a dhíol ar chúiseanna a bhaineann le dea-bhainistíocht eastát. Tar éis scrúdú a dhéanamh ar chomhad na Comhairle, bhí roinnt ceisteanna agam i dtaobh an raibh dóthain fianaise nó fianaise réasúnach ag an gComhairle a d'fhágadh go bhféadfadh sí diúltú an mhaoin a dhíol ar fhorais dea-bhainistíochta eastát. Ba é an tuairim a bhí agam ná nár bh ionann an



infheistíocht a bhí déanta ag an teaghlach tríd an teach a dheisiú agus a fheabhsú ar a gcostas féin agus beart teaghlaigh a bhí ag beartú a bheith páirteach i ngníomhaíocht fhrithshóisialta a chruthú nó a chur chun cinn ina gcomharsanacht.

Ina theannta sin, tar éis scrúdú a dhéanamh ar na grianghraif agus ar an léarscáil den láithreán, ba léir dom go bhfuil an teach suite i limistéar iargúlta tuaithe áit ina bhfuil pátrún lonnaithe scaipthe agus ina bhfuil fíorbheagán dlúthchomharsana agus nach bhfuil aon dlúthchomharsana ann b'fhéidir. Dá réir sin, bhí imní orm nach raibh bonn maith le cinneadh na Comhairle diúltú an teach a dhíol ar chúiseanna dea-bhainistíochta eastát.

Bhí ábhar eile imní agam faoin gcás seo, mar atá an raibh tairseach níos airde i dtaca le comhlíonadh théarmaí a gcomhaontaithe tionóntachta ag an teaghlach á chur i bhfeidhm ag an gComhairle ná mar a bheadh ann i gcás tionóntachtaí i gcoitinne. Sna himthosca, rinne mé socrú go mbuailfeadh daoine áirithe de m'fhoireann leis an gComhairle d'fhonn mo chuid réamhthuairimí faoin gcás a chur in iúl agus d'fhonn scrúdú a dhéanamh ar na ceisteanna éagsúla ar tharraing an gearán aird orthu.

Tar éis an chruinnithe sin, d'aontaigh an Chomhairle an teach a dhíol leis an teaghlach ach sin faoi réir coinníoll speisialta a chur isteach in ordú an aistrithe. Leagadh síos sa choinníoll sin nach mbeadh aon ainmhithe, lena n-áirítear capaill, le coinneáil ar an láithreán. Bhí mé sásta nach raibh an coinníoll sin neamhréasúnach ag féachaint do stair an cháis.

#### **Creimeadh abhann**

Fuair mé gearán ó bhean a raibh a gairdín á chreimeadh de thoradh oibre a líomhnaigh sí a bhí déanta ag Comhairle Chontae Laoise ar an Abhainn Bheag ag bun a gairdín.

Sa bhliain 1994, rinne an Chomhairle oibreacha draenála ar Cheantar Draenála Abhainn *Boleybeg*. Thug an Chomhairle le fios go raibh barrachas ann i mbuiséad na Comhairle tar éis an obair draenála sin a chríochnú. Chinn sí an t-airgead sin a chaitheamh chun fáil réidh le siolta agus clocha a bhí ag bacadh dhá oscailt de chuid Dhroichead *Garrintaggart* a théann thar an Abhainn Bheag. Le linn na n-oibreacha sin is déanaí atá luaite, rinne an Chomhairle tuilleadh oibreacha draenála ag achar 300 go 400 méadar suas an abhainn ón droichead, lena n-áirítear an chuid sin den abhainn atá ar an taobh amuigh de mhaoín na mná. Níl an chuid sin den abhainn i Limistéar Draenála *Boleybeg*. Ceann de na hiarmhairtí a bhain le gníomhartha na Comhairle ná go raibh an t-uisce ag sreabhadh díreach i dtreo a maoine agus, dá bharr sin, bhí dochar á dhéanamh don díog theorann, do chlaí a gairdín agus don ghairdín féin áit a raibh a dabhach mhúnlaigh agus an limistéar síothlúcháin suite. Bhí ábhar mór imní ann sa mhéid go bhféadfadh sé tarlú go ndéanfaí truailliú ar an abhainn dá gcreimfí limistéar síothlúcháin na daibhche múnlaigh.

Chonacthas dom, cé go raibh dualgas reachtúil ar an gComhairle Limistéar Draenála Abhainn *Boleybeg* a dhraenáil, nach raibh aon údarás reachtúil aici na hoibreacha sonracha draenála a dhéanamh ar an Abhainn Bheag i gcomharsanacht mhaoín an ghearánaigh. Is amhlaidh atá mar go bhfuil an Abhainn Bheag lasmuigh de Limistéar Draenála Abhainn *Boleybeg*. Sna himthosca, ag féachaint don tionchar a bhí ag na hoibreacha seo ar ghairdín an ghearánaigh, d'iarr mé ar an gComhairle achoimre a thabhairt ar na pleananna a bheadh sí sásta breithniú a dhéanamh ina leith, i gcomhairle leis an ngearánach b'fhéidir, chun íoslaghdú a dhéanamh ar an gcreimeadh abhann a bhí ag tarlú ina maoín.

Bhreithnigh an Chomhairle an iarraidh uaimse agus luaigh sí go ndearnadh na hoibreacha de mheon macánta agus go raibh siad beartaithe go sonrach chun deacrachtaí a bhí ann ag Droichead *Garrintaggart* an tráth sin a mhaolú.

Léirigh sí áfach, go raibh sí sásta oibreacha feabhais a dhéanamh ar an gcuid den abhainn taobh le gairdín an ghearánaigh ach sin ar bhonn aon uaire "gan dochar" agus ar an mbonn sin amháin. Ba é a bhí i gceist leis an obair ná an gairdín a chur ar ais ina riocht bunaidh agus bruach na habhann a athneartú le bolláin mhóra.

Tá an cás seo á lua agam mar shampla maith d'údarás áitiúil a bheith sásta teacht ar réiteach atá inghlactha go frithpháirteach i gcás fiorghearán a bheith ann. Sa chás áirithe seo, ba é an cuspóir ná riachtanais agus cúinsí an ghearánaigh a mheaitseáil, chomh cúramach agus ab fhéidir, leis an leigheas ab oiriúnaí don chás agus, ag an am céanna, aitheantas a thabhairt do thuairim na Comhairle gur ghníomhaigh sí, gach tráth, de mheon macánta le linn na hoibreacha a dhéanamh i gcomharsanacht Dhroichead *Garrintaggart*.





# Caibidil 5

Athbhreithniú ar an mBlain

# Athbhreithniú ar an mBliain

## Plean Gnó 2000-2001

Baineann an plean gnó le hOifig an Ombudsman, le hOifig an Choimisinéara Faisnéise agus leis an Rúnaireacht don Choimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí. Sainmhínítear ár gcuuspóir sa phlean, is é sin: "Cabhair a thabhairt maidir le seirbhís phoiblí a bhaint amach atá oscailte, cothrom agus cuntasach". Sainaithníodh cúig thosaíocht straitéiseacha thábhachtacha don tréimhse 2000-2001. Is mar a leanas na tosaíochtaí sin agus na bearta a glacadh chun iad a bhaint amach agus na táscairí feidhmíochta a úsáideadh:

### Feabhas a chur ar chaighdeán, éifeachtúlacht agus éifeachtacht na seirbhíse a sholáthraimid dár gcliaint.

Faoi gceannnteideal seo, chinneamar córas feabhsaithe bainistíochta cásanna a fhorbairt agus feabhas a chur ar chumarsáid le cliaint. Rinneadh dul chun cinn mór maidir le hathbhreithniú agus scagadh ár gcuid nósanna imeachta i ndáil le gearáin a thástáil agus a aicmiú. Rinne grúpa oibre de chuid na foirne athbhreithniú ar na gnáthchumarsáidí scríofa go léir le cliaint agus cuireadh feabhsúcháin shuntasacha i bhfeidhm trí aird ar leith a thabhairt ar leas a bhaint as gnáthchaint shimplí.

A mhéid a bhaineann le héifeachtúlacht na scrúduithe ar ghearáin, ba é an príomhspríoc a bhí againn don bhliain 2001 ná méadú 5% a dhéanamh ar líon na gcásanna ar déileáladh leo i gcomparáid leis an mbliain 2000. Le fírinne, ní raibh ach méadú 1% ar an líon cásanna a críochnaíodh. Ceann de na cúiseanna nach rabhamar in ann an spríoc a bhaint amach ná an obair bhreise a ghabh le méadú 18% ar líon na ngearán a fuarthas agus bhí athrú mór ann, i dtaca le daoine ar an bhfoireann, sa tréimhse lena mbaineann. Ina theannta sin, caitheadh cuid mhór ama de chuid na foirne ag gabháil d'oiliúint maidir leis an gCóras Bainistíochta Feidhmíochta agus Forbartha (CBFF) agus ag gabháil do chur chun feidhme an chórais sin. Tuigfear ón méid sin ina dhiaidh seo, áfach, go ndearnadh dul chun cinn suntasach i dtaca le spriocanna eile de chuid an phlean gnó a bhaint amach. Déanfar scagadh sa Phlean Gnó do 2002-2003 ar na spriocanna do scrúdú gearán agus tabharfar tuairisc ar dhul chun cinn i dtuarascálacha bliantúla ina dhiaidh seo.

### Méadú ar fheasacht i measc an phobail.

Mar chéad chéim sa réimse seo, chinneamar ar straitéis feasachta poiblí a fhorbairt agus críochnaíodh an obair air sin sa bhliain 2001. Ceann de phríomhghnéithe na straitéise ná modhanna a cheapadh chun rochtain a thabhairt do chliaint i limistéir faoi mhíbhuntáiste nach eol dóibh go bhfuil Oifig an Ombudsman ann agus nach bhfuil eolas acu faoi na seirbhísí atá á soláthar. Tá sé beartaithe tuilleadh oibre mionsonraithe a dhéanamh ar an straitéis seo i gcomhthéacs fhorbairt Phlean Gnó 2002 – 2003 atá ar siúl anois.

### Tionchar le príomh-scairshealbhóirí a fhorbairt.

Ba é an cuuspóir ná faireachán a dhéanamh ar fhorbairtí reachtacha agus ar fhorbairtí eile a bhfuil feidhm acu ar Oifig an Ombudsman (agus, ar ndóigh, ar mo chuid feidhmeanna reachtúla eile) agus tuairimí agus moltaí a thabhairt do na Ranna a mbeadh na bearta á gcur chun cinn acu. Thug mé tuairimí don Roinn Sláinte agus Leanaí maidir leis an mBille Ombudsman do Leanaí agus bhí teagmháil neamhfhoirmiúil agam leis an Roinn Cosanta maidir leis an mBille Ombudsman (Óglaigh na hÉireann). Chuir m'Oifig tuairimí in iúl freisin maidir leis an doiciméad comhchomhairliúcháin phoiblí a foilsíodh le déanaí dar teideal "I dTreo Rialáil Níos Fearr" a mhéid a bhaineann leis na socrúithe do scrúdú reachtaíochta tánaistí, maidir leis na tograí le haghaidh Achta um Nósanna Imeachta Riaracháin, maidir leis an gcaidreamh dir an tOmbudsman agus na Cúirteanna agus maidir leis an ról a d'fhéadfadh a bheith ag an Ombudsman i dtaca lena chinntiú go mbíonn lucht rialála cuntasach.

I measc na nithe eile ar thug mé tuairimí ina leith bhí an tAcht um Achomhairc Talmhaíochta, 2001, trína dtugtar an Oifig nua um Achomhairc Thalmhaíochta faoi chúram an Ombudsman. Cuirfidh sé sin ar mo chumas scrúdú a dhéanamh ar chinntí deireanacha na hOifige sin i gcás nach bhfuil an t-achomharcóir sásta leis an toradh.



### **Caidreamh a chur ar bun agus méadú a dhéanamh ar an tionchar ar chomhlachtaí poiblí laistigh den chúram.**

I mí Bhealtaine 2001, reáchtáil m'Oifig seimineár do Ghréasán na nOifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin. Faoi Tionscnamh Seirbhíse Ardchaighdeáin, tá Oifigeach Seirbhíse Ardchaighdeáin ceaptha ag gach Roinn Rialtais agus tá an t-oifigeach sin freagrach as ullmhú agus as cur chun feidhme Plean Gníomhaíochta Seirbhísí Ardchaighdeáin na Roinne. Ghlac foireann s'agamsa agus daoine den ghréasán páirt i gcainteanna faoi na bacainní i gcoinne seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar do chustaiméirí agus caitheadh cuid mhór den am le linn an tseimineáir ag scrúdú fhorálacha an Achta Ombudsman, 1980, agus ar na prionsabail dea-riaracháin a chuirim i bhfeidhm le linn cinneadh a dhéanamh ar ghearáin a thagann os mo chomhair. Thiomsaigh daoine de m'fhoireann roinnt cás-staidéar; bhí deis ag na toscairí scrúdú a dhéanamh ar na cásanna sin a léirigh cuid de na prionsabail sin. Rinne Ard-Stiúrthóir Oifig an Ombudsman, Pat Whelan, cur síos ar na nithe atá inmhiannaithe is gá chun go mbeidh córais inmheánacha gearán cóir agus éifeachtach agus ar na gnéithe riachtanacha a ghabhann le sásamh a thabhairt.

I mí Dheireadh Fómhair 2001, reáchtáil m'Oifig seimineár ar ar fhreastail ionadaithe ó Ranna/Oifigí Rialtais. Le linn an tseimineáir rinneadh iniúchadh ar an gcur chuige a bhíonn ag m'Oifig le linn gearáin i gcoinne comhlachtaí poiblí a scrúdú agus a imscrúdú. Ina theannta sin, déileáladh le roinnt de na ceisteanna is tábhachtaí a bhfuil aghaidh tugtha agam orthu le blianta beaga anuas agus leis an tslí inar oibrigh m'Oifig leis an státseirbhís agus le comhlachtaí poiblí eile d'fhoilligh caighdeán foriomlán an riaracháin phoiblí a fheabhsú. Thug an seimineár deis le haghaidh malartú bríomhar tuairimí agus chun tuiscint níos fearr a fháil ar conas a oibríonn m'Oifig. Mar chuid den seimineár, Thug Oifigeach Idirchaidrimh na Roinne Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh, an tUas Joe Madden, páipéar spreagúil ar na tuairimí atá ann faoi m'Oifig i measc oifigeach sinsearach de chuid na Roinne sin. De thoradh an aiseolais a fuarthas ó na daoine a bhí i láthair, tá sé ar intinn agam roinnt ócáidí gaolmhara a eagrú, lena n-áirítear ceardlanna do Ranna agus d'Oifigí ina n-úsáidfear roinnt cás-staidéar ar ghearáin a rinneadh chuig m'Oifig.

Ceann de na tuairimí a nochtadh le linn an tseimineáir ná go raibh an tOmbudsman ródhíúltach ina cháineadh ar Ranna Rialtais agus gur ceart dom aitheantas a thabhairt freisin don iliomad forbairtí atá déanta. Is tuairim í sin a chuirtear in iúl dom go minic ach, ar an drochuair, ní chuirtear san áireamh go leordhóthanach inti go mbíonn Oifig s'agamsa ag déileáil le gearáin. Mar gheall ar nádúr na hOifige, bíonn mo chuid oibre dírithe ar mhainneachtaintí comhlachtaí poiblí agus nuair a sheasaim le gearán déanaim amhlaidh ó tharla go bhfuil gníomh droch-riaracháin éigin tar éis dochar a dhéanamh do dhuine den phobal. Is le dea-thoil a dhéanaim lochtú, áfach, agus faightear locht d'fhoilligh athrú éigin ar an gcóras a bhaint amach ionas nach dtarlóidh gearáin den tsamhail chéanna arís. Agus déanaim tagairt i mo thuarascálacha bliantúla do chásanna ina ngníomhaíonn comhlachtaí poiblí go tapa chun sásamh a thairiscint do ghearánaigh tar éis gearáin a bheith curtha faoi bhráid m'Oifige.

### **Bainistíocht Feidhmíochta agus Forbairt**

Tá soiléire cuspóirí, cumarsáid éifeachtach agus cuntasacht an duine aonair á gcothú ag an Rialtas agus tá cuid mhór den bhrú ina leith seo ag teacht ón taobh istigh d'eagraíochtaí tríd an Tionscnamh Bainistíochta Straitéisí. I gcomhréir leis na forbairtí sin, áirítear cur chun feidhme córais éifeachtaigh bainistíochta feidhmíochta agus forbartha (CBFF) i measc chuspóirí tábhachtacha chlár nuachóirithe na seirbhíse poiblí mar atá leagtha amach sa *Chlár um Rathúnas agus Cothroime* a d'éirigh as caibidlí idir an Rialtas agus na Comhpháirtithe Sóisialta. Go bunúsach, is é atá in CBFF ná bealach chun bainistiú a dhéanamh ar fheidhmíocht oibre, ar ghairmréim agus ar riachtanais forbartha gach duine ar leith ar mhodh tuisceana comhpháirtí ar cad atá le baint amach, ar conas atá sé le baint amach agus ar chur chuige maidir le bainistiú agus forbairt daoine ar comhthuiscint í a mhéadaíonn na seansanna go n-éireoidh leis an bpróiseas. Is é aidhm CBFF ná cabhair a thabhairt maidir le feabhas leanúnach a chur ar an Oifig ar fad trí cónasc a dhéanamh idir feidhmíocht an duine aonair agus straitéis agus luachanna na hOifige mar atá leagtha amach sa Phlean Gnó. Fuair gach duine den fhoireann cúig lá d'oiliúint i rith na bliana i dtaca leis na céimeanna éagsúla de CBFF agus tá an córas i bhfeidhm agus i ngníomh ar bhonn bliantúil anois don fhoireann go léir san Oifig.

## Rochtain don Phobail agus Feasacht

Le linn na bliana 2001 ba ghá, mar gheall ar shrianta a bhain leis an ngalar Crúb agus Béil, gearradh siar a dhéanamh ar chuairteanna daoine de m'fhoireann ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IES-anna) agus ar ionaid áitiúla eile. Ach tugadh cuairteanna ar IES-anna i Luimneach, i nGaillimh, i bPort Laoise, i gCorcaigh, i bPort Láirge agus i gCúlóg i mBaile Átha Cliath agus, dá thoradh sin, fuarthas 368 ngearán bhailí san iomlán. Ina theannta sin, thug daoine de m'fhoireann cuairteanna ar Chill Airne, ar Thrá Lí, ar Chaisleán an Bharraigh, ar Ros Comáin agus ar an Longfort agus, de thoradh na gcuairteanna sin, fuarthas 279 ngearán bhailí san iomlán.

## Lógó nua

Mar chuid den phróiseas athraithe agus athnuachana tá beagnach gach eagraíocht, idir phríobháideach agus phoiblí, tar éis a céannacht nó a branda uathúil corparáideach a fhorbairt le haghaidh gach cineáil cumarsáide. Ní heisceacht í m'Oifigse, go háirithe ag féachaint do leathnú mo chuid freagrachtaí le blianta beaga anuas chun Saoráil Faisnéise agus nithe eile a chur san áireamh. I rith na bliana chinneamar ár gcuid stáiseanóireacht do litreacha agus ítimí eile gnó a athbhreithniú. Ba é toradh an athbhreithnithe ná lógó nua atá le feiceáil ar fud na Tuarascála seo. Dearadh simplí atá ann a léiríonn an cuspóir atá againn i réimsí na hoscailteachta, na cothroime agus na cuntasachta. Beidh sé mar chuimhneachán buan freisin ar mheon an dualgais atá ag m'eagraíocht i dtaca le trí cinn de na scairshealbhóirí is tábhachtaí dá cuid eadhon an saoránach, comhlachtaí poiblí agus an tOireachtas. Tá an lógó nua le feiceáil ar gach cineál doiciméid a thagann as Oifig an Ombudsman agus as Oifig an Choimisinéara Faisnéise.

## Fógraí a eisíodh faoi Alt 7 den Acht Ombudsman, 1980

Gach bliain ó 1998 i leith tá staitisticí foilsithe agam i mo Thuarascáil Bhliantúil faoi líon na bhfógraí Alt 7 atá eisithe ag m'Oifig. Is é atá sna fógraí seo, nach n-eisítear ach amháin mar rogha dheireanach agus tar éis sraith meabhrachán ó bhéal agus i scríbhinn a bheith eisithe, ná éilimh reachtúla ar fhaisnéis a sholáthar do m'Oifig i ndáil le scrúdú nó imscrúdú gearáin. I mo thuarascáil don bhliain 1998 taifeadadh 45 fhógra san iomlán. Sna blianta dá éis sin, thit líon na bhfógraí go 27 (1999) agus go 14 (2000). Is ionann an líon iomlán i mbliana, is é sin le rá 19, agus méadú beag i gcomparáid leis an mbliain roimhe sin agus seo a leanas miondealú ar an líon sin:

Comhlacht	An líon Fógraí Alt 7 a Eisíodh
An Roinn Oideachais & Eolaíochta	3
Oifig na nOibreacha Poiblí	2
Coimisiún na Státseirbhíse agus an Coimisiún um Cheapacháin Áitiúla	1
Cláráitheoir na gCara-Chumann	1
Dúchas	1
Comhairle Contae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin	1
Comhairle Contae Liatroma	1
Comhairle Contae Bhaile Átha Cliath Theas	1
Comhairle Ceantar Uirbeach an Inbhir Mhóir	1
Comhairle Contae Chill Dara	1
Comhairle Contae Chill Chainnigh	1
Comhairle Contae Fhine Gall	1
Comhairle Contae Chiarraí	1
Comhairle Contae Loch Garman	1
Bardas Chorcaí	1
Comhairle Ceantar Uirbeach Mhala	1

Is ábhar imní dom gur tháinig méadú ar líon foriomlán na bhfógraí a eisíodh sa bhliain 2001 agus is ábhar díomá ar leith dom go leanann an Roinn Oideachais agus Eolaíochta de bheith ar bharr an liosta agus go n-eisítear tromlach na bhfógraí chuig údarais áitiúla. Is é a thuigim as sin ná nach bhfuil na comhlachtaí sin toilteanach nó ábalta bearta dáiríre a dhéanamh chun aghaidh a thabhairt ar mhoilleanna móra, ar thaobh s'acusan, maidir le faisnéis a thabhairt do m'Oifig.

### **Caidreamh le húdarais áitiúla**

Tar éis tuairiscí sna meáin i dtaobh mé a bheith míshásta faoi leibhéal na bhfreagraí ó údarais áitiúla ar ghearáin ó m'Oifig, ghlac mé le cuireadh chun bualadh leis an Aire Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil agus thug mé cuntas dó faoi na mórábhair imní a bhí agam maidir le gnéithe áirithe de rialtas áitiúil. Scríobh Cathaoirleach Chumann na mBainisteoirí Contae agus Cathrach chugam agus, le linn cruinnithe leis, dheimhnigh sé dom go raibh bainisteoirí Contae agus Cathrach toilteanach comhoibriú le m'Oifig. Bhí cruinniú eile agam le hionadaithe de chuid an Chumainn i rith na bliana agus d'aontaigh mé creat trína bhféadfaí caidreamh oibre níos fear a bhunú le m'Oifig. Mar chuid den chreat sin beidh deiseanna ag daoine de m'fhoireann chun cumarsáid a dhéanamh le líonta suntasacha daoine d'fhoireann na n-údarás áitiúil i dtimpeallacht foghlama/oiliúna d'fhonn leibhéal níos fearr seirbhíse a sholáthar do m'Oifig agus don phobal freisin. Leanfaidh mé de bheith ag bualadh le hionadaithe de chuid an Chumainn chomh minic agus is gá agus leanfaidh m'Oifig de bheith ag spreagadh údarais áitiúla chun dlús a chur le luas an athchóirithe riaracháin, lena n-áirítear córais inmheánacha gearán a thabhairt isteach. Is ceart go ndéanfaidh córais den sórt sin, má tá siad éifeachtach, leibhéal na ngearán chuig m'Oifig a laghdú mar go mbeifí ag déileáil le cuid mhór gearán ag an leibhéal áitiúil sa chéad ásc. Tar éis dom bualadh le hionadaithe Chumann na mBainisteoirí Contae agus Cathrach, tá mé cinnte faoina dtiomantas agus tá dóchas agam gur féidir, le comhoibriú uathu, leibhéal agus caighdeán na seirbhíse do m'Oifig a fheabhsú go luath amach anseo.

I rith na bliana, cuireadh struchtúir nua bainistíochta i bhfeidhm in údarais áitiúla. Tá Stiúrthóirí Seirbhíse ceaptha sna príomhréimsí feidhme ionas go mbeidh cuntasacht agus freagracht níos soiléire ann trí dheireadh a chur leis na struchtúir dhéacha riaracháin/teicniúla. Is ceart go mbeidh an fhorbairt sin ina cabhair freisin maidir le feabhas a chur ar an leibhéal seirbhíse do m'Oifig trí leas níos éifeachtaí a bhaint, más gá, as Stiúrthóirí Seirbhíse; ní raibh struchtúr cuimsitheach riaracháin dá leithéid sin ann roimhe.

### **Fóirdheontais tithe altranais - Tuarascáil an Ombudsman 2001**

Le linn na bliana 2001, lean mé den chleachtas trína ndéanaim tuarascálacha faoi imscrúduithe ar cheisteanna nó réimsí sonracha a bhaineann le riarachán poiblí a chur faoi bhráid an Oireachtais. I mí Eanáir 2001, d'fhoilsigh mé mo thuarascáil faoi íoc fóirdheontas tithe altranais ag na boird sláinte. Rinneadh scrúdú sa tuarascáil ar oibriú na scéime fóirdheontas ag na boird sláinte agus ar ról na Roinne Sláinte agus Leanaí maidir le rialacháin a dhéanamh agus maoirseacht ar thabhairt isteach agus oibriú na scéime ar bhonn náisiúnta agus rinneadh breithniú ar an gcaidreamh idir na comhlachtaí poiblí sin agus an tOireachtas.

Sainithníodh mainneachtain sa tuarascáil chun soláthar airgid póca a lamháil le linn acmhainní duine scoth aosta a ríomh agus sainithníodh ríomh earráideach ar chúinsí teaghlaigh le linn na n-acmhainní sin a ríomh. De thoradh an imscrúdaithe a rinne mé rinneadh athruithe bunúsacha ar na Rialacháin, i gcomhréir leis an ábhar imní a bhí agam, agus íocadh riaráistí cuí sna cásanna a raibh baint acu leis an ábhar.

Le linn an imscrúdaithe tharraing mé aird ar éiginnteacht maidir le cáilitheacht daoine scothaosta chun cúram cónaitheach fadtéarma a fháil.

De réir an mhínithe ar sheirbhísí d'othair chónaithe, mar a fhoráiltear in Alt 51 den Acht Sláinte, 1970, ciallaíonn sé seirbhísí institiúideacha a sholáthraítear do dhaoine le linn dóibh a bheith á gcoimeád in ospidéal, i dteach



téarnaimh nó i dteaghais do dhaoine a bhfuil míchumas meabhrach nó coirp orthu nó i gcóiríocht atá foghabhálach le hospidéal, teach nó teaghais den sórt sin. Chomh maith le sealanna in ospidéal ghinearálta, airítear sa téarma seo cúram fad-achair do dhaoine scothaosta nó do dhaoine atá faoi mhíchumas. Tá tuairim ann, dá bhrí sin, go bhfuil aon duine scothaosta a bhfuil cúram den chineál a fhaightear i dteach altranaís fad-achair – lena ngabhann cúram, maoirseacht agus cúnamh altranaís de ghnáth, mar aon le gníomhaíochtaí laethúla ar nós beathú agus gléasadh, agus a bhféadfadh seirbhísí ar nós fisiteiripe nó teiripe ceirde a bheith ag gabháil leis – i dteideal an tseirbhís sin a fháil ón mbord sláinte iomchuí mar chuid de sheirbhísí d'othair chónaithe. Tar éis dom an t-ábhar a bhreithniú, ba é an tuairim a bhí agam ná go bhforáiltear leis an reachtaíocht iomchuí go bhfuil teideal ag gach duine sa Stát seirbhísí d'othair chónaithe a fháil, más gá, ón mbord sláinte iomchuí. I gcás ina bhfuil an t-othar clúdaithe le cárta liachta is ceart go mbeadh an tseirbhís saor in aisce. Ach, i gcomhthéacs cúraim den chineál a sholáthraítear i dteaghais altranaís is é an cleachtas ná an teideal chuig cárta liachta a tharraingt siar d'fhonn bailiú muirear a éascú.

Níl an Roinn Sláinte agus Leanaí ar aon intinn leis an tuairim go dtugann na hAchtanna Sláinte teideal, atá forfheidhmithe le dlí, chuig seirbhísí ospidéal d'othair chónaithe. Tá sé ráite ag an Roinn nach bhfuil an dlí soiléir i dtaobh ceart reachtuil a bheith ag daoine chun cúram de chineál teaghaise altranaís a fháil ó bhord sláinte. Deir sí freisin go ndéantar idirdhealú san Acht Sláinte, 1970, idir na téarmaí "cáilitheacht" agus "teideal" agus go ndéantar foráil leis an gcéad cheann, i gcomhthéacs an Achta Sláinte, maidir le daoine cáilithe do bhaint leas as seirbhísí. Ach, ó tharla nach dtugtar miniú san Acht Sláinte, ar an tslí inar ceart seirbhísí d'othair chónaithe a thabhairt, ná ar méid na seirbhísí sin atá le tabhairt, deir an Roinn go bhfuil méid na hoibleagáide dlíthiúla atá ar aon bhord sláinte maidir leis an ábhar seo doiléir.

Ó foilsíodh mo thuarascáil tá cúrsaí tar éis éirí níos casta fós mar gheall ar leathnú cáilitheachta iomláine cárta liachta chuig daoine a bhfuil gnáthchónaí orthu sa Stát agus nach bhfuil faoi bhun seachtó bliain d'aois. Is é a tharla dá bharr sin ná go bhfuil teideal ag níos mó ná 67,000 duine breise anois. I mí na Samhna 2001, d'fhoilsigh an Roinn *Ardchaighdeán agus Cothroime – Córás Sláinte Duitse*, is e sin le rá, an straitéis nua náisiúnta sláinte. Faoi Aidhm Náisiúnta na Rochtana Cothroime, déantar foráil leis an straitéis maidir le simpliú agus soiléiriú an teidil chuig cártaí liachta. Sa chomhthéacs sin, tugadh faoi deara sa straitéis mo chuid tuairimí maidir le cáilitheacht daoine scothaosta chuig cúram cónaitheach fad-achair agus daingníodh go dtabharfaí aird speisialta ar na tuairimí sin in athbhreithniú ginearálta a beartaíodh a dhéanamh ar reachtaíocht maidir le teideal. Foráiltear leis an straitéis go n-achtófar reachtaíocht nua chun forálacha soiléire reachtúla a sholáthar maidir le teideal den sórt seo agus go dtabharfaí Bille isteach sa bhliain 2002. I bhfianaise an líon mór daoine a labhair le m'Oifig faoin ábhar seo tá sé beartaithe agam é a bhreithniú arís nuair a fhoilseofar na tograí le haghaidh reachtaíochta.

## Tuarascáil faoi Phaisinéirí atá faoi Mhíchumas

I mí Lúnasa 2001 d'fhoilsigh mé tuarascáil faoi imscrúdú ar dhiúltú ar thaobh na gCoimisinéirí loncaim faoiseamh cánach a dheonú ar fheithiclí a bhí oiriúnaithe chun paisinéirí atá faoi mhíchumas a iompar. Tugadh sonraí sa tuarascáil i dtaobh faoisimh chánach a bhí ar fail faoi na Rialacháin um Thiománaithe faoi Mhíchumas agus Paisinéirí faoi Mhíchumas (Lamháitais Chánach), 1994, a dhiúltú do thriúr cúramóirí a bhí freagrach as iompar daoine dá dteaghlach a raibh míchumas cáilitheach orthu.

Ag éirí as an imscrúdú, rinne mé roinnt moltaí ar ghlac na Coimisinéirí loncaim leo go hiomlán:

- Mhol mé gur ceart do na Coimisinéirí loncaim a mheas, maidir le gach duine den triúr gearánach, gur daoine cáilithe iad i gcomhair na bhfaoiseamh cánach a bhí ar fáil, agus a ndearnadh iarratas orthu, faoi na Rialacháin.
- Ina theannta sin, mhol mé, d'fhonn dea-chleachtas riaracháin agus *"Cairt Cheart do Cháiníocóirí"* na gCoimisinéirí loncaim a léiriú, gur ceart athbhreithniú a dhéanamh ar na doiciméid a bhaineann leis an scéim chun níos mó



eolais a thabhairt faoin scéim agus go ndéanfaí, mar bheart práinneach, athbhreithniú agus leasú, más gá, ar nósanna imeachta agus ar dhoiciméid a úsáidtear le linn iarratais a phróiseáil agus le linn fógra a thabhairt d'iarratasóirí faoi thoradh a n-iarratas.

- Mhol mé freisin gur ceart do na Coimisinéirí Ioncaim athbhreithniú a dhéanamh ar chásanna eile inar diúltaíodh faoisimh a bhí ar fáil faoi na Rialacháin a thabhairt d'iarratasóirí ar fhorais a bhí comhchosúil leo sin a bhí infheidhme sna cásanna a ndearnadh imscrúdú ina leith.

A mhéid a bhaineann leis an moladh sin is déanaí atá luaite, d'iarr mé ar na Coimisinéirí Ioncaim tuairisc a thabhairt dom laistigh de shé mhí faoin dul chun cinn maidir leis an moladh a chur chun feidhme. Le linn athbhreithniú na gCoimisinéirí Ioncaim scrúdaíodh 10,500 comhad. As measc na gcomhad sin, roghnaíodh 103 chomhad chun imscrúdú breise a dhéanamh ina leith i gcás ina raibh na himthosca comhchosúil leis na himthosca a bhí ann sna cásanna a imscrúdaíodh.

Fuarthas amach go raibh 25 dhuine de na daoine a bhí i gceist marbh anois. De thoradh na poiblíochta a fuair an tuarascáil labhair duine de theaghlach duine amháin de na daoine sin leis na Coimisinéirí Ioncaim. Scrúdaigh na Coimisinéirí Ioncaim an t-éileamh agus tugadh fócaíocht iomlán. Thug na Coimisinéirí Ioncaim le fios freisin go scrúdófaí na 24 chás eile tuilleadh lena fháil amach an raibh aon slí ann ina bhféadfaí iad a athscrúdú ar bhealach tuisceanach chun go gcinntí teideal chuig na teidil chánach agus chun go bhfaigheadh teaghlaigh an duine faoi mhíchumas tairbhe ón scéim.

Scrúdaíodh na 78 gcás eile agus roinneadh in dhá earnáil iad. Ba é a bhí sa chéad earnáil ná na hiarratais sin a raibh dóthain eolais sa chomhad ina leith cheana féin chun na Coimisinéirí Ioncaim a shásamh go raibh na forais don iarratas comhchosúil leis na cásanna sin ab ábhar do mo Thuarascáil. Sainaithníodh 24 chás den sórt sin san iomlán. Ba é a bhí sna 54 chás a bhí fágtha ná cásanna ina raibh fíorbheagán eolais breise ar fáil, nó nach raibh eolas breise ar bith ar fáil ina leith, chun imthosca bunúsacha an cháis a shuíomh. Tugadh cuireadh do na daoine seo cás a dhéanamh i leith teidil ag féachaint don tuarascáil uaim.

Ina theannta sin, rinne na Coimisinéirí Ioncaim socruithe speisialta chun déileáil le haisíoc breosla a úsáideadh i bhfeithicilí cáilitheacha idir dáta an iarratais agus an dáta a deonaíodh an faoiseamh. Seachas a iarraidh go dtabharfaí admhálacha ar aird, mar a dhéantar de ghnáth, dúirt na Coimisinéirí Ioncaim go ndéanfaí na riaráistí a bhí dlite a chomhaontú go neamhfhoirmiúil ar bhonn mhíleáiste iarbhír na feithicle. A mhéid a bhain le díolúine ó cháin bhóthair, rinneadh socruithe leis an Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil maidir le haisíocaíochtaí iomchuí a dhéanamh.

As measc na gcásanna a athbhreithníodh, dúirt na Coimisinéirí Ioncaim nach raibh sé indéanta ráiteas cruinn a thabhairt ar na méideanna a bhí i gceist ach, de réir mheánmhéid reatha na n-éileamh do phaisinéirí faoi mhíchumas, dúirt siad gur tuairim is €590,000 (£464,663) a bhí i méid na n-aisíocaíochtaí iomlána a íocadh leis na hiarratasóirí a raibh freagra tugtha acu de thoradh an athbhreithnithe. Nuair a bheidh an próiseas athbhreithnithe críochnaithe go hiomlán measann na Coimisinéirí Ioncaim gur tuairim is €850,000 (£669,429) a bheidh sa mhéid a bheidh aisíochta maidir le haisíoc breosla agus aisíoc cánach bóthair.

## Cuairteanna ar an Oifig

Ceann de na gnéithe is sásúla d'obair na hOifige seo is ea an meas mór atá uirthi ar fud an Chomhphobail Eorpaigh agus lasmuigh de. Iarmhairt amháin den mheas sin is ea an líon iarrataí a fhaigheann an Oifig chun cúnamh a thabhairt d'Oifigí Ombudsman eile i ndáil le cleachtais oibre agus i ndáil le nithe a bhaineann le hoibriú na hoifige. Le linn na bliana 2001, ghníomhaigh an Oifig mar óstach do ghrúpaí ó Oifig Ombudsman na Gréige, a bunaíodh le

déanaí, agus d'ionadaithe ó Ombudsman Rialtais Áitiúil na hAlban, ó Oifig Ombudsman Tithíochta na hAlban agus ó Oifig Choimisinéir Parlaiminteach na hAlban. I rith na gcuartheanna sin thug an Oifig mionsonraí faoin tslí ina ndéanaimid scrúdú ar ghearáin, faoi nithe a bhaineann le hoibriú na hoifige, faoi nithe a bhaineann le bainistíocht acmhainní daonna, faoi chleachtais phearsanra agus faoinár gcóras eolais agus teicneolaíochta lena gcuirtear béim ar bhainistíocht cásanna. Chomh maith leis sin, bhuail mé le Leas-PhríomhAire Phoblacht na Slóvaice agus, ina theannta sin, reáchtáil an Oifig seimineár, a raibh téama comhchosúil ag gabháil leis, do ghrúpa mac léinn riaracháin phoiblí as an bPolainn a bhí ag caitheamh sealanna oibre le comhlachtaí poiblí in Éirinn.

### **Oifig na gCoimisinéirí Achomhairc**

Sa bhliain 2001, lorg an tAire Airgeadais aighneachtaí ó pháirtithe iomchuí maidir le reachtaíocht a bhí beartaithe chun bonn nua reachtúil a sholáthar don chomhlacht a bhfuil de chúram air éisteacht a thabhairt d'achomhairc ó cháiníocóirí i gcoinne cinntí na gCoimisinéirí loncaim ar chánacha agus ar dhleachtanna eadhon Oifig na gCoimisinéirí Achomhairc.

Samhlaíodh leis an reachtaíocht a bhí beartaithe go leathnófaí ról na gCoimisinéirí le go gcuirfí san áireamh ann achomhairc i gcoinne gníomhartha nó cinntí riaracháin de chuid na gCoimisinéirí loncaim. Scríobh mé chuig an Aire á rá gur ceart, i gcás ina bhfuil sé ar intinn ról na gCoimisinéirí loncaim a leathnú le go mbeidh san áireamh ann gníomhartha nó cinntí riaracháin na gCoimisinéirí loncaim, foráil a dhéanamh sa reachtaíocht bheartaithe lena gceadófar don Ombudsman scrúdú/imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin a bhaineann le cinntí den sórt sin. Dúirt mé go bhfuil cumhachtaí substaintiúla reachtúla ag m'Oifig cheana féin chun a chumasú di an ról sin a chomhlíonadh.

### **An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh – Treoir maidir le Láimhseáil Gearán**

I gcomhair le mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 1997 d'fhoilsigh mé treoir maidir le córais inmheánacha gearán. Chuir m'Oifig in iúl do chomhlachtaí poiblí conas córais den sórt sin a chur ar bun agus is ábhar dóchais dom an líon comhlachtaí poiblí a aithníonn go bhfuil láimhseáil éifeachtach gearán ina cuid riachtanach de sholáthar seirbhíse ardchaighdeán dá gcliaint.

D'fhoilsigh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh treoir dá foireann le déanaí maidir le láimhseáil gearán agus aithnítear inti na tairbhí a ghabhann le dea-láimhseáil gearán agus moltar inti cur chuige dearfach le linn déileáil le gearáin. Tuigim go bhfuiltear chun cur le foilsiú na teorach trí chlár oiliúna a eagrú don fhoireann agus ba mhaith liom an Roinn a mholadh as treoir a ullmhú atá, le fírinne, ina múnla le haghaidh dea-chleachtais a bhféadfadh comhlachtaí poiblí eile déanamh dá réir.

**D'fhoilsigh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh treoir dá foireann le déanaí maidir le láimhseáil gearán agus aithnítear inti na tairbhí a ghabhann le dea-láimhseáil gearán agus moltar inti cur chuige dearfach le linn déileáil le gearáin.**



# Caibidil 6

# Staitisticí

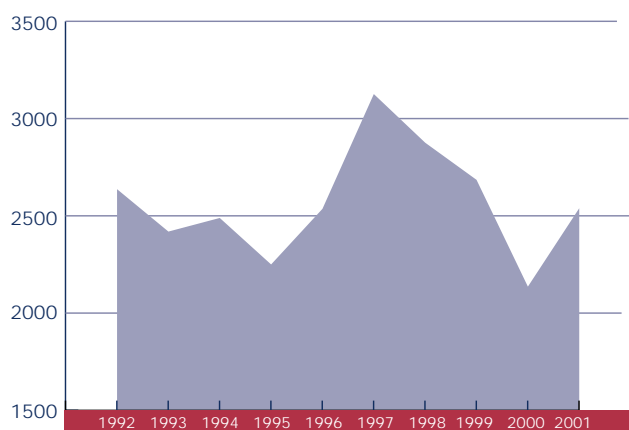
## 1. Forléargas ar ghearáin 2001

Gearáin	Líon
A fuarthas sa bhliain 2001	3451
A bhí lasmuigh den dlínse	912
A bhí laistigh den dlínse	2539
A tugadh ar aghaidh ón mbliain 2000	1060
Iomlán idir lámha don bhliain 2001	3599
<b>A críochnaíodh sa bhliain 2001</b>	<b>2085</b>
A tugadh ar aghaidh go dtí an bhliain 2002	1514
Fiafraithe	15459



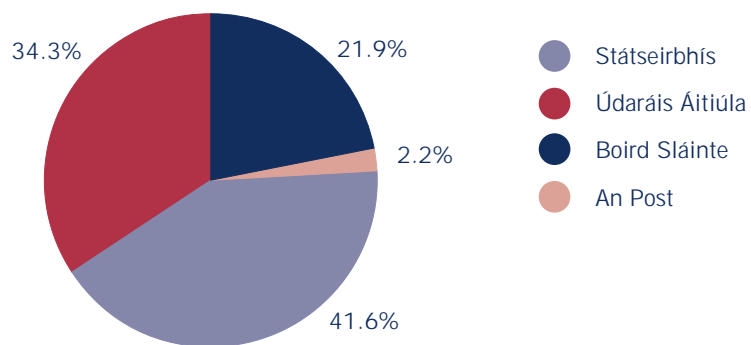
## 2. 10 Treocht na Bliana maidir le Gearáin Bhailí a Fuarthas

1992	2637
1993	2419
1994	2489
1995	2250
1996	2536
1997	3126
1998	2876
1999	2685
2000	2136
2001	2539



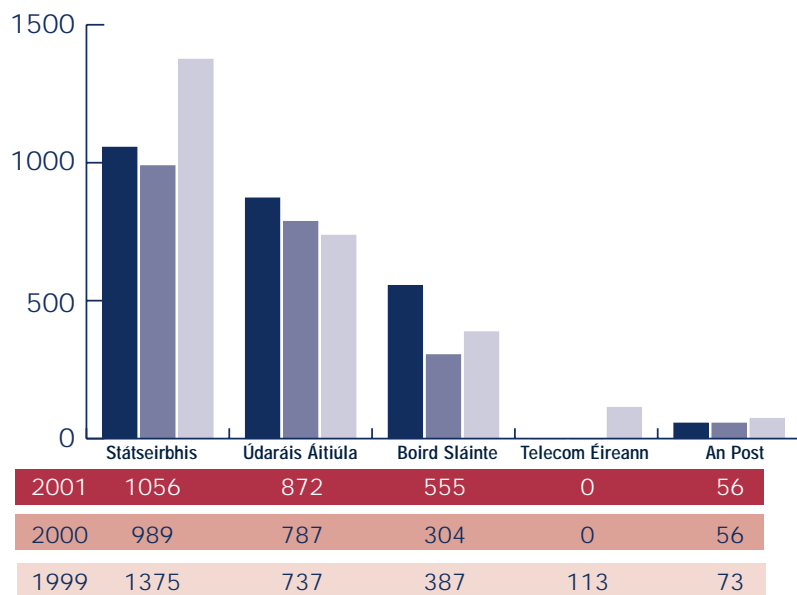
### 3. Anailís ar Ghearáin Bhailí a Fuarthas sa bhliain 2001

Státseirbhís	1056
Údaráis Áitiúla	872
Boird Sláinte	555
An Post	56
Iomlán	2539



#### 4. Comparáid Trí Bliana - Gearáin Bhailí a Fuarthas

Iomlán 2001: 2,539 Iomlán 2000: 2,136 Iomlán 1999: 2,685



\* Bhí Telecom Éireann lasmuigh de mo dhlínse le héifeacht ó 15 Iúil 1999.

#### 5. Státseirbhís – Gearáin Bhailí a Fuarthas sa bhliain 2001

	Tugadh ar aghaidh ón mbliain 2000	Fuarthas sa bhliain 2001	Idir lámha don bhliain 2001
Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh	162	477	639
Talmhaíocht, Bia agus Forbairt Tuaithe	167	202	369
Oideachas agus Eolaíocht	45	112	157
Coimisinéirí Ioncaim	51	102	153
Comhshaol agus Rialtas Áitiúil	11	35	46
Sláinte agus Leanaí	7	14	21
Clárlann na Talún	1	13	14
Muir agus Acmhainní Nádúrtha	7	22	29
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú an Dlí	6	19	25
Fiontair, Trádáil agus Fostaíocht	1	8	9
Oifig na nOibreacha Poiblí	9	6	15
Eile	22	46	68
Iomlán	489	1056	1545

## 6. Údaráis Áitiúla - Gearáin Bhailí a Fuarthas sa bhliain 2001

	Tugadh ar aghaidh ón mbliain 2000	Fuarthas sa bhliain 2001	Idir lámha don bhliain 2001
Ceatharlach	2	12	14
An Cabhán	2	13	15
An Clár	12	26	38
Bardas Chorcaí*	25	44	69
Contae Chorcaí*	23	42	65
Dún na nGall	21	26	47
Bardas Bhaile Átha Cliath	40	87	127
Dún Laoghaire – Ráth an Dúin	29	36	65
Fine Gall*	12	30	42
Bardas na Gaillimhe*	11	31	42
Contae na Gaillimhe*	15	29	44
Ciarraí*	13	60	73
Cill Dara	13	25	38
Cill Chainnigh	10	19	29
Laois*	11	30	41
Liatroim	2	6	8
Bardas Luimnigh*	17	19	36
Contae Luimnigh*	9	18	27
An Longfort*	6	16	22
Lú	4	20	24
Maigh Eo*	28	49	77
An Mhí	22	31	53
Muineachán	1	0	1
Uíbh Fhailí	9	11	20
Ros Comáin*	13	11	24
Sligeach	7	11	18
Baile Átha Cliath Theas	15	39	54
Tiobraid Árann (An Trian Thuaidh)	8	18	26
Tiobraid Árann (An Trian Theas)	8	13	21
Bardas Phort Láirge*	0	8	8
Contae Phort Láirge*	6	12	18
An Iarmhí	6	14	20
Loch Garman	21	29	50
Cill Mhantáin	19	37	56
IOMLÁN	440	872	1312

Tá gearáin a fuarthas i gcoinne Bardas Buirge, Comhairlí Ceantar Uirbeach agus Coimisinéirí Baile san áireamh sna figiúirí Contae, Tá athraithe deánta i nainmneacha cuid de na núdarais áitiúil agus deánfar na haithraithe sin a léiriú i dTuarascáil na bliana seo chugainn.

\*Tugadh cuairteanna miosúla IES nó cuairteanna aon-lá don chontae seo le linn 2001 agus d'fhéadfadh gur chuir sé seo le líon na ngearán a fritheadh.



## 7. Boird Sláinte – Gearáin Bhailí a Fuarthas sa bhliain 2001

	Tugadh ar aghaidh ón mbliain 2000	Fuarthas sa bhliain 2001	Idir lámha don bhliain 2001
Lár Tíre	5	45	50
Meán-Iarthar	5	63	68
Oirthuaisceart	7	28	35
Iarthuaisceart	8	23	31
Oirdheisceart	9	58	67
Deisceart	16	83	99
Iarthar	31	62	93
Limistéar an Tuaiscirt	12	71	83
Limistéar an Chósta Thoir	12	50	62
Limistéar an Iardheiscirt	14	70	84
Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir	1	2	3
Iomlán	120	555	675



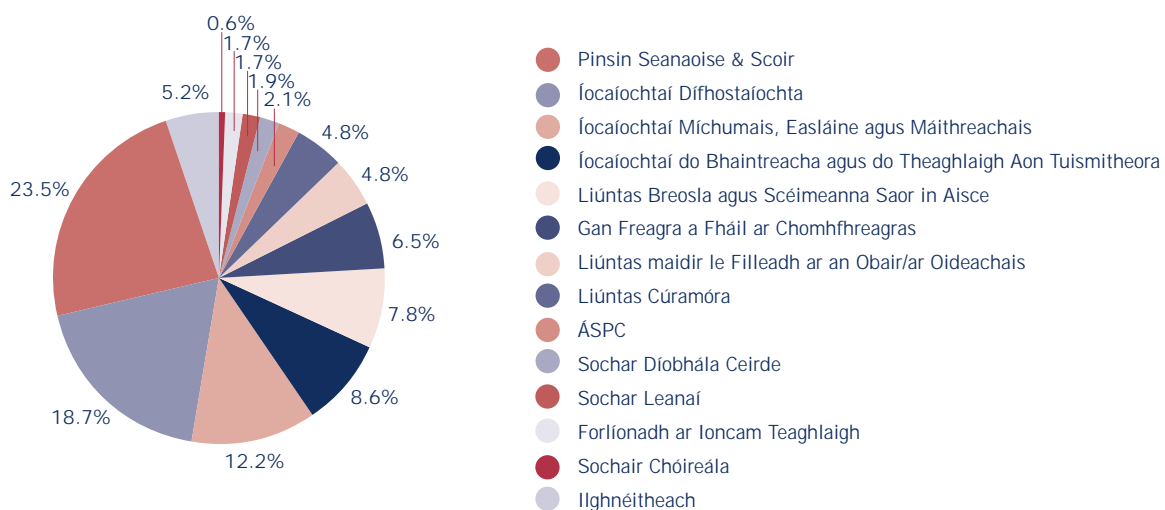
## 8. An Post - Gearáin Bhailí a Fuarthas sa bhliain 2001

	Tugadh ar aghaidh ón mbliain 2000	Fuarthas sa bhliain 2001	Idir lámha don bhliain 2001
An Post	10	56	66
Iomlán	10	56	66

## 9. An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh

### Miondealú de réir Phríomhearnálacha na nGearán a Fuarthas sa bhliain 2001

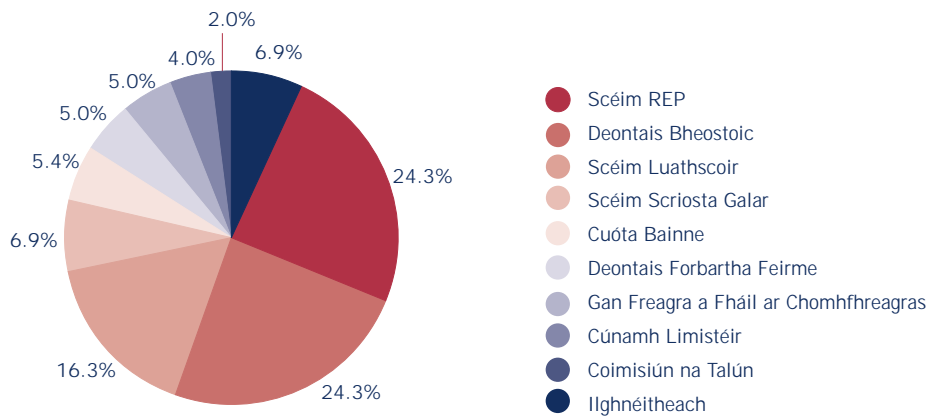
Pinsin Seanaoise & Scoir	112
Íocaíochtaí Dífhostaíochta	89
Íocaíochtaí Míchumais, Easláine agus Máithreachais	58
Íocaíochtaí do Bhaintreacha agus do Theaghlaigh Aon Tuismitheora	41
Liúntas Breosla agus Scéimeanna Saor in Aisce	37
Gan Freagra a Fháil ar Chomhfhreagras	31
Liúntas maidir le Filleadh ar an Obair/ar Oideachais	23
Liúntas Cúramóra	23
ÁSPC	10
Sochar Díobhála Ceirde	9
Sochar Leanaí	8
Forlíonadh ar Ioncam Teaghlaigh	8
Sochair Chóireála	3
Ilgheitheach	25
Iomlán	477



## 10. An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Forbartha Tuaithe

### Miondealú de réir Phríomhearnálacha na nGearán a Fuarthas sa bhliain 2001

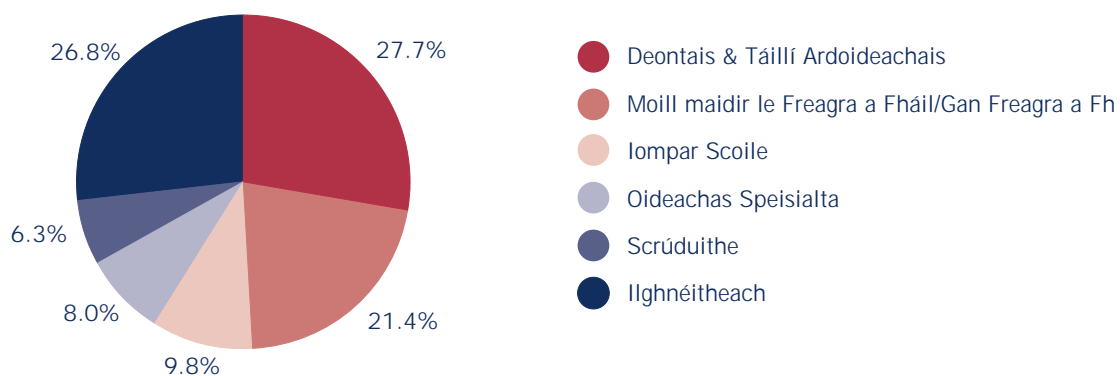
Scéim REP	49
Deontais Bheostoic	49
Scéim Luathscoir	33
Scéim Scriosta Galar	14
Cuóta Baine	11
Deontais Forbartha Feirme	10
Gan Freagra a Fáil ar Chomhfhreagras	10
Cúnamh Limistéir	8
Coimisiún na Talún	4
Ilgheitheach	14
Iomlán	202



## 11. An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

### Miondealú de réir Phríomhearnálacha na nGearán a Fuarthas sa bhliain 2001

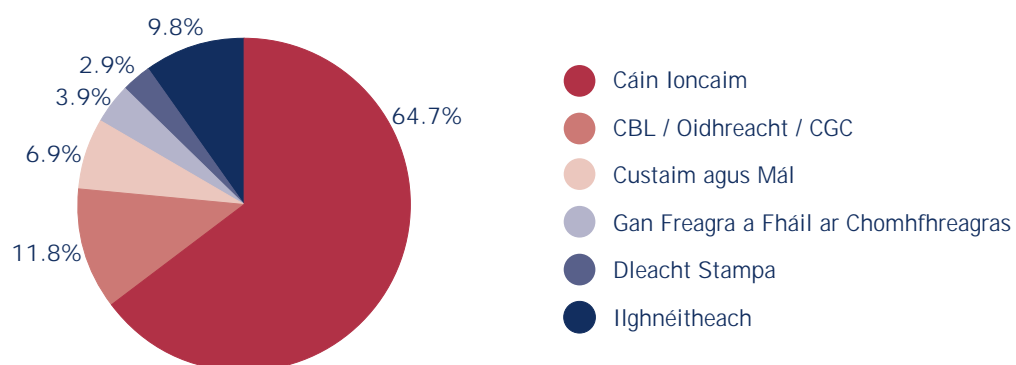
Deontais & Táillí Ardoideachais	31
Moill maidir le Freagra a Fháil/Gan Freagra a Fháil	24
Iompar Scoile	11
Oideachas Speisialta	9
Scrúduithe	7
Ilghnéitheach	30
<b>Iomlán</b>	<b>112</b>



## 12. Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim

### Miondealú de réir Phríomhearnálacha na nGearán a Fuarthas sa bhliain 2001

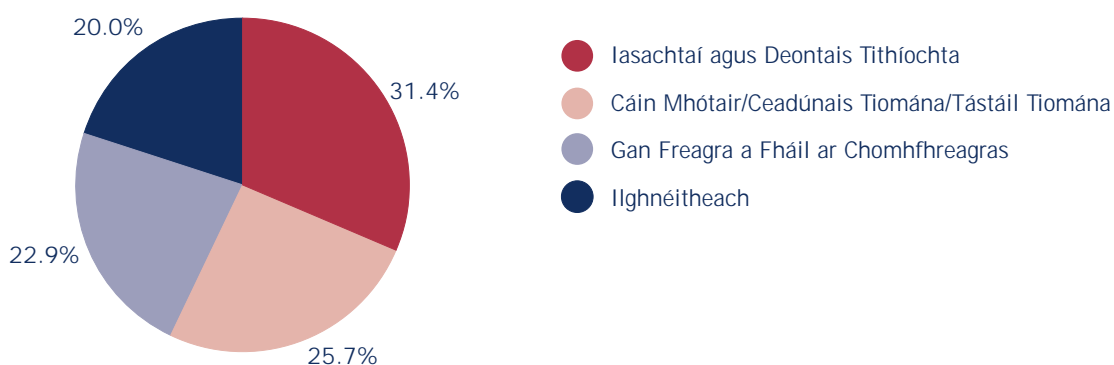
Cáin Ioncaim	66
CBL / Oidhreacht / CGC	12
Custaim agus Mál	7
Gan Freagra a Fháil ar Chomhfhreagras	4
Dleacht Stampa	3
Ilghnéitheach	10
<b>Iomlán</b>	<b>102</b>



### 13. An Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil

#### Miondealú de réir Phríomhearnálacha na nGearán a Fuarthas sa bhliain 2001

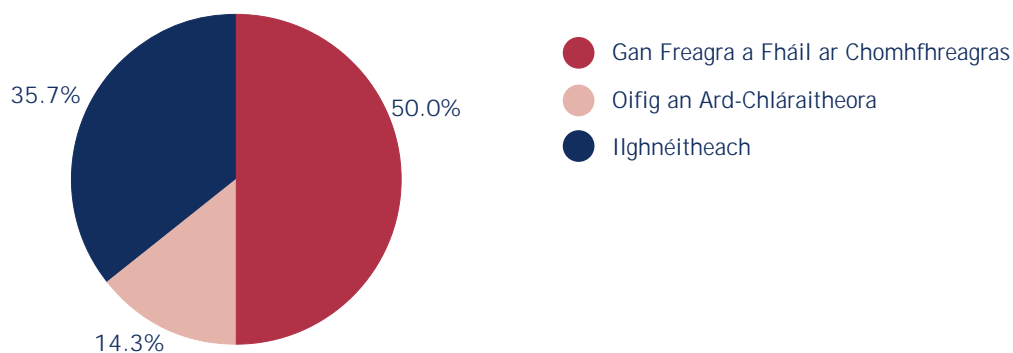
Iasachtaí agus Deontais Tithíochta	11
Cáin Mhótair/Ceadúnais Tiomána/Tástáil Tiomána	9
Gan Freagra a Fháil ar Chomhfhreagras	8
Ighnéitheach	7
Iomlán	35



### 14. An Roinn Sláinte agus Leanaí

#### Miondealú de réir Phríomhearnálacha na nGearán a Fuarthas sa bhliain 2001

Gan Freagra a Fháil ar Chomhfhreagras	7
Oifig an Ard-Chláraitheora	2
Ighnéitheach	5
Iomlán	14



## 15. Údaráis Áitiúla

### Miondealú de réir Phríomhearnálacha na nGearán a Fuarthas sa bhliain 2001

Tithíocht			364
	Leithroinntí & Aistrithe	192	
	Iasachtaí & Deontais	68	
	Deisiúcháin	58	
	Díolacháin	23	
	Cíosanna	23	
Pleanáil			217
	Forfheidhmiú	142	
	Riarachán	75	
Bóithre agus Trácht			96
Moill – Gan Freagra a Thabhairt			75
Diúscairt Iarmhair			24
Soláthar Uisce			18
Séarachas agus Draenáil			14
Muirir ar Sheirbhísí			11
Cáin Mhótair & Ceadúnais Tiomána			11
Rátaí			5
Talamh/cearta a fháil			5
Rochtain ar Eolas ar an Timpeallacht			5
Páirceanna/Spás Oscailte			5
Ilghnéitheach			22
Iomlán			872

## 16. Boird Sláinte

### Miondealú de réir Phríomhearnálacha na nGearán a Fuarthas sa bhliain 2001

Liúntas Leasa Forlíontach			86
	Íocaíocht i leith Riachtanas Eisceachtúil	27	
	Liúntais Chíosa agus Mhorgáiste	26	
	Filleadh ar Scoil		
	– Liúntas Éadaí/Coisbhirt	13	
	Ilghnéitheach	20	
Seirbhísí Sláinte (Ginearálta)			40
	Cárta Liachta	35	
	Drugaí, Cógais agus Fearais	5	
Seirbhísí Ospidéal			241
	Tithe Altranais/Fad-Achar	213	
	Ilghnéitheach	28	
Moill / Gan Freagra a Thabhairt			51
Muirir Ospidéal			22
Íocaíochtaí in Airgead Tirim			
(ar leith ó Liúntas Leasa Shóisialaigh)			20
Seirbhís a sholáthar			20
Seirbhís Déidliachta			15
Seirbhísí do Dhaoine Scothaosta			
– Cúnamh Tithíochta			15
Seirbhísí Cúraim Leanaí / Oibre Sóisialta			5
Ilghnéitheach			40
Iomlán			555



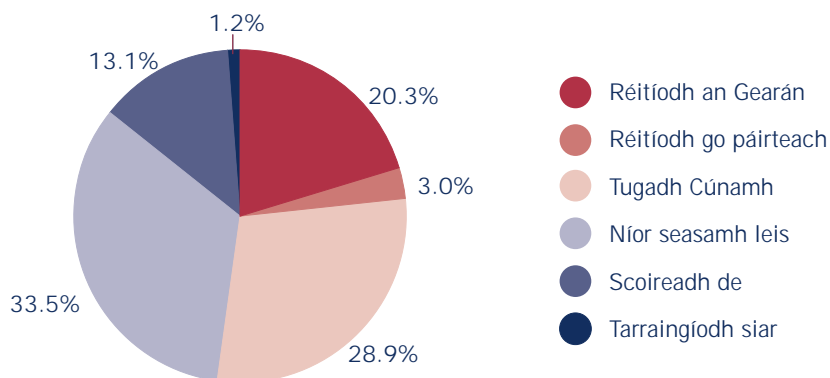
## 17. Gearáin Bhailí a Fuarthas de réir Contae in 2001

Ceatharlach	28
An Cabhán	36
An Clár	69
Corcaigh	268
Dún na nGall	59
Baile Átha Cliath	583
Gaillimh	168
Ciarraí	185
Cill Dara	60
Cill Chainnigh	52
Laois	71
Liatroim	21
Luimneach	118
An Longfort	52
Lú	46
Maigh Eo	144
An Mhí	73
Muineachán	11
Uíbh Fhailí	31
Ros Comáin	43
Sligeach	32
Tiobraid Árann	94
Port Láirge	76
An Iarmhí	48
Loch Garman	61
Cill Mhantáin	77
Lasmuigh den Phoblacht	33
IOMLÁN	2539



## 18. Anailís ar Ghearáin a Críochnaíodh in 2001

Réitíodh an Gearán	424
Réitíodh go páirteach	62
Tugadh Cúnamh	602
Níor seasamh leis	698
Scoireadh de	273
Tarraingíodh siar	26
Iomlán	2085



## 19. Státseirbhís – Gearáin a Críochnaíodh sa bhliain 2001

	Réitíodh	Réitíodh go páirteach	Tugadh cúnamh	Éiríodh as	Tarraingíodh siar	Níor seasadh leo	Líon iomlán a críochnaíodh
Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh	44	1	159	51	7	171	433
Talmhaíocht, Bia agus Forbairt Tuaithe	29	4	19	18	1	135	206
Oideachas agus Eolaíocht	34	5	16	12	0	23	90
Coimisinéirí Ioncaim	27	1	29	12	2	25	96
Comhshaol agus Rialtas Áitiúil	12	0	4	5	1	7	29
Sláinte agus Leanaí	3	0	8	1	0	1	13
Cláríann na Talún	4	0	4	2	0	1	11
Muir agus Acmhainní Nádurtha	1	0	9	2	1	3	16
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú an Dlí	2	0	9	2	0	4	17
Fiontair, Trádáil agus Fostaíocht	2	0	2	1	0	1	6
Oifig na nOibreacha Poiblí	0	0	4	1	0	4	9
Eile	7	0	24	5	0	8	44
Total	165	11	287	112	12	383	970

## 20. Údaráis Áitiúla - Gearáin a Críochnaíodh sa bhliain 2001

	Réitíodh	Réitíodh go páirteach	Tugadh cúnamh	Éiríodh as	Tarraingíodh siar	Níor seasadh leo	Líon iomlán a críochnaíodh
Ceatharlach	4	0	0	1	0	2	7
An Cabhán	2	0	1	0	0	3	6
An Clár	3	2	9	2	0	8	24
Bardas Chorcaí	6	1	9	5	1	18	40
Contae Chorcaí	4	3	11	4	0	9	31
Dún na nGall	5	2	8	5	1	6	27
Bardas Bhaile Átha Cliath	28	2	19	14	0	24	87
Dún Laoghaire – Ráth an Dúin	13	1	5	8	0	12	39
Fine Gall	9	0	3	4	0	6	22
Bardas na Gaillimhe	8	2	4	2	0	3	19
Contae na Gaillimhe	4	1	8	2	0	4	19
Ciarraí	12	0	6	6	0	11	35
Cill Dara	7	0	3	3	0	2	15
Cill Chainnigh	3	3	5	4	0	6	21
Laois	6	3	12	3	0	4	28
Liatroim	1	0	1	1	0	1	4
Bardas Luimnigh	6	1	7	0	0	10	24
Contae Luimnigh	3	1	3	3	1	3	14
An Longfort	4	0	1	0	0	3	8
Lú	5	0	1	5	0	2	13
Maigh Eo	8	4	7	4	0	13	36
An Mhí	10	1	12	6	0	7	36
Muineachán	0	0	0	0	0	0	0
Uíbh Fhailí	3	3	2	1	0	2	11
Ros Comáin	1	1	3	2	0	3	10
Sligeach	2	1	3	2	0	0	8
Baile Átha Cliath Theas	8	2	7	8	1	9	35
Tiobraid Árann (An Trian Thuaidh)	1	2	3	1	1	5	13
Tiobraid Árann (An Trian Theas)	1	2	6	1	0	5	15
Bardas Phort Láirge	2	0	1	0	0	2	5
Contae Phort Láirge	3	0	5	2	0	0	10
An Iarmhí	7	0	1	0	0	2	10
Loch Garman	6	0	11	5	1	3	26
Cill Mhantáin	11	1	10	2	0	10	34
IOMLÁN	196	39	187	106	6	198	732

Tá gearáin a fuarthas i gcoinne Bardas Buirge, Comhairlí Ceantar Uirbeach agus Coimisinéirí Baile san áireamh sna figiúirí Contae.

## 21. Boird Sláinte – Gearáin a Críochnaíodh sa bhliain 2001

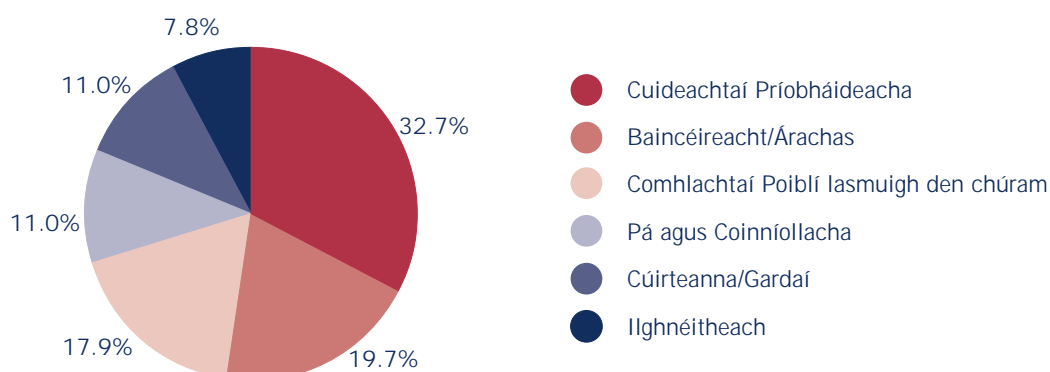
	Réitíodh	Réitíodh go páirteach	Tugadh cúnamh	Éiríodh as	Tarraingíodh siar	Níor seasadh leo	Líon iomlán a críochnaíodh
Oirthear	0	0	1	0	0	3	4
Lár Tíre	2	1	9	4	1	12	29
Meán-larthar	6	1	4	7	0	3	21
Oirthuaisceart	4	1	9	3	0	3	20
Iarthuaisceart	2	0	6	3	0	7	18
Oirdheisceart	3	0	8	4	1	8	24
Deisceart	10	1	18	12	1	6	48
Iarthar	10	5	11	5	0	10	41
Limistéar an Tuaiscirt	3	0	16	7	1	15	42
Limistéar an Chósta Thoir	3	0	17	1	2	12	35
Limistéar an Iardheiscirt	4	1	14	6	2	19	46
Údarás Sláinte							
Réigiúnach an Oirthir	0	0	0	0	0	1	1
Iomlán	47	10	113	52	8	99	329

## 22. Telecom Éireann/An Post – Gearáin a críochnaíodh sa bhliain 2001

	Réitíodh	Réitíodh go páirteach	Tugadh cúnamh	Éiríodh as	Tarraingíodh siar	Níor seasadh leo	Líon iomlán a críochnaíodh
Telecom Éireann	0	1	0	0	0	0	1
An Post	16	1	15	3	0	18	53
Iomlán	16	2	15	3	0	18	54

## 23. Anailís ar Ghearáin Neamhbhailí a Fuarthas sa bhliain 2001

Cuideachtaí Príobháideacha	298
Baincéireacht/Árachas	180
Comhlachtaí Poiblí Iasmuigh den chúram	163
Pá agus Coinníollacha	100
Cúirteanna/Gardaí	100
Ilghnéitheach	71
Iomlán	912





Foireann, Innéacs, Foilseacháin

# Foireann

## Stiúrthóir Ginearálta

Pat Whelan

## Imscrúdaitheoirí Sinsearacha

Maureen Behan

Michael Brophy

Tom Morgan

David Waddell

## Imscrúdaitheoirí

Geraldine Fitzpatrick

Patsy Fitzsimons

Edel Higgins

Brian McKevitt

Matt Merrigan

Willy O'Doherty

Paddy O'Dwyer

Anne O'Reilly

Donal O'Sullivan

Bernard Rooney

David Ryan

## Foireann Taca

Roseanne Browne

Joseph Byrne

Elizabeth Culhane

Robert Cullen-Jones

Marion Dillon

Phyllis Flynn

Anne Harwood

Jim Hayes

Iris Kilby

Paul Mallen

Fiona McCarney

Mary McGowan

Barry Meskill

Jacqueline Moore

Brian Murphy

Elaine Nolan

Deborah Smyth

Jean Sullivan

## An tAonad Seirbhísí Corparáideacha

Brendan O'Neill - Ceann Seirbhísí Corparáideacha

Mairead Collins

Finbar Hanratty

Bernie Kelly

Fiona McCarney

Sheila McCarthy

Geraldine McCormack

Edmund McDaid

Brian McKeon

Marian Mullen

Audrey O'Reilly

Mary Pepper

## Aonad Teicneolaíocht an Eolais

Eoghan Halpin - Imscrúdaitheoir

John Doyle

Derek Finnegan



# Innéacs

## An Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil

Morgaistí údaraí áitiúil

10

Pleanáil agus Forbairt

8

## An Roinn Gnothaí, Soisialacha, Pobail agus Teaghlaigh

Scéim Cúitimh

16

Pinsin Seanaoise Rannáfoaigh

23

Sochar Banchéile Tréigthe

22

Sochar Míchumais

23

Treoir Maidir Le Láimhseáil Gearán

40

## An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

Cúiteamh íocaithe

17

Scéim cúitimh

16

Iompar Scoile

25

Rialacha Aoisliúntais

25

## An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Forbartha Tuaithe

Sceim Chosanta na Timpeallachta Tuaithe

22

## Bord Sláinte an Deiscirt

Ospidéal Ginearálta Thrá Lí - cúram othair

11

## Bord Sláinte an Iarthar

Ospidéal Réigiúnach Pháirc Merlin - cúram othair

27

## Bord Sláinte Limistéir an Tuaiscirt

Ospidéal Beaumont - cúram othair

28

## Comhairle Contae Cheatharlach

Tithíocht Díolacháin

18

## Comhairle Contae Laoise

Creimeadh abhann

31

## Comhairle Contae Lú

Scéim Deontais do dhaoine Míchumasaithe

28

## Comhairle Contae Luimnigh

Muirear Bruscar

10

## Comhairle Contae na Gaillimhe

Comfhreagarais a fhreagairt

9

## Dúchas

Scéim Chosanta na Timpeallachta Tuaithe

22

## Ombudsman

Plean Gnó 2000 - 2001

34

Lógó nua

36

Fograí a eisíodh faoi alt 7 den Act Ombudsman, 1980

36

Foirdeontaíais Tithe Altranais - Tuairascáil an Ombudsman

37

Oifig na gCoimisinéirí Acomhairc

40

Tuairascáil faoi Phaisinéirí atá faoi Mhíchumas

38

Foilsíúcháin

60

Sásamh - Botún a dhéannamh agus rudaí a cheartú

14

Caidreamh le húdaráis áitúla

37

Statisticí

41

Foireann

58

Cuairteanna ar an Oifig

39

## Ombudsman New South Wales

Tuairascáil Bhliantúil 2000 - 2001

15

## Na Coimisinéirí Ioncaim

Cáin Fháltas Caipitiúil

26

Chreidhmeas Cánach Curamóra Baile

26

Tuairascáil Faoi Phaisinéirí atá faoi Mhíchumas

38

# Foilsiúcháin Oifig an Ombudsman

## Tuarascálacha Bliantúla

Tá Tuarascálacha Bliantúla foilsithe ag an ombudsman ó 1984 i leith.

## Tuarascálacha faoi Imscrúduithe

*Investigation Report on the non-payment of arrears of contributory pensions. (Márta 1997)*

*Investigation Report on the provision of school transport for a child with disabilities. (Feabhra 1998)*

*Lost Pension Arrears* - a review of complaints regarding unpaid arrears of contributory pension where the claim is made late (Meitheamh 1999).

*Local Authority Housing Loans* - an investigation into the level of unrefunded overpayments on borrowers loan accounts (Iúil 2000).

*Nursing Home Subventions* - an investigation into the payment of nursing home subventions by health boards (Eanáir 2001).

*Passengers with Disabilities* - an investigation about the refusal of the Revenue Commissioners to grant tax relief for cars adapted or constructed for use by passengers with disabilities (Lúnasa 2001).

## Faisnéis

*An feidir leis an Ombudsman cabhrú leat?* - bileoigín faisnéise ar gnó an Ombudsman.

*Oifig an Ombudsman* - Lámhleabhar faisnéise foilsithe de réir na gceanglas leagtha amach in Alt 15 den Act um Shaoráil Faisnéise, 1997.

*Oifig an Ombudsman* - Rialacháin agus Nósanna Imeachta Inmheánacha foilsithe de réin na gceanglas leagtha amach in Act 16 Alt um Shaoráil Faisnéise, 1997.

## Notaí Treoir

*Comhlachtaí Poiblí agus an Saoránach* - Treoir an Ombudsman maidir le Caighdeáin an tSárchleachtais do Sheirbhísigh Phoiblí.

*Gearáin a Réiteach* - Treoir an Ombudsman maidir le Córais Ghearán Inmheánacha.

*Sásamh* - Botún a dhéanamh agus rudaí a cheartú.

