Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

Oifig an Ombudsman

ÁBHAR

BROLLACH		3
CAIBIDIL 1	RÉAMHRÁ	4
CAIBIDIL 2	AN OMBUDSMAN AGUS DAOINE AOSTA	6
CAIBIDIL 3	CÁSANNA ROGHNAITHE	12
CAIBIDIL 4	AN BHLIAIN FAOI ATHBHREITHNIÚ	24
CAIBIDIL 5	STAITISTICÍ	36
AN FHOIREANN		52
INNÉACS		53

BROLLACH

Déanaim leis seo mo dhara Thuarascáil Bhliantúil a chur faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Is é seo an 21ú Tuarascáil Bhliantúil atá curtha faoi bhráid an Oireachtais i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh í i 1984.

Emily Ní Raghallaigh
Ombudsman

Iúil 2005

Oifig an Ombudsman

RÉAMHRÁ

1

RÉAMHRÁ

Ba í 2004 an chéad bhliain iomlán agam in oifig agus tháinig sí le comóradh 20 bliain bhunú Oifig an Ombudsman. Ag comhdháil speisialta don chomóradh i nDeireadh Fómhair labhair roinnt cainteoirí aitheanta agus toscairí faoin dul chun cinn mór atá déanta ag an Oifig ó 1984 go dtí an lá atá inniu ann, ag tabhairt anailíse ar an dtionchar dearfach a bhí aici ar an riarachán tríd is tríd agus ar na céadta daoine a d'iarr cabhair uirthi.

Is é an phríomhfheidhm atá ag m'Oifig ná cosaint a thabhairt don duine ó ghníomhartha míchothroma an Stáit, gníomhartha nach bhfuil cóir ná ceart. Tá an tábhacht chéanna leis an ról atá aici ó thaobh cabhrú le comhlachtaí poiblí feabhas a chur ar na seirbhísí a chuireann siad ar fáil don phobal trí bhotúin riaracháin agus cleachtais mhíchothroma a thabhairt faoina n-aird agus tríd iad a threorú chun a gcuid gnó a dhéanamh leis an bpobal ar bhealach níos fearr. Ar an mbealach sin, ní hamháin go gcuidítear leis an duine é féin ach cuidítear leis an bpobal i gcoitinne agus baintear amach cleachtais riaracháin ar chaighdeán níos fearr.

Sonraíonn Tuarascálacha Bliantúla na hOifige na bealaí éagsúla a raibh tionchar aici ar shaolta ghnáthdhaoine. Cuirim i gcás baintreacha a bhí ar thóir liúntais bhunúsacha, daoine le míchumas a bhí ag iarraidh deontas a fháil chun an caighdeán saoil sa bhaile a fheabhsú, teaghlaigh a bhí faoi bhrón agus a bhí ar thóir freagraí ó ospidéil i ndáil leis an gcúram a fuair a ndaoine muinteartha, feirmeoirí ag iarraidh freagraí faoin gcúis a bhí le deontas nó sochair áirithe a chailleadh, daoine aosta ar thóir cúraim inacmhainne, tiománaithe cairr ag ceistiú táillí clampála, cáiníocóirí ag iarraidh sásaimh mar gheall ar ró-íocaíocht, seirbhísigh phoiblí a bhí ar scor ag iarraidh cearta pinsean a bhí caillte acu a fháil ar ais, tuismitheoirí ag ceistiú an laghad cúram ortadóntach a bhí ann dá leanaí agus bhí na céadta samplaí eile againn áit nár chaith an Stát go ceart leis na ndaoine ar a bhfreastalaíonn sé.

Ar ndóigh táimid go léir ar an eolas faoi chonspóid leanúnach na dtithe altranais agus an toradh millteach a bhí ar gníomhartha áirithe míriaracháin, ar leibhéal náisiúnta. Sa chás sin toisc gur teipeadh leis na blianta aitheantas a thabhairt go raibh sé mídhleathach rialacháin a chur i bhfeidhm chun táille a ghearradh ar othair phoiblí as cúram tí altranais tá costas uafásach anois ar an Státchiste agus i ndáiríre, ar an gcáiníocóir.

Tá ról na h-Oifige seo sa scéal sin ar eolas ag cách. Tá sé cruthaithe anois go bhfuil an anailís a rinne an Oifig ar an gceist ó cheann ceann na 1990'aidí ar fad ceart, rud a léiríonn ní hamháin an tábhacht agus an bhailíocht a bhaineann le hinstitiúid an Ombudsman, ach rud freisin a spreagann ceisteanna faoi conas a fhéadfaí tuilleadh tacaíochta a thabhairt don Oifig agus a spreagfaí chuntasacht riaracháin níos fearr fós. I 1996 mol an Grúpa Athbhreithnithe Bunreachta go neamhbhalbh go mba chóir airteagal nua a chur isteach sa Bhunreacht "ag deimhniú bunú oifige an Ombudsman, ag déanamh forála do chleachtas neamhspleách imscrúdaithe agus feidhmeanna eile na hoifige i ndáil le gníomhartha riaracháin de réir mar a chinntear leis an dlí, agus forálacha eile a dhéanamh cosúil leo siúd a bhaineann leis an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste agus ag teacht le hAcht 1980 (Ombudsman) mar atá leasaithe."

Ar an mbealach céanna a dhéanann an tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste monatóireacht ar chuntasacht airgeadais, de réir na tuarascála, déanann an Ombudsman monatóireacht ar chuntasacht riaracháin. Ba chóir mar sin an tábhacht bhunreachtúil céanna a thabhairt do chuntasacht riaracháin agus a thugtar do chuntasacht airgeadais.

Déanann go leor daonlathas ar fud Iarthar na hEorpa foráil d'Ombudsman ina gcuid bunreachtaí. Cuireann sé iontas mór orm freisin go bhfuil líon mór daonlathas atá ag teacht chun cinn in Lár agus in Oirthear na hEorpa freisin den tuairm gur tomhais ar a ndaonlathas atá ag fás é oifig Ombusdman a chruthú tríd an mBunreacht agus, go minic, ag teacht le reachtaíocht um shaoráil faisnéise a thabhairt isteach.

Thug an Grúpa Athbhreithnithe Bunreachta freisin faoi deara go mbíonn oifig an ombudsman, páirteach i ndaonlathas shláintiúil, "Éilíonn daonlathas éifeachtach go mbeadh seirbhísigh phoiblí freagrach as a gcuid gníomh agus go dtabharfaí cosaint do shaoránaigh in aghaidh mhíriaracháin a dhéanann oifigigh phoiblí."

Tá sé in am anois ag an Oifig, fiche bliain i ndiaidh a bunaithe, ról níos láidre fós a bheith aici i riarachán poiblí na tíre seo. Tugtar stádas bunreachtúil d'Oifig Ombudsman na hEorpa, a bunaíodh díreach deich mbliana ó shin, i mBunreacht na hEorpa. Tar éis 20 bliain, b'fhéidir go bhfuil sé in am anois an stádas céanna a bhronnadh ar oifig Ombudsman na hÉireann ina tír féin.

Oifig an Ombudsman

AN OMBUDSMAN AGUS DAOINE AOSTA

2

AN OMBUDSMAN AGUS DAOINE AOSTA

Glactar go forleathan le fad saoil mar thomhais amháin ar shochaí atá go mór chun cinn. Go minic léirítear bochtanas coibhneasta tíre trí thagairt a dhéanamh do shaol ré gearr ar meán a cuid saoránach, i gcomparáid leis an meán i sochaí níos saibhre. Is íorónta an scéal é, agus líon na ndaoine aosta ag dul i méid, go mbreathaítear ar an aos seo, go háirithe san iarthar, mar ualach ar an tír.

Tá an feiniméan sin feicthe againn in Éirinn, tír ina bhfuil an dul chun cinn eacnamúil iontach ar aon dul leis an 'aois' atá ag teacht ar ár sochaí agus súil go mairfidh níos mó daoine ná riamh go dtí a seachtóidí, ochtóidí agus nóchaidí. Faoin mbliain 2011 meastar gur daoine os cionn 65 bliain d'aois agus os a chionn a bheidh i 14% den daonra, i gcomparáid le díreach faoi 12% i láthair na huaire. Faoin mbliain 2050, ardóidh an céatadán sin go dtí 24%.

Tá díospóireacht náisiúnta curtha ar bun mar thoradh ar na fíricí sin faoin 'ualach' a thabharfaidh na forbairtí oibiachtúla sin leo, bíodh sé i mbreis brú ar na seirbhísí sláinte, ar sheirbhísí leasa shóisialaigh, ar sholáthar tithe altranais, nó ar chistí pinsin. Féachtar, tríd is tríd, go diúltach ar na saincheisteanna sin agus ar shaincheisteanna eile, agus is beag airde a thugtar ar an saibhreas a d'fhéadfadh breis daoine aosta, daoine níos críonna a thabhairt don tsochaí agus an riachtanas atá ann a chinntiú go dtugtar an chosaint agus an t-ómós céanna dóibh agus a thugtar dár leanaí óga.

Léiriónn an dearcadh diúltach seo faoi dhul in aois agus daoine aosta easpa samhlaíochta agus carthannachta. Ba mhaith le go leor againn saol fada a bheith againn, ach bíonn drogall orainn i ndáiríre faoi dhul in aois. Tá gaolta agus cairde aosta againn ach níl aon tuiscint againn ar a gcuid riachtanais, riachtanais a d'fhéadfadh a bheith againn féin lá éigin. Ba chóir dóibh siúd a bhfuil freagracht orthu as soláthar seirbhíse, bíodh sé poiblí nó príobháideach, cibé cíos caranna nó cúram sláinte, cuimhiú go rachaidh siadsan freisin – má bhíonn an t-ádh orthu – in aois agus ba chóir dóibh smaoineamh air sin nuair a bhítear ag smaoineamh ar sheirbhísí bunaithe ar aois a roinnt go héifeachtach.

Bíonn go leor imní ar dhaoine aosta agus orthu siúd a thugann tacaíocht dóibh faoin mbealach idirdhealaitheach a chaitear leo sa tsochaí seo uaireanta. Bíonn imní orthu nach mbíonn cóireálacha sláinte agus/nó scagadh áirithe ar fáil dóibh, seirbhísí a chinnteodh nach mbeidís ag brath chomh mór ar sheirbhísí a bheadh gann agus daor nuair a rachaidís in aois. Bíonn imní orthu faoi chúrsaí airgid agus ualaí eile a bhaineann le cúram tithe altranais má theastaíonn sé uathu agus nuair a theastóidh sé uathu. Bíonn imní orthu faoin laghad fostaíochta agus deiseanna oideachais atá ann dóibh siúd fiú amháin faoin gnáthaois scoir 65 bliain d'aois. Agus thar aon ní eile bíonn imní orthu faoin treocht sin atá ag dul i méid sa tsochaí breathnú orthu mar dhaoine díomhaoineacha atá ag cur acmhainní amú.

Is léiriú é an úsáid a bhaintear as an téarma "plódóirí leapacha" (nó "bed-blockers") maidir le gnéith amháin don ghéarchéim leanúnach inár gcuid seirbhísí sláinte den dearcadh atá ann a chuireann as go mór do dhaoine aosta. Ceann de na gnéithe is tromchúisí faoin géarchéim sna hAonaid Timpistí agus Éigeandála, mar a dúirt na daoine a chonaic é, ná gurb iad na daoine aosta is minicí a d'fhulaing é, agus is minic go mbíodh orthu cur suas go náireach le foireann a bhí faoi bhrú, ach a bhí an-deas leo, foireann nach raibh aon rogha acu ach tástálacha áirithe a dhéanamh orthu agus iad a scrúdú in áiteanna poiblí san ospidéal.

Mar Ombudsman déileálaim le go leor gearán ó dhaoine aosta, nó thar a gceann, tá rogha díobh sin foilsithe thíos. Déantar go leor de na gearáin de bhrí go dteipeann ar chomhlachtaí poiblí a thabhairt faoi deara i gceart gur daoine aosta iad na gearánaithe agus go bhféadfadh deacracht a bheith acu tuiscint a fháil ar fhoirmeacha casta nó rialacha sonraithe nó treoirlínte ar shochair agus scéimeanna eile a chomhlíonadh. Déantar gearáin eile de bhrí nach n-imscrúdaítear i gceart imthosca cáis agus mar sin nach dtugtar aird chuí ar chomh lag agus atá duine aosta, ná ar a sláinte, nó easpa cumais nuair a bhítear ag déanamh measúnaithe orthu le haghaidh rud ar bith, fhóirdheontas tí altranais méadaithe, feabhsúchán tí, nó aon sochar a chiallódh go mbeadh saol níos éasca acu le níos lú brú san áireamh.

Tháinig an chonspóid faoi thithe altranais a bhfuil anailís mhór déanta uirthi anois-agus a phléim i gCaibidil 4 den Tuarascáil seo-as teipeadh córasach a chinntiú gur coinneadh cleachtais táillí laistigh den dlí. Chuir iarrachtaí chun rialacháin ultra vires soiléire a bhrú isteach i scéimeanna éagsúla táillí as go mór uaireanta do dhaoine aosta agus dá dteaghlach.

Le blianta anuas, tá an Ombudsman ar an airdeall freisin faoi aon iarracht chontráilte a rinne comhlachtaí poiblí an iomarca béime a chur ar aois dhuine nuair a bhítear á measúnú i gcomhair sochair ar leith. Uaireanta bíonn cúiseanna bailí ann, b'fhéidir cúiseanna sláinte agus sábháilteachta, nach gcuirtear seirbhísí

áirithe ar fail do dhaoine aosta, nó go gcuirtear ar fáil iad ar táille níos airde. Ach ba chóir dúinn ar fad seasamh in aghaidh dhearcaidh a thugann luach níos lú do shaol dhaoine aosta, dearcadh contúirteach ar gach bealach go bhféachfá air. Cuireann An tActh um Stádas Comhionann, 2000 béim ar leith ar stop a chur le leatrom a bheith á dhéanamh ar seandaoine i soláthar earraí agus seirbhísí.

Mar Ombudsman, níl aon ról agam ó thaobh reachtaíocht a achtú nó tionscnamh polasaí amháin a chur chun cinn thar ceann eile. Ach tá ról agam a chinntiú go gcaitheann an córas riaracháin go cothrom le daoine, agus, chomh fada agus a bhaineann sé le daoine aosta, ciallaíonn go cothrom gan idirdhealú, le haird chuí ar a gcumas fisiciúil nó intinne, agus thar aon ní eile trí dhearcadh a thugann ómós dá maorgacht daonna, do na rudaí dearfacha a bhaineann le dhul in aois, agus don ról a bhí acu cuidiú leis an mborradh eacnamúil a bhfuil a gclann agus a ngarchlann ag baint sásaimh as anois a shlánú.

Deir Treoir an Ombudsman maidir leis na Caighdeáin Chleachtais in Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí, inter alia, go gciallaíonn "Déileáil 'go cóir' le daoine – ag glacadh leis nach ceart rialacha agus rialacháin, cé go bhfuil siad tábhachtach chun cothroime a chinntiú, a chur i bhfeidhm chomh docht nó chomh dolúbtha sin go gcothaítear éagothromas." Rinneadh an gearán seo a leanas, lena raibh baint ag an Roinn Talmhaíochta agus Bia agus baintreach aosta leis, mar gheall ar shraith míthuiscintí ar thóg sé tamall orthu teacht chun solais agus mar thoradh orthu bhí an Roinn ag iarraidh aisíocaíochta mór ón ngearánaí.

Rinne fear céile Mrs White (ní hé sin ainm ceart an ghearánaí) iarratas ar dhul isteach sa Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe (REPS). Chuir oifig áitiúil na Roinne Talmhaíochta agus Bia admháil amach go raibh a phlean faighte acu mar is ghnáth. Seoladh an plean áfach ar ais chuig a phleanálaí chun rudaí beaga a cheartú agus sheol an pleanálaí ar ais chuig an Roinn é ina dhiaidh sin. Ar an drochuair, bhásaigh an tUasal White idir an dá linn. Níor chuir pleanálaí Mrs White an Roinn ar an eolas faoi sin.

Cúpla mí ina dhiaidh sin, cheadaigh an Roinn an phlean agus d'eisigh sí fógra glactha ar an Uasal White. Chuaigh a bhaintreach i dteagmháil leis an bpleanálaí agus í ag iarraidh an t-ainm a athrú go dtí a hainm féin. Chuir sé in iúl go bhféadfaí sin a dhéanamh, leis an aimsir, agus nach mbeadh aon fhadhb aicise leanúint leis an bplean. Thart ar an am céanna chuaigh Mrs White i dteagmháil leis an Roinn maidir le hiarratas ar dheontas éigin eile a bhí déanta ag a fear céile agus dúirt sí go gcaithfí an t-iarratas a chur siar mar gheall ar a bhás. Dúirt sí freisin leis an oifigeach céanna go raibh uaithi leanúint ar aghaidh leis an bplean REPS ina hainm féin.

Go gairid ina dhiaidh sin scríobh an Roinn chuig "Reps an Uasail White nach maireann" ag deimhniú go raibh an t-iarratas ar dheontas curtha ar ceal i ndiaidh a glaoch gutháin. Lá arna mhárach fuair sí litir ón oifigeach céanna ag glacadh le hiontráil a fir chéile nach maireann chuig REPS. Cúpla lá ina dhiaidh sin rinne an Roinn an chéad íocaíocht. Bhí an seic scríofa amach in ainm a fir chéile nach maireann. Dúirt Mrs White go raibh sé ráite ag oifigeach eile léi cheana féin, i ndiaidh bás a fir chéile, go bhféadfadh sí seiceanna a bhí in ainm a fir chéile nach maireann a shoinseáil agus rinne sí amhlaidh.

Thart ar bhliain ina dhiaidh sin rinne oifigeach Roinne, nach raibh ar an eolas faoi bhás an Uasail White, imscrúdú agus tháinig sé ar roinnt easnamh sa phlean. Mhol sé ansin go gcuirfí deireadh le plean an Uasail White agus go dtosófaí ceann eile faoi ainm Mrs White í féin. Cúpla mí ina dhiaidh sin scríobh an Roinn chuig Mrs White ag rá léi go raibh plean an Uasail White curtha ar ceal agus go bhféadfadh sí, dá mba mhaith léi, plean nua a chur isteach. An mhí ina dhiaidh sin scríobh an Roinn chuig Mrs White ag rá léi go raibh an Roinn ag iarraidh íocaíocht na chéad bliana a rinneadh léi a fháil ar ais. B'ionann é sin agus thart ar €7,000. Bhain sé sin geit mór aisti de bhrí gur chreid sí go raibh gach rud déanta i gceart aici agus go raibh an Roinn curtha ar an eolas aici i gcónaí faoi cad a bhí ag tarlú.

Agus mé ag déanamh imscrúdaithe ar chomhaid na Roinne dealraíodh dom gur thuig an Roinn a cás. Mar sin féin, de bhrí go bhfuil an scéim maoinithe 75% ag an AE agus i ndiaidh comhairle dhlíthiúil a fháil go raibh an Roinn in ann de réir an dlí an t-airgead a íocadh leis an Uasal White a fháil ar ais, chinn an Roinn go gcaithfí an t-airgead a fháil ar ais. Is é an bunús ar a tagadh ar an gcinneadh sin go príomha ná de bhrí nach raibh conradh i bhfeidhm nuair a bhásaigh an tUasal White, go gcaithfí aon íocaíochtaí a rinneadh a aisíoc.

Rinne Mrs White achomharc ar an gceist ina dhiaidh sin chuig Oifig na nAchomharc Talamhaíochta neamhspleách, agus dhiúltaigh siad a hachomharc ar an mbunús nach raibh conradh i bhfeidhm agus go raibh an Roinn ag gníomhú de réir théarmaí na scéime. Ba chosúil áfach nach tógadh an cinneadh diúltú, ach

amháin i ndiaidh breithniú an-sonraithe a dhéanamh ar na himthosca truamhéalacha a bhain leis an gcás ar fad.

Cheap mé nár caitheadh go réasúnach le Mrs White agus na cúinsí eisceachtúla a bhain leis an gcás san áireamh. Thug an Roinn le fios arís, cé gur ghlac siad le mo chuid tuairimí, go raibh siad ag gníomhú de réir théarmaí na scéime. Dúirt an Roinn freisin go gcaithfí an t-airgead a íocadh cheana féin a aisíoc mar gur breithníodh nach raibh conradh bailí i bhfeidhm idir an Roinn agus an tUasal White. Mhínigh an Roinn freisin nach bhféadfaí íocaíocht *ex gratia* a dhéanamh faoi théarmaí na scéime. Ní raibh mé, áfach, chun glacadh leis nár cheart cúinsí speisialta Mrs White a ghlacadh san áireamh agus d'iarr mé ar an Roinn an cás a scrúdú arís.

Tar éis roinnt comhfhreagrachta ghlac an Roinn le mo chuid tuairimí agus cé go raibh sí fós den tuairim nach raibh aon rud mícheart déanta acu sa chás seo, tá cead iarrtha aici ar an Roinn Airgeadais an fiachas seo a dhíscríobh. Táim an-sásta a chloisteáil gur aontaigh an Roinn Airgeadais leis an moladh sin.

Molaim an dá Roinn as aitheantas a thabhairt do na cúinsí eisceachtúla a bhain leis an gcás agus as a solúbthacht ó thaobh déileáil go dearfach leis an gcás seo chun é a réiteach ar bhealach cothrom.

Sa chás seo a leanas lena raibh baint ag an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh bhí mé in ann fianaise nua a fháil a léirigh gur chomhlíon fear a bhí ag tabhairt aire dá mháthair aosta a bhí lag, na critéir chun Liúntas Cúramóra a bhronnadh air.

Is íocaíocht tástáil-mhaoine é Liúntas Cúramóra (CA) do chúramóirí ar ioncam íseal a chónaíonn le daoine áirithe a dteastaíonn cúram lánaimseartha agus aire uathu agus a thugann aire do na daoine sin. Déantar measúnú ar an riachtanas chun cúram agus aire lánaimseartha a sholáthar ar bhonn aonair. Ní bheartaítear, agus níl sé inmhianaithe, go mbeifí ag súil go soláthródh cúramóir aire ar bhonn 24 uair a chloig. Mar sin, agus measúnú á dhéanamh ar an leibhéal cúraim agus aire, tá sé ráite ag an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh go gcuireann sé na prionsabail chun cúram agus aire den sórt sin a sholáthar ar bhealach solúbtha, agus aird chuí ar riachtanais an chúramóra agus an duine a dteastaíonn aire uaidh/uaithi i bhfeidhm.

Rinne ionadaí poiblí gearán liom thar ceann fir ar dhiúltaigh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh iarratas dá chuid ar CA i mí na Samhna 2002. Bhreithnigh an Roinn nach raibh sé ag tabhairt cúram agus aire lánaimseartha dá mháthair mar a éilítear i dtéarmaí agus coinníollacha na scéime CA. Rinne sé achomharc ar an ndiúltú chuig an Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh (SWAO) ach níor seasadh lena achomharc. Ba é an phríomhchúis a bhí leis an dícheadú ná tuairisc a tháinig ó Chigire Leasa Shóisialaigh (SWI) a dúirt gur dhúirt an fear leis gur chaith sé ocht n-uaire a chloig sa ló ag obair ar fheirm an teaghlaigh.

Rinne mé imscrúdú ar na comhaid chuí agus, agus ó na sonraí a bhí istigh iontu, chinn mé go mbeadh sé oiriúnach breis eolais a fháil ón bhfear faoin gcás. I ndiaidh dom teagmháil a dhéanamh leis shéan sé go neamhbhalbh gur chaith sé ocht n-uaire a chloig sa ló ag obair ar an bhfeirm agus thug sé sonraí sonracha dom faoin gcúram agus faoin aire a bhí sé a chur ar fáil dá mháthair. Thug sé le fios dom go raibh a mháthair ceithre scór bliain d'aois, go raibh oistéapóróis ag dul di, agus cataracht, go raibh sí an-lag agus nach raibh sí in ann an teach a fhágáil. Cé go raibh air a bheith i mbun oibre ar an bhfeirm, chiallaigh an fheirmeoireacht a bhí ar bun aige nach mbíodh sé riamh i bhfad ón teach agus nach raibh air móran achar a chaitheamh as baile.

Dealraíodh go raibh an t-eolas a fuair mise ón bhfear difriúil ó na sonraí a bhí i dtuairisc an SWI. Mar sin d'iarr mé ar an Roinn féachaint ar an iarratas arís. Thug an Roinn an cheist ar aghaidh arís le haghaidh tuairisce eile a bhí le déanamh ag SWI, agus ansin, seoladh an tuairisc chuig Oifigeach Achomharc (AO) sa SWAO. I ndiaidh dó na sonraí a fháil chinn an AO an t-achomharc a athoscailt tríd éisteacht ó bhéal. Agus imscrúdú á dhéanamh ag an AO, agus aird aige ar na fíricí agus ar an bhfianaise nua, cinneadh go raibh an fear i dteideal CA a fháil. Shiardhátaigh sé íocaíocht go dtí dáta an iarratais i mí na Samhna 2002 agus fuair an fear riaráistí dár suim €5,225 ina dhiaidh sin.

Tá sé tábhachtach go mbíonn comhlachtaí poiblí, ina ndéileálacha le daoine aosta, cúramach go soláthraíonn siad eolas cruinn dóibh ar a gcuid teidlíochtaí agus go mbíonn nósanna imeachta cearta i bhfeidhm chun taifid inmheánacha a choinneáil ionas go ndéantar taifeadadh chruinn ar chomhairle a chuirtear ar fáil do dhaoine aosta, agus don phobal tríd is tríd, ar fhaitíos go dtiocfadh díospóidí chun cinn ina dhiaidh sin. Léiríonn an chéad chás eile lena raibh baint ag Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt na pointí sin.

Rinne bean gearán liom thar ceann a hathar ar thug Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt eolas mícheart dó faoi dteidlíocht a bhí aige ar chárta liachta.

Rinne an fear iarratas ar chárta liachta chuig an mBord i mí na Nollag 2000. Rinne sé fiosrúchán ina dhiaidh sin ar an teileafón maidir le stádas an iarratais a rinne sé agus dúradh leis, bunaithe ar an eolas a thug sé ar an teileafón, nach mbeadh sé incháilithe ar fhorais ioncaim de bhrí gur sharaigh a phinsean ón Riocht Aontaithe (RA) na treoirlínte ioncaim.

Os cionn bliana ina dhiaidh sin, fuair sé amach ó chara leis gur chóir go mbeadh sé i dteideal cárta liachta go huathoibritheach de bhrí go raibh sé ag fáil pinsean Shasana. Sa chás sin, bronntar cárta liachta go huathoibritheach ar phinsinéirí atá ina gcónaí in Éirinn atá ag fáil pinsean leasa shóisialach ó Stát eile de chuid an AE, ar an gcoinníoll nach meastar iad a bheith fostaithe nó féinfhostaithe anseo agus nach bhfuil siad ag fáil pinsean leasa shóisialaigh in Éirinn, agus nach gá dóibh tástáil mhaoine a dhéanamh.

Chuir an gearánaí iarratas eile isteach i mí Iúil 2002 agus d'inis sé don Bhord go raibh sé ag fáil pinsean ón RA. Tugadh cárta liachta dó féin agus dá bhean chéile. Go gairid ina dhiaidh sin rinne sé iarratas ar aisíoc costas a thabhaigh sé faoin Scéim Míochaine Ginearálta ón am a ndearna sé iarratas i dtosach ar an gCárta Liachta i mí na Nollag 2000 suas go dtí an t-am a tugadh dó é i Lúnasa 2002. Dhiúltaigh an Bord agus an tOifigeach Achomharc é sin ar na forais nach raibh aon taifead ann den chéad iarratas a dúirt sé a chuir sé isteach chuig an mBord i mí na Nollag 2000. Ina theannta sin, ní raibh aon taifead ann de ghlaonna teileafóin a rinne sé féin agus a iníon chuig an mBord ina dhiaidh sin faoin gceist.
I ndiaidh dom imscrúdú a dhéanamh ar an gcás fuair mé amach nach raibh aon chóras ann chun glaonna teileafóin a logáil maidir le fiosrúcháin a fuarthas ó dhaoine aonair faoi iarratais ar chártaí liachta. Rinne an Bord athbhreithniú ina dhiaidh sin ar a chinneadh agus eisíodh aisíoc de na costais liachta incháilithe a thabhaigh an gearánaí don tréimhse chuí dár luach €1,851. Tá foirm freisin tugtha isteach ag an mBord chun sonraí glaonna teileafóin a dhéantar faoi iarratais ar chártaí liachta a thaifeadadh.

I gcásanna ina mbíonn daoine aosta leochaileacha ar thóir bunteidlíochtaí tá sé tábhachtach go dtugann comhlachtaí poiblí freagra orthu leis an bpráinn a bhaineann leis an cás agus sa chás go dtagann deacrachtaí riaracháin chun cinn ba chóir don chomhlacht poiblí cur chuige solúbtha agus tuisceanach a ghlacadh. Ghlac mé an seasamh seo agus mé ag déileáil leis an ngearán seo a leanas in aghaidh Bhord Sláinte an Iarthair.

Fuair mé gearán ó fhear thar ceann a mháthar maidir le cinneadh a rinne Bord Sláinte an Iarthair a hiarratas ar chúnamh faoin gCúnamh Tithíochta don Scéim Aosach a dhiúltú. Is scéim é sin trína soláthraítear cúnamh do dhaoine aosta a chónaíonn astu féin i gcóiríocht mhíoiriúnach nó míshláintiúil. Bhí máthair an ghearánaí 82 bliain d'aois, bhí míchumas fisiciúil ag dul di, agus ní raibh sí in ann an folcadán a úsáid. Rinne Ionad áitiúil an Bhoird Sláinte measúnú uirthi agus ceadaíodh aonad ceatha a chur ar fáil di.

Rinneadh iarratas ar mhaoiniú go luath i 2001 ach diúltaíodh é sin i dtosach ar an mbunús gur measadh, go mícheart, nach raibh an t-iarratasóir ina húinéir ar an teach. Nuair a rinneadh soiléiriú ar an gceist, d'athghníomhaigh an Bord an t-iarratas, rinneadh an obair agus d'íoc a teaghlach air. Seoladh sonrasc ansin chuig an mBord ach diúltaíodh an t-iarratas ar dheontas mar gheall nach raibh meastachán don obair seolta chuig an Bhord sular thosaigh an obair.

Rinne mé imscrúdú ar chomhad an Bhoird maidir leis an iarratas. Thug mé faoi deara gur dúradh ar an bhfoirm iarratais agus ar admháil a seoladh nár chóir tús a chur le hobair go dtí go bhfaighfí cead i scríbhinn ón mBord. Thaispeáin an comhad chomh maith gur cuireadh próiseáil an iarratais ar fionraí idir 1 Márta 2001 agus 19 Meitheamh 2001 de bhrí gur measadh go mícheart go mba le mac an ghearánaí an teach. Ní mba léir domsa cén fáth go raibh ceist ann faoi úinéireacht an tí de bhrí gurbh iad ceanglais na scéime ná dá mbeadh iarratasóir ina cónaí léi féin i gcóiríocht a mheas an Bord míoiriúnach agus chomhlíon sí na ceanglais sin. Mar sin féin, is é an éifeacht a bhí ag an iarratas a bheith ar fionraí ná gur cuireadh fad leis an tréimhse a bheadh uirthi cur suas le coinníollacha tí a bhí míoiriúnach.

Glacadh leis go raibh gá le réiteach phráinneach a fháil ar chúinsí máthair an ghearánaí mar thoradh ar thuarascáil a rinne cigire de chuid an Bhoird, ar an gcomhad, a dúirt go raibh sí, "81 bliain d'aois, ina cónaí léi féin....go mór faoi mhíchumas mar gheall ar dhrochairtríteas agus nach raibh sí in ann an folcadán a bhí sa teach a úsáid." Mhol an cigire go dtabharfaí tosaíocht don obair a chur i gcrích.

Dheimhnigh an Bord i scríbhinn don ghearánaí go raibh oibreacha sainiúla riachtanach agus d'iarr sé luacháil liostaithe den obair ionas go ndéanfaí cinneadh faoin leibhéal cúnaimh a bhronnfaí. Mar sin féin, níor cuireadh luach isteach agus lean an gearánaí leis na

hoibreacha feabhsúcháin agus d'íoc an teaghlach go hiomlán astu. Nuair a sheol an gearánaí sonrasc ina dhiaidh sin maidir leis na hoibreacha a bhí curtha i gcrích, diúltaíodh deontas a íoc.

Agus mé ag léamh chomhad an Bhoird dhealraigh sé dom i bhfianaise ábhair na litreach a dheimhnigh go raibh na hoibreacha riachtanach agus ó tharla go raibh sé mhí bailithe thart ó rinneadh an chéad iarratas, nach raibh sé míréasúnach ag an ngearánaí ceapadh gur thug an litir le fios go raibh deontas ceadaithe agus gurb é an t-aon aidhm a bhí leis an luacháil ná cur ar chumas an Bhoird líon iarbhír an deontais cheadaithe a d'íocfaí a chinneadh. Sa chomhthéacs sin, mheas mé nach raibh an cinneadh leanúint leis na hoibreacha ceadaithe i ndiaidh na litreach a fháil míchuí ná contrártha le théarmaí na scéime go háirithe de bhrí go raibh máthair an ghearánaí ina cónaí i gcoinníollacha tí a bhí míoiriúnach thar tréimhse leathnaithe.

D'iarr mé ar an mBord tabhairt faoi athbhreithniú eile ar an gcinneadh gan cúnamh deontais a sholáthar. Chuir an Bord in iúl dom ina dhiaidh sin go raibh cinneadh déanta aige deontas de €3,217 a cheadú i ndáil leis na hoibreacha a cuireadh i gcrích.

Bíonn na deacrachtaí a bhíonn ag daoine aosta a bhíonn ar thóir teidlíochtaí ó chomhlachtaí poiblí níos measa fós má bhíonn drochshláinte acu agus mura bhfuil córas tacaíochta teaghlaigh acu. I gcásanna mar sin bíonn orthu a bheith ag brath ar dhaoine eile an fód a sheasamh ar a shon. Sa ghearán seo a leanas in aghaidh Bhord Sláinte Limistéar an Chósta Thoir bhí mé in ann e

adránacht a dhéanamh thar ceann mná aosta ar thug a teach altranais a cúinsí os mo chomhair.

Fuair mé gearán ó úinéirí tí altranais príobháideach thar ceann mná aosta a bhí ina cónaí ansin ó 2002. Cé go raibh a sláinte fisiciúil sách maith, bhí galar síciatrach ag dul di agus measadh meán-spleáchas míochaine a bheith aici chun críocha fóirdheontais tí altranais. Ní raibh aon chlann ag an mbean agus chuaigh costas iomlán táillí an tí altranais thar a pinsean comhiomlán agus an leibhéal fóirdheontais tí altranais a bhí sí ag fáil, rud a d'fhág easnamh a bhí ag dul i méid uirthi. D'iarr an teach altranais ar Bhord Sláinte Limistéar an Chósta Thoir fóirdheontas méadaithe a íoc don bhean seo, ach diúltaíodh é sin a dhéanamh de bhrí gurb é polasaí an Bhoird gan fóirdheontas méadaithe a íoc ach amháin i gcás othar a meastar uas-spleáchas nó ardspleáchas a bheith acu. (Is é is ciall le "fóirdheontas méadaithe" ná íocaíocht breise a d'fhéadfadh an bord sláinte a cheadú chomh maith leis an bhfóirdheontas a bheadh an duine ag fáil cheana féin).

Chuaigh mé i dteagmháil leis an mBord agus dúradh liom nach mbreithneofaí fóirdheontas méadaithe i gcás na n-othar sin a measadh meán-spleáchas a bheith acu mura raibh cúinsí sóisialta maolaitheacha i gceist. D'iarr mé ar an mBord an t-iarratas sin a bhreithniú arís faoin gcatagóir sin de bhrí go raibh an bhean ag cur fúithi sa teach altranais le roinnt blianta, de bharr nach raibh aon chlann aici, agus go mbeadh sé míréasúnach a bheith ag súil go bhfaighidh sí malairt cúraim mar gheall ar a sláinte.

Bhí áthas orm gur aontaigh an Bord fóirdheontas méadaithe a chur ar fáil, ní hamháin sa chás sin, ach d'aontaigh sé i gcásanna amach anseo go bhféadfar othair a mheasfar meán-spleáchas a bheith acu a bhreithniú le haghaidh fóirdheontais méadaithe, ag brath ar a gcuid cúinsí sóisialta maolaitheacha.

Oifig an Ombudsman

CÁSANNA ROGHNAITHE

3

AN STÁTSEIRBHÍS

OIFIG NA GCOIMISINÉIRÍ IONCAIM

Díospóid faoi Chuntas Neamhchónaitheach Bréagach

Fuair mé gearán ó dhuine a dúirt gur cuireadh in aithne go míchruinn do na Coimisinéirí Ioncaim (Na Coimisinéirí) é mar shealbhóir cuntais neamhchónaitheach bréagach. Dúirt an gearánaí gur dheimhnigh sé do na Coimisinéirí nach raibh a leithéid aige agus bhí imní air go raibh a ainm measctha le sealbhóir cuntais eile leis an ainm céanna. Bhí imní air freisin nach raibh an cás á réiteach go tráthúil agus idir an dá linn bhí a dheá-cháil agus a shlí bheatha i mbaol. Rinne sé gearán liom gur dhiúltaigh na Coimisinéirí ainm na hinstitiúide a d'ainmnigh é a insint dó, ag séanadh deise dó dul i ndiaidh an cháis é fhéin.

D'ainmnigh institiúid airgeadais an gearánaí mar shealbhóir cuntais neamhchónaitheach bréagach, mar fhreagra ar imscrúdaithe a rinne na Coimisinéirí Ioncaim faoi úsáid chuntais neamhchónaitheacha bréagacha agus go háirithe, i rith tionscnamh a raibh sé mar aidhm acu dliteanais cánach (nó "buncháin") a aithint agus a fháil ar ais. Dliteanais ab ea iad seo a bhain le cistí a taisceadh sna cuntais sin. Sa chéim seo den imscrúdú bhí oibleagáid ar institiúidí, de réir Orduithe Ardchúirte, ainmneacha agus seoltaí aicmí áirithe cáiníocóirí a sholáthar a bhféadfadh baint a bheith acu le himghabháil cánach. Ceann de na coinníollacha a bhain le hOrduithe na hArdchúirte ná gur chóir custaiméirí a chur ar an eolas roimh ré go raibh sé ar intinn ag an institiúid airgeadais ainm a thabhairt ionas go dtabharfaí deis don chustaiméir aon earráidí a cheartú. Sa chás seo, dheimhnigh an gearánaí nach bhfuair sé a leithéid d'fhógra riamh. Gan fógra ní raibh sé in ann an institiúid a ainmniú ná dul chucu chun a ainm a ghlanadh.

Nuair a scrúdaigh mé an cás, dúirt na Coimisinéirí ar dtús go mbeadh oibleagáid orthu cumhachtaí reachtúla breise a úsáid chun cur ar a cumas dul ar ais chuig an institiúid ainmnithe ionas go dtabharfaí ainm na hinstitiúide don ghearánaí, agus go dtógfadh sé roinnt ama sin a dhéanamh. Mar sin féin, i ndiaidh breis imscrúdaithe sa chás d'admhaigh an institiúid a bhí i gceist gur cuireadh ainm an ghearánaí chuig na Coimisinéirí trí dhearmad. Dúirt na Coimisinéirí leis an ngearánaí ina dhiaidh sin nach raibh aon dliteanas air sa chás. Lean an gearánaí áfach ag dearbhú go raibh an ceart aige fios a bheith aige cén institiúid a d'ainmnigh é agus dúirt mise nár chóir go gcuirfí brú ar an ngearánaí caingean dlí a chur ar bun chun na críocha seo, má bhí bealaí eile ar fáil dó. Ag teacht as tuilleadh cumarsáide leis na Coimisinéirí, agus sa chomhthéacs go raibh an t-ábhar curtha ar aghaidh chuig m'Oifig féin, cuireadh ina luí ar an institiúid í féin a ainmniú don ghearánaí. Bhí an gearánaí sásta go gcuirfeadh sé sin ar a chumas féachaint chun sásamh a fháil ón institiúid lena mbaineann.

AN ROINN TALMHAÍOCHTA AGUS BIA

Deontas Feabhsúcháin Feirme Diúltaithe

Rinne feirmeoir gearán liom gur diúltaíodh Deontas Feabhsúcháin Feirme de €19,000 go míchothrom dó a bhí ceadaithe roimhe sin ag an Roinn Talmhaíochta agus Bia. Dúirt sé go raibh éifeacht thromchúiseach ag an ndiúltú sin ar a ghnó. Cheap sé go mba chóir an deontas a íoc leis agus gur chóir dó cúiteamh a fháil freisin as airgead a bheadh saothraithe aige sa chás go n-íocfaí an deontas sa chéad chás.

Mar fhreagra ar mo chuid fiosrúcháin dúirt an Roinn liom gur ceadaíodh an deontas i dtús báire ar bhunús an eolais a bhí curtha isteach ach go raibh tuilleadh eolais tagtha chun solais agus gur chreid an Roinn nár chóir deontas a íoc i ndáiríre agus mheas sí gur bunús dleathach é sin chun an chéad cheadú a aisiompú. Cé gur ghlac mé leis na pointí a rinne an Roinn mar a bhí siad d'iarr mé freisin comhaid na Roinne a fháil. Ó na comhaid sin ba léir go raibh an t-eolas i dtús báire ag an Roinn a thabharfadh deis di an t-iarratas a dhiúltú ach mar gheall ar an chiall a bhain an Roinn as agus an iarratais á bhreithniú, ceadaíodh é. Agus an ceadú faighte aige, thosaigh an feirmeoir ag obair ar an tionscadal. Is ag tráth níos déanaí a thuig an Roinn nár chomhlíon sé critéir na scéime agus tharraing sí siar an ceadú.

Níl aon amhras faoi ach gur tháinig tarraingt siar cheadú an deontais aniar aduaidh ar an bhfeirmeoir de bhrí go raibh sé ceadaithe ar bhunús an eolais a bhí curtha isteach aige. Ach dúirt an Roinn, chomh fada is a bhain sé léi féin, cé go bhféadfaí ionchas dlisteanach a bhunú trí theagmháil idir an feirmeoir agus oifigigh na Roinne, ba é fírinne an scéil nach raibh an feirmeoir cáilithe nuair a rinneadh scrúdú níos mine ar a iarratas.

Ba léir domsa go raibh ionchas dlisteanach cruthaithe a d'fhág an t-iarratasóir i mbun oibre agus é cinnte go n-íocfaí deontas. I bhfianaise chúinsí an cháis go raibh gá le híocaíocht an deontais de €19,000. Mar sin féin, níor cuireadh ina luí orm go raibh bunús ann cúiteamh breise a thairiscint in éineacht leis an deontas.

Ghlac an Roinn le mo mholadh agus íocadh an deontas leis an ngearánaí.

AN ROINN OIDEACHAIS AGUS EOLAÍOCHTA

Iarratas ar Rollú Diúltaithe

Rinne fear gearán liom thar ceann a mhic a diúltaíodh a iarratas ar rollú i scoil. Rinne an fear achomharc ar an gcinneadh diúltú don iarratas ar rollú agus sheas an Coiste Achomharc leis an achomharc. Mar sin féin rialaigh Ardrúnaí na Roinne Oideachais agus Eolaíochta go héifeachtach in aghaidh chinneadh an Choiste Achomharc. Ba é an toradh iomlán a bhí air sin ná leanúint leis an gcinneadh an t-iarratas ar rollú a dhiúltú. Bhreithnigh an gearánaí, leis sin a dhéanamh,

go raibh a chumhachtaí sáraithe ag an Ardrúnaí faoi Alt 29 den Acht Oideachais, 1998. Luann Alt 29(7)(b) den Acht sa chás go seastar le gearán, go *bhféadfaidh* an tArdrúnaí treoracha den sórt sin a thabhairt do Bhord Bainistíochta na Scoile mar is léir dósan (agus aird aige ar aon mholadh a rinne an Coiste Achomharc) a bheith caoithiúil chun críocha an cás a réiteach a bhí faoi réir ag achomharc agus gníomhóidh an Bord de réir treoracha den sórt sin. Sa chás seo, d'úsáid an tArdrúnaí a chumhachtaí lánroghnacha chun rialú in aghaidh mholtaí an Choiste Achomharc agus, arna ndéanamh sin dó, chinn sé nach mbeadh sé oiriúnach an Bord a threorú chun mac an ghearánaí a rollú sa scoil.

Agus imscrúdú déanta agam ar an ngearán, bhreithnigh mé go raibh míthuiscint ag an Ardrúnaí ar an rogha a bhronann Alt 29(7)(b) d'Acht Oideachais, 1998 air sa chás seo. Bhí mé den tuairim gur chóir teorainn a bheith lena rogha ó thaobh treoracha a thabhairt a leag amach an bealach a thabharfaí éifeacht do chinneadh an Choiste Achomharc. Mheas mé go bhféadfadh sé gur sháraigh an tArdrúnaí a chumhachtaí faoin Acht agus go mb'fhéidir gur bhunaigh sé a chinneadh ar fhorais míchuí. Mar sin d'iarr mé air a chinneadh a athbhreithniú sa chás seo.

Mar thoradh ar m'idirghabhála, d'fhreaschuir an tArdrúnaí an chéad chinneadh a rinne sé agus d'eisigh sé treoir do Bhord Bainistíochta na scoile chun deis a thabhairt do mhac an ghearánaí rollú sa scoil ó Mheán Fómhair 2004. Mar thoradh ar an chás seo tá soiléiriú tábhachtach déanta ar chumhachtaí an Ardrúnaí ó thaobh déileáil le hachomhairc. Ba chóir dó freisin cabhrú chun cur le neamhspleáchas struchtúir na n-achomharc arna mbunú faoin Acht Oideachais, 1998.

AN ROINN OIDEACHAIS AGUS EOLAÍOCHTA

Cúiteamh as Cailliúint Cumhacht Ceannaigh

Fuair mé gearán ó mhúinteoir meánscoile a bhí ar scor maidir le cailliúint cumhacht ceannaigh. Bhí céim onórach ag an ngearánaí agus bhí sé aitheanta mar mhúinteoir meánscoile ó 1957 go dtí 1998. Mar sin féin, ní bhfuair sé liúntas céime onóraigh le linn an achair sin. Rinne an gearánaí iarratas ar na riaráistí cuí agus fuair sé íocaíocht de réir a chéile maidir leis an liúntas céime onóraigh i 2002, a bhí siardhátaithe go dtí 1957. Bhreithnigh sé áfach gur chóir go mbeadh sé i dteideal cúiteamh a fháil as cumhacht ceannaigh a chailleadh. Bhí scríofa ag an ngearánaí chuig an Roinn Oideachais agus Eolaíochta maidir leis sin ach ní bhfuair sé aon fhreagra.

I ndiaidh dom imscrúdú a dhéanamh ar chúlra an ghearáin seo, d'iarr mé ar an Roinn an cás seo a athbhreithniú féachaint le sásamh éigin cuí a bhronnadh ar an ngearánaí. Sa chás sin, rinne mé tagairt de na treoirlínte ar shásamh, arna n-eisiúint i gcomhair le Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman i 2001 a deir:

"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 phoiblí, 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 cheannaigh na n-íocaíochtaí a dhéantar."

Chuir an Roinn in iúl dom, agus i ndiaidh dóibh comhairle dhlíthiúil a fháil, gur aontaigh sí gur chóir cúiteamh a thabhairt as cailliúint cumhacht ceannaigh. Thug sí le fios go nglacfadh íocaíocht an chúitimh sin boilsciú san áireamh agus go mbeadh sé ceangailte leis an treoiruimhir praghsanna do thomhaltóirí. Cuireadh é sin in iúl don ghearánaí agus dúnadh an cás. Thart ar 6 mhí níos déanaí, bhí orm an cás a athoscailt mar, in aineoinn roinnt fiosrúchán, ní raibh an íocaíocht faighte fós ag an ngearánaí ón Roinn. Measaim go bhfuil míriaradh tromchúiseach in aon chomhlacht poiblí nach gcomhlíonann gealltanas. Mar sin rinne mé teagmháil leis an Roinn maidir leis an moill ó thaobh a ngealltanas chun cúiteamh a íoc as cailliúint cumhacht ceannaigh a chomhlíonadh. I ndiaidh na hidirghabhála breise sin, d'íoc an Roinn an cúiteamh dár suim €46,513. Eisíodh an suim sin ar an ngearánaí i mí Iúil 2004.

AN ROINN GNÓTHAÍ SÓISIALACHA AGUS TEAGHLAIGH

Liúntas Banchéile Tréigthe Diúltaithe

Tugadh Íocaíocht Teaghlaigh le Tuismitheoir Aonair (OPFP) isteach in áit roinnt scéimeanna, lena n-áirítear Liúntas Banchéile Tréigthe (DWB) agus Liúntas Tuismitheora Aonair (LPA), i 1997. Cuirtear stop le teidlíocht dhuine chuig OPFP nuair nach mbíonn aon leanbh/leanaí acu ina gcleithiúnaigh. Mar sin féin, d'fhéadfadh go mbeadh duine nach mbeadh aon leanbh cleithiúnach air a bheadh ag fáil DWB fós i dteideal íocaíochta. Chun cáiliú le haghaidh íocaíochta DWB bheadh ar bhean a chruthú go raibh sí tréigthe ag a fear céile. D'fhéadfaí í a mheas mar dhuine a bheadh tréigthe ag a fear, má d'fhág sé í dá thoil féin, nó má chiallaigh a iompar go raibh uirthi é a fhágáil le cúis mhaith.

Rinne an gearánaí sa chás seo iarratas ar DWB i Márta 1995. Dúirt sí go raibh na cáipéisí cuí ar fad curtha ar fáil aici chun tacú lena héileamh go raibh sí tréigthe ag a fear céile ina raibh fianaise dá hiarratas chuig an gCúirt Chuarda le haghaidh Scaradh Breithiúnach a fháil. Mar sin féin, i ndiaidh imscrúdaithe ar a hiarratas scríobh an Roinn chuici i Meán Fómhair 1995 chun sonraí breise a fháil uaithi faoin tréigeadh. Dúirt sí nach bhfuair sí an litir sin.

I Márta 1996 scríobh Cumann Naomh Uinsionn de Pól chuig an Roinn le fianaise faoi iamh go raibh gealltanas tugtha ag fear céile an ghearánaí don Chúirt Chuarda go bhfanfadh sé amach ón teach sa bhaile go dtí go

mbeadh an t-iarratas ar Scaradh Breithiúnach cloiste. Deonadh é sin ina dhiaidh sin i mí na Nollag 1996. D'iarr an Cumann freisin go gcoinneofaí ar an eolas iad faoin iarratas DWB. Nuair a fuair an Roinn an t-eolas sin cuireadh tús le híocaíocht an LPA leis an ngearánaí. Mar sin féin, níor tugadh aon sonraí don Chumann maidir le stádas an iarratais DWB.

Fuair an gearánaí amach ina dhiaidh sin i mí na Samhna 2003, de bhrí go mbeadh a mac 18 mbliana déag an mhí sin, agus nach raibh sé ag freastal ar oideachas lánaimseartha, nach measfaí é níos mó mar leanbh cleithiúnach. Mar thoradh air sin bhí deireadh le cur le híocaíocht an LPA (glaodh OPFP air ag an am). Rinne sí teagmháil le m'Oifig ag an am.

Le linn an imscrúdaithe a rinne mé ar an gcás fuair mé comhaid na Roinne. I ndiaidh dom imscrúdú a dhéanamh ar na comhaid dúirt mé leis an Roinn gur measadh domsa go raibh dóthain fianaise curtha ar fáil ag an ngearánaí ag an am cuí chun tacú lena héileamh go raibh sí tréigthe ag a fear céile. Bhí fianaise curtha ar fáil aici dá hiarratas ar Scaradh Breithiúnach, gealltanas a thug a fear céile go bhfanfadh sé amach ón teach sa bhaile agus cóip den Scaradh Breithiúnach é féin a chuir sí isteach chuig an Roinn. Bhí mé den tuairim freisin go bhféadfaí breathnú ar LPA a thabhairt di, seachas déileáil leis an bhfiosrúchán ar leith maidir le stádas a hiarratas DWB, mar rud a bhí contrártha le riarachán cothrom ná maith.

D'aontaigh an Roinn go ndéanfadh sí athbhreithniú ar a cinneadh agus cuireadh íocaíocht an DWB i bhfeidhm i mí na Samhna 2004. Leanfar leis an íocaíocht go dtí go sroichfidh an gearánaí aois an phinsin beag beann ar cibé an mbeidh leanbh cleithiúnach aici nó nach mbeidh, ar choinníoll ar ndóigh, go leanfaidh sí ag comhlíonadh na gcoinníollacha le DWB a fháil go sásúil. Íocadh riaráistí cuí freisin dár luach €4,269 leis an ngearánaí de bhrí go ndeachaigh an íocaíocht siar go dtí 1 Meitheamh 1995 (trí mhí i ndiaidh an dáta a tréigeadh í de réir na rialachán a rialíonn íocaíocht DWB).

AN ROINN GNÓTHAÍ SÓISIALACHA AGUS TEAGHLAIGH

Riaráistí Pinsean Easláinte Diúltaithe

Rinne fear gearán liom gur bhronn an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh an sochar Leasa Shóisialaigh mícheart air.

I Meán Fómhair 1996 rinne sé iarratas, agus bronnadh Liúntas Míchumais air (DA). Is liúntas seachtainiúil é seo a íoctar le daoine a bhfuil míchumas ag dul dóibh agus atá idir 16 agus 66. Caithfear a bheith ag súil go mairfidh an míchumas ar feadh ar a laghad bliain amháin. Tá an liúntas sin faoi réir oiriúnacht míochaine agus tástáil mhaoine.

Chuir a Dhochtúir Teaghlaigh síos ar a éagumas mar "Pairilís Cheirbreach ó rugadh é", dúradh go raibh an éagumas "an-trom" agus go leanfadh sé "gan chríoch". Rinne duine de Mheasúnóirí Leighis na Roinne scrúdú ar an iarratas agus chinn seisean nach raibh ar chumas an fhir dul ag obair agus mhol sé nár chóir é a chur ar aghaidh arís le haghaidh scrúdaithe leighis.

Cé go meastar daoine a fhaigheann DA mar dhaoine nach bhfuil in ann obair a dhéanamh d'fhéadfaidís, le ceadú roimh ré ón Roinn, fostaíocht a ghlacadh a bhainfeadh le hathshlánú nó obair a fháil ar Scéimeanna Fostaíochta Pobail. Sa chás seo chuaigh an fear i mbun post éagsúla mar sin, agus cead cuí faighte aige ón Roinn i ngach cás. Mar sin féin, de bhrí gur íocaíocht tástáil mhaoine é an DA, mar thoradh ar an ioncam a fuair sé ó na poist sin laghdaíodh an íocaíocht leasa shóisialaigh seachtainiúil a íocadh leis.

Go luath i mí na Samhna 2001, i ndiaidh tréimhse a chur i gcrích ag obair ar Scéim Fostaíochta Pobail, chuaigh an fear isteach san Ionad Eolais áitiúil do Shaoránaigh (CIC) chun cúnamh a fháil lena DA a fháil ar ais go dtí an uasráta. Ag an am rinne bainisteoir an CIC, a raibh go leor déileálacha aige leis an bhfear thar na mblianta, fiosrúcháin leis an Roinn chun a thaifead árachais a sheiceáil de bhrí gur chreid sé go bhféadfadh teidlíocht a bheith aige ar Phinsean Easláinte (IP). Is íocaíocht bunaithe ar ranníocaíocht ÁSPC é an pinsean sin a dhéantar le daoine nach mbíonn ar a gcumas dul ag obair go buan mar gheall ar thinneas nó éagumas. Ní íocaíocht tástáil mhaoine é.

Tháinig sé chun solais, i ndiaidh na bhfiosrúchán sin, go raibh dóthain ranníocaíochtaí déanta ag an bhfear le cur ar a chumas cáiliú le haghaidh IP agus go raibh dóthain ranníocaíochtaí íoctha aige ag an am a tugadh DA ar dtús i Meán Fómhair 1996. Sna himthosca sin, rinne sé iarratas ar IP i mí na Samhna 2001 agus rinne sé iarratas freisin ar íocaíocht a chur siar go dtí Meán Fómhair 1996. Bhronn an Roinn IP air ón dáta a ndearna sé iarratas i mí na Samhna 2001 ach dhiúltaigh sí a iarratas ar riaráistí ar na forais gur bhreithnigh sí, mar gheall ar go raibh sé fostaithe agus é ag fáil DA, nach raibh sé ach i dteideal IP ach amháin ó dháta an iarratais. Rinne sé achomharc ar an ndiúltú chuig an Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh (SWAO) ach níor sheas an tOifigeach Achomharc (AO) leis an achomharc ar an mbunús go raibh an fear fostaithe le linn na tréimhse a bhí i gceist. Sna himthosca sin, chinn an AO nach bhféadfaí é a mheas ag an am céanna mar dhuine nach raibh sé ar a chumas dul ag obair.

Le linn m'imscrúdaithe ar an ngearán fuair mé comhaid na Roinne agus an SWAO. Tar éis an cás a imscrúdú dealraíodh domsa go mbeadh sé oiriúnach ag an Roinn, nuair a bhí sí ag déileáil leis an iarratas ar DA ag an gcéad chéim i Meán Fómhair 1996, a mheas comh maith an bhféadfadh sé cáiliú do IP. Le linn dá iarratas ar DA a bheith á phróiseáil, scrúdaíodh a thaifead árachais agus, ag glacadh leis go raibh an

líon riachtanach ranníocaíochtaí íoctha aige, ba léir gur chomhlíon sé na coinníollacha ranníocaíochta cuí chun cáiliú do IP. Ina theannta sin, nuair a bhí sé ag fáil DA, ghlac sé páirt i roinnt post athshlánaithe agus ba léir go raibh díolúintí faighte aige ó na Rialacha Iompair. Mar sin, bhí mé den tuairim mar gheall ar gurbh ionann tríd is tríd na Rialacha Iompair do DA agus IP, go mba dheacair a shamhlú nach gcomhlíonfadh sé na critéir chéanna chun IP a fháil ag an am.

De bhrí go raibh cás an fhir faoi réir ag achomharc chuig an SWAO d'iarr mé ar an AO an cás a athscrúdú. Ghlac an AO leis an méid a bhí faighte amach agam agus d'aontaigh sé athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh. D'iarr sé ina dhiaidh sin ar an Roinn dámhachtain IP a shiardhátú go dtí Meán Fómhair 1996. Mar thoradh air sin, bronnadh íocaíocht riaráistí €12,070 ar an bhfear. Eisíodh íocaíocht cúitimh de €1,123 freisin air chun chailliúnt cumhacht ceannaigh a bhain le riaráistí a bhronnadh a ghlacadh san áireamh.

ÚDARÁIS ÁITIÚLA

COMHAIRLE CHONTAE NA GAILLIMHE

Agóid Phleanála Diúltaithe

Fuair mé gearán in aghaidh Chomhairle Chontae na Gaillimhe maidir le diúltú a rinne an Chomhairle glacadh le hagóid tríú páirtí ar iarratas pleanála.

Fuair Comhairle Chontae na Gaillimhe iarratas pleanála agus rinne sí bailiú air an 27 Meitheamh, 2003. Faoi Airteagal 18(1)(e) agus 29(1)(a) de Rialacháin um Pleanáil agus Forbairt 2001, ba é an lá deiridh mar sin le haon aighneachtaí nó breathnadóireachtaí a dhéanamh ar an iarratas pleanála ná an Déardaoin, 31 Iúil 2003. Tharla go raibh sé sin ag titim ar aon lá le Rásaí na Gaillimhe.

Rinne mo ghearánaí iarracht agóid a chur leis an iarratas pleanála an 31 Iúil 2003 ach bhí oifigí na Comhairle dúnta nuair a shroich sé iad. Thriail an gearánaí ansin an aighneacht a chur isteach lá arna mhárach ach diúltaíodh é de bhrí go raibh an tréimhse bhailí chun glacadh le hagóidí imithe in éag an lá roimhe sin. Nuair a d'ardaigh mé an cheist leis an gComhairle, dearbhaíodh, agus aird á thabhairt ar na Rialacháin, gurbh é an lá deiridh chun breathnadóireachtaí a fháil sa chás seo ná an 31 Iúil 2003. Dúirt an Chomhairle "ní raibh ach uaire oscailte teoranta ag na hoifigí ar an 30ú agus 31ú Iúil, bhí na hoifigí oscailte ar an dá lá sin agus bhíothas in ann aighneachtaí nó breathnadóireachtaí a chur isteach le linn tréimhsí riachtanacha na laethanta sin."

Dúirt an Chomhairle le m'Oifig gur tugadh réamhfhógra maidir le huaire oscailte teoranta le linn dhá lá Sheachtain na Rásaí mar seo a leanas:

a) cuireadh fógra in airde ar cheanncheathrú na Comhairle, agus
b) foilsíodh fógraí i bpáipéir nuachtáin a scaipeadh ar fud an Chontae.

Ar deireadh, dúirt an Chomhairle le m'Oifig, cé go raibh áifeála uirthi nach bhféadfadh sí glacadh le haighneacht an ghearánaí, go raibh sí sásta go raibh sí ag comhlíonadh a hoibleagáidí go hiomlán faoi na cóid phleanála cuí.

Agus breithniú déanta ar an gcéad fhreagra a thug an Chomhairle, ní raibh m'Oifig go hiomlán sásta lena seasamh ar an scéal. Tharraing mé aird na Comhairle gur tháinig na Rialacháin um Pleanáil 2001 i bhfeidhm ar an 21 Márta 2001 agus gur tháinig siad in áit Rialacháin um Rialtais Áitiúil (Pleanáil agus Forbairt), 1994. Dúirt m'Oifig, faoi Rialacháin 1994, nach raibh aon sprioc i bhfeidhm i gcás aighneachtaí nó breathnadóireachtaí a dhéanfadh tríú páirtithe ar iarratais phleanála. Is é an chúis atá leis sin, ná roimh 21 Márta 2001, go bhféadfaí breathnadóireacht ar iarratas pleanála a dhéanamh ag aon tráth suas go dtí an dáta a ndéanfadh an Chomhairle cinneadh ar an iarratas.

Is traidisiún é go mbíonn oifigí Chomhairle Chontae na Gaillimhe dúnta ar feadh tréimhse le linn Rásaí na Gaillimhe.

Roimhe seo, faoi Rialacháin 1994, ní raibh fadhb anseo d'agóidí pleanála tríú páirtí de bhrí go bhféadfaidís agóid a chur isteach ar iarratas pleanála ag an am suas go dtí an t-am a ndéanfadh an t-údarás pleanála cinneadh ar an iarratas. Ina theannta sin, faoin sean-réimeas, d'fhéadfaidís achomharc a dhéanamh chuig An Bord Pleanála, bord achomharc pleanála neamhspleách, gan agóid a bheith curtha isteach acu i dtosach chuig an gComhairle Chontae.

Dúirt an Chomhairle go raibh a cuid oifigí oscailte ar an 30ú agus 31ú Iúil 2003 agus gurbh fhéidir aighneachtaí a chur isteach ar na laethanta sin. Ghlac m'Oifig leis go raibh sé sin fíor go dtí pointe áirithe de bhrí go raibh na hoifigí oscailte go dtí 11rn gach lá. Mar sin féin dúirt m'Oifig gur thug an Fógra Suímh leis an iarratas pleanála seo le fios go mbeadh oifigí na Comhairle oscailte le linn na tréimhse 9 rn go dtí 4 in, Luan go hAoine (ach amháin Laethanta Saoire Poiblí). Sna himthosca sin, bhreithnigh mé nach bhféadfaí locht a fháil ar an ngearánaí as ceapadh go raibh sé réasúnach aige dul chuig oifigí na Comhairle tar éis 11 rn ar an Déardaoin, 31 Iúil 2003 agus a agóid a chur isteach, laistigh den sprioc reachtúil. Bhí sé sin amhlaidh mar gheall nach Saoire Phoiblí a bhí sa 31 Iúil agus chuaigh an gearánaí chuig na hoifigí le linn ghnáth uair oibre, mar a bhí sonraithe ar an bhFógra Suímh.

Mar achoimre, bhí mé den tuairim, mar agóideoir tríú páirtí, nach bhféadfadh an gearánaí a aighneacht

a chur isteach laistigh den tréimhse cúig seachtaine, mar gheall go raibh oifigí na Comhairle dúnta nuair a chuaigh sé ann. Mar thoradh air sin theip ar a dheis reachtúil achomhairc a dhéanamh leis An Bord Pleanála. Ina theannta sin, agus aird ar Airteagal 29(3) de Rialacháin um Pleanáil agus Forbairt, 2001, níor ghlac an Chomhairle lena agóid chuig an iarratas pleanála.

Is é an phríomhcheist sa chás seo ná le tabhairt isteach sprioc cúig seachtaine, faoi Rialacháin um Pleanáil agus Forbairt 2001, cuireadh deacracht i láthair na Comhairle nach raibh uirthi déileáil leis faoi Rialacháin roimhe seo.

Dealraíonn sé nach raibh aon tsúil ag an gComhairle leis an deacracht seo agus nár rinneadh socruithe malartacha, le linn Sheachtain na Rásaí, chun freastal ar cháipéisí pleanála a bhí teoranta ó thaobh ama agus a bhí reachtúil. Mar thoradh air sin, bhí m'Oifig den tuairim go raibh tionchar tromchúiseach aige sin ar an ngearánaí agus gur chaill sé a cheart reachtúil chun agóid a chur isteach ar an iarratas pleanála agus, mar gheall air sin, nach raibh deis aige achomharc a dhéanamh leis An Bord Pleanála, dá mba mhian leis sin a dhéanamh.

Sna himthosca sin, d'iarr mé ar an gComhairle an bealach a láimhseáil sí an cás a athbhreithniú. Ina theannta sin, d'iarr mé ar an gComhairle cuntas a thabhairt dom ar na nósanna imeachta a bhí beartaithe aici a thabhairt isteach lena chinntiú nach dtarlódh a leithéid arís.

Mar fhreagra d'aontaigh an Chomhairle go n-áireofar é seo a leanas in aon fhógraí poiblí a bheidh i bpáipéir nuachtáin nó eile a bhaineann le dúnadh Halla an Chontae le linn Sheachtain na Rásaí:

> *"Sa chás go ndéanfaidh aon duine as an bpobal aon bhreathnadóireacht ná aighneachtaí a bhaineann le feidhmeanna Reachtúla na Comhairle go mór mór iarratais phleanála, tabhair ar aird le do thoil go bhféadfar breathnadóireachtaí nó aighneachtaí den sórt sin a chur sa bhosca poist atá in aice le príomhiontráil Halla an Chontae agus measfar breathnadóireachtaí nó aighneachtaí den sórt sin a bheith faighte ar an lá sin."*

Ina theannta sin, d'aontaigh an Chomhairle €200 a thairiscint, ar bhunús gan dochar agus mar chomhartha dea-mhéin, don ghearánaí de bhrí nach raibh sé in ann a agóid a chur isteach i ndáil leis an bhforbairt a bhí beartaithe nuair a chuaigh sé chuig Oifigí na Comhairle an 31 Iúil 2003.

Bhí mé sásta go raibh freagra na Comhairle réasúnach. Agus mé ag teacht ar an gconclúid sin, thug mé faoi deara go ndearna an Chomhairle athbhreithniú láithreach ar a cuid nósanna imeachta chomh luath agus a facthas di go raibh fadhb ann agus gur thairg sí sásamh do mo ghearánaí.

COMHAIRLE CATHRACH ÁTHA CLIATH

Fíneáil Páirceála mar thoradh ar Chomharthaí Míthreoracha

Fuair mé gearán ó ghluaisteánaí in aghaidh Chomhairle Cathrach Átha Cliath faoi fhíneáil páirceála a d'eisigh an Chomhairle. Bhí achomharc déanta ag an bhfear ar an gcás ach ní raibh sé sásta leis an toradh. Pháirceáil sé a charr faoi chomhartha "Páirceáil Coiscithe" ag 16.40 ar Shatharn. Thug an comhartha le fios go soiléir go raibh feidhm leis an ordú "Páirceáil Coiscithe" idir na huaireanta 10.00 agus 16.00 ó Luan go Satharn. Cuireadh clampa ar a charr agus tógadh í agus bhí air fíneáil €80 a íoc sula bhféadfadh sé í a fháil ar ais. Fíneáladh é as "Páirceáil ar Ghlanbhealach". Sa chás sin léirigh Comhartha Glanbhealaigh ag suíomh eile ar an tsráid chéanna go raibh an glanbhealach i bhfeidhm idir na huaireanta 07.00 agus 10.00 agus 16.00 agus 19.00 ó Luan go Satharn. Mar sin bhí an dá chomhartha ag teacht salach ar a chéile. Scríobh an gearánaí chuig an gComhairle ag léiriú á mhíshásacht leis agus chuir sé isteach fianaise i bhfoirm grianghraif chun tacú lena choimhlint go raibh sé i dteideal páirceáil, de réir an chomhartha ar an gcuaille tráchta.

Scríobh Control Plus (an chuideachta clampála) chuige ag léiriú a sásamh leis an gcomharthaíocht sráide agus dhiúltaigh siad a gcéad chinneadh a thontú. Rinne sé achomharc ar an bhfíneáil ina dhiaidh sin agus d'iarr aisíocaíocht ar a chuid costas ar fad, lena áiríodh an fíneáil €80 agus €50 costais ghrianghrafadóireachta. Scríobh an Chomhairle chuige agus dúradh leis gur mheas Oifigeach Achomharc nach raibh aisíoc iníoctha de bhrí go raibh an carr páirceáilte go mídhleathach ar ghlanbhealach agus dúirt sé go raibh an chomharthaíocht sráide a bhí sa cheantar ceart. Scríobh an fear chugam i ndiaidh dó an litir sin a fháil.

Fuair mé tuairisc ó Chomhairle Cathrach Áth Cliath a dúirt de bhrí go raibh an carr páirceáilte ar ghlanbhealach, gur sháraigh sé Airteagal 40 de na Rialacháin um Thrácht ar Bhóithre (Trácht agus Páirceáil), 1997. Deir Airteagal 40 i ndáil leis an srian glanbhealaigh:

> *"beidh feidhm leis in aineoinn aon chomhartha dá contrártha trí chomhardtha tráchta eile."*

Dúirt an tuairisc gur aithníodh go dtugann an suíomh inár pháirceáil an gearánaí deis lódála agus folmhú idir na huaireanta 10.00 uaire agus 16.00, ach gur glanbhealach í an tsráid tar éis 16.00. Mar achoimhre, tugann Airteagal 40 ceannas do chomhartha glanbhealaigh thar aon chomharthaí eile sa tsráid chéanna.

Ghlac an Chomhairle go bhféadfadh an gearánaí ceapadh go raibh cead aige páirceáil ag an suíomh de bhrí nach raibh comhartha glanbhealaigh ag an gcuaille

tráchta áirithe ag a pháirceáil sé. Mar aitheantas air sin d'aontaigh an Chomhairle an t-iomlán de €130 a aisíoc leis chun an táille clampála agus na costais a thabhaigh sé a chlúdach. Dúirt an Chomhairle freisin go socródh sí go gcuirfí pláta glanbhealaigh ar an gcuaille tráchta áirithe. Chuir sé sin deireadh sásúil leis an gceist agus ba chóir go gcinnteofaí freisin nach dtarlóidh míthuiscintí mar gheall ar chomharthaí páirceála ag an suíomh sin amach anseo.

COMHAIRLE CHONTAE THIOBRAID ÁRANN THUAIDH

Úsáid Míréasúnta as Cumhachtaí Reachtúla

Fuair mé gearán in aghaidh Chomhairle Chontae Thiobraid Árann Thuaidh maidir le maoin phríobháideach, a mba le tríú páirtí é, a urghabhadh ó óstán agus a díoladh, faoin Acht Rialtais Áitiúil, 1941 de bhrí nár íoc úinéir an óstáin rátaí.

Bhí na rátaí, lena n-áirítear riaráistí, dár suim £13,612, dlite ag an óstán don Chomhairle i mBealtaine 2001. In aineoinn iarrachtaí na Comhairle, thar tréimhse fhada, na rátaí a fháil ar ais trí na gnáth nósanna imeachta reachtúla, theip ar an óstán aon íocaíochtaí suntasacha a dhéanamh. Dá réir sin, cuireadh in iúl don óstán go raibh sé ar intinn ag an gComhairle an suim iomlán a bhailiú trí na nósanna imeachtaí a bhí ar fáil di faoi reachtaíocht. Tugadh fógra don óstán go raibh sé ar intinn ag an gComhairle tobhach a chur ar na rátaí trí thochsal.

De bhrí nár íocadh na rátaí faoin dáta dlite, seirbheáladh fógra ar an úinéir faoi Alt 59(2) den Acht Rialtais Áitiúil, 1941, ag cur in iúl dó mura mbeadh na rátaí gan íoc íoctha laistigh de 14 lá, go raibh sé ar intinn ag an gComhairle tobhach a chur ar an suim a bhí i gceist faoi Acht 1941. De bhrí nár thug an t-úinéir aon fhreagra, chuaig an Chomhairle i mbun na hearraí a ghabháil ón óstán an 3 Iúil 2001. Ba le mo ghearánaí, tríú páirtí nach raibh aon bhaint aige leis an scéal, cuid de na hearraí a urghabhadh, agus ní le húinéir an óstáin. Ina measc bhí bord púl, meaisín liathróidí pionna, cluiche físeáin gluaisrothair dúbailte ar a suífeá síos agus dhá chluiche físeáin ingearacha. Mheas an gearánaí gurbh é glanluach iomlán na n-earraí seo de réir na leabhar ná idir €5,000 agus €7,000.

Dhíol an Chomhairle na hearraí sin níos déanaí ar ceannt an 19 Iúil 2001 in aineoinn go raibh sé ráite ag an ngearánaí leis an gComhairle, trí ghlaoch teileafóin ar an 18 Iúil agus, le faics ar an 19 Iúil 2001, roimh an gceannt, go mba eisean úinéir dleathach na maoine, agus ní an t-óstán.

Dúirt an Chomhairle liom go gceadaíonn an reachtaíocht chuí go soiléir aon earraí a fhaightear ar an maoin a urghabháil, cibé an leis an úinéir iad nó nach ea. Dúirt an Chomhairle freisin gur ghníomhaigh sí laistigh dá cearta aon mhaoin a urgabhadh ón áitreabh a dhíol agus gur chóir aon chasaoid ó thríú pháirtí a thógáil le húinéir an áitribh. Ar deireadh, dúirt an Chomhairle liom má bhí sí chun idirdhealú a dhéanamh idir maoin a bhí faoi úinéireacht an íocóra rátaí agus sin a bhí faoi úinéireacht tríú páirtithe, go gcríochnódh an cás ina phraiseach praiticiúil agus dlí, agus go mbeadh an gníomh ar fad mí-éifeachtach ansin.

Is é mo thuiscint féin ar an scéal nach mbaineann údaráis áitiúla úsáid fhorleathan as Alt 59 den Acht Rialtais Áitiúil, 1941, ach nuair a úsáidtear é, go mbíonn sé an-éifeachtach ó thaobh íocaíochtaí a bhailiú. Is léir go bhfuil cumhacht ag an gComhairle, mura gcomhlíontar dáta dlite íocaíochta, tobhach a chur ar an suim, chomh maith le costais, trí aon earraí a fhaightear ar an áitreabh ***(cibé an leis an duine atá dlite iad nó le haon duine eile)*** trí thochsal nó dhíolachán. Faoin reachtaíocht, sa chás go n-urghabhtar earraí duine, taobh amuigh den mhainnitheoir, is féidir le úinéir ceart na n-earraí urgafa cúiteamh a éileamh ón mainnitheoir.

Ag an tús, caithfear a rá go raibh cumhachtaí reachtúla ag an gComhairle na hearraí a urghabháil agus a dhíol faoin reachtaíocht chuí agus lean sí na nósanna imeachta reachtúla a bhí riachtanach sa chás seo. In aineoinn sin bhí imní orm gur chuir gníomhartha na Comhairle anacair ar thríú páirtí, nach raibh baint ar bith aige leis an scéal agus go raibh, trí sheans, maoin dá chuid ar an áitreabh nuair a tháinig an Chomhairle chun earraí a thógáil. Mar sin féin, is é an imní is mó a bhí orm ná gur lean an Chomhairle, agus fios aici go mba le tríú páirtí na hearraí, uirthi chun iad a dhíol. Bhí imní orm go háirithe faoin mí-úsáid is léir a bhain an Chomhairle as a cumhachtaí maidir le maoin an ghearánaí agus mar a theip ar an gComhairle na hearraí a thabhairt ar ais nuair a cuireadh in iúl di nach mba le húinéir an óstáin iad.

Níor ghlac mé le héileamh na Comhairle, gurb é an t-aon réiteach a gheobhadh an gearánaí ar an scéal ná dul i ndiaidh an úinéara as an méid a chaill sé. Bhreithnigh mé má theip ar an gComhairle, ag glacadh leis an méid acmhainní a bhí aici, íocaíocht dhleathach a chinntiú ó úinéir an óstáin, nach dóigh go n-éireodh le duine aonair, le hacmhainní teoranta, íocaíocht a fháil uaidh ach an oiread. Mar sin féin, ba é an phríomhcheist, ó thaobh mo pheirspictíocht de, ná go bhfuair an Chomhairle fógra, i scríbhinn, maidir le húinéireacht na maoine, sular thosaigh an ceannt agus fós féin gur lean sí uirthi le hearraí an ghearánaí a dhíol.

Sa chás sin, deir Treoir an Ombudsman Maidir Leis na Caighdeáin Chleachtais in Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí, *inter alia*,

Ciallaíonn ag déileáil "go cóir" le daoine -

- ag glacadh leis nach ceart rialacha agus rialacháin, cé go bhfuil siad tábhachtach chun cothroime a

chinntiú, a chur i bhfeidhm chomh docht nó chomh dolúbtha sin go gcothaítear éagothromas;

- pionóis a sheachaint nach bhfuil de réir an méid is gá chun comhlíonadh na rialacha a chinntiú.

Bhí imní orm freisin gur úsáideadh cumhacht draganta chun earraí tríú páirtí a urghabháil. Níl feidhm leis na cumhachtaí sin i reachtaíocht a bhaineann le cumhachtaí na gCoimisinéirí Ioncaim. Le heisceacht i gcásanna comhúinéireachta, ní bhíonn an Sirriam de ghnáth i dteideal maoin a urghabháil atá faoi úinéireacht nó páirtúinéireacht dhaoine seachas an féichiúnaí gabhála. Nuair a urghabhann an Sirriam maoin agus nuair a thagann sé chun solais go mba le tríú páirtí an mhaoin, d'fhéadfadh an Sirriam a bheith dlite ag damáistí chuig an tríú páirtí sin le haghaidh comhshó.

Níor ghlac mé le tuairimí na Comhairle maidir leis an ngníomh ar fad a bheith mí-éifeachtach dá ndéanfadh an Chomhairle idirdhealú idir maoin an úinéara agus sin le tríú páirtí. Tá an tuairim sin bunaithe ar thaithí atá feicthe ag Sirriam an Stáit. Ina theannta sin, mheas mé go ndearna an Chomhairle mí-úsáid ar chumhacht sa bhealach a d'úsáid sí cumhacht lánroghnach chun leanúint le maoin an ghearánaí a dhíol agus gurbh ionann é agus míriaradh agus gur chóir sásamh a thairiscint air. Chuir mé in iúl go raibh an leibhéal sásaimh faoin gComhairle, ach thug mé le fios áfach gur chóir go mbeadh sé mar chúiteamh, ar a laghad, ar an tionchar a bhí ag gníomhartha na Comhairle ar an ngearánaí.

Rinne an Chomhairle athbhreithniú ar an gcás agus thug sí le fios go raibh sí toilteanach fáltais iomlán dhíolachán na n-earraí ar ceannt, dár luach €1,637.96, a thabhairt don ghearána ar bhunús gan dochar chun an cheist a thabhairt chun críche.

Thug mé ar aird go raibh teagmháil déanta ag an ngearánaí leis an gComhairle, roinnt uaireanta ar an teileafón roimh an gceannt. Ba chóir go dtabharfadh sé sin fógra don Chomhairle go bhféadfadh fadhb a bheith ann agus, nach raibh sé cothrom agus réasúnach dul ar aghaidh in aon chor le fáil réidh leis na hearraí ar ceannt nuair ab eol don Chomhairle go raibh an gearánaí ag éileamh gurbh é féin úinéir na n-earraí. D'iarr mé ar an gComhairle an leibhéal sásaimh a bhí sí toilteanach a thairiscint a athbhreithniú. Ar deireadh d'aontaigh an Chomhairle íocaíocht €5,000 a dhéanamh leis an ngearánaí ar bhunús gan dochar, chun soláthar a dhéanamh dá chaillteanas airgeadais. Ghlac mise agus an gearánaí leis an tairiscint sin.

COMHAIRLE BAILE THIOBRAID ÁRANN

Iarratas Tithíochta Diúltaithe

Rinne fear singil gearán liom gur dhiúltaigh Comhairle Baile Thiobraid Árann tithíocht dó.

Nuair a d'ardaigh mé an cheist leis an gComhairle cuireadh in iúl dom nach rabhthas in ann tithíocht a chur ar fáil do dhuine singil mar gur sháraigh an t-éileamh ar thithíocht ó theaghlaigh, ó thuismitheoirí aonair agus ó dhaoine aosta aonaid tithíochta na Comhairle a bhí ar fáil go leanúnach. Sa chás seo, thug an Chomhairle le fios nach áiríodh daoine óga a bhí singil gan aon chleithiúnaigh ar Liosta Tithíochta ceadaithe na Comhairle.

Ní raibh mé sásta leis an scéal seo. Tharraing mé aird na Comhairle go raibh dualgas reachtúil uirthi cóiríocht tithíochta a chur ar fáil do dhaoine ina limistéar riaracháin a bhfuil (a) riachtanas tithíochta acu agus (b) nach bhfuil ar a gcumas cóiríocht den sórt sin a sholáthar ó na gcuid acmhainní féin. Déantar foráil de sin in Alt 60(3)(c) den Acht Tithíochta, 1966. Ón imscrúdú a rinne mise ar an reachtaíocht chuí, bhí mé den tuairim go bhfuil aon duine atá cáilithe faoi na critéir thuas, tar éis don Oifigeach Leighis measúnú a dhéanamh orthu agus iad a cheadú, incháilithe ansin, agus aird ar Scéim Tosaíochta Ligin na Comhairle, le cur ar Liosta Tithíochta ceadaithe na Comhairle.

Is mar seo a leanas a bhí cás áirithe an fhir óig seo

- bhí iarratas déanta aige ar thithíocht,
- bhí measúnú déanta air ag Oifigeach Leighis,
- measadh go raibh riachtanas tithíochta aige, agus
- moladh ath-thithíocht ina leith.

Ina dhiaidh sin, agus gach ní eile mar a chéile bhí mé den tuairim gur chóir an fear óg a bheith curtha ar Liosta Tithíochta na Comhairle agus de réir Scéim Tosaíochtaí Ligin na Comhairle, ar bhealach atá cosúil le gach iarratasóir tithíochta eile.

Ní raibh mé sásta gur ghlac an Chomhairle polasaí daoine singil gan aon chleithiúnaigh a dhiúltú ar Liosta Tithíochta ceadaithe na Comhairle. B'fhacthas dom go raibh an polasaí sin míchothrom agus contrártha le forálacha an Achta um Stádas Comhionann, 2000.

Táim den tuairim gur chóir é a bheith mar aidhm ar Scéim Tosaíochtaí Ligin Comhairle comhionannas deiseanna a chur chun cinn ó thaobh rochtain a fháil ar thithíocht údaráis áitiúil, bunaithe ar riachtanais tithíochta coibhneasta. Breithím gur chóir stoc tithíochta na Comhairle atá ar fáil a ligean leis an duine is mó a dteastaíonn sé uaidh, agus nár chóir aon chatagóir duine le riachtanas, mar shampla, duine singil gan cleithiúnaigh, a chur as an áireamh nó a chur faoi mhíbhuntáiste buan *vis-á-vis* catagóirí eile. Trí dhaoine singil gan cleithiúnaigh a fhágáil amach as Liosta Tithíochta na Comhairle, cuireann sé iad ag míbhuntáiste den sórt sin.

Sna himthosca sin, d'iarr mé ar an gComhairle athbhreithniú a dhéanamh ar an láimhseáil a rinne sí ar

an gcás, agus cásanna eile den sórt sin. Mar fhreagra, ghlac an Chomhairle, maraon le Grúpa Údaráis Áitiúla Thiobraid Árann Theas, polasaí tithíochta nua maidir le hiarratasóirí aonair. Dheimhnigh sí go ndéanfaí athbhreithniú ar gach iarratasóir singil, gan cleithiúnaigh, a raibh iarratas déanta acu ar thithíocht chuig an gComhairle. Ina theannta sin, d'aontaigh sí athbhreithniú a dhéanamh ar a clár tógála tithíochta reatha chun freastal ar iarratasóirí aonair den sórt sin. Ina dhiaidh sin, chuir an Chomhairle in iúl dom gur ceadaíodh tithíocht i dteach le seomra amháin don fhear óg a bhí i gceist.

In aineoinn an imní a bhí orm faoi pholasaí tithíochta na Comhairle, bhí mé sásta gur ghlac an Chomhairle gníomh dhearfach chomh luath agus a bhí na lochtanna tugtha ar a haird chun réimse aitheanta neamhionannais a réiteach. Ba mhaith liom an deis seo a thapú chun an Chomhairle Baile a mholadh as chomh tapa agus chomh éifeachtúil agus a thug sí faoi na ceisteanna a tugadh ar aird sa chás seo. Spreagfainn údaráis áitiúla eile seasamh chomh forghníomhach céanna a ghlacadh maidir le ceisteanna a dtarraingíonn m'Oifig aird orthu ó am go ham.

COMHAIRLE CHONTAE LOCH GARMAN
Nósanna Imeachta Riaracháin Pleanála Leasaithe

Fuair mé gearán in aghaidh Chomhairle Chontae Loch Garman maidir le chomh hoiriúnach agus a bhí eolas a sholáthair an Chomhairle d'fhear ar mhian leis agóid a chur isteach chuig An Bord Pleanála maidir le cinneadh pleanála a rinne an Chomhairle.

Chuir sé isteach agóid in aghaidh iarratais phleanála agus nuair a bhronn an Chomhairle cead pleanála ar an bhforbairt, chuir sé achomharc isteach chuig An Bord Pleanála (ABP). Dhiúltaigh ABP lena achomharc agus dúirt go raibh sé neamhbhailí de bhrí go raibh an admháil a fuair sé ón gComhairle mar chruthúnas gur chuir sé agóid isteach roimhe sin fágtha amach aige. Bhí liosta sna nótaí míniúcháin a chuir an Chomhairle ar fáil dó, nuair a chuir siad é ar an eolas faoina gcinneadh ar an iarratas pleanála, de na rudaí ba chóir a chur isteach le hachomharc chuig ABP, ach níor luadh iontu an riachtanas duillín admhála arna eisiúint ag an gComhairle a chur san áireamh.

Dheimhnigh an Chomhairle dom go raibh agóid curtha isteach agus gur íocadh an táille cuí. Dúirt an Chomhairle liom gur seoladh litir chuig an agóideoir ag tabhairt admhála dó don agóid agus ag meabhrú dó gur chóir an litir agus an admháil a choinneáil de bhrí go mbeidís ag teastáil sa chás go gcuirfí achomharc chuig ABP. Chuir an Chomhairle an agóideoir ar an eolas ina dhiaidh sin maidir lena cinneadh ar an iarratas pleanála agus bhí sí den tuairim go raibh sé ráite leis cheana féin go dteastódh an nóta admhála agus an admháil ar agóid sa chás go gcuirfeadh sé achomharc isteach chuig ABP.

Ghlac mé leis go raibh an Chomhairle go deimhin i dteagmháil leis an agóideoir, mar a dúradh. Mar sin féin, bhreithnigh mé maidir leis na nótaí míniúcháin a d'eisigh an Chomhairle, ina raibh seicliosta de na rudaí ba chóir a chur san áireamh in achomharc chuig an ABP, gur chóir admháil buíochais a bheith ann chomh maith. D'iarr mé ar an gComhairle na foirmeacha agus nósanna imeachta sa réimse sin a athbhreithniú.
Mar fheagra ar an ngearán leasaigh Comhairle Chontae Loch Garman na nótaí míniúcháin agus an litir fógra de chinntí pleanála. Mar thoradh ar an ngearán sin agus ar chomhoibriú na Comhairle, táim sásta anois nach mbeidh cúrsaí chomh casta arís agus go gcuideoidh an toradh le soiléireacht bhreise a thabhairt don phróiseas pleanála.

Le linn na bliana dhéileáil mé le gearán freisin in aghaidh **Chomhairle Chontae Laoise** a d'ardaigh ceisteanna mar sin ach sa chás áirithe seo theip ar an gComhairle na gearánaithe a chur ar an eolas, ag aon tráth, faoin tábhacht a bhain le hadmháil a chur isteach lena n-achomharc chuig ABP. D'ardaigh na gearánaithe ceisteanna freisin faoi chomh hoiriúnach agus a bhí an t-eolas a soláthraíodh maidir leis na táillí a bhí iníoctha, agus líomhnaigh siad, mar thoradh ar an eolas sin gur chuir siad táille mícheart isteach maidir lena n-achomharc. Mar thoradh ar an idirghabháil a rinne mé, d'aontaigh an Chomhairle a cuid foirmeacha agus nósanna imeachta fógra a leasú agus d'aontaigh sí freisin íocaíocht €250 a dhéanamh chun sásamh a thabhairt mar gheall gur theip uirthi na gearánaithe a chur ar an eolas faoi na sonraí go léir a bhain leis an bpróiseas achomharc chuig ABP.

BOIRD SLÁINTE

BORD SLÁINTE LÁR NA TÍRE
Iarratas ar Liúntas Cúraim Baile Diúltaithe

Fuair mé gearán ó mháthair triúr leanaí a raibh deacrachtaí foghlama agus neamhoird labhartha ag dul dóibh go léir, agus a dhiúltaigh Bord Sláinte Lár na Tíre an Liúntas Cúraim Baile (LCB) dóibh ar fhorais leighis. Bhí Neamhord Easnaimh Airde Hipirghníomhaíochta (ADHD) freisin ag dul de dhuine de na leanaí chomh maith le Diospraicse Oll-Luaileach. Rinne an bhean gearán liom faoin easpa seirbhísí tacaíochta a bhí geallta ag an mBord, ach nár sholáthair sé, chun cur ar a cumas aire a thabhairt do na leanaí.

D'iarr mé athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh íocaíocht an DCA a dhiúltú don leanbh a raibh réimse donachtaí ag dul dó lena n-áirítear ADHD. Is é is DCA ná liúntas iníoctha maidir le leanaí atá chomh mór sin faoi mhíchumas fisiciúil nó intinne go dteastaíonn cúram agus aire uathu atá i bhfad níos mó ná sin a bhíonn ag teastáil de ghnáth ó leanbh ar chomhaois. Agus é ag diúltú an liúntas a íoc le beirt de leanaí an ghearánaí, mhínigh an Bord go raibh diúltaithe aige de bharr nach raibh siad chomh mór sin faoi mhíchumas fisiciúil agus a gceadódh don Bord an liúntais a íoch.

Mar sin féin, agus an Bord ag déanamh athbhreithnithe ar an tríú iarratas, d'aontaigh sé go measfaí an leanbh seo, a raibh réimse donachtaí uirthi le chéile, a bheith incháilithe ó thaobh leighis. Cheadaigh an Bord íocaíocht an DCA i gcás an linbh sin agus shiardhátaigh siad na riaráistí go dtí nuair a bhí sí dhá bhliain d'aois.

Bhí imní orm, áfach, nach raibh dóthain tacaíochta ag an mháthair chun cur ar a cumas aire a thabhairt dá leanaí, agus d'iarr mé ar an mBord an ghnéith sin den ghearán a imscrúdú. D'fhreagair an Bord tríd oibrí sóisialta a cheapadh don teaghlach a bheadh ar fáil dóibh chun cuidiú leo labhairt faoi riachtanais na leanaí leis na Ranna Teiripe Urlabhra agus Teanga agus Teiripe Saothair. Cuireadh Oibrí Tacaíochta Teaghlaigh ar fáil don teaghlach freisin chun cuidiú leis na leanaí lena n-obair bhaile, rud a raibh imní mhór ar an ngearánaí faoi. Bhí mé sásta freisin ina dhiaidh sin nuair a fuair mé glaoch ón ngearánaí ag cur in iúl dom go ndeachaigh na tionscnaimh sin go mór chun tairbhe dá teaghlach.

BORD SLÁINTE AN LIMISTÉIR THUAIDH

Díospóid faoi Scóp Fóirdheontais Tí Altranais

Fuair mé litir ó bhean a raibh a máthair nach maireann, a raibh cárta liachta aici, ina hothar i dteach altranais príobháideach ó 1993 go dtí 1998. Is é an gearán a bhí ann ná, cé go raibh an bean nach maireann ag fáil fóirdheontas tí altranais ó Bhord Sláinte an Limistéir Thuaidh, bhí ar an ngearanaí agus an chuid eile den teaghlach íoc as éadaí neamhchoinneálach di le linn na tréimhse sin agus chuir sé sin ualach airgeadais an-trom orthu.

Tagraíonn Rialacháin Tí Altranais 1993 (Airteagal 16.2 – Seirbhísí a chlúdaíonn fóirdheontas) do "seirbhís a bhreithnítear a bheith riachtanach i gcás duine a chothabháil i dteach altranais agus áireofar le cleachtas coitianta i gcuid mhaith tithe altranais leaba agus bricfeasta, cúram altranais a bheidh oiriúnach do leibhéal spleáchais an duine, éadaí neamhchoinneálach agus éadaí leapan, seirbhís níocháin agus áiseanna agus fearais a theastóidh chun cuidiú le duine spleách le himeachtaí maireachtála ó lá go lá." Faoin reachtaíocht, mar sin féin, ba chóir éadaí neamhchoinneálach a sholáthar ar gach othar atá ag fáil fóirdheontais ón mbord sláinte agus atá ina gcónaí i dteach altranais príobháideach. Ina theannta sin, bhí a fhios agam gur eisigh an tAire Sláinte agus Leanaí iarratas ar bhoird sláinte i Feabhra 2001 a chinntiú go gcoinneodh sealbhóirí cárta liachta i dtithe altranais príobháideach a n-incháilíocht d'éadaí neamhchoinneála faoin Scéim GMS, agus go gcuirfí éadaí neamhchoinneála ar fáil do gach sealbhóir cárta liachta atá ag fáil fóirdheontais ar an mbunús céanna agus dá mbeidís ina gcónaí sa phobal.

D'iarr mé ar an mBord an cás a athbhreithniú i bhfianaise ar na Rialacháin Tí Altranais, 1993 agus iarratas an Aire agus d'aontaigh an Bord suim iomlán €2,628 a aisíoc leis an mbean i ndáil le costais a bhain le héadaí neamhchoinneála.

BORD SLÁINTE AN OIRTHUAISCIRT

Teidlíocht ar Fóirdheontas Tí Altranais Diúltaithe

Tháinig mac mná aosta chugam ar dhiúltaigh Bord Sláinte an Oirthuaiscirt fóirdheontas tí altranais di ar na forais nach raibh dóthain maoinithe aige chun an fóirdheontas a íoc. Bhí an bhean aosta, chomh maith le roinnt iarratasóirí aosta eile, curtha ar liosta feithimh an Bhoird, ag fanacht le hacmhainní breise a bheith curtha ar fáil. Rinne mé teagmháil leis an mBord ag cur béime air, de bharr nach raibh an Bord ag íoc fóirdheontais tí altranais, teidlíocht reachtúil, go rabhthas ag cur cruatan mór airgid ar an mbean seo agus a teaghlach, de bhrí gur chiallaigh sé go raibh uirthi costais iomlán tí altranais a íoc iad féin. I ndiaidh idirghabhála ar mo shon, chuir an Bord brú chun breis maoinithe a fháil ón Roinn Sláinte agus Leanaí, agus fuair sé sin, ach níor thug an maoiniú breise sin (€52,000) ach amháin deis don bhean aosta agus do na hiarratasóirí eile ar an liosta feithimh fóirdheontas tí altranais a fháil ó dháta reatha, gan aon súil acu go bhfaighidís riaráistí a cheap mé teidlíocht a bheith acu orthu.

Forálann Rialacháin Tí Altranais go "go gcuirfidh an Bord Sláinte in iúl don iarratasóir i scríbhinn laistigh d'ocht seachtaine ó fhaightear an t-iarratas, nó, mura mbíonn an t-eolas ar fad a iarrtar curtha ar fáil leis an iarratas, laistigh d'ocht seachtaine ó iarrtar an t-eolas, a chinneadh ar cibé an n-íocfaidh sé fóirdheontas leis an duine a dtagraíonn an t-iarratas dó nó nach n-íocfaidh agus suim aon fóirdheontais a bheidh le híoc."

Ghlac roinnt bord sláinte leis an bhforáil seo mar chead chun fóirdheontas tí altranais a choinneáil siar ar feadh tréimhse ocht seachtaine ó fhaightear an t-iarratas. Mar sin féin, is é an chiall a bhainimse as an reachtaíocht ná go dtugtar fráma-ama ocht seachtaine do bhoird sláinte cinneadh a ghlacadh ar iarratas, agus chomh luath agus a thugtar measúnú chun críche, go mbíonn fóirdheontas tí altranais iníoctha ó dháta an iarratais (nó ón dáta a gcuirtear an duine isteach sa teach altranais, cibé acu is déanaí).

Sa chás áirithe seo, d'iarr mé ar an mBord an t-iarratas a athbhreithniú agus mé ag féachaint le riaráistí a íoc go dtí an dáta a ndearna an bhean aosta iarratas ar fóirdheontas tí altranais. Is é an toradh a bhí ar an scéal ná gur aontaigh an Bord riaráistí a íoc ní hamháin le mo ghearánaí, ach leis an ocht nduine dhéag iarratasóirí eile ó limistéar an Chábháin/Mhuineacháin a raibh a gcuid riaráistí fóirdheontais coinnithe siar freisin. B'ionann costas na riaráistí ar fad agus €34,000.

BORD SLÁINTE AN IARTHUAISCIRT

Gearán faoi Sheirbhís Easpach

Rinne bean ar cuireadh a fear céile, sealbhóir cárta liachta, amach as ospidéal le déanaí teagmháil liom. D'éirigh a fear céile tinn arís ina dhiaidh sin, agus rinne an bhean iarracht dul i dteagmháil le Dochtúir Teaghlaigh a fir chéile agus í ag iarraidh air cuairt baile a dhéanamh. Ar an drochuair, bhí an Dochtúir Teaghlaigh as baile agus bhí an-deacracht ag an mbean teagmháil a dhéanamh le Lócam ar a ghuthán soghluaiste. Nuair a rinne sí teagmháil ar deireadh leis an Lócam agus nuair a mhínigh sí mar a bhí a fear, dhiúltaigh sé glaoch chuig an teach. In áit sin, d'inis sé don bhean ar an bhfón cad a d'fhéadfadh sí a thabhairt dá fear chun fuascailt a thabhairt dó. Mar sin féin, bhí imní ar an mbean i gcónaí faoina fear céile agus d'fhéach sí uirthi féin é a thabhairt ar ais chuig an ospidéal agus tógadh ar ais arís é agus tugadh cóir leighis dó.

Rinne an bhean gearán ina dhiaidh sin le Bord Sláinte an Iarthuaiscirt ach níor theastaigh ón mBord déileáil leis an gceist agus cuireadh ar aghaidh chuig an gComhairle Leighis í. Is é sin an comhlacht a dhéileálann le gearáin chliniciúla in aghaidh bhaill den ghairm leighis. In áit dul chuig an gComhairle Leighis scríobh an bhean chugamsa ag tabhairt cuntais ar a gearán, de bhrí gur mheas sí gur chóir don Bhord déileáil leis. D'aontaigh mé leis an ngearánaí agus bhí sí den tuairim, ó bhí cárta liachta ag a fear céile, agus ó bhí conradh ag a Dochtúir Teaghlaigh leis an mBord, gur chóir dó scrúdú a bheith déanta aige ar an ngearán sa chéad dul síos. D'iarr mé ar an mBord cruinniú a shocrú ar a fhreastail an Lócam, an gearánaí agus an Bord agus ina labhair an bhean faoina deacrachtaí agus an imní a bhí uirthi maidir leis an tseirbhís. Thug an cruinniú sin deis do na páirtithe an cás a phlé ar bhealach múinte agus dearfach. Ghlac an Lócam a leithscéal agus chuir sé a leithscéal i scríbhinn chuig an ngearánaí.

Bhí mise go háirithe sásta go bhféadfaí an cheist a réiteach gan tagairt don Chomhairle Leighis go háirithe ó mheas mé gur deacrachtaí riaracháin a bhí i gceist leis an gcás seo.

Oifig an Ombudsman

AN BHLIAIN FAOI ATHBHREITHNIÚ

4

GNÍOMHAÍOCHT PLEANÁLA GNÓ I 2004

Bainistiú Cásanna

Thugamar 2,090 cás chun críche i 2004 agus dhéileáil muid le 8,774 fiosrúchán. I dtéarmaí líon na gcásanna, ba é an phríomhfócas a bhí againn i 2004 ná líon na gcásanna idir lámha a laghdú. Cé go bhfuil gach cás idir lámha gníomhach, trí spriocanna a leagan síos cinntítear go dtugtar aird leanúnach ar chúrsaí a chur i gcrích go luath agus cur chuige disciplíneach a ghlacadh maidir le bainistíocht cásanna.

Cuireadh tús leis an mbliain le 814 cás idir lámha, agus bhí 167 díobh sin oscailte ar feadh níos mó ná 52 seachtaine, agus ag deireadh na bliana, bhí 788 cás idir lámha, agus 173 díobh oscailte ar feadh breis is 52 seachtain. Bhí an aischur beagán níos lú ná na spriocanna de 755 agus 135 cás, faoi seach. Bhí roinnt torthaí iontacha in aghaidh spriocanna i roinnt ranna den Oifig agus cé gur oibrigh an fhoireann ar fad go dian chun na spriocanna sin a bhaint amach, d'ardaigh an sprioceasnamh foriomlán mar gheall ar mhoill nach bhféidir a sheachaint ó thaobh roinnt post a líonadh agus easnaimh sealadacha eile a bhí in acmhainní foirne.

Ar fud 2004 go léir leanamar ag samplú comhad gearán aonair trí thagairt do shraith táscairí cáilíochta comhaontuithe (e.g. am a thógann sé gearán a fhreagairt, an gearánaí a choinneáil ar an eolas faoi dhul chun cinn, cumarsáid dhíreach agus shimplí etc.). Bunaíodh grúpa oibrithe cásanna le cathaoirleach neamhspleách, ar a tugadh an Grúpa Athbhreithnithe ar Cháilíocht Cásanna. Tuairiscíonn sé chuig an gCoiste Comhairleach Bainistíochta ar chomh mór agus a rinneadh freastal ar na táscairí cáilíochta sna comhaid ghearáin aonair a samplaíodh.

Cairt Seirbhísí Cliaint

Rinneadh forbairt ar dhréacht Chairt Seirbhísí Cliaint – ag leagan amach na caighdeáin a mbítear ag súil leo ó thaobh a bheith ag déileáil le daoine a úsáideann seirbhísí Oifig an Ombudsman – agus foilseofar an Chairt i ndiaidh dul i gcomhairle le cliaint agus leis an bhfoireann.

Tá sé pleanáilte chomh maith saineolaithe ó lasmuigh a chur i mbun oibre chun suirbhéanna cáilíochta agus cainníochta a dhéanamh ar leibhéil shásachta i measc gearánaithe i leith na seirbhísí a sheachadann an Oifig agus tuairisc a dhéanamh faoi na torthaí faoi dheireadh 2005.

Caidreamh le Comhlachtaí Poiblí faoi Shainchúram

Le linn na bliana, lean mé ag obair le gníomhaireachtaí sa tseirbhís sláinte ag cuidiú leo ó thaobh déanamh cinntí cáilíochta níos fearr a fhorbairt ó thaobh a gcuid seirbhísí a sheachadadh ar an bpobal. D'eagraigh an fhoireann seimineáir le príomhfhoirne sna réimsí a bhí faoi bhainistiú ag Boird Sláinte an Oirdheiscirt agus Oirthuaiscirt a bhí ann roimhe seo. Dhírigh na seimineáir sin ar na saincheisteanna atá tábhachtach domsa agus mé ag déanamh imscrúdaithe ar ghearáin, e.g. na prionsabail atá le dea-riarachán, caighdeáin deachleachtais do sheirbhísigh phoiblí agus bainistiú gearán. Ina theannta sin, bhí m'fhoireann i mbun oibre sa réimse céanna le grúpaí áirithe laistigh den tseirbhís sláinte e.g. Dochtúirí Oifigiúla Sinsearacha Ceantair agus Bainisteoirí Riosca Cliniciúil. Bíonn an bhéim i gcás gach ceann de na hidirghabhálacha sin dearfach i gcónaí agus ní diúltach i.e. conas caighdeán na seirbhísí sláinte a sheachadtar a fheabhsú.

Le linn na bliana bhuail mé le Bainisteoirí Contae an Réigiúin Lár Tíre agus ina dhiaidh sin, bhí Comhairle Chontae na hIarmhí i mbun seimineáir leathlá ar éirigh thar cionn leis lena raibh baint ag foireann m'Oifige agus foireann údaráis áitiúla Réigiún Lár Tíre. Is é polasaí na hOifige le blianta beaga anuas a bheith i mbun oibre go gníomhach le húdaráis áitiúla trí sheimineáir réigiúnacha a eagrú chun caidrimh a fheabhsú tríd is tríd, agus chun a dtuiscint ar conas caighdeán seirbhíse níos fearr a sholáthar do m'Oifig agus don phobal tríd is tríd a mhéadú.

Bhuail duine de m'fhoireann sinsearach le Fochoiste Acmhainní Daonna/Gnóthaí Corparáide Chumann Bainisteoirí na Contae agus na Cathrach chun bealaí chun caighdeáin riaracháin ar fud gach údarás áitiúil a fheabhsú trí shamplaí deachleachtais a chur in iúl a thagann ó thaithí an Ombudsman. Táim toilteanch a bheith rannpháirteach i ngrúpa idirchaidrimh ina mbeidh foireann ó m'Oifig agus ionadaithe ó údaráis áitiúla agus táim ag tnúth le breis dul chun cinn a dhéanamh sa réimse seo le comhoibriú le húdaráis áitiúla.

Tá m'Oifig ag féachaint ar bhealaí nua chun an leibhéal aiseolais a thugann sí do chomhlachtaí poiblí a mhéadú. Tuigim go mbíonn go leor comhlachtaí poiblí an-dáiríre faoina gcuid freagrachtaí cuntasaíochta agus foilsíonn roinnt acu (seachas líon beag) ina dtuarascáil bhliantúil, sonraí de ghearáin a rinneadh leis an Ombudsman agus toradh na ngearán sin. Déanann gach comhlacht poiblí monatóireacht chúramach ar thagairtí a dhéantar dóibh i mo chuid tuarascálacha bliantúla, maidir le cásanna, staitisticí agus eile.

De gnáth comhoibríonn comhlachtaí poiblí le m'Oifig agus léiríonn siad ráta comhlíonta an-ard i gcás ár gcuid moltaí agus tuairimí. Ach tá sé tábhachtach go ndéanfadh comhlachtaí poiblí luacháil i ndáiríre, thar am, ar na torthaí a bhíonn ar ghearáin aonair in aghaidh a gcuid eagraíochta. Ba chóir dóibh bheith forghníomhach ó thaobh treochtaí bunúsacha a aimsiú i ngach gearán a dhéantar fúthu agus na treochtaí sin a úsáid chun feabhsúcháin a chur i bhfeidhm ina gcuid seirbhísí.

Tá sé ráite ag m'Oifig go minic go gcuirtear fáilte mhór roimh an mbéim atá le blianta anuas ar phleananna gnímh seirbhísí custaiméirí d'ardchaighdeán agus cairteanna agus go gcuidíonn siad chun aird a dhíriú ar an tábhacht atá le seirbhís d'ardchaighdeán a sheachadadh. Ach díríonn siad go príomha ar chaighdeáin seirbhísí custaiméirí a bhaint amach agus ní an oiread ar cheann de na príomhluachanna seirbhísí poiblí *viz.*, cothromaíocht agus comhionannas sa bhealach a sheachadtar seirbhísí. Is é an réimse deiridh sin is mó a bhíonn ag déanamh tinnis do m'Oifig agus é mar théama coitianta i bhformhór na ngearán a fhaighimid.

Ag éirí as torthaí gearán soláthraíonn m'Oifig treoir do chomhlachtaí poiblí ar chaighdeáin deachleachtais, ar chórais inmheánach gearán, ar sholáthar sásaimh agus reachtáiltear sheimineáir ar dealáimhseáil gearán. Feicim anois an deis chun an fheidhm sin a fhorbairt fiú amháin tríd aird a tharraingt ar shaincheisteanna a bheidh ar aird chomhlachtaí poiblí aonair, bunaithe ar an taithí atá againn thar na mblianta ar ghearáin ó na comhlachtaí sin a imscrúdú. Is é an cur chuige a bheidh agamsa ná díriú ar chomh mór agus a bheidh an comhlacht poiblí ag seachadadh seirbhísí cothrom, éifeachtúil agus éifeachtach ar a gcliaint.

Is é an buntáiste a bhainfeadh le cur chuige den sórt sin ná go gcuideodh sé le comhlachtaí poiblí ráitis straitéise, pleananna gnó agus cairteanna custaiméirí a ullmhú. Chuideodh sé freisin na coincheapa a bhaineann le cothromaíocht agus cuntasacht riaracháin a neartú agus béim a chur ar chomh tábhachtach is atá siad i gcomhtheacs cuntasacht airgeadais.

Is é an cuspóir a bheidh agamsa ná díriú ní hamháin ar mar a theipeann ar chomhlacht poiblí ach ar dea-iompar dearfach comh maith. D'fhéadfadh an comhlacht é féin cur síos a dhéanamh ar shamplaí de láimhseáil mhaith ar ghearáin nó drochláimhseáil chomh maith le saincheisteanna mar ghearáin rialta den chineál céanna a dhéantar arís is arís eile agus mar a theipeann ar an gcomhlacht poiblí cúiseanna nó míniúcháin shoiléire a thabhairt faoina gcuid cinntí dá gcliaint. Bheadh sé oiriúnach freisin pátrúin a thabhairt de ghearáin a dhéantar arís is arís eile a thagann chun cinn mar gheall ar easnaimh reachtúla, easpa reachtaíochta, easnaimh struchtúrtha nó córasach nó mar a theipeann ar chomhlachtaí poiblí acmhainní oiriúnacha a sholáthar.

Áireofar saincheisteanna a chuirfear ar aird comhlachta poiblí i dtuarascáil scríofa a bhfeifeá ag súil go gcuirfeadh an Oifig in iúl do bhainisteoirí sinsearacha agus foireann chuí eile ag seimineár a thabharfaidh an comhlacht poiblí.

Níl sé ar intinn agam níos mó ná ceann nó péire de na tuarascálacha sin a chur le chéile gach bliain. Clúdóidh an chéad thuarascáil Feidhmeannas na Seirbhíse Sláinte (FSS). Tá an chuma air go bhfuil sé oiriúnach go mbeadh an FSS i gceist i mo chéad thuarascáil ag glacadh leis gur comhlacht nua é le struchtúir nua ach, mar sin féin, tá seancheisteanna fós le réiteach aige, go leor acu atá curtha ar aird m'Oifig thar na mblianta.

Tá sé ar intinn agam mo thuarascáil don FSS a chur i láthair le linn 2005 agus clúdófar na réimsí seo a leanas:

- na príomhcheisteanna atá ag déanamh tinnis sna seirbhísí sláinte ó pheirspictíocht an Ombudsman de;
- na ceachtanna atá le foghlaim ó chásanna a láimhseáladh roimhe seo, agus
- treoir ar phrionsabail deachleachtais i ngnéithe a bhaineann le riarachán na seirbhíse sláinte.

Seirbhís Custaiméirí Inmheánach

I measc na dtionscadal ar thug grúpaí oibre fúthu a tógadh as grádanna láir bainistíochta san Oifig bhí suirbhé ar chaighdeáin seirbhísí custaiméirí inmheánach. Ag éirí as sin, bheartaigh an grúpa sin sraith prionsabal a chur le chéile chun déileálacha idir an fhoireann iad féin a rialú – ag clúdach réimsí mar chúirtéis agus caoithiúlacht ó thaobh a bheith ag déileáil le comhghleacaithe bídis i gcruinnithe, i nglaonna gutháin nó ríomhphost. Breithneoidh an bhainistíocht agus na coistí comhpháirtíochta anois ar an Prótacal Seirbhísí Custaiméirí Inmheánach sin.

Oiliúint Ionduchtúcháin

Ag leanúint ó na moltaí a rinne Grúpa Oibre Oifige a bhunaigh creat oibre le haghaidh Oiliúint Ionduchtúcháin dréachtaíodh raon cuimsitheach modúl oiliúna ionduchtúcháin ag leibhéal ginearálta agus leibhéal rannóige le linn 2004. Rinneadh píolótacht ar chlár oiliúna ionduchtúcháin iomlán go déanach i 2004 maidir le foireann a bhí tagtha chuig an Oifig le gairid. Rinneadh suirbhé aiseolais ansin leis na rannpháirtithe. Bhí na torthaí an-dearfach agus cuirfear moltaí chun an pacáiste a fheabhsú i bhfeidhm i gcás iontrálaithe nua amach anseo. Táthar ag súil go gcinnteoidh feidhmiú an phróisis ionduchtúcháin fhoirmiúil go dtógfar isteach foireann nua san eagraíocht go tapa agus go réidh, amach anseo.

Comhionannas Inscní

Déanann Grúpa Comhionannais Inscní monatóireacht ar spriocanna cothromaíochta inscní na hOifige agus ar na fachtóirí a d'fhéadfadh dul i gcion ar na spriocanna sin a bhaint amach mar:

- rannpháirtíocht foirne i gcomórtais ardaithe céime;
- tionscnaimh oiliúna agus fhorbartha;

- comhdhéanamh inscne na mbord agallaimh le haghaidh comórtas inmheánach/idir-rannach;
- glacadh le tionscnaimh theaghlach-chairdiúil (fleisc-am, postroinnt, am téarma, sosanna gairme);
- an dáileadh fear agus ban ar fud rannóga na hOifige.

Tuairiscíonn sé ar na saincheisteanna seo don Choiste Comhairleach Bainistíochta ar bhonn ráithiúil. Déanann an Grúpa promhadh inscne ar pholasaí iomchuí nua na hOifige, cuireann sé feasacht maidir le comhionannas inscní agus cothromaíocht idir obair/baile chun cinn agus déanann sé monatóireacht ar spriocanna cothromaíochta na hOifige a bhaineann le grádanna an Phríomhfheidhmeannaigh agus os a chionn.

Luachanna Saothair agus Spreagadh

Ag éirí as tuairisc a d'ullmhaigh grúpa bainistíochta láir Oifige ar luachanna saothair agus spreagadh, tugadh aitheantas do roinnt réimsí tosaíochta chun gníomhartha a ghlacadh ina dhiaidh sin. Chuathas i gcomhairle leis an bhfoireann ar fud na hOifige go léir mar chuid den phróiseas ullmhúcháin tuairisce ag féachaint leis na gnéithe dá bpost agus gníomhaíochtaí na hOifige a mheas siadsan a bheith mar luach saothair agus na cinn a mheas siad a bheith spreagúil a leagan síos. Is é aidhm na heagraíochta a chinntiú go mbíonn an fhoireann chomh spreagtha agus is féidir agus, mar sin, a chinntiú go gcuirfear seirbhís thorthúil, éifeachtúil agus ghairmiúil ar fáil dár gcliaint go léir. Ceann de na bealaí chun spreagadh a éascú ná luach saothair a thabhairt agus aitheantas a thabhairt d'ardleibhéil feidhmíochta aonair. Laistigh de na srianta atá ar pholasaí go n-íocann an pobal as tríd is tríd, tá an Oifig ag féachaint ar conas a d'fhéadfaí cleachtais a bhí ann cheana féin a fheabhsú. Áirítear iad seo a leanas ar na réimsí a dteastaíonn tosaíocht uathu: gradaim maitheasa, tinreamh ar chuairteanna réigiúnacha, bainistíocht feidhmíochta agus treoirlínte le haghaidh ardú céime inmheánach. Rinneadh dul chun cinn maith ar na ceisteanna sin i 2004. Tharraing an suirbhé aird freisin go raibh an fhoireann spreagtha go mór ag obair na hOifige. Tugann an toradh spreagúil sin deiseanna chun ardchumas pearsanta aonair a fhorbairt agus bealaí nua chun déileáil le gearánaithe a thugann a ndúshlán.

Straitéis Oiliúna agus Forbartha

Ghlac an Bhainistíocht agus an Coiste Comhpháirtíochta go foirmiúil le Straitéis Oiliúna agus Forbartha 2005-2007 san Oifig. Soláthraíonn an straitéis creatoibre de phrionsabail, riachtanais agus tosaíochtaí, caighdeáin agus luacháil, socruithe feidhmiúcháin agus freagrachtaí, maraon le spriocanna agus táscairí lena ndéanfar forchéimniú ar oiliúint agus forbairt foirne le linn na tréimhse.

Bainistíocht Airgeadais agus Cuntasacht Níos Fearr

Tá córas bainistíochta airgeadais nua-aimseartha le cuntasacht fabhraithe suiteáilte san Oifig. Soláthraíonn an córas creatoibre chun forbairt a dhéanamh amach anseo ar eolas bainistíochta agus beartais aischuir chun tacú le bainistíocht níos fearr a dhéanamh ar acmhainní. Sa chás sin tá Grúpa Táscairí Feidhmíochta bunaithe agus é mar aidhm aige táscairí feidhmíochta a fhorbairt atá ar aon líne leis na spriocanna ardleibhéil atá leagtha amach i Ráiteas Straitéise na hOifige 2004-2006.

Tá na moltaí ar fad ó Thuarascáil an Ghrúpa Oibre ar Chuntasacht Ard-Rúnaithe agus Oifigigh Chuntasaíochta (ar a dtugtar Tuarascáil Mullarkey) curtha i bhfeidhm lena n-áirítear Coiste Iniúchta a bhunú ina bhfuil roinnt ball seachtrach. Cé go raibh feidhm iniúchta inmheánach ag an Oifig riamh, tá níos mó oscailteachais ag baint leis an bpróiseas ó bunaíodh struchtúr an Choiste Iniúchta nua agus déantar éascú ar rochtain chuig tuairim saineolaithe seachtracha. Is é an príomhról a fheiceann an Coiste aige féin ná tacaithe a chur ar fáil don Oifigeach Cuntasaíochta (i.e. Príomhstiúrthóir na hOifige) a bhfuil freagracht air acmhainní na hOifige a bhainistiú i gceart. Tá Clár Riosca Airgeadais curtha le chéile agus tá obair ar bun chun an Clár a thabhairt chun críche trí rioscaí neamhairgeadais a chur san áireamh ann freisin.

Uasghráduithe ar Láithreán Gréasáin

Le linn 2004 thug Oifigí an Ombudsman, an Coimisinéir Eolais, agus Rúnaíocht an Choimisiúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí faoi athbhreithniú ar láithreán gréasáin gach Oifige agus iad ag féachaint lena chinntiú go bhfreastalaíonn na láithreáin ar riachtanais a gcuid cliaint. Ag éirí as an athbhreithniú sin táthar ag beartú tabhairt faoi athdhearadh ar gach láithreán gréasáin chun cur ar a gcumas rochtain níos fearr a chur ar fáil do gach úsáideoir agus seirbhís níos fearr a sholáthar do chliaint. Tá cuireadh déanta ar thairiscintí chun na trí láithreán gréasáin seo a athdhearadh agus a fhorbairt agus táthar ag beartú na láithreáin athdheartha a sheoladh go déanach i 2005.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Bunaithe ar ghearáin a fuarthas, bhí imní ar m'Oifig le cuid mhaith blianta faoi sheirbhísí as Gaeilge a bheith ar fáil ó chomhlachtaí poiblí agus faoin riachtanas atá ann freastal go cuí ar chearta teanga na ndaoine a roghnaíonn Gaeilge a úsáid ina gcuid déileálacha leis an tseirbhís phoiblí. Ag éirí as an mbaint a bhí againn leis na gearáin sin, mhol an Oifig roinnt uaireanta (féach, mar shampla, ár dTuarascálacha Bliantúla do 1996 agus 1998) go raibh gá le hAcht Teanga a thabharfadh aitheantas i ndlí reachtúil do na cearta teanga sin a cruthaíodh faoi Bhunreacht na hÉireann. Dá réir sin, fáiltím go mór roimh inachtú Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 a bhfuil éifeacht á chur lena chuid forálacha ar bhonn céimithe ó mhí Iúil 2003. Is é aidhm an Achta sin a chinntiú go mbeidh fáil níos fearr agus caighdeán níos fearr seirbhísí poiblí ann as Gaeilge.

Ceann de na gnéithe a bhaineann le hAcht na dTeangacha Oifigiúla ná an ceanglas atá ar chomhlacht poiblí scéim a dhréachtú agus a fhoilsiú ina leagtar amach sonraí ar an seachadadh a dhéanann sé ar sheirbhísí as Gaeilge chomh maith le clár-ama chun cur leis na seirbhísí sin. Caithfidh an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta, scéimeanna den sórt sin, a ndéantar foráil dóibh ag alt 11 den Acht a cheadú. Bhí Oifig an Ombudsman ar an gcéad ghrúpa de chomhlachtaí poiblí a roghnaigh an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta chun scéimeanna a dhréachtú sa chéad bhabhta den phróiseas sin. I Meán Fómhair 2004, d'iarr an tAire ar m'Oifig dréachtscéim a chur isteach chuige lena cheadú. Chomhlíon mé iarratas an Aire. Ghlac an tAire leis an dréachtscéim agus foilseófar go luath í, ar láithreán gréasáin na hOifige [www.ombudsman.ie] san áireamh.

Grúpa Deimhnithe Feidhmiúcháin na Státseirbhíse
Bunaíodh Grúpa Deimhnithe Feidhmiúcháin na Státseirbhíse (CSPVG) faoi Ag Coinneáil an Dul Chun Cinn (Comhaontú Comhpháirtíochta Sóisialta 2003-2005) lena dheimhniú go raibh dul chun cinn sásúil á dhéanamh ag Ranna agus Oifigí i ndáil leis na comhaontuithe nua-aimsearthachta faoin gcomhaontú. Thug an Oifig tuairisc faoi dhó don CSPVG le linn 2004 ar an dul chun cinn a baineadh amach. Bhuail oifigigh ó m'Oifig leis an CSPVG uair amháin le linn na bliana. Chuir muid isteach chomh maith leis sin plean gnímh nua-aimsearthachta athbhreithnithe chuig an ngrúpa i mí na Samhna 2004. D'aontaigh an CSPVG ag gach tráth go raibh íocaíocht ardaithe pá a bhí dlite faoin gcomhaontú tuillte leis an dul chun cinn a baineadh amach.

GNÍOMHAÍOCHTAÍ EILE

Comhdháil Comóradh Fichiú Bliain
Is é cothrom an ama seo 20 bliain ó shin a bunaíodh Oifig an Ombudsman. Mar chuid den cheiliúradh chun an ócáid a chomóradh bhí mé i mbun comhdhála aon lae in Óstán an Shelbourne, Baile Átha Cliath ar an 15 Deireadh Fómhair 2004. Bhí an t-iriseoir mór le rá Olivia O'Leary ina cathaoirleach ar an gcomhdháil. Ba é téama na comhdhála ***"Cuntasacht, Dea Rialú agus an Ombudsman".***

I measc an lucht féachana ina raibh os cionn 100 duine bhí ionadaithe as bainistíocht shinsearach líon mór comhlachtaí poiblí chomh maith le haoíonna speisialta ó oifigí eile Ombudsman agus rialacháin sa bhaile agus thar lear. Bhí baill dhlíthiúla agus daoine as an saol acadúil i láthair chomh maith le m'fhoireann.

Chuir an tUasal Dick Roche, an tAire Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil tús leis an gcéad sheisiún den chomhdháil le caint ar ***"Cuntasacht i Seirbhís Phoiblí na hÉireann"***. Labhair an tAire Roche ar an tiomantas speisialta a bhí aige d'obair na hOifige agus chun tacú leis an obair. Tharraing sé aird ar na buntáistí a bhaineann le oifig Ombudsman atá láidir, neamhspleách, le hacmhainní maithe, ní hamháin don duine aonair a bhfuil fulaingt déanta aige faoi lámha chomhlachta poiblí, ach freisin ar conas a bhaineann comhlacht poiblí tairbhe as mar thoradh ar theipeanna córasacha a aithníodh tríd idirghabháil an Ombudsman.

Chuaigh Ms Ann Abraham, Ombudsman Pairlaiminte na Ríochta Aontaithe agus Ombudsman na Seirbhíse Sláinte don Bhreatain ar an ardán i ndiaidh an Aire Roche, agus labhair sí faoin abhar ***"Dea-Rialú ó Pheirspictíocht Ombudsman na Ríochta Aontaithe"***. I measc na dtéarmaí a ndearna sí iniúchadh orthu bhí an caidreamh a bhí ag a hOifig leis an bPairlaimint agus le baill aonair na Pairlaiminte.

Chuir an Dr. Tom Frawley, Coimisinéir Gearán agus Ombudsman Comhthionóil do Thuaisceart Éireann páipéar i láthair ar ***"An Ombudsman agus Comhthionól Thuaisceart Éireann"***. Thug sé cuntas ar na deacrachtaí a bhí ag a Oifig mar gheall ar an neamhchinnteacht polaitiúil a tharla nuair a thit an Comhthionól as a chéile. Tharraing sé aird chomh maith ar na dúshláin a bhí i ndán do gach oifig Ombudsman agus iad ag féachaint chun freastal ar na daoine is imeallaí sa tsochaí agus cabhrú leo, daoine mar iad sin gan dídean agus daoine a bhfuil tinneas intinne ag dul dóibh.

Labhair an tUasal Eddie Sullivan, Ard-rúnaí, Bainistíocht Seirbhísí Poiblí agus Forbartha sa Roinn Airgeadais ar ***"Ardchaighdeáin Riaracháin Phoiblí a Chur Chun Cinn"***. Léirigh sé tuairim cé go bhfuiltear ag cur feabhais leanúnach ar chaighdeáin seirbhísí, mheas sé go mbeadh éileamh ar sheirbhísí Oifig an Ombudsman i gcónaí de bhrí go mbíonn feabhsúcháin i seachadadh seirbhísí ar chomhchéim de ghnáth le hionchais níos mó ón bpobal a úsáideann na seirbhísí sin.

Cuireadh tús le seisiún an tráthnóna le léiriúchán spreagúil de chuid Dhonncha O'Connell, Abhcóide agus Léachtóir Dlí i Roinn an Dlí, OÉG, Gaillimh. Labhair sé faoin téama ***"Dídeanaithe agus Inimircigh: Riarachán Cothrom agus Maith?"***. D'aithin sé gur ceist mhór atá ag déanamh tinnis go poiblí í an cheist a bhaineann le hinimirce i gcás cuid mhaith stát san Eoraip agus chuir sé síos ar an bhfreagra a thugann tíortha difriúla ar an ndúshlán mar rud atá scaipthe thar "speictream ó neamhurchóideacht go dtí brúidiúlacht". Dúirt sé nach ionann Oifig an Ombudsman in Éirinn le cuid mhaith oifigí Ombudsman thar lear sa mhéid nach bhfuil dlínse ag an Oifig anseo sa réimse a bhaineann le lucht tórtha tearmann agus inimirce.

Cuireadh deireadh leis an gcomhdháil le plé painéil a bhí beo bríomhar agus eolasach le go leor cainte ón lucht féachana. In éineacht liom ar an bpainéal bhí Ann Abraham, an Dr Tom Frawley agus Kevin Murphy, Iar-Ombudsman agus Coimisinéir Eolais. I measc na saincheisteanna a raibh díospóireacht fúthu bhí cuid

mhaith a tairgeadh dóibh sna léiriúcháin le linn an lae lena n-áirítear iad seo a leanas:

- An riachtanas atá ann bunús bunreachtúil a thabhairt d'Oifig an Ombudsman mar atá i gcás an Ard-Reachtaire agus Ard-Iniúchóra. Mhol an Grúpa Athbhreithnithe Bunreachta é sin i 1996.

- An imní faoi iomadú oifigí Ombudsman a bheith ann agus úsáid forleathan na téarma i gcásanna nach mbíonn an téarma oiriúnach agus go ndéantar beag is fiú dá stádas mar gheall air agus go mbíonn an pobal measctha faoi. Tugadh faoi deara go bhfuil sé mídhleathach an téarma a úsáid gan chead ón bPairlaimint sa Nua Shéalainn.

- An riachtanas atá ann reachtaíocht a bhfuiltear ag súil léi le fada a chur ar aghaidh chuig sainchúram an Ombudsman chomh luath agus is féidir. Tugadh tiomantas sa Dáil chomh fada siar le 1997 go gcuirfí an reachtaíocht ar aghaidh go luath.

Bhí mé an-bhuíoch do na cainteoirí go léir as ucht an ama agus méid oibre a chuir siad isteach sa méid a bhí le rá acu agus bhí ócáid eolasach, mhachnamhach agus spreagúil mar thoradh air. Tá imeachtaí na comhdhála foilsithe i leabhrán ceiliúrtha speisialta. Is féidir é a fheiceáil ar láithreán gréasáin m'Oifige ag [www.ombudsman.ie].

Sainchúram an Ombudsman

Táim ríméadach tuairisciú ar roinnt forbairtí maidir le síneadh mo dhlínse i réimse na sláinte. Déanann an tAcht Sláinte 2004 foráil d'fhorbairt nós imeachta gearán reachtúil sa réimse sláinte poiblí. Tuigim go bhfuil An Roinn Sláinte agus Leanaí ar tí dul i mbun próisis comhairleach leathan laistigh den earnáil sláinte agus go bhfuiltear ag beartú rialacháin a thabharfaidh éifeacht don fhoráil seo a dhéanamh níos déanaí i mbliana. Ní hamháin go gclúdaíonn sé na seirbhísí a sholáthraíonn Feidhmeannas na Seirbhísí Sláinte nua (atá anois laistigh de mo dhlínse), ach tá seirbhísí sóisialta sláinte nó pearsanta mar chuid de chomh maith a sholáthraíonn soláthróir seirbhísí a bhfuil comhaontú déanta acu leis an bhFeidhmeannas, nó a bhfuil cúnamh faighte acu ón bhFeidhmeannas chun na críocha sin. Meastar gníomhartha mar sin, faoin reachtaíocht, a bheith glactha ag an bhFeidhmeannas. Ciallaíonn sé sin den chéad uair, go sínfidh mo dhlínse chuig gníomhartha na mór-ospidéal ar fad i limistéar Bhaile Átha Cliath, agus na gníomhaireachtaí sin a sholáthraíonn seirbhísí don Fheidhmeannas maidir le daoine a bhfuil míchumas intleachtúil ag dul dóibh.

Foilsíodh an Bille Míchumais i 2004. Éilíonn an Bille seo, *inter alia*, ar chomhlachtaí poiblí a chinntiú go mbíonn rochtain ag daoine le míchumas ar fhoirgnimh agus ar sheirbhísí poiblí. Nuair a bhíothar á scríobh samhlaíodh leis an mBille go mbeadh dlínse ag an Ombudsman gearáin a imscrúdú maidir le mar a theiptear rochtain den sórt sin a chur ar fáil de réir na reachtaíochta. Ina theannta sin, beidh oibleagáid ar roinnt ranna rialtais pleananna earnála a ullmhú, a mbeidh orthu eolas a thabhairt faoi na beartais atá leagtha amach chun beocht iomlán a thabhairt do sheachadadh seirbhísí do dhaoine le míchumas mar a shamhlaítear sa Bhille, laistigh d'fhrámaí ama atá leagtha síos. Samhlaítear go mbeidh dlínse ag an Ombudsman gearáin faoi theipeanna sa réimse seo freisin a imscrúdú.

Cód Caighdeán agus Iompair na Státseirbhíse

I Meán Fómhair 2004 d'eisigh an Roinn Airgeadais Ciorclán 26/04: Cód Caighdeán agus Iompair na Státseirbhíse. Caithfidh gach státseirbhíseach an Cód a shíniú agus is cuid dá gcoinníollacha seirbhíse anois é. Tá sé mar bhonn taca ag rialacha a bhí ann roimhe seo agus clúdaíonn sé trí phríomhréimse viz. Caighdeáin atá mar Bhonn Taca ag Seachadadh Seirbhíse, Iompar san Ionad Oibre agus Caighdeáin Ionracais. Tugann sé isteach rialacha nua freisin a rialaíonn bronntanais, fáilteachas agus glacadh le ceapacháin lasmuigh den státseirbhís.

Aithnítear sa Chód go bhfuiltear ag cur leis na prionsabail a leagadh síos i dTreoir an Ombudsman ar Chaighdeáin Deachleachtais do Státseirbhísigh a foilsíodh ar dtús i 1997 agus a tugadh cothrom le dáta i 2003. D'eascair an treoir ó thaithí a fuair an Ombudsman le linn a bheith ag réiteach gearán.

Tugann an Cód soiléireacht níos mó don méid a mbítear ag súil leis ó státseirbhísigh agus iad ag comhlíonadh a gcuid feidhmeanna. Agus caighdeáin iompair níos fearr á dtógáil cuideoidh sé freisin chun caighdeán na seirbhíse don phobal i gcoitinne a fheabhsú. Is sampla soiléir é freisin ar conas is féidir caighdeáin níos fearr a chur i bhfeidhm i riaráchán poiblí tríd is tríd ó na ceachtanna a foghlaimíodh ó ghearáin aonair a réiteach.

Rochtain agus Feasacht Phoiblí

Déanann m'Oifig gach iarracht a chinntiú go mbeidh ár gcuid seirbhísí ar fáil go forleathan agus chun an pobal a chur ar an eolas faoin obair a dhéanaimid. Le linn 2004 thug m'fhoireann cuairteanna míosúla ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (CIC) agus bhí cuairteanna réigiúnacha aon-lae ann freisin chuig dhá ionad.

I 2004 is ar Chorcaigh, Ghaillimh, Luimneach agus An Chúlóg i mBaile Átha Cliath a thug an fhoireann cuairt. Fuarthas 266 gearán ar an iomlán le linn na gcuairteanna CIC seo agus bhí 161 acu bailí agus 105 (nó 39%) neamhbhailí. Arís eile, táimid faoi chomaoin ag na CICanna as a gcuid tacaíochta leis an tseirbhís sin a sheachadadh.

Thug foireann ó m'Oifig cuairteanna aon-lae freisin ar Bhaile Átha Luain, Bhéal Átha na Sluaighe, Caisleán an Bharraigh, Mala agus Baile Mhistéala. Chas an fhoireann le 156 duine le linn na gcuairteanna sin agus fuarthas 104 gearán nua a bhí bailí. B'ionann an líon gearán nua bailí comhiomlán a fuarthas mar thoradh ar chuairteanna míosúla agus aon-lae agus 265. Tá sonraí de chlár cuairteanna 2005 ar fáil ó láithreán gréasáin m'Oifige [www.ombudsman.ie].

Cuairteoirí ar m'Oifig

I Meán Fómhair 2004 bhí ríméad orm gur thug an Dr. Herman Wuyts, Ombudsman na Beilge cuairt orm tráth a phléimid saincheisteanna comhleasa.

Bhuail mé freisin leis an Ombudsman do Leanaí, Ms Emily Logan, le linn na bliana agus phléimear saincheisteanna maidir le bunú a hOifige. Táimid freisin ag cur socruithe idirchaidrimh i bhfeidhm chun déileáil le haon hábhair a rachadh in aimhréidh inár ndlínsí ar leith i ndáil le gearáin a bhaineann le leanaí.

Thug an Ombudsman Pinsean, an tUasal Paul Kenny cuairt orm chun socruithe a phlé chun déileáil le haon hábhair a d'fhéadfadh dul in aimhréidh inár sainchúraim faoi seach.

Chas oifigigh ó Choimisiún Chearta Daonna na hÉireann le hoifigigh ó m'Oifig chun ár nósanna imeachta le gearáin a láimhseáil a phlé chomh maith le hábhair feidhmiúcháin eile.

Fógraí arna n-eisiúint faoi Alt 7 den Acht Ombudsman, 1980

I gcásanna ina mbíonn moill shuntasach ar thaobh comhlachta phoiblí freagairt do m'Oifig le linn di scrúdú a dhéanamh ar ghearán eisítear fógra reachtúil faoi Alt 7 ina lorgaítear an fhaisnéis riachtanach. Rinneadh miondealú ar an líon fógraí arna n-eisiúint a fhoilsiú den chéad uair i dTuarascáil Bhliantúil m'Oifige do 1998. Is mar seo a leanas atá an pátrún bliantúil d'fhógraí den sórt sin a eisíodh as sin i leith.

Bliain	Líon Fógraí arna nEisiúint faoi Alt 7
1998	45
1999	27
2000	14
2001	19
2002	16
2003	12

Seo a leanas miondealú de na fógraí arna n-eisiúint faoi Alt 7 i 2004.

Comhlacht	Líon Fógraí arnan Eisiúint faoi Alt 7
An Státseirbhís	
An Roinn Cumarsáide, Mara agus Acmhainní Nádúrtha	1
An Roinn Iompair	1
Boird Sláinte	
Bord Sláinte an Limistéir Thuaidh	1
Údaráis Áitiúla	
Comhairle Chontae na Gaillimhe	1
Comhairle Chontae Luimnigh	1
Comhairle Chontae Mhaigh Eo	1
Iomlán	**6**

Fáiltím gurb é an líon fógraí faoi Alt 7 arna n-eisiúint i 2004 an líon is ísle a taifeadadh ó thosaigh m'Oifig ag foilsiú na bhfigiúirí seo.

SAINCHEISTEANNA A D'ÉIRIGH AS GEARÁIN AONAIR

Táillí Tí Altranais

Ní tada nua do m'Oifig an chonspóid atá ann i láthair na huaire maidir le táillí tí altranais.

Thar na mblianta chuir mo réamhtheachtaí an Roinn Sláinte agus Leanaí agus na boird sláinte ar an eolas faoin tuairim a bhí acu maidir le seasamh dlí sa réimse seo *viz.* an costas a bhíonn le cúram fanacht-fada i seirbhísí othair chónaitheach agus nár chóir táille a ghearradh ar shealbhóirí cárta liachta as a leithéid de sheirbhísí. Ina theannta sin, chuir m'Oifig an tuairim sin in iúl, thar na mblianta, ag cruinnithe le hoifigigh na mbord sláinte agus na Roinne. Rinneadh tuairisciú mhór ar na saincheisteanna sin i dtuarascálacha bliantúla m'Oifige i 1989 agus 1992, agus i dtuarascáil speisialta ar fhóirdheontais tí altranais i 2001. Nuair a ghlac mé leis an oifig i 2003, fuair mé gearáin freisin faoi tháillí den sórt sin, agus rinneadh cur síos orthu sin i mo Thuarascáil Bhliantúil. Lean an cás sin ar feadh 2004. In aineoinn gealltanas in **Ardchaighdeán agus Cothroime – Córas Sláinte Duitse**, sa straitéis sláinte náisiúnta nua a foilsíodh i 2001, níor tháinig an reachtaíocht a gealladh chun forálacha reachtúla soiléire a chur ar fáil i gcás gach teidlíochta go dtí gur foilsíodh an Bille (Leasú) (Uimh 2) Sláinte i mí na Nollag 2004.

Tar éis chinneadh na Cúirte Uachtaraí an Bille seo a chur faoi chos ag rá go raibh sé míbhunreachtúil, fuair mé roinnt gearán breise maidir le haisíoc na dtáillí seo, cé nach bhfuil scéim fhoirmiúil dá n-aisíoc foilsithe go dtí seo. Creidimse go n-ardóidh líon gearán den sórt sin go suntasach le foilsiú na scéime aisíocaíochta agus ar chinntí a ghlacfaidh Feidhmeannas na Seirbhísí Sláinte (HSE) ina dhiaidh sin ar iarratais aonair. Tá réamhphlé déanta agam cheana féin leis an HSE maidir leis an mbealach a ndéanfar próiseáil ar ghearáin den sórt sin.

Tá sé ar intinn agam na gearáin sin a imscrúdú faoi théarmaí An Achta Ombudsman, 1980, mar atá leasaithe. Agus mé á dhéanamh sin, glacfaidh mé san áireamh imthosca aonair an ghearáin, gníomhartha riaracháin ginearálta agus aonair na mbord sláinte agus na Roinne sa chás agus aon aighneachtaí a d'fhéadfaidís a dhéanamh maidir le haon ghearán, reachtaíocht chuí agus aon chinneadh a ghlacfaidh na cúirteanna faoi shaincheisteanna cuí. Sa chás go bhfuil an cosúlacht ar an scéal go raibh tionchar tromchúiseach ag míriarachán ar ghearánaí, déanfaidh mé moltaí chun sásamh a bhaint amach chuig na gníomhaireachtaí sláinte cuí nó chuig an Roinn. Mar is ionann agus roimhe seo, díreoidh mé an fócas ar ghníomhartha riaracháin na Roinne agus na gníomhaireachtaí sláinte.

Tá an chonspóid reatha dírithe go hiomlán ar an gceist a bhaineann le hothair in institiúidí poiblí. Ní dheáleálann sé leis an gceist a bhaineann leis na hothair sin, daoine a raibh cártaí liachta acu agus daoine nach raibh, a threoraigh boird sláinte i dtreo chúram príobháideach iad, agus gan aird acu ar a gcuid freagrachtaí féin sa chás. Táim féin den tuairim chéanna le mo réamhtheachtaí maidir leis an seasamh dlí sa chás seo *viz.*, tá gach duine atá ina gcónaí sa Stát incháilithe chun seirbhísí othair chónaitheacha a fháil, nuair is cuí, ón HSE. Is féidir leis an HSE na seirbhísí a sholáthar go díreach i gceann dá gcuid ospidéal, in ospidéal eile atá maoinithe go poiblí, nó trí shocrú a chur amach ar chonradh idir an HSE agus institiúid príobháideach.

Tá mise den tuairim go mbeidh cás maith ag na hothair sin ar treoraíodh iad chuig cúram tí altranais príobháideach, agus a rinne a gcuid socruithe príobháideacha féin ina dhiaidh sin, go raibh orthu sin a dhéanamh nó go raibh sé riachtanach é a dhéanamh. Mar an gcéanna, d'fhéadfaidís a rá go ndearna siad a gcuid socruithe féin agus go raibh siad den tuairim go mícheart (cosúil le hothair i dtithe altranais poiblí) maidir lena ndliteanas íoc as seirbhísí othair chónaitheacha. Má rinne na hothair sin a treoraíodh chuig cúram tí altranais phríobháideach a gcuid socruithe féin de bhrí go raibh orthu sin a dhéanamh nó go raibh sé riachtanach nó go ndearna siad botún, agus gur nochtaigh siad oibleagáid, a bhí i ndáiríre faoin Stát a dhéanamh, d'fhéadfadh cás láidir a bheith acu ar chúiteamh a fháil díreach ar aon dul le oibleagáid an Stáit. I dtéarmaí praiticiúla, d'fhéadfaí oibleagáid an Stáit a mheas mar (i) na suimeanna iarbhír a íocadh amach i gcúram príobháideach, nó (ii) na costais eacnamúla a bhaineann le seirbhís an Stáit a sholáthar, nó b'fhéidir, níos réadúla fós, (iii) 80% de ráta pinsean seanaoise neamh-ranníocach infheidhme ag an am ábhartha.

Liúntas Leasa na nDall

I 2002 dhéileáil m'Oifig le gearán faoi mar a theip ar Bhord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt (SWAHB) an ráta cearta Liúntas Leasa na nDall a íoc le duine áirithe (féach leathanach 23 de Thuarascáil Bhliantúil an Ombudsman 2002). Tharla an earráid mar gheall ar mhíthuiscint a bhí ar an mBord faoi na treoirlínte a d'eisigh an Roinn Sláinte agus Leanaí ar an gceist. Ba iad na conclúid a tháinig m'Oifig orthu ag an am ná a) gur tógadh gníomhartha an SWAHB, ó thaobh measúnú mícheart a dhéanamh ar an liúntas, a raibh tearcíocaíocht mar thoradh air, gan údarás ceart agus b) gur chiallaigh gníomhartha an Bhoird ó thaobh tuiscint mícheart a fháil ar threoirlínte na Roinne, agus diúltú an míthuiscint mícheart céanna a leasú, go raibh cleachtas riaracháin neamh-inmhianaithe ar siúl ag an mBord a bhí contrártha le riarachán cóir ná maith.

Ba é an toradh a bhí ar imscrúdú an ghearáin ná gur íocadh an fear ag an ráta ceart ó dháta reatha, agus íocadh riaráistí cuí maidir leis an tréimhse a chuir an míthuiscint mícheart isteach ar a chuid íocaíochtaí. Ag éirí ón gcás d'iarr m'Oifig ar bhoird sláinte eile gach cás BWA a athbhreithniú ina gcuid limistéar. Mar thoradh air sin, rinneadh coigeartú ar aon íocaíocht mícheart a bhí aon duine ag fáil le héifeacht ón 1 Eanáir 2002. Chuir na boird sláinte meastachán den chostas a bhainfeadh leis na riaráistí cuí a íoc leis na daoine maidir leis an tréimhse roimh 1 Eanáir 2002 chuig an Roinn, tréimhse ina chuir an míthuiscint sin isteach orthu.

Chuaigh mé ag obair ar an gceist leis an Roinn, a ghlac leis go raibh míthuiscint ann faoina cuid treoirlínte, ag féachaint leis na riaráistí cuí a íoc. Chuir an Roinn in iúl dom, i ndiaidh plé a dhéanamh ar an gcás leis an Roinn Airgeadais, go bhfuil suim €4.3 milliún curtha ar fáil ina buiséad do 2005 chun na costais a bhaineann le híocaíocht nó riaráistí BWA a íoc. Tabharfaidh sé sin chun críche scéal atá ar bun le fada anois a chuir isteach ar ghnéith an-leochaileach dár sochaí agus ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Roinn Sláinte agus Leanaí as a díograis chun an maoiniú a fháil le linn a feachtais meastacháin i 2004.

Sochar Máithreachais

Tharraing gearán áirithe a dhéileáil mé leis le linn na bliana aird ar lacún sa reachtaíocht faoin n-íoctar sochar máithreachais. Tá an sochar sin iníoctha ar feadh ocht seachtaine déag i ndiaidh breith an linbh. Rugadh leanbh an ghearánaí trí seachtaine déag roimh an am. Mar gheall ar dheacrachtaí i ndiaidh don leanbh teacht ar an saol, d'fhan an leanbh san ospidéal ar feadh 6 mhí. Mheas an gearánaí "go raibh sí i bpoll ceart sa chóras leasa shóisialaigh" sa mhéid nach raibh aon tacaíocht leasa shóisialaigh di de bhrí gur cuireadh deireadh lena héileamh ar shochar máithreachais 18 seachtaine tar éis breith an linbh.

Agus mé ag déanamh imscrúdaithe ar an ngearán seo, bhí orm aird a thabhairt ar an reachtaíocht a rialaíonn riarachán na scéime, agus cinneadh a dhéanamh cibé arbh ionann gníomhartha riaracháin na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, a glacadh agus an cheist á cinneadh, agus míriarachán. Tógadh an cinneadh laistigh den chreatoibre dlí, nach ndéanann foráil d'aon

chleachtais rogha. Mar gheall air sin, ní raibh mé ábalta aon fhianaise míriaracháin a aimsiú ó thaobh na Roinne de, agus ní raibh bunús agam ach an oiread ar a bhféadfainn athbhreithniú a iarraidh ar an gcinneadh chun an t-éileamh ar shochar máithreachais a dícheadú tar éis an sochar a íoc ar feadh 18 seachtaine. Ar bhonn pearsanta bhí an-trua agam don ghearánaí, agus níl aon amhras orm nach ise an t-aon thuismitheoir sa chás seo nach ndéantar aon foráil sainiúil chun deacrachtaí áirithe a tharlaíonn de bharr leanbh a thagann ar an saol roimh an am a réiteach. Ar ndóigh, ceist don Oireachtas a bheadh ann aon athrú a chur ar na coinníollacha atá leagtha síos agus is le reachtaíocht leasúcháin a dhéanfaí é sin.

Cosaint Árachais do Shealbhóirí Morgáiste Údaráis Áitiúil
Sna tuarascálacha bliantúla do 2000 agus 2001 rinne m'Oifig cur síos ar an easpa cosanta árachais a bhí ann do shealbhóirí morgáiste údaráis áitiúla a thóg amach iasachtaí roimh an 1 Iúil 1986. Ó shin i leith, bhí m'Oifig i dteagmháil rialta leis an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil faoin gceist. Tá obair go leor déanta ag an Roinn agus tá áthas orm a rá gur tháinig Plean Cosanta Morgáiste nua i bhfeidhm ar 1 Eanáir 2004 do lucht iasachta incháilithe a thóg iasacht roimh 1986.

Is é is ciall leis sin i ndáiríre ná, faoi réir ag aois áirithe agus critéir incháilithe sláinte, go n-áireofar go huathoibríoch gach sealbhóir morgáiste le húdaráis áitiúla, lena n-áirítear iad sin a thóg morgáiste amach roimh an 1 Iúil 1986, sa scéim nua le héifeacht ón 1 Eanáir 2004.

Dearbhú Sláinte do Chosaint Morgáiste
Áirítear freisin leis an riarachán i ndáil le hiasachtaí údaráis áitiúla d'iarratasóirí incháilithe pleananna árachais cosanta morgáiste. Tá sé tugtha ar m'aird go bhfuil roinnt éileamh a rinne daoine faoin bplean cosanta morgáiste a fheidhmíonn údaráis áitiúla diúltaithe. Ba é an bunús diúltaithe ná nach raibh sláinte mhaith ag an duine atá básaithe nuair a líon sé/sí an t-iarratas le bheith áirithe sa phlean. Agus imscrúdú á dhéanamh agam ar an bhfoirm do phlean cosanta morgáiste a shíníonn iarratasóirí, thug mé faoi deara gur beag eolais a iarrtar faoina sláinte. I ndáiríre ní iarrtar orthu ach a dhearbhú go bhfuil 'sláinte mhaith' acu ag an am. D'fhéadfadh rudaí difriúla a bheith i gceist le sláinte mhaith i gcás daoine difriúla, e.g. d'fhéadfadh duine a bhfuil diaibéiteas ag dul dó, a bhíonn faoi smacht ag leigheas, a mheas go bhfuil 'sláinte mhaith' acu tríd is tríd, nó ag tráth áirithe. Ní thugann an fhoirm iarratais sainmhíniú ar 'shláinte mhaith' agus níl aon bhileog míniúcháin curtha ar fáil a mhíníonn tábhacht na ceiste seo nó an toradh a d'fhéadfadh a bheith ag dearbhú 'sláinte mhaith' sa chás, i ndáiríre, nach shin é an cás. Níor thaispeáin imscrúdú a rinneadh ar chomhaid údaráis áitiúil áirithe aon fhianaise gur míníodh an t-árachas cosanta morgáiste do na hiarratasóirí a bhí i gceist agus, i gcás amháin ar a laghad, seoladh an fhoirm chuig na hiarratasóirí tríd an bpost gan aon chomhairle ach amháin "gur chóir an fhoirm a sheoladh ar ais láithreach chun an iasacht a fháil."

Tá nósanna imeachta na Comhairle sa chás seo, lena n-áirítear mar a theip uirthi sonraí leighis/sláinte a iarraidh, i bhfad uathu sin a chonaic duine a bhí ag tógáil amach polasaí cosanta morgáiste príobháideach. Déanann an t-eolas sonrach a iarrtar ar fhoirm iarratais na cuideachta árachais an-soiléir é go gcaithfidh duine a bheith oscailte agus macánta faoina shláinte agus stair leighis an duine roimhe sin.

Ag glacadh leis gur foirm chaighdeánach í an fhoirm iarratais a bhí i gceist a úsáideann formhór na n-údarás áitiúil, mura n-úsáideann siad ar fad iad, scríobh m'Oifig chuig an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil. Mhol mé go n-áireofadh an Roinn an cheist sin in athbhreithniú atá á dhéanamh cheana féin maidir leis an bhfoirm iarratais seo. Ghlac an Roinn le mo mholadh agus chuir sí in iúl dom le déanaí go bhfuiltear tar éis an fhoirm iarratais a athchoíriú agus go bhfuil sáinmhíniú ar an teárma "dea-shláinte" ann anois. Scaip an Roinn an fhoirm ar na húdaráis áitiúil, le go n-úsáidfaí as seo amach í, agus iarratais iasachtaí á lorg.

Táillí as Cáipéisí Pleanála
Le roinnt blianta anuas tá cúpla gearán faighte ag m'Oifig ó dhaoine as an bpobal faoi leibhéal na dtáillí atá á ngearradh ag údaráis áitiúla as píosaí a fótachópáil amach as comhaid phleanála. Go deimhin, tharraing mé aird ar an gceist i mo chéad Thuarascáil Bhliantúil anuraidh (féach leathanach 32 de Thuarascáil Bhliantúil an Ombudsman, 2003). Is léir nach bhfuil comhsheasmhacht i measc na n-údarás áitiúil maidir leis na suimeanna atá á ngearradh agus tá imní orm go bhfuil leibhéal na dtáillí atá cuid de na húdaráis áitiúla a ghearradh i bhfad rómhór.

Forálann Alt 38 den Acht um Pleanáil agus Forbairt, 2000 go gcuirfear roinnt cáipéisí a bhaineann le hiarratais phleanála ar fáil le haghaidh imscrúdaithe agus le ceannach ag an bpobal. Tá an t-aon thagairt a dhéantar san Acht don táille a ghearrfar as a leithéid de sheirbhís le fáil in Alt 38(4) a deir:

> *"Beidh cóipeanna de cháipéisí faoin alt sin ar fáil le ceannach trí tháille sonraithe a íoc nach mó ná an costas réasúnach a bhainfeadh le cóip den sórt sin a dhéanamh."*

Rinne m'Oifig suirbhé ar an teileafón le 30 údarás áitiúil chun fáil amach cad iad na táillí atá á ngearradh. Léirigh an suirbhé go bhfuil éagsúlacht mhór leis an sainmhíniú ar "chostas réasúnach" ó údarás áitiúil amháin go dtí ceann eile leis na táillí idir 10c go dtí €1 in aghaidh leathanaigh A4 agus gearrann roinnt acu íostháille idir €1 agus €3. Fuarthas amach le seiceáil a rinneadh ar roinnt seirbhísí fótacópála tráchtála ag an am go raibh na táillí a bhí á ngearradh do chóip a

dhéanamh de cháipéis A4 ó 10c go dtí 15c in aghaidh an chóip. Ní miste an chodarsnacht i gcomparáid le daoine a dhéanann rochtain ar thaifid faoin Acht um Shaoráil Faisnéise a thabhairt ar aird sa mhéid go sonraíonn rialacháin a rinneadh faoin Acht sin uastháillí chun cóipeanna de thaifid a sholáthar. Is iad na huastháillí reatha atá i bhfeidhm ná 4c de réir na bileoige fótacópála, 5c in aghaidh gach diosca 3½" agus €10.16 in aghaidh gach CD-ROM.

Ina Thuarascáil Bhliantúil do 1996, thug mo réamhtheachta, an tUasal Kevin Murphy le fios go gciallaíonn, i measc saincheisteanna eile, ag déileáil "go cothrom le daoine" "caitheamh mar a chéile le daoine in imthosca comhchosúla." I gcás táillí do cháipéisí pleanála, táim den tuairim gur chóir, más ann, táillí a ghearrtar as seirbhísí poiblí comhchosúla ar fud gach comhlachta poiblí cuí, lena n-áirítear údaráis áitiúla, a bheith ar aon dul tríd is tríd. Táim ag iarraidh freisin a chinntiú nach n-ardófar aon bhacanna airgeadais le cosc a chur ar an bpobal rochtain a fháil ar eolas tríd is tríd, agus go háirithe sa réimse seo, ar mhaithe le próiseas pleanála a bheidh oscailte, trédhearcach agus inrochtaine. Dá réir sin, d'iarr mé ar an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil athbhreithniú a dhéanamh ar na táillí atá á ngearradh agus mhol mé go mbreithneodh an Roinn treoirlínte níos soiléire a chur ar fáil maidir le táillí a ríomh lena chinntiú go gcaitear mar a chéile le daoine sa cheist seo ar fud gach údarás áitiúil.

Tá sé ráite ag an Roinn liom le déanaí go bhfuil a suirbhé féin déanta aici ar tháillí fótacópála in údaráis phleanála agus gur thaispeáin na torthaí éagsúlacht leathan ar tháillí. Mar thoradh air sin, tá ciroclán dréachtaithe ag an Roinn atá sí chun a eisiúint ar gach údarás pleanála go luath. Iarrfar sa chiorclán ar údaráis phleanála athbhreithniú a dhéanamh ar a bpolasaí chun táillí a ghearradh agus soláthróidh sé treoirlínte ar conas ba chóir táillí den sórt sin a ríomh.

Ag Comhlíonadh Tiomantas

I ndiaidh dom a fháil amach nach bhfuil gealltanas a thug údarás áitiúil do m'Oifig nósanna imeachta nua a thabhairt isteach comhlíonta go fóill dhá bhliain níos déanaí, tá córas curtha i bhfeidhm agam chun monatóireacht a dhéanamh ar ghealltanais/tiomantais den sórt sin.

Sa chás, agus imscrúdú á dhéanamh ar ghearán, go ndeireann údarás áitiúil le m'Oifig go dtabharfaidh sé faoi roinnt gníomh chun gearán a réiteach, nó go ndéanfar athrú ar nósanna imeachta ionas nach ndéanfar a leithéid de ghearán amach anseo, breathnófar ar ghealltanas/thiomantas den sórt sin ina dhiaidh sin lena chinntiú gur cuireadh i bhfeidhm é, cé go bhféadfadh sé go mbeadh comhad an ghearáin dúnta. Déantar é sin trí na sonraí a chur isteach i mbunachar sonraí agus athbhreithniú a dhéanamh ar na hiontrálacha sa bhunachar sonraí ar bhonn rialta. Bhí feidhm leis an mbunachar sonraí sin le linn 2004 agus tá 32 iontráil chuí istigh ann. As an 32, rinne na húdaráis áitiúla cuí seachadadh ar 17 acu faoi dheireadh na bliana. Bhí ceisteanna pleanála i gceist le 13 de na hiontrálacha agus glacadh gníomh éigin ar 7 gcinn acu.

Is cosúil nach gcomhlíontar na tiomantais/gealltanais chuig an Oifig ach amháin in os cionn leath de na cásanna laistigh den fráma-ama a shamhlaítear. Ba mhaith liom feidhmíocht níos fearr a fheiceáil sa réimse seo ós rud é go gcuireann sí as go mór dom nuair nach gcomhlíontar tiomantas a thugtar do m'Oifig. Go deimhin, measaim go mbíonn míriarachán i gceist nuair a déantar faillí i gcomhlíonadh gealltanais agus, is cosúil go dtarraingeodh a leithéid breis lochtaithe ó m'Oifig. Sa chás nach mbeidh feidhmíocht níos fearr le feiceáil sa réimse seo i 2005, breithneoidh mé na húdaráis áitiúla sin nach gcomhlíonann a ngealltanas agus tiomantas a ainmniú i dTuarascálacha Bliantúla amach anseo.

Faoiseamh Cánach do Thiománaithe le Míchumas

I 2001 d'fhoilsigh mo réamhtheachta, an tUasal Kevin Murphy tuarascáil imscrúdaithe – ***Passengers with Disabilities*** – ar ghnéithe d'fheidhmiú Rialacháin Tiománaithe faoi Mhíchumas agus Paisinéirí faoi Mhíchumas (Lámhaltais Cánach). Ag an am, thug sé ar aird go raibh Grúpa Athbhreithnithe IdirRanna ag déanamh athbhreithnithe ar an scéim. I 2004, fuair mé gearán ó fhear a bhí ag iarraidh faoisimh cánach a fháil atá ar fáil faoin scéim agus dhiúltaigh na Coimisinéirí Ioncaim a iarratas. Dhiúltaigh Bord Sláinte an Deiscirt Teastas Leighis Príomha a thabhairt don iarratasóir, de bhrí nár chomhlíon a riocht na critéir sainiúla a bhí leagtha síos sa scéim. Nuair a d'fhéach sé le hachomharc a dhéanamh ar chinneadh an Bhoird Sláinte chuig an Bhoird Leighis um Acomhairc, fuair sé amach go raibh liosta feithimh dhá bhliain chun achomhairc a éisteacht, agus ina theannta sin gur tionóladh na cruinnithe achomharc ar fad i mBaile Átha Cliath, rud a d'éiligh air taisteal ansin chun an cás a éisteacht. Bhí an chuma air freisin go rabhthas fós ag fanacht le scéala ón Roinn Airgeadais maidir le tuarascáil an Ghrúpa Athbhreithnithe IdirRanna, a bhí i seilbh na Roinne sin ar feadh scaithimh.

Scríobh mé chuig an Roinn Airgeadais (atá freagrach as an mBord Achomhairc a cheapadh) chun m'imní a léiriú faoi na deacrachtaí ba léir a bhain leis an bpróiseas achomhairc; léirigh mé mhíshásamh chomh maith faoin gcruatan a d'fhulaing go leor iarratasóirí faoi na critéir leighis an-srianta a theastaigh chun cáiliú faoin scéim. Bhí áthas orm gur shocraigh an Roinn sruthlíniú a dhéanamh ar an bpróiseas achomhairc trí líon na mball ar an mbord a mhéadú agus dheimhnigh sí chomh maith go mbreithneofaí achomhairc a éisteacht lasmuigh de Bhaile Átha Cliath. D'fhoilsigh an Roinn freisin tuarascáil an Ghrúpa Athbhreithnithe IdirRanna agus dúirt sí liom go mbreithneofaí an tuarascáil "....ar bhonn leanúnach i gcomhthéacs foriomlán buiséide....".

Aisíoc Ranníocaíochtaí ÁSPC

Le blianta anuas tá gearáin faighte ag m'Oifig ó roinnt daoine ar diúltaíodh aisíoc ranníocaíochtaí ÁSPC dóibh. Cé go bhfuil na Coimisinéirí Ioncaim freagrach as íocaíochtaí ÁSPC a bhailú thar ceann na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, d'éirigh díospóid idir na Coimisinéirí Ioncaim agus an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh maidir le cén comhlacht a bhí freagrach as íocaíochtaí den sórt sin a aisíoc.

Bhí an cheist ardaithe roimhe seo leis an dá chomhlacht ag mo réamhtheachta, an tUasal Kevin Murphy. Fuair mé breis gearán i 2004 maidir le faoisimh a bhí ceadaithe maidir le híocaíocht AVC (Ranníocaíochtaí Deonacha Breise chuig cistí pinsean). Cé go bhfaightear faoiseamh cánach agus ÁSPC go huathoibríoch i gcás laghduithe íocaíochtaí, ní mór don cháiníocóir na faoisimh a éileamh maidir le híocaíochtaí cnapshuime. Bhí aisíoc na gnéithe cánach déanta leis na héilitheoirí, ach cuireadh moill ar aisíoc an ÁSPC mar gheall ar an ndíospóid a bhí idir na comhlachtaí. Chuir an díospóid isteach ar beagnach 20,000 éilitheoir.

I ndiaidh plé a dhéanamh ar an gceist, tá comhaontú déanta ag na comhlachtaí socrú a dhéanamh a réiteoidh cúrsaí faoi láthair agus a dhéanfaidh éascú ar iarratais a phróiseáil don faoiseamh. Is é an comhaontú atá socraithe ná go ndéanfaidh Oifig an Ard-Reachtaire riaradh ar aon iarratais ar aisíoc a thagann ó íocaíocht AVC, agus déileálfaidh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh le gach cás eile a bhaineann le haisíoc ÁSPC. Tá fógra faoi na socruithe sin curtha sna meáin náisiúnta.

Oifig an Ombudsman

STAITISTICÍ

5

STAITISTICÍ

1. FORBHREATHNÚ AR GHEARÁIN 2004

Gearáin	Líon
Faighte i 2004	2983
Lasmuigh den dlínse	919
Iomlán laistigh den dlínse	2064
Tugtha anonn ó 2003	814
Iomlán ar láimh do 2004	2878
Tugtha chun críche i 2004	2090
Tugtha anonn go 2005	788
Fiosruithe	8774

2. TREOCHT DE NA GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS LE 10 MBLIANA ANUAS

1995	2250
1996	2536
1997	3126
1998	2876
1999	2685
2000	2136
2001	2539
2002	2326
2003	2213
2004	2064

3. ANAILÍS AR NA GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2004

Státseirbhís	893
Údaráis Áitiúla	749
Boird Sláinte	361
An Post	61
Iomlán	2064

4. COMPARÁID TRÍ BLIANA - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS

2004	2064
2003	2213
2002	2326

5. STÁTSEIRBHÍS - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2004

	Tugtha anonn ó 2003	Faighte i 2004	Ar láimh do 2004
Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh (féach 9. (a))	93	298	391
Talmhaíocht agus Bia (féach 9. (b))	96	210	306
Oideachas agus Eolaíocht (féach 9. (c))	57	116	173
Na Coimisinéirí Ioncaim (féach 9. (d))	31	90	121
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú Dlí (féach 9.(e))	13	45	58
Comhshaol, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil (féach 9. (f))	21	34	55
Cumarsáid, Muir agus Acmhainní Nádúrtha (féach 9. (g))	16	14	30
Sláinte agus Leanaí (féach 9. (h))	9	16	25
Iompair (féach 9. (i))	4	15	19
Gnóthaí Eachtracha (féach 9. (j))	0	16	16
Fiontar, Trádáil agus Fostaíocht (féach 9. (k))	4	9	13
Eile	27	30	57
Iomlán	371	893	1264

6. ÚDARÁIS ÁITIÚLA - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2004

	Tugtha anonn ó 2003	Faighte i 2004	Ar láimh do 2004
An Cabhán	1	2	3
An Clár	4	17	21
An Iarmhí*	2	13	15
An Longfort	1	10	11
An Mhí	10	29	39
Baile Átha Cliath Theas	11	28	39
Ceatharlach	3	4	7
Ciarraí	8	26	34
Cill Chainnigh	10	8	18
Cill Dara	22	20	42
Cill Mhantáin	16	24	40
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath*	19	97	116
Comhairle Cathrach Chorcaí*	8	22	30
Comhairle Cathrach Luimnigh*	8	19	27
Comhairle Cathrach na Gaillimhe*	11	11	22
Comhairle Cathrach Phort Láirge	12	3	15
Contae Chorcaí*	21	64	85
Contae Luimnigh*	4	15	19
Contae na Gaillimhe*	18	31	49
Contae Phort Láirge	15	14	29
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	13	36	49
Dún na nGall	10	25	35
Fine Gall	7	23	30
Laois	9	21	30
Liatroim	1	3	4
Loch Garman	10	30	40
Lú	6	20	26
Maigh Eo*	23	54	77
Muineachán	5	5	10
Ros Comáin*	3	19	22
Sligeach	2	10	12
Tiobraid Árann Theas	9	20	29
Tiobraid Árann Thuaidh	8	12	20
Uíbh Fhailí	2	14	16
Iomlán	312	749	1061

Tá gearáin a fuarthas in aghaidh Comhairlí Buirge agus Comhairlí Baile áirithe sna figiúirí Contae.
*Tugadh cuairteanna miosúla IES nó cuairteanna aon-lá don chontae seo le linn 2004 agus d'fhéadfadh gur chuir sé seo le líon na ngearán a fritheadh.

7. BOIRD SLÁINTE - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2004

	Tugtha anonn ó 2003	Faighte i 2004	Ar láimh do 2004
Bord Sláinte an Lár-Réigiúin	5	15	20
Bord Sláinte an Iarthair Láir	18	37	55
Bord Sláinte an Oirthuaiscirt	4	31	35
Bord Sláinte an Iarthuaiscirt	3	16	19
Bord Sláinte an Oirdheiscirt	15	22	37
Bord Sláinte an Deiscirt	5	38	43
Bord Sláinte an Iarthair	12	25	37
Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt	15	44	59
Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir	18	42	60
Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt	22	83	105
Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir	3	8	11
Iomlán			

8. AN POST - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2004

	Tugtha anonn ó 2003	Faighte i 2004	Ar láimh do 2004
An Post	11	61	72
Iomlán	11	61	72

9. (A) AN ROINN GNÓTHAÍ SÓISIALACHA AGUS TEAGHLAIGH - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Pinsin Seanaoise & Scoir	84
Íocaíochtaí Míchumais, Easláine agus Máithreachais	58
Íocaíochtaí Dífhostaíochta	47
Íocaíochtaí Baintrí agus Teaghlaigh Aontuismitheora	34
Liúntas Cúramóra	18
Scéimeanna Liúntais Breosla agus Breosla Shaoir	10
Sochar Linbh	8
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	8
Sochar Gortaithe Ceirde	7
ASPC	7
Liúntas um Fhilleadh ar an Obair / Oideachas	5
Fordheontas Ioncaim Teaghlaigh	2
Ilghnéitheach	10
Iomlán	298

9. (B) AN ROINN TALMHAÍOCHTA AGUS BIA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Deontais Bheostoic	61
Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe (SCTT)	53
Scéim Díothaithe Galair	15
Scéim Luath-Scoir	15
Deontais Fhorbartha Feirme	12
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	12
Cúnamh Ceantair	10
Íocaíocht Aonair Feirme	10
Cuóta Bainne	6
Liúntas Limistéar-Bhunaithe	5
Ilghnéitheach	11
Iomlán	210

9. (C) AN ROINN OIDEACHAIS AGUS EOLAÍOCHTA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Moill / Níor freagraíodh	36
Deontais & Táillí Ardoideachais	24
Oideachas Speisialta	15
Iompar Scoile	10
Aitheantas do Cháilíochtaí	7
Tromaíocht sa Scoil	5
Scrúduithe	4
Ilghnéitheach	15
Iomlán	116

9. (D) OIFIG NA GCOIMISINÉIRÍ IONCAIM - MIONDEALÚ DE RÉIR NABPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Cáin Ioncaim	46
CBL / Cáin Oidhreachta / Cáin ar Ghnóthachain Chaipitiúla	14
Custam agus Mál	3
Dleacht Stampa	2
Moill/Ní bhfuarthas freagra ar chomhfreagras	10
Ilghnéitheach	15
Iomlán	90

9. (E) AN ROINN DLÍ AGUS CEART, COMHIONANNAIS AGUS ATHCHÓIRITHE DLÍ - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Ardchaighdeán Seirbhíse	16
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	10
Moill	6
Soláthar Seirbhíse	6
Ilghnéitheach	7
Iomlán	45

9. (F) AN ROINN COMHSHAOIL, OIDHREACHTA AGUS RIALTAIS ÁITIÚIL - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOM-HEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Iasachtaí agus Deontais Tithíochta	13
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	6
Mótarcháin/Ceadúnas Tiomána/Tástáil Tiomána	3
Ilghnéitheach	12
Iomlán	34

9. (G) AN ROINN CUMARSÁIDE, MARA AGUS ACMHAINNÍ NÁDÚRTHA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOM-HEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Ceadúnú Iascaireachta Mara agus Dobharshaothraithe	5
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	3
Ilghnéitheach	6
Iomlán	14

9. (H) AN ROINN SLÁINTE AGUS LEANAÍ - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	5
Oifig an Phríomh-Chláraitheora	4
Ilghnéitheach	7
Iomlán	16

9. (I) AN ROINN IOMPAIR - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Ardchaighdeán Seirbhíse	5
Tástáil Tiomána	4
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	4
Ilghnéitheach	2
Iomlán	15

9. (J) AN ROINN GNÓTHAÍ EACHTRACHA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	6
Iarratais Ar Phas	5
Ardchaighdeán Seirbhíse	3
Ilghnéitheach	2
Iomlán	16

9. (K) AN ROINN FIONTAR, TRÁDÁLA AGUS FOSTAÍOCHTA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	4	
Ilghnéitheach	5	
Iomlán	9	

10. ÚDARÁIS ÁITIÚLA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Tithíocht		253
Leithdháiltí & Aistrithe	122	
Iasachtaí & Deontais	59	
Deisiúcháin	46	
Díolacháin	17	
Cíosanna	9	
Pleanáil		224
Forfheidhmiú	132	
Riarachán	92	
Bóithre agus Trácht		77
Moill / Níor freagraíodh		67
Diúscairt Dramhaíola		28
Táillí Seirbhíse		26
Mótarcháin & Ceadúnas Tiomána		10
Rátaí		8
Soláthar Uisce		7
Séarachas agus Draenáil		5
Fáil talún/ceart		3
Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol		2
Páirceanna/Spás Oscailte		2
Ilghnéitheach		37
Iomlán		749

11. BOIRD SLÁINTE - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2004

Liúntas Leasa Fhorlíontaigh (LLF)		111
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil	47	
Liúntais Chíosa agus Mhorgáiste	25	
Liúntas um Fhilleadh ar an Scoil-Éadach/Coisbheart	13	
Ilghnéitheach	26	
Seirbhísí Sláinte (Ginearálta)		46
Cárta Míochaine	43	
Drugaí, Cógais agus Fearais	3	
Seirbhísí Ospidéil		57
Tithe Altranais/Fadchónaí	39	
Ilghnéitheach	18	
Moill/Níor freagraíodh		34
Íocaíochtaí Airgid (nach LLF)		24
Seirbhísí Cúraim Leanaí/ Oibre Sóisialta		24
Seirbhísí do Scothaosaigh - Cúnamh Tithíochta		11
Soláthar Seirbhíse		9
Táillí Ospidéil		8
Seirbhís Sláinte Déadaí		7
Seirbhísí Sláinte		6
Seirbhísí Síciatracha Ospidéil		7
Ilghnéitheach		17
Iomlán		361

12. GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS DE RÉIR CONTAE I 2004

An Cabhán	24
An Clár	47
An Iarmhí	35
An Longfort	19
An Mhí	62
Baile Átha Cliath	538
Ceatharlach	23
Ciarraí	66
Cill Chainnigh	26
Cill Dara	63
Cill Mhantáin	60
Corcaigh	261
Dún na nGall	67
Gaillimh	112
Laois	30
Liatroim	13
Loch Garman	66
Lú	64
Luimneach	97
Maigh Eo	113
Muineachán	19
Port Láirge	45
Ros Comáin	42
Sligeach	30
Tiobraid Árann	83
Uíbh Fhailí	25
Lasmuigh den Phoblacht	34
Iomlán	2064

13. ANAILÍS AR GHEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2004

Gearáin réitithe	311
Réitithe i bpáirt	35
Cúnamh curtha ar fáil	417
Níor seasadh leo	715
Éiríodh astu	579
Tarraingíodh siar	33
Iomlán	2090

14. STÁTSEIRBHÍS - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2004

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarrain-gíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh	13	2	36	127	4	155	337
Talmhaíocht agus Bia	18	5	15	47	1	153	239
Oideachas agus Eolaíocht	30	5	10	24	3	30	102
Na Coimisinéirí Ioncaim	29	1	29	17	0	31	107
Comhshaol, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil	5	1	8	11	0	12	37
Sláinte agus Leanaí	1	0	8	4	0	2	15
Cumarsáid, Muir agus Acmhainní Nádúrtha	1	0	5	7	0	10	23
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú Dlí	8	1	15	11	0	7	42
Fiontar, Trádáil agus Fostaíocht	1	0	1	2	1	4	9
Gnóthaí Eachtracha	3	1	2	5	0	1	12
Iompair	5	0	0	8	0	3	16
Eile	5	2	8	9	1	13	38
Iomlán	119	18	137	272	10	421	

15. ÚDARÁIS ÁITIÚLA - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2004

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarrain-gíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
An Cabhán	2	0	1	0	0	0	3
An Clár	3	1	2	3	0	1	10
An Iarmhí	5	0	0	4	0	2	11
An Longfort	1	0	0	2	0	2	5
An Mhí	7	0	7	9	0	3	26
Baile Átha Cliath Theas	7	0	12	4	0	4	27
Ceatharlach	2	0	0	2	0	0	4
Ciarraí	1	0	11	8	0	4	24
Cill Chainnigh	1	0	4	4	0	5	14
Cill Dara	5	0	4	3	1	3	16
Cill Mhantáin	7	1	7	3	2	6	26
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	9	0	20	21	2	18	70
Comhairle Cathrach Chorcaí	5	0	1	5	1	6	18
Comhairle Cathrach Luimnigh	2	0	11	2	1	4	20
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	4	1	8	3	0	2	18
Comhairle Cathrach Phort Láirge	1	0	3	2	0	7	13
Contae Chorcaí	16	0	17	9	1	18	61
Contae Luimnigh	0	0	8	5	0	3	16
Contae na Gaillimhe	4	1	22	4	1	3	35
Contae Phort Láirge	4	0	4	8	0	4	20
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	4	1	10	11	0	8	34
Dún na nGall	7	2	5	2	0	1	17
Fine Gall	5	0	2	9	0	2	18

Laois	2	2	6	6	0	2	18
Liatroim	1	0	0	0	0	0	1
Loch Garman	7	0	6	9	1	4	27
Lú	3	0	5	5	0	1	14
Maigh Eo	7	1	19	16	0	10	53
Muineachán	4	0	1	1	0	1	7
Ros Comáin	1	1	2	4	0	3	11
Sligeach	0	1	2	2	0	1	6
Tiobraid Árann Theas	4	1	7	5	0	3	20
Tiobraid Árann Thuaidh	2	1	3	8	1	2	17
Uíbh Fhailí	3	0	0	3	1	3	10
Iomlán	136	14	210	182	12	136	690

977

17. AN POST - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2004

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarraingíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
An Post	17	3	16	14	4	13	67
Iomlán	17	3	16	14	4	13	67

18. ANAILÍS AR GHEARÁIN NEAMHBHAILÍ A FUARTHAS I 2004

Cuideachtaí Príobháideacha	267
Baincéireacht / Árachas	188
Comhlachtaí Poiblí lasmuigh de shainchúram	187
Cúirteanna/Gardaí	104
Pá agus Coinníollacha	53
Ilghnéitheach	120
Iomlán	919

AN FHOIREANN

ARD-STIÚRTHÓIR

Pat Whelan

IMSCRÚDAITHEOIRÍ SINSEARACHA

Maureen Behan
Michael Brophy
Tom Morgan
David Waddell

IMSCRÚDAITHEOIRÍ

Anne Boland
Roisin Connolly
Patricia Doyle
Geraldine Fitzpatrick
Patsy Fitzsimons
Edel Higgins
Maurice Kiely
Brian McKevitt
Matt Merrigan
Aoife Nic Réamoinn
Willy O'Doherty
Paddy O'Dwyer
Anne O'Reilly
Donal O'Sullivan
Bernard Rooney
David Ryan

FOIREANN TACAÍOCHTA

Roseanne Browne
Joseph Byrne
Elizabeth Culhane
Robert Cullen-Jones
Marion Dillon
Phyllis Flynn
Anne Harwood
Jim Hayes
Iris Kilbey
Sarah Lynch
Paul Mallen
Mary McGowan
Barry Meskell
Jacqueline Moore
Brian Murphy
Elaine Nolan
Deborah Smyth
Jean Sullivan

AONAD SEIRBHÍSÍ CORPARÁIDEACHA

Brendan O'Neill - Ceannaire Seirbhísí Corparáideacha
Michael Bell
Mairead Collins
Finbar Hanratty
Bernie Kelly
Geraldine Kelly
Fiona McCarney
Sheila McCarthy
Edmund McDaid
Brian McKeon
Marian Mullen

AONAD T.E

Eoghan Halpin - Imscrúdaitheoir
John Doyle
Dave Morrissey

Oifig an Ombudsman

INNÉACS

An Roinn Talmhaíochta agus Bia

An Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe 8

Deontas Feabhsúcháin Feirme 13

An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

Iarratas ar Rollú 13

Liúntas Céime 14

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Liúntas Cúramóra 9

Liúntas Banchéile Tréighthe 14

Pinsean Easláinte 15

Comhairle Cathrach Áth Cliath

Comhartha Páirceála Míthreorach 17

Bord Sláinte Limistéar an Chósta Thoir

Fóirdheontas Tí Altranais 11

Comhairle Chontae na Gaillimhe

Riarachán Pleanála 16

Comhairle Chontae Laois

Riarachán Pleanála 20

Bord Sláinte Lár na Tíre

Liúntas Cúram Baile 20

Bord Sláinte an Oirthuaiscirt

Fóirdheontas Tí Altranais 21

Comhairle Chontae Thiobraid Árann Thuaidh

Maoin Phríobháideach Urgafa 18

Bord Sláinte an Iarthuaiscirt

Seirbhís Míchuí 22

Bord Sláinte an Limistéir Thuaidh

Fóirdheontas Tí Altranais 21

Ombudsman

Gníomhaíocht Pleanála Gnó 25

Cód Caighdeán agus Iompair na Státseirbhíse 29

Staitisticí faoi Ghearán 36

Síneadh Sainchúraim 29

Saincheisteanna a tháinig ó Ghearáin Aonair 30

Fógraí Arna nEisiúint faoi Alt 7 d'Acht an Ombudsman 30

Rochtain agus Feasacht Phoiblí 29

Comhdháil ag Comóradh Fichiú Bliain 28

Cuairteoirí ar an Oifig 30

Na Coimisinéirí Ioncaim

Cuntas Neamhchónaitheach Bréagach 13

Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt

Teidlíocht chuig Cárta Liachta 9

Comhairle Baile Thiobraid Árann

Iarratas Tithíochta 19

Bord Sláinte an Iarthair

Cúnamh Tí do Dhaoine Aosta 10

Comhairle Chontae Loch Garman

Riarachán Pleanála 20