Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

Ábhar

Brollach 03

Caibidil 1: Réamhrá 05

Caibidil 2: An Ombudsman agus Earnáil na Seirbhísí Sláinte 07

Caibidil 3: Cásanna Roghnaithe 15

Caibidil 4: An Bhliain faoi Athbhreithniú 25

Caibidil 5: Staitisticí 33

Foireann 52

Innéacs 53

Brollach

Déanaim leis seo an triú Thuarascáil Bhliantúil a chur faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun forálacha Alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Is í seo an 22ú Tuarascáil Bhliantúil atá curtha faoi bhráid an Oireachtais i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bhunaíodh í sa bhliain 1984.

Emily Ní Raghallaigh
Ombudsman

Iúil 2006

01

Réamhrá

Déanfaidh an fhoireann agus mé féin ár seacht ndícheall sna blianta atá romhainn a bheith inniúil do na freagrachtaí nua atá curtha orainn.

Rinne an chéad Tuarascáil Bhliantúil a rinne mé sa bhliain 2003 cur síos ar ról m'Oifige i ndáil le daoine ar an imeall agus le daoine leochaileacha. Is cuimhin liom ionadh a bheith ar thráchtaire áirithe maidir le sin, ag lua gurb é sin an ról ba shoiléire agus ba threise os cionn aon ról eile a bhí againn. Mar sin féin is iomaí gearán a thagann chugam ó dhaoine seachas daoine atá ar an imeall nó daoine leochaileacha, ach gur daoine iad a chuireadh ar mhíbhuntáiste airgid nó eile de bharr gníomhaíochtaí an Stáit. Ar an dtaobh eile, tá go leor daoine atá ar an imeall agus atá leochaileach, soghonta, trí sheanaois, míchumas nó tinneas nach raibh ar a gcumas tairbhe a bhaint as cumhachtaí m'Oifige, toisc, b'féidir, nár tháinig an comhlacht poiblí a bhí gnó acu leis faoi chúram nó faoi dhlínse Oifig an Ombudsman. É sin, nó, mar atá i gcás daoine le míchumas, nach raibh sainmhíniú soiléir déanta de réir dlí ar na cearta chun seirbhísí áirithe a fháil.

Maidir le cúram, bhain an cás is sonraíche ar fad leis an seirbhís sláinte toisc gurb í fírinne an scéil nár tháinig ospidéil deonacha na tíre faoi chúram na hOifige seo. Tá seo athraithe anois leis an Acht Sláinte 2003. Tagann gach soláthraí seirbhíse d'Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) faoi mo chúram anois agus beidh gach duine a úsáideann seirbhísí an FSS i dteideal gearán a dhéanamh faoi na seirbhísí sin chomh luath is a bhíonn na rialacháin faoi mheicníocht reachtúil an Achta um ghearáin a dhéanamh foilsithe ag an Roinn Sláinte agus Leanaí.

Forleathann an tAcht Míchumais 2005 an ról riaracháin phoiblí atá agam freisin. Tá cumhachtaí ag m'Oifigse anois chun déileáil le gearáin i ndáil le daoine le míchumas ionas go mbeidh siad ábalta teacht ar, nó úsáid a bhaint as seirbhísí agus foirgnimh poiblí. Tabharfaidh seo caoi do m'Oifig, maille le cúram forleathnaithe na sláinte, páirt níos mó fós a thógáil ag cuidiú leo siúd atá ar an imeall, na daoine atá leochaileach agus na seandaoine, agus, fós, ag cur feabhais ar an gcóras sláinte agus ar chóras na seirbhíse do dhaoine le míchumas.

I limistéir na sláinte, beidh láimhseáil na ngearán im Oifigse arna threorú ag an Ráiteas um Chleachtas is Fearr i gComhair na Seirbhíse Sláinte a d'fhoilsigh an Oifig le déanaí. Chuireadh é seo le chéile mar chuid de mo thuarascáil go dtí an FSS a foilsíodh le déanaí freisin, ag déanamh achoimriú ar thaithí m'Oifige go dtí seo ar an gcóras sláinte agus ag déanamh moltaí le haghaidh seirbhíse níos fearr a chur ar fáil. Is í mo thuairim go gcaithfidh an t-othar a bheith i gcroí-lár na seirbhíse sin agus go gcaithfear an chéad áit a thabhairt do chúram an othair, do shábháilteacht an othair, do dhínit an othair, do rúndacht an othair agus do shaincheist toile an othair i ndáil le haon tsocruithe le haghaidh cóirithe leighis agus aon ní eile. Beidh tosaíocht á thabhairt feasta freisin do chaighdeán an chúraim mhaolaithigh in institiúidí cúraim sláinte poiblí.

Fáiltím go mór le forleathnú cúraim Oifige an Ombudsman. Déanfaidh an fhoireann agus mé féin ár seacht ndícheall sna blianta atá romhainn a bheith inniúil do na freagrachtaí nua atá curtha orainn.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le m'fhoireann as ucht a ndúthrachta agus a dtacaíochta i gcaitheamh na bliana. Go háirithe, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le m'Ard-Stiúrthóir, Pat Whelan agus le Tom Morgan, John Doyle agus le Dave Morrissey as an obair barr feabhais atá déanta acu chun an Tuarascáil Bhliantúil seo a chur le chéile.

02

An Ombudsman agus Earnáil na Seirbhíse Sláinte

Is iomaí gearán a tháinig go dtí m'Oifigse i gcaitheamh na mblianta ó dhaoine nach raibh cearta a bhí dlite dóibh ar eolas acu.

Tá sé curtha romham an chaibidil seo a dhíriú ar earnáil na seirbhíse sláinte mar gheall ar an raon mór d'forbairtí sonracha atá tagtha chun cinn le déanaí agus atá chun teacht go luath san earnáil sin. Forbairtí iad sin a bhfuil toradh acu ní hamháin ar oibrithe sa tseirbhís phoiblí agus sa tseirbhís sláinte ach freisin ar an obair atá ar siúl i m'Oifig féin. Tá sonraí maidir le roinnt cásanna suimiúla curtha isteach agam, cásanna a raibh baint agam leo sa bhliain 2005.

FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE - TUARASCÁIL TÉAMACH

Sa bhliain 2005 rinneadh, b'fhéidir, an leasú ba bhunúsaí ar sheirbhísí sláinte na hÉireann ó bhunú an Stáit i leith. Cheap mé go mba chóir an fhorbairt seo a mharcáil trí athbhreithniú a dhéanamh ar thaithí m'Oifige ag déileáil le gearáin in earnáil na sláinte poiblí agus na seirbhísí pearsanta sóisialta. Téim i mbun an athbhreithnithe seo i gcomhthéacs *Ardchaighdeán agus Cothroime, an Straitéis Sláinte Náisiúnta.* Aontaím le fís agus le mian na straitéise sin chun córas a chruthú a thacaíonn agus a chumasáionn an duine aonair a lánacmhainn sláinte a bhaint amach. Is é sin córas den sórt atá ar fáil, atá cothrom agus córas gur féidir muinín a chur ann agus a thógann ceann de thuairimí an duine aonair féin.

Sonraíonn mo chuid tuarascálacha bliantúla na bealaí éagsúla a d'fhág m'Oifigse toradh ar bheathaí gnáthdhaoine a raibh cúis acu gearáin a dhéanamh faoinár seirbhísí sláinte; teaghlaigh ag lorg freagraí ó ospidéil maidir le cúram a muintire féinig (go háirithe má bhí bás i gceist), seanóirí ar thóir cúraim in-acmhainne atá dlite dóibh, tuismitheoirí ag lorg liúntas do pháistí faoi mhíchumas trom, ag ceistiú an easpa seirbhísí sláinte dá gclann, nó ag cur isteach ar chartaí leighis nó seirbhísí sóisialta a bhaineann le sláinte. Tá iarmhairt dhíobháileach ina chodladh in easpaí seo sna seirbhísí sláinte, rud atá curtha abhaile do chách le hachrann leanúnach seo na dtithe altranais. D'éirigh seo as an loiceadh fadtéarmach gan mídhleathacht na ngníomhartha a chuir muirir ar othair i dtithe altranais poiblí agus institiúidí eile a aithint.

Ní lú tábhacht é ról m'Oifige ag cuidiú leis na soláthraithe seirbhíse céanna chun feabhas a chur ar a gcuid seirbhísí trína n-aird a tharraingt ar dhearmaid agus ar chleachtais míchothroma agus iad a threorú ar bhealach níos fearr chun cúram sláinte poiblí a chur ar fáil. Is minic a deir lucht gearáin liom gur cóir go mbeadh ceacht le foghlaim ag soláthraithe seirbhísí as na dearmaid a dhéantar ionas nach mbeadh na fadhbanna céanna ag daoine eile feasta. I gcaitheamh na mblianta bhí caidreamh idir m'Oifig agus na gníomhaireachtaí sláinte poiblí ag iarraidh caighdeán níos fearr a fhorbairt sna cinní a dhéantar le linn do sheirbhísí a bheith á gcur ar fáil don phobal. Bhí m'fhoireann i gcaidreamh leis na Boird Sláinte, mar a bhí, agus le grúpaí gairmiúla faoi leith. Seoladh seimineáir agus ceachtanna oiliúna faoi shaincheisteanna tábhachtacha a bhaineann le gearáin a fhiosrú, le prionsabail an dea-riaracháin, le dea-chleachtais sa tseirbhís phoiblí, le ceartais úsáideoirí na seirbhíse sláinte agus le bainistiú na ngearán. Bhí béim dheimhneach i gcónaí ag baint leis an idirghníomhú sin .i. an bealach is fearr chun caighdeán na seirbhísí sláinte a fheabhsú. Tugann an ról oideachasúil seo páirt mar *"chara léirmheastúill"* don Ombudsman agus tá súil agam go ndéanfar an ról seo a fhorbairt níos fearr fós le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) agus le háiseanna eile a sholáthraíonn seirbhísí sláinte poiblí.

D'aithin mé go raibh deis ann an gnó seo a fhorbairt níos fearr trí thuarascáil speisialta, bunaithe ar thaithí m'Oifige, a

dhéanfadh gearáin i dtaobh na seirbhíse sláinte a fhiosrú agus a tharraingeodh aird an FSS, ar shaincheisteanna ábhartha. Ní chun na teipeanna a aimsiú amháin atá mar chuspóir sa tuarascáil seo, ach, freisin chun díriú ar na ceachtanna a d'fhéadfadh a bheith le foghlaim ag an FSS. Ní mór a thuiscint go díreach cad is mí-riarachán ann, an tábhacht atá le taifid cuí a choimeád, go háirithe taifid leighis agus altranais, an tábhacht atá ag baint le dea-chumarsáid idir na foirne leighis, altranais agus riaracháin agus idir an fhoireann atá i gcúram na sláinte, na hothair agus a gcuid teaghlach. Tá an riachtanas ann freisin a admháil go ndearnadh dearmad, má rinneadh, agus i gcás dá leithéid go mbeidh sé ar chumas na foirne aon fhadhb a réiteach, ag cloí más féidir le bunchúis an ghearáin agus, ag an am céanna ag díriú ar chearta na n-othar, go háirithe ar an gceart chun cóiriú leighis sábháilte a fháil.

Ceann de na gnéithe is tábhachtaí sa Tuarascáil sin is ea Ráiteas faoin Chleachtas is Fearr i gcomhair oibrithe i seirbhís na sláinte nuair atáthar ag déileáil le hothair. Tá seo bunaithe ar thaithí m'Oifige ag déileáil le gearáin i gcoinne na n-ospidéal a bhí faoi riarachán na mBord Sláinte mar a bhíodar. Cuirtear san áireamh sa Ráiteas na treoirlínte eiticiúla a d'fhoilsigh an Chomhairle Leighis, agus Cód an Iompair Ghairmiúil a d'fhoilsigh an Bord Altranais. In éineacht le hAcht an Ombudsman, tá sé d'aidhm agam an Ráiteas seo a úsáid mar fhrámaíocht sa scrúdú a dhéanfaidh mé ar ghearáin i dtaobh chúram na sláinte poiblí. Tá súil agam go nglacfaidh na gníomhaireachtaí sláinte go léir go deimhneach leis an Ráiteas agus go n-iompóidh sé amach ina fhírinne bheo do na hothair go léir.

Foilsíodh an Tuarascáil a rinne mé don FSS i Mí na Bealtaine 2006 agus tá sé ar fáil ar láithreán gréasáin na hOifige [www.ombudsman.ie].

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéir Thiar Thuaidh -Tuarascáil faoin Imscrúdú ar Ospidéal Ginearálta Shligigh

D'fhoilsigh mé tuarascáil i 2005 faoi imscrúdú a rinne mé ag éirí as gearán ó theaghlach, go bhfuair a n-athair bás i Mí Eanáir, 2000, dhá lá tar éis dó a bheith glactha isteach san Ospidéal Ginearálta i Sligeach.

Is féidir an tuarascáil a léamh ar láithreán gréasáin na hOifige [www.ombudsman.ie], agus tá dhá ní tromchúiseach ag baint leis 1) easpaí i gcaighdeán an chúraim agus an aireachais a thug an t-ospidéal don othar, agus 2) an bealach uireasach a láimhseáil an t-ospidéal an gearán a rinne an teaghlach ina dhiaidh sin faoi chaighdeán an chúraim agus an aireachais.

Tá an-fhonn orm a chinntiú go gcaitear le hothair sna hospidéil poiblí le dínit, le hurraim agus le híogaireacht, agus go ndéantar gearáin ó na hothair agus óna ngaolta a láimhseáil ar mhodh cuí, cothrom agus go neamhchlaon. Sa tuarascáil seo cuirtear freagraí ar fáil ar chuid mhór ceisteanna a d'ardaigh an teaghlach tar éis dá n-athair bás a fháil agus é i gcúram an ospidéil, agus tá cáineadh inti faoin mhodh a láimhseáil an t-ospidéal an gearán a rinneadar iar sin.

Tá sraith moltaí sa tuarascáil seo a bhfuil d'aidhm iontu caighdeán an chúraim agus na gnásanna a fheabhsú chun déileáil le gearáin san ospidéal. Ghlac an t-ospidéal agus an Bord Sláinte Thiar Thuaidh, mar a bhí, leis na moltaí seo go léir.

Is minic a deir na gearánaithe gur cóir d'ospidéil ceacht a fhoghlaim as na botúin a rinneadh ionas nach mbeadh na fadhbanna céanna á bhfulaingt ag daoine arís is arís eile. Is sa chomhthéacs seo a chuir mé romham an tuarascáil seo a fhoilsiú ionas go mbeadh sí ar fáil don phobal i gcoitinne agus go háirithe d'Fheidhmeannacht nua na Seirbhíse Sláinte. Bhí mé ag súil go nglacfadh córas na n-ospidéal i gcoitinne leis na ceisteanna a ardaíodh agus leis na ceachtanna a d'fhoghlaimíodh as.

AN tACHT MÍCHUMAIS 2005

I measc rudaí eile, cuireann an tAcht Míchumais 2005 de cheangal ar chomhlachtaí poiblí a chinntiú go mbeidh teacht ag daoine le míchumas ar fhoirgnimh agus ar sheirbhísí poiblí. Ó 31ú Nollaig, 2005, amach, chuir an tAcht síneadh le mo dhlínse sa mhéad is gur féidir le m'Oifig déileáil anois le gearáin mura bhfuil an rochtain á chur ar fáil de réir na reachtaíochta. Fairis sin, tá sé de cheangal ar roinnt Ranna Rialtais pleananna earnálacha a ullmhú le faisnéis i dtaobh na mbeartanna atá ceaptha chun na seirbhísí a chur ar fáil do dhaoine le míchumas, laistigh de thréimhsí ama socraithe, faoi mar a shamhlaítear san Acht. Is féidir liom gearáin faoi theipeanna faoi sin a fhiosrú freisin.

Tá acmhainní curtha i leataobh agam mar ullmhúchán i gcoinne gearán faoin Acht seo agus tá gnásanna agus córais á gcur i bhfeidhm le deimhniú go ndéanfar é seo go héifeachtach. Tá mo chuid oifigeach ag teagmháil le sé chinn de Ranna Rialtais a bhfuil de cheangal orthu pleananna earnálacha a ullmhú faoin Acht maidir leis na gnásanna chun gearáin a dhéanamh nach mór a chur sna pleananna. Is iad na sé Ranna atá i gceist ná, an Roinn Sláinte agus Leanaí, an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, an Roinn Iompair, an Roinn Cumarsáide, Mara agus Acmhainní Nádúrtha, an Roinn

Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil agus an Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta. Tá sé curtha romham alt a chur isteach ar láithreán gréasáin na hOifige maidir le mo ról féin faoin Acht Míchumais, agus tá bileog faisnéise á ullmhú freisin. Nuair a bheidh an obair ullmhúcháin seo ar fad déanta, déanfaidh mé fógraíocht chun na tuisceana coitianta i dtaobh mo ról faoin Acht Míchumais a chur chun cinn.

AN tACHT SLÁINTE 2004

Cloch mhíle an-tábhachtach i bhforbairt Oifig an Ombudsman ba ea an tAcht Sláinte 2004. Ó 1985 i leith bhí mo dhlínse teoranta do gníomhartha riaracháin na mBord Sláinte agus na n-ospidéal a bhí go díreach faoina rialú. Tá foráil sa reachtaíocht nua maidir le gnáis reachtúil gearáin a chur ar bun sa tseirbhís sláinte, ní amháin sna seirbhísí a chuireann Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) ar fáil, ach freisin, le haghaidh na ngníomhaireachtaí a sholáthraíonn seirbhísí sláinte nó seirbhísí sóisialta pearsanta thar cheann an FSS, nó iad siúd a bhfaigheann cúnamh ón FSS chun seirbhísí den chineál céanna nó seirbhís coimhdeach a chur ar fáil.

Is é an toradh glan a bheidh leis an bhforbairt seo ná go dtiocfaidh na mór-ospidéil i gceantar Bhaile Átha Cliath, ar a dtugtar na hOspidéil Deonacha Poiblí, go dtiocfaidh siad san isteach faoi mo dhlínse. Mar an gcéanna le hospidéil den chineál céanna agus institiúidí ar fud na tíre a sholáthraíonn seirbhísí thar cheann an FSS do dhaoine le míchumas intleachta, chomh maith le raon leathan gníomhaireachtaí a bhfaigheann cúnamh ón FSS chun seirbhís sláinte nó seirbhís shóisialta phearsanta a chur ar fáil. Faoi mar atá le reachtaíocht an mhíchumais, tá acmhainn curtha le chéile agam mar réamh-ullmhúchán chun déileáil le gearáin faoi na Rialacháin nua seo. Tá gnásanna agus córais á gcur in áit i láthair na huaire chun a bheith siúráilte go ndéanfar an gnó seo le héifeacht. Freisin, beidh mo chuid oifigeach ag teagmháil leis na comhlachtaí seo maidir lena gcuid gnásanna i gcomhair gearán. Tá sé romham dul i mbun feachtais phoiblíochta chun na tuisceana coitianta a ghéarú maidir le mó ról faoi na gnásanna reachtúla nua chun gearán a dhéanamh chomh luath is a achtaítear na rialacháin.

MUIRIR NA dTITHE ALTRANAIS

Tá foráil sa Bhille (Scéim Aisíocaíochta) Sláinte atá le bheith achtaithe sa bhliain 2006 le haghaidh scéime chun na muirir sláinte a aisíoc, muirir a ghearradh go mídhleathach ar dhaoine faoi chúram cónaitheach fadtéarmach, maoinithe go poiblí, daoine a bhí i dteideal tairbhe iomlán a fháil gan mhuirear. Rialálann an Bille cuntais maoine príobháideacha na n-othar trí fhrámaíocht reachtúil a thabhairt isteach chun leas na n-othar a chosaint. Tá na socraithe seo tabhachtach mar gheall ar an méad airgid a d'fhéadfaí a chuir sna cuntais seo. Mar atá le gnéithe eile de na seirbhísí sláinte poiblí is é ról an Ombudsman ná daoine a chosaint ó ghníomhartha míchothroma, fabhtacha, éagóracha ó dhaoine a bhfuil de dhualgas orthu na haisíocaíochtaí seo a dhéanamh. Tá sé á thuaradh agam go mbeidh gearáin ag teacht chugam faoi rialachas na scéime, faoi shonraíocht na bhfoirmeacha, faoin tosaíocht a thabharfar d'éilitheoirí beo, faoi thaifid amhrasacha, faoi mhéad na n-aisíocaíochtaí, srl. Bíodh chomh leochaileach is a atá nádúr na ndaoine atá cáilithe chun iarratas a dhéanamh faoin scéim, déanfaidh mé gach dícheall a dheimhniú go dtabharfar an chosaint is fearr atá ar fáil dóibh chomh maith le teacht éasca a bheith ar fáil dóibh ar mheicníocht mhalartach réitithe aighnis, leithéid m'Oifige féin. Agus an ról seo á chur i bhfeidhm agam, déanfaidh mé mo dhícheall a dheimhniú go gcaithfear leis na daoine seo le dínit, urraim agus le híogaireacht, agus go ndéanfar gearáin ó dhaoine aonair nó óna ngaolta a láimhseáil ar mhodh cóir, cothrom agus neamhchlaon.

CÁSANNA SUIMIÚLA SEIRBHÍSÍ SLÁINTE 2005 A RINNEADH CÚRAM DÓIBH

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéir an Iarthair

Gearán faoi Chúram Iar-Obráide

Baineann an gearán seo leis an mbealach a láimhseáil Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), Limistéir an Iarthair, gearán an othair maidir lena cúram iar-obráide san ospidéal tar éis obráide le haghaidh ailse cíche. Bhí an chéad litir a chuir sí chuig an FSS ag cur síos go díreach ar an gcúram san ospidéal agus an cóiriú leighis a fuair sí. Dúirt an gearánaí nár tháinig an máinlia ná a fhoireann shinsearach chun féachaint uirthi go ceann cúig lá tar éis na hobráide. Dúirt an máinlia gur tháinig an fhoireann shinsearach chuici gach lá agus gur tuairiscíodh a staid chuige, staid a bhí sásúil go leor dar leis. Cheap sé go mbeadh sé níos fearr, b'fhéidir, dá gcasfadh sé féin agus Stiúrthóir Altranais an ospidéil uirthi ionas go bhféadfadh sí míniú a thabhairt faoi na cúiseanna nach raibh sí sásta leis an gcúram agus leis an aireachas san ospidéal nuair a bhí sí ann.

Chuireadh in iúl don ghearánaí faoin gcruinniú a bhí á thairiscint chun an cás a phlé agus d'fhiafraíodh dí an mbeadh sí ábalta a bheith i láthair. Dúirt sí mar fhreagra gur theastaigh freagra i scríbhinn uaithi ar na ceisteanna a bhí curtha aici agus go mb'fhéidir go smaoineodh sí ar chruinniú amach anseo nuair a bheadh an freagra úd faighte aici. Tar

éis an freagra seo a fháil, d'admhaigh an máinlia gur ndearnadh an obráid ar an Aoine agus nach raibh a fhoireann ag freagairt glaonna ar feadh an deireadh seachtaine dar gcionn. Mar sin féin, d'áitigh sé go raibh orduithe tugtha don bhfoireann a bhí i gcúram glaonna a fháil, gurb é dá dtarlódh fadhbanna, go d'fhéadfaí teagmháil a dhéanamh lena fhoireann féin le fón póca. Dúirt sé freisin gur théarnaigh an gearánaí go maith agus nach fhulaing sí deacrachtaí ar bith. Thug sé le fios gur thug a fhoireann féin cuairt ar na mbardaí gach maidin, gur thógadar sonraí na n-othar agus gur thuairiscíodar dó féin faoi aon fhadhb a chasfaí orthu. Bhí ócáidí ann nuair a bhí sé féin agus a fhoireann broidiúil san obrádlann, i gclinicí na n-othar seachtracha nó gafa le coinní eile. Mar sin, dar leis, níorbh aon ionadh nach bhfacthas an gearánaí go ceann roinnt lá tar éis na máinliachta. Mar sin féin, bheadh sé coimeádta ar an eolas faoi dhul chun cinn an othair i gcónaí.

Cuireadh na ráitis seo ar aghaidh chuig an ngearánaí. Bhí sí fós míshásta leis an bhfreagra agus sheol sí gearán ar an ábhar chuig an bPríomh-Oifigeach Feidhmiúcháin (POF) den Fheidhmeannacht Seirbhíse Sláinte (FSS), Limistéir an Iarthair. Lorgaíodh ráiteas eile arís faoin ghearán ar an máinlia. Thagair seisean don mhéid a bhí ráite aige cheana agus dúirt arís go raibh sé fós sásta casadh leis an ngearánaí agus an cás a phlé. Ní raibh an gearánaí sásta leis an bhfreagra seo agus rinne sí teagmháil le m'Oifig.

Chun a bheith éifeachtach dar liomsa, ba cheart don chóras gearáin a bheith neamhchlaon, fuinniúil, críochnúil agus ábalta muinín an ghearánaí agus na bhfoirne is ábhar den ghearáin a choinneáil ar gach chéim den phróiseas. Tar éis dom an gearán seo a fhiosrú dhealraigh sé dom nach bhfaigheadh an gearánaí dearcadh ar an bpróiseas a roghnaíodh, mar cheann a bhí neamhchlaon amach is amach, sé sin an t-achoimriú a rinneadh ar an gcéad fhiosrú agus socrú an chruinnithe gan iarraidh uirthi ná a haontú a lorg. Ní raibh aon fhianaise ann go ndearnadh taifid an ospidéil/an othair a scrúdú ná gur cuireadh agallamh ar aon duine eile a bhí ag baint le cúram iar-obráide an ghearánaí ná gur chuireadh agallamh ar aon bhall foirne eile sa bhfiosrú nó san athfhiosrú a rinneadh. Le fírinne, níor scrúdaíodh na taifid go dtí go rinne sí féin teagmháil le POF na Feidhmeannachta. Scrúdaigh m'fhoireann féin na taifid agus dhealraigh sé go raibh roinnt easaontachta fianaise i ndáil le tinreamh na foirne máinliachta nach bhfaigheadh aoinne ach foireann fiosrúchain an FSS féin a thabhairt le chéile agus iad ag déanamh scrúdaithe dá gcuid féin ar an ábhar. Chuige sin, níor mhór agallaimh leis na baill foirne ábhartha a shocrú.

Scríobh mé go dtí an FSS ag déanamh achoimre ar mo thuairimí faoin gcás. Scríobh an FSS ina dhiaidh sin chuig an ngearánaí ag cur in iúl go raibh athbhreithniú déanta agus go mba léir nach raibh an fiosrú chomh críochnúil ná chomh cuimsitheach agus ba chóir dó a bheith. Ghabh an FSS leithscéal as an gcrá, as an gceataí agus as an anró a d'fhulaing an gearánaí agus as an mbealach a láimhseáladh an gearán agus ghlacadh go hiomlán nach raibh sé ceart ná cóir. Dúirt an FSS freisin gur iomaí ceacht a bhí foghlamtha acu as an ngearán agus go raibh athbhreithniú déanta ar pholasaí idir an dá linn agus go raibh na ceachtanna curtha i ngníomh. Bhí an gearánaí sásta leis an toradh seo.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéir Lár Tíre

Ríaráistí Íocaíochtaí Forlíontacha i gcomhair Aiste Bia a Diúltaíodh

Fuair mé gearán ó fhear a bhí ag freastal ar chlinic dhiaibéitis áitiúil in Ospidéal Ginearálta an Tulaigh Mhóir ó 1993 i leith. Níor chuireadh in iúl don fhear ag an chlinic go mb'fhéidir go mbeadh sé i dteideal íocaíocht fhorlíontach i gcomhair aiste bhia. Íocaíocht is ea an forlíonadh seo atá iníoctha faoi na Rialacháin um Liúntas Leasa Forlíontach (LLF). Is féidir le duine a bheith i dteideal forlíonaidh i gcomhair aiste bhia ar oideas dhochtúra (aiste beagán costais nó ar chostas níos airde) má tá an duine ag fulaingt ó aicíd áirithe éigin. Sa chás seo bhí an gearánaí curtha ar aiste ar bheagán costais ag an ndochtúir.

Ní bhfuair an gearánaí eolas faoin bhforlíonadh seo go dtí 2003 tríd an Oifig Leasa Pobail Áitiúil. Chuir sé isteach ar fhorlíonadh i gcomhair an aiste bhia i Mí Bealtaine 2003 agus fuair sé é le siardhátú trí mhí ar dtúis agus tugadh riaráistí trí mhí eile dó nuair a rinne sé achomharc. Is é an siardhátú sé mhí seo an t-uasmhéad atá ceadaithe go reachtúil, fiú má tá cúis mhaith ann don mhoill ag déanamh an iarratais faoin LLF. Mar sin féin bhraith sé gur ceart dó tuilleadh riaráistí a fháil toisc go raibh sé ag fulaingt ó dhiaibéiteas ó 1992 i leith agus bheadh sé i dteideal an fhorlíonaidh ar bhonn ioncaim dá dtabharfaí comhairle dó an t-iarratas a dhéanamh ag an am sin.

Is iomaí gearán a tháinig go dtí m'Oifigse i gcaitheamh na mblianta ó dhaoine nach raibh cearta a bhí dlite dóibh ar eolas acu, agus murach tríú páirtí éigin ní bhfaighdís an t-eolas ar chaoi ar bith b'fhéidir. Cé gur faomhadh na hiarratais uathu, de réir mar a shásaíodar critéir na cáilíochta, diúltaíodh aon riaráistí a íoc ar an mbonn nár cheadmhach íocadh ach amháin ó dháta an iarratais amach. D'áitigh na gearánaithe nár tugadh leide dá laghad riamh dóibh go raibh a leithéid de liúntas ar fáil in ainneoin na teagmhála a bhí acu leis na húdaráis sláinte. Dá bhrí sin bhí an deis caillte acu cur isteach ar an liúntas ó dháta ní ba thúisce, liúntas

a bheidís i dteideal a fháil b'fhéidir. Ní bhíonn an taithí céanna ag gnáthdhaoine ar scéimeanna agus seirbhísí mar a bhíonn ag foirne sna seirbhísí sláinte. Tá sé tábhachtach mar sin a bheith cinnte go bhfuil na córais faisnéise cóir ag obair chun cearta na ndaoine a chur ar eolas dóibh. Is tábhachtaí fós a leithéid nuair atá Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) ag plé go gairmiúil le daoine le míchumas nó le daoine leochaileacha. Ba chóir go bhfaigheadh daoine mar sin an fhaisnéis go pras is go cuimsitheach maidir le haon liúntais ar leith a d'fhéadfadh a bheith dlite dóibh.

Ba chúis buartha dom, in ainneoin go raibh an gearánaí i dteagmháil go rialta leis an gclinic dhiaibéitis ó 1992 i leith, nár chuireadh in iúl dó go raibh an íocaíocht fhorlíontach seo le haghaidh aiste bhia ar fáil, agus, dá bhrí sin, nach bhfuair sé an deis iarratas a dhéanamh air níos túisce. Ar iarratas uaimse rinne an FSS, Limistéir Lár Tíre, an cás a athbhreithniú agus rinneadh íocaíocht *ex gratia* de €1,500 don ghearánaí mar chúiteamh. De bhreis ar seo, ionas go bhfaigheadh daoine eolas faoi cad a bhí ar fáil dóibh, foilsíodh bileoga eolais a bhí le scaipeadh go forleathan sna hospidéil, na hionaid sláinte, na clinicí diaibéitis, agus ar lucht gairme ag obair le hothair, daoine mar altraí sláinte poiblí, gnáthdhochtúirí agus altraí cleachtais.

Is é croí lár gnó m'Oifige maidir leis an FSS ná a bheith cinnte go gcaitear le daoine atá ag brath ar sheirbhís sláinte poiblí, go gcaitear leo le dínit, urraim agus le híogaireacht agus go ndéantar gearáin ó dhaoine aonair, nó óna ngaolta a láimhseáil ar mhodh cóir, cothrom agus neamhchlaon. Mar sin féin ní lú an tábhacht atá ag gnó m'Oifige ag cuidiú leis na soláthraithe seirbhíse céanna chun a gcuid seirbhísí a fheabhsú trí aird a tharraingt ar dhearmaid agus ar chleachtais éagothroma agus iad a threorú i dtreo slite níos fearr chun cúram sláinte poiblí a chur ar fáil. Sampla an-mhaith is ea toradh an ghearáin seo den tslí gur féidir le gearán ó dhuine amháin próiseas foghlama a thionscnamh, próiseas as a dtiocfaidh feabhsúcháin a dhéanfaidh fadhbanna den chineál céanna a sheachaint amach anseo. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt do ghníomhartha an FSS sa mhéid seo.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéir an Chósta Thoir

Leaba ar Chonradh Aistharraingthe

Rinne bean teagmháil liom mar gheall ar a máthair aosta a raibh pairilis uirthi i gcliatháin amháin, maille le radharc lagaithe agus neamhchoinneálacht. Bhíodh a hathair ag tabhairt aire dá máthair sa bhaile go dtí go bhfuair sé Galar Alzheimer agus chuireadh isteach san ospidéal é. Bhí Carta Leighis ag an mháthair agus bhí cúram thí altranais de dhíth uirthi. Thug Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), Réigiún an Oirthir, Limistéir an Chósta Thoir, leaba ar chonradh dí i dteach altranais príobháideach toisc nach raibh leapacha poiblí ar fáil a oirfeadh dí ag an am. Go mífhortúnach, d'éag athair na mná agus, gairid ina dhiaidh sin, chinn an bord sláinte an leaba ar chonradh a bhaint ar ais óna máthair agus measúnú a dhéanamh uirthi le haghaidh fóirdheontais thí altranais. Tháinig sé chun solais as an measúnú seo go raibh acmhainn ag an seanbhean os cionn teorann an fhóirdheontais toisc gurb í úinéir a tí féin í agus chuireadh ioncam barúlach san áireamh bunaithe ar an luach a bhí measta don teach muintire. D'áitigh an gearánaí nach raibh aon airgead i dtaisce ná árachas beatha de chineál ar bith ag a máthair agus níor tógadh ceann ar bith d'iasachtaí a bhí le híoc aici ná do speansais sochraide nuair a rinneadh an cinneadh nach raibh sí cáilithe le haghaidh fóirdheontais. Dá thoradh sin, chuireadh an teaghlach faoi bhrú millteach ag iarraidh costais an tí altranais a íoc.

Tar éis fiosrúcháin ó m'Oifigse, chuir an FSS in iúl go raibh an leaba ar chonradh tugtha dí ar choinníoll go ndéanfaí an measúnú ar a hacmhainní. Tar éis breithniú ar na taifid agus an comhfhreagras idir an FSS agus an teaghlach ní bhfuair mé rian a thabharfadh le fios go raibh an leaba ar chonradh coinníollach ar aon mheasúnú dá shórt. D'iarr mé ar an FSS athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh mar bhrath mé nach raibh sé cóir ná cothrom go mbainfí an leaba ar chonradh ó sheanbhean díreach tar éis dá fear céile bás d'fháil. Agus é sin in ainneoin go raibh tuiscint aici go raibh an leaba ar chonradh tugtha dí ar shocrú buan. D'aontaigh an FSS an leaba ar chonradh a thabhairt ar ais do mháthair an ghearánaí agus costais an tí altranais phríobháidigh a íoc ón dáta a rinneadh an leaba ar chonradh a bhaint uaithi.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéir an Tuaiscirt agus Oifig Achomhairc an Leasa Shóisialaigh

Líúntas Cíosa a Diúltaíodh

Sa chás seo mac léinn lánaimseartha ba ea mac an ghearánaí. Bhí galar dona néareolaíoch ag gabháil dó agus bhí Liúntas Míchumais á fháil aige. Bhí sé ag freastal ar an gcoláiste agus ina chónaí ar an gcampas. Bhí iarratas curtha isteach ar liúntas cíosa aige, atá iníoctha faoin scéim liúntais chíosa, le cuidiú le costas an chónaithe ar champas nuair a thosaigh sé sa choláiste sa bhliain 1999. Diúltaíodh dá iarratas áfach toisc gur mac léinn lánaimseartha a bhí ann. Bhí seo faoi réir Ailt 127(1) den Acht Leasa Shóisialaigh (Comhdhlúthú) 1995 a deir nach bhfuil duine i dteideal liúntais fhorlíontaigh leasa shóisialaigh le linn dó/dí a bheith ag gabháil do chúrsa staidéir lánaimseartha. Chuir sé isteach air arís sa bhliain 2003 ach diúltaíodh dó arís.

Tá scéim an liúntais fhorlíontaigh leasa faoi riarachán na Feidhmeannachta Seirbhíse Sláinte (FSS) thar cheann an Aire Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh. Nuair a diúltaíodh an liúntas i 2003 ag Bord Sláinte Limistéir an Tuaiscirt, mar a bhí, rinne sé achomharc go dtí an Oifig Seirbhíse Poiblí, Faisnéise agus Achomharc de chuid an Bhoird Sláinte. Nuair a diúltaíodh an t-achomharc ansiúd rinne sé achomharc chuig Oifig Achomhairc an Leasa Shóisialaigh. Rinneadh an cás a bhreithniú faoi Alt 172(3) den Acht Leasa Shóisialaigh (Comhdhlúthú), 1995 a fhorálann, in ainneoin de théarmaí Ailt 172(1), gur féidir liúntas forlíontach a íoc, i gcás má cheaptar go bhfuil imthosca eisceachtúla i gceist. D'fhreastail sé ar éisteacht béil a bhain leis an achomharc a rinne sé ach diúltaíodh don achomharc ar an mbonn nach raibh an tOifigeach Achomhairc sásta gur taispeánadh go raibh imthosca eisceachtúla ann a bharántódh forlíonadh cíosa a íoc.

Ón scrúdú a rinne mé ar an gcás dhealraigh sé dom go raibh an bonn taobh thiar de chinneadh an Oifigigh Achomhairc ina ábhar amhrais. Bhraith mé go raibh fianaise ann a thabharfadh le fios go raibh imthosca eisceachtúla sa chás seo agus go raibh meath tagtha ar chúinsí pearsanta an iarratasóra ó 1999 i leith. I measc na gcúiseanna a bhí taobh den tuairim seo bhí na nithe seo a leanas:

- d'fhulaing sé ó galar a bhí ó nádúr forchéimnitheach agus meathlaitheach agus, mar sin, ní fhéadfadh aon ní ach meath a theacht ar a shláinte;
- bhí fadhbanna eile sláinte tagtha air idir an dá linn;
- scor a thuismitheoirí ón obair i Samhradh na bliana 2000 agus bhí orthu iasacht chumann chreidmheasa a ardú chun cuidiú le oideachas a mic.

Scríobh mé mar sin go dtí an Príomh-Oifigeach Achomhairc ag fiafraí an raibh ceist ann faoi léirmhíniú an Oifigigh Achomhairc maidir le cad a thuigfí le himthosca eisceachtúla ar bhonn na fianaise atá achoimrithe thuas agus an meath a tháinig ar chúinsí pearsanta an iarratasóra ag an am a thosaigh sé an bhliain deiridh staidéir. D'iarr mé ar an Phríomh-Oifigeach Achomhairc an t-iarratas a bhreithniú arís.

Tar éis dó an t-iarratas a bhreithniú thug an Príomh-Oifigeach Achomhairc le fios go raibh sé socair aige a ghlacadh go raibh dóthain athraithe in imthosca an iarrtasóra sa bhliain dheireanach sa choláiste chun go bhfaighfí foráil na n-imthosca eisceachtúla a fheidhmiú ar an iarratas. Dá bhrí sín, chinn sé, de bharr imthosca neamhghnácha an iarrtasóra, cinneadh an Oifigigh Achomhairc a chealú. Mar thoradh, bhí mac an ghearánaí i dteideal liúntais chíosa ar an ráta iomchuí le haghaidh iostais sa choláiste sa bhliain deireanach.

03

Cásanna Roghnaithe

Tá riamh áitithe agam go bhfuil cearta bunúsacha ag daoine a úsáideann seirbhísí poiblí.

AN STÁTSHEIRBHÍS

An Roinn Talmhaíochta agus Bia

Aighneas maidir le Modh Áirimh na hÍocaíochta Aonair Feirme

I rith na bliana fuair mé cuid mhór gearán faoi scéim na nÍocaíochtaí Aonair Feirme. Níorbh aon ionadh a leithéid is dócha mar bhí athrú mór sa scéim seo sa bhealach ina raibh íocaíochtaí feirme á riaradh in Éirinn. Bhí chuid mhór de na gearáin ag baint leis na forálacha sa scéim ar a dtugtar *force majeure.* Chuireadh na forálacha seo i bhfeidhm ionas go bhfaighfí cúinsí eisceachtúla áirithe a chur san áireamh a mbeadh toradh éigin acu, b'fhéidir, ar tháirgeadh an feirmeora sa tréimhse thagartha 2002-2003, an tréimhse a bhí roghnaithe i gcomhair íocaíochtaí a áireamh faoin scéim nua. Cé gur glacadh gur tháinig cúinsí *force majeure* chun cinn i gcaitheamh na mblianta tagartha seo go léir, bhí rogha ag an Roinn tréimhse thagartha eile a úsáid, is é sin 1997-1999.

Fuair mé gearán ó fheirmeoir a chuir iarratas isteach go ndéanfaí na blianta tagartha don Íocaíocht Aonair Feirme a athrú ó 2000-2002 go dtí 1997-1999 ar bhonn forálacha *force majeure* na scéime. Ba é an bonn an bhí aige leis an iarratas ná go raibh sé ag fulaingt ó Ghalar Hodgkins. Tar éis scrúdú a dhéanamh ar an gcás ar thosach, d'aontaigh an Roinn an bhliain 2001 a fhágáil as, an bhliain a rinneadh diagnóis ar an ngalar, ach níor ghéilleadh go bhféadfaí na blianta 2000 agus 2002 a fhágáil as an áireamh.

Nuair a fuair an fhoireann agamsa an gearán rinneadar taighde faoin ngalar, ar an idirlín cuid mhór, chun a fháil amach cérbh iad na hairíonna a bhain le Galar Hodgkins. Thacaigh formhór na faisnéise a bhí ar fáil leis an dtuairim gur aicíd a bhí inti a léireodh airíonna troma ar fad, ní hamháin roimh diagnóis ach freisin tar éis don chóiriú leighis a bheith déanta. Rinne an fhoireann an cheist a phlé leis an bhfeirmeoir, agus, dá thoradh sin, iarradh air tuilleadh fianaise tacaíochta a sholáthar ón dochtúir a bhí ag tabhairt aire dó. Chuaigh an feirmeoir ar ais chuig an ndochtúir, Ollamh agus speisialtóir i nGalar Hodgkins, agus chuir seisean tuarascáil mhionshonraithe ar fáil do m'Oifigse. Bhí sé soiléir ón dtuarascáil sin go raibh an-iarmhairt ag staid na haicíde ar chumas feidhmithe an ghearánaí ar feadh tréimhse fada roimh an diagnóis fhoirmiúil agus freisin ar feadh tréimhse fada tar éis na diagnóise. Bhí sin de thoradh na haicíde agus an dianchóirithe a fuair sé.

Mheas mé go raibh an tuarascáil chomh tábhachtach sin gur chuir mé cóip ar aghaidh chuig an Roinn agus d'iarr mé orthu an cás a bhreithniú athuair ar bhonn na faisnéise nua. Tar éis dóibh an fhianaise a bhreithniú, d'aontaigh an Roinn an dhá bhliain a fhágáil amach, an bhliain sula rinneadh diagnóis ar an bhfeirmeoir go hoifigiúil agus an bhliain i ndiaidh dó an cheimiteiripe a fháil. Bhí de thoradh ar seo gur athraíodh na blianta tagartha ar bhealach go bhféadfaí difríocht de €15,000 ar fad a bheith i gceist thar tréimhse na scéime.

Bhí mé an-bhuíoch as torthaí an cháis seo agus is dóigh liom gur léirigh sé an luach breise is féidir le m'Oifigse a chur le cás, chomh fada is a bhaineann le aird an fheirmeora a dhíriú ar an riachtanas chun an fhaisnéis a chur ar fáil mar thacaíocht don chás a bhí aige. Ar an dtaobh eile thug seo deis don Roinn an cás a scrúdú arís, nuair ba léir go m'fhiú é sin a dhéanamh. Ba chóir dom a rá freisin go bhfuil moladh tuillte ag an Roinn as déileáil chomh mear is chomh tuisceanach leis an ngearán, chomh luath is a chuireadh an fhaisnéis nua ó dhochtúir an ghearánaí in iúl dóibh.

An Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán, An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtas Áitiúil

Modhanna Imeachta Fabhtacha maidir le Sainiú Cheantair Speisialta Cosanta

Fuair an Ombudsman romhamsa, Kevin Murphy, gearán sa bhliain 2000 ó dhuine amháin, gur fhoilsigh Seirbhís Náisiúnta na bPáirceanna agus na Fiabheatha de chuid Dúchas agus An Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán (atá anois mar chuid den An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtas Áitiúil) léarscáil ag leagan amach an limistéar a bhí molta mar leathnú ar an gCeantar Speisialta Cosanta (CSC) i mBaile Átha Cliath i nDumhach Trá/Inbhear na Tolca faoi Threoir na nÉan bhFiáine 79/409/Comhphobal Eorpach.

Dhealraigh sé ón léarscáil seo gur áiríodh an limistéar a bhí ceaptha i gcomhair forbartha ag Cuideachta Poirt Bhaile Átha Cliath. Mar sin féin, tar éis a bheith i dteagmháil leis an gCuideachta Poirt, rinne Dúchas an limistéar a bhí le áireamh faoin CSC a laghdú, agus baineadh amach as an limistéar a shíl an Chuideachta Poirt a fhorbairt. Níor foilsíodh an léarscáil nua **go dtí** gur shainigh an tAire Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán an limistéar ar 25ú Samhain, 1999 i Rialacháin na gComhphobal Eorpacha (Caomhantas na nÉan bhFiáine) (Leasú), 1999 (I.R. 367 de 1999).

Mhaígh an gearánaí gur athraíodh an CSC mar oiriúint don Chuideachta Poirt agus nár chuir an Chuideachta Poirt aon fhianaise eolaíoch ar fáil chun eisiamh an láithreáin forbartha a chosaint ar bhonn na córa, de réir mar a bhí de cheangal faoi na Rialacháin.

Rinne mé réamhscrúdú an-leathan agus thug mé faoi deara go sainiúil:

- gur fhoilsigh an Roinn fógrán nuachtáin le léarscáil a leasaíodh i ndiaidh comhráití, nár chuireadh i scríbhinn, leis an gCuideachta Poirt;
- nár fhoilsigh an Roinn léarscáil leasaithe go dtí gur sainíodh an CSC;
- gur iarr an Roinn tuairimí, ar bhonn faisnéise míchruinne, ó pháirtithe a raibh spéis ar leith acu ann;
- nár chuir an Roinn an fhianaise eolaíoch ar fáil ar a bhunaíodh an leasú.

Is í an bhreith a rinne mé sa deireadh go mba léir gur síníodh na Rialacháin ag sainiú an CSC, gan an fhianaise eolaíoch a bheith ar fáil a dhéanfadh an t-eisiamh a rinneadh, i ndiaidh na gcomhráití le Cuideachta Poirt Bhaile Átha Cliath, a chosaint ar bhonn na córa. Ba í mo thuairim freisin nach raibh sé cuí aighneachtaí a lorg ó pháirtithe le spéis san ábhar gan an t-eolas iomlán a thabhairt dóibh i dtaobh na bhfíricí taobh thiar de na haighneachtaí céanna a bheith á lorg. Dá mbeadh fios faoin leasú a rinneadh ar an limistéar tugtha don ghearánaí, nó do pháirtithe ar bith eile le spéis ann, bheadh an deis tugtha dóibh ansin fianaise eolaíoch ábhartha a chur isteach a d'fhéadfaí a mheas ansin, sa bhreith a rinneadh chun an CSC a shainiú.

D'iarr mé ar an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtas Áitiúil (a bhí faoin am sin freagrach as) an scéal a athbhreithniú le hintinn na Rialacháin ábhartha a aisghairm agus na modhanna imeachta cóir a leanúint maidir le sainithe ar bith a bheadh le déanamh feasta.

D'aontaigh an Roinn le mórchuid de mo thuarascáil agus, cé gur admhaíodar go raibh máchailí i gcleachtais riaracháin, níor aontaíodh leis an mbreith iomlán a rinne mé.

Dúirt an Roinn mar fhreagra:

- nach raibh seasamh dlithiúil ag an ngearánaí ná ag an eagraíocht a raibh sé ina bhall de (Dublin Bay Watch) mar pháirtithe le spéis san ábhar, i ndáil le próiseas an tsainithe;
- cé go raibh sé de cheangal ar an Aire, le linn dó na Rialacháin a dhéanamh, aon agóidí a bhreithniú agus eolas a thabhairt do pháirtithe le spéis san ábhar, ní raibh ceangal ar bith ar an Roinn aon phróiseas comhairliúcháin a dhéanamh athuair leis na páirtithe céanna;
- nár aontaíodar le mo bhreith gur leanadh modhanna imeachta mícheart nuair a rinneadh an sainiú gan an léarscáil leasaithe a fhoilsiú nó gan tuairimí breise a lorg ar bhonn an leasaithe;
- nach raibh aon cheangaltas rialacháin ann sa chás seo léarscáileanna a chur le fógráin nuachtáin agus gur cleachtas riarachán é léarscáileanna taispeántacha a chur sna fógráin sin díreach mar chuidiú leis an bpróiseas.

Léirigh an Roinn na toscaí inar thug an t-oifigeach cuí an chomhairle eolaíoch a bhí riachtanach, de rá béil, tráth an tsainithe agus a bhreac ar chomhad í tráth níos déanaí ná sin. Ghlac an Roinn go hiomlán leis an gcáineadh a rinneadh ar chuid de na modhanna riaracháin ag an am, go háirithe i ndáil le taifeadadh comhaimseartha an phróisis. Ag cur le sin dúirt an Roinn gur chuireadh an-chuid feabhsúcháin a bhí riachtanach in áit ina dhiaidh sin agus go raibh an gearán a rinneadh ina chabhair anmhór ina thaobh sin.

D'áitigh an gearánaí go láidir go mba pháirtí le spéis san ábhar í an eagraíocht a raibh sé mar bhall di agus gur bhaineadh mí-bhuntáiste aisti de bharr

na breithe a rinne an Roinn agus gur tháinig drochiarsmaí as modhanna imeachta fabhtacha na Roinne.

Tar éis dom na hargóintí breise seo a athbhreithniú go cúramach bhí mé den tuairim go raibh na breitheanna a achoimríodh sa tuarascáil a rinne mé de bharr an chéad scrúdaithe bailí fós. Cé gur ghlac mé le dearbhuithe na Roinne maidir leis na feabhsúcháin a bhí geallta feasta i ndáil le sainithe, bhí mé den tuairim go mba chóir don Roinn dul i mbun oibre agus an scéal maidir leis an CSC a chun ina cheart. Lean mé ag faire ar na cúrsaí faoi mar a bhíodar ag dul ar aghaidh.

Ba mhór an sásamh é nuair a chuala mé ón Roinn i Mí Dheireadh Fómhair, 2005, gur aontaigh Éire, mar thoradh ar chomhráití leis an gCoimisiún Eorpach, athshainiú a dhéanamh ar na Ceantair Speisialta Cosanta a bhí sainithe cheana, le bheith cinnte go raibh cosaint bhreise á thabhairt dóibh agus le cur san áireamh freisin gur sainaíodh cuid mhaith de na Ceantair sin sula raibh glactha eis na Rialacháin (Gnáthóga Nádúrtha) 1997. Tugann na Rialacháin sin an bonn dlíthiúil don chosaint sin. Tá an Roinn tar éis a thabhairt le fios go dtiocfaidh CSC Chuain Bhaile Átha Cliath faoin bpróiseas athshainithe seo agus go bhfuil sé i gceist moltaí a chur faoi bhráid an Aire maidir le seo i rith 2006 chun go mbeidh Cuan Bhaile Átha Cliath athshainithe mar Cheantar Speisialta Cosanta faoi Ionstraim Reachtúil nua.

Oifig na gCoimisinéirí Ioncam

Míbhainistíocht ar Achomharc chuig na Coimisinéirí Achomhairc

Rinne íocóir cánach (ar chomhairleoir cánach é féin) gearán liom faoin mbealach a rinne na Coimisinéirí Ioncaim (na Coimisinéirí) agus na Coimisinéirí Achomhairc achomharc a rinne sé i gcoinne Measúnaithe Leasaithe a bhainistiú. Mhaígh an t-íocóir cánach:

- go raibh moill curtha ag na Coimisinéirí ag admháil agus ag freagairt a chuid litreacha;
- go raibh a chuid litreacha i nGaeilge, ach aon uair a fuair sé freagraí is i mBéarla a bhíodar;
- go raibh moill chúig bliana beagnach curtha idir dáta a achomhairc chuig na Coimisinéirí Achomhairc agus an dáta a socraíodh i gcomhair na héisteachta;
- go raibh atráth comhaontaithe curtha leis an éisteacht agus ina dhiaidh sin gur theip ar na Coimisinéirí agus ar na Coimisinéirí Achomhairc freagra a thabhairt ar iarrataí uaidh i scríbhinn ag lorg soiléiriú ar rialú eatramhach na gCoimisinéirí Achomhairc, agus gur fágadh dall é faoin saincheist a bhí faoi dhíospóid agus faoin mbealach réitithe a bhí ceaptha;
- go raibh Fógra Rabhaidh eisithe ina choinne ag an Ard-Bhailitheoir maidir leis na dliteanais faoi dhíospóid, a cheap seisean, an t-íocóir cánach, a bheith faoi achomharc, sin sular thugadh an deis dó, de réir a chirt, achomharc a dhéanamh. Mhaígh sé gur chuireadh an dara fógra chuige ag bagairt go ndéanfadh an Sirriam an dliteanais a fhorfheidhmiú in ainneoin gur chuir sé in iúl don Ard-Bhailitheoir nach raibh réiteach aimsithe ar an scéal.

Bhí an cheist ina ábhar aighnis ar feadh sé bliana sular chuir an t-íocóir cánach faoi bhráid m'oifige í.

D'éirigh an dhíospóid as breith a rinne na Coimisinéirí faoiseamh a aistharraingt ó infheistíocht i léiriúchán scannáin áirithe a bhí faofa roimhe sin le haghaidh Faoisimh Scannáin. B'fhiú €12,600 an faoiseamh sin don ghearánaí. Thángthas ar aontú idir na Coimisinéirí agus infheisteoirí áirithe eile faoin bhfaoiseamh a bheith á aistharraingt. Roghnaigh an gearánaí ina ionad sin cloí leis na bealaí achomhairc seanbhunaithe a bhí ar fáil dó.

Bhunaigh an tAire Airgeadais na Coimisinéirí Achomhairc chun dul i mbun dualgais áirithe faoi na hAchtanna Cánach, lena n-áirítear cásanna áirithe achomhairc d'éisteacht ó cháin-íocóirí le gearáin i gcoinne cinntí na gCoimisinéirí. Déanann Acht an Ombudsman 1980 na Coimisinéirí Achomhairc a eisiamh go sonrach as mo dhlínse agus ní féidir liom gníomhaíochtaí riaracháin nó breitheanna na hOifige sin a fhiosrú.

Nuair a scrúdaigh mé gníomhaíochtaí na gCoimisinéirí sa chás seo, dúradh liom go tharla an mhoill i dtosach de bharr castacht theicniúil an ábhair agus gur eisíodh na Fógraí Rabhaidh de dheasca earráide riaracháin. Ghabh na Coimisinéirí leithscéal as an moill, as gan an t-íocóir cánach a choimeád ar an eolas agus as gan freagraí ar chomhfhreagras a bheith tugtha i nGaeilge. Thairgeadar dáta úr don éisteacht a shocrú.

Nuair a rinne mé tóraíocht breise ar an scéal leis na Coimisinéirí tháinig sé chun solais nach raibh a fhios acu go raibh comhfhreagras áirithe ar siúl idir an t-íocóir cánach agus na Coimisinéirí Achomhairc. De thoradh ar an bhfaisnéis seo, d'aontaigh na Coimisinéirí tarraingt siar as an bpróiseas achomhairc agus an bunliúntas a ghéilleadh don cháin-íocóir ina iomláine. Tá iarrtha agam ar na Coimisinéirí athbhreithniú a dhéanamh ar na modhanna imeachta a bhaineann le hachomhairc chuig na Coimisinéirí Achomhairc d'fhonn aon mhoill a ghiorrú síos ar fad agus d'fhonn an chumarsáid le hOifig na gCoimisinéirí Achomhairc a fheabhsú.

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Modhanna Imeachta Riaracháin Fabhtacha

Fuair bean, a raibh Pinsean Easláine á fháil aici cuairt gan coinne ó Chigire Leasa Shóisialta mar thoradh ar líomhaintí a bheith faighte go raibh an bhean ag obair agus ag tarraingt an phinsin ag an am gcéanna. Bhí an bhean faoi anbhroid tar éis dí an cuairt úd a fháil. I ndiaidh comhfhreagrais leis an ngearánaí d'iarr mé tuarascáil ó Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh faoin scéal.

Ghlac an Roinn go raibh na líomhaintí faoin mbean gan aon bhunús. Mar sin féin, chinn ar an Roinn scéala a chur chuici faoin dtoradh a bhí le himscrúdú an Chigire nó míniú soiléir ar na cúrsaí a dhéanamh nuair a bhí an fiosrú críochnaithe.

Tá riamh áitithe agam go bhfuil cearta bunúsacha ag daoine a úsáideann seirbhísí poiblí. Ina measc siúd tá an ceart le héisteacht agus ceart na cúiseanna atá taobh thiar de chinní a bhaineann leo a fháil. Ba cheart aon scrúdú a dhéanfaí ar ábhar chomh tromchúiseach sin a dhéanamh ar mhodh cothrom trédhearcach. De bharr tromchúise na líomhaintí, d'fhéadfaí loiceadh na Roinne chun a cuid déileálacha ar fad leis an ngearánaí ag an am a mhíniú agus a thaifeadadh go sásúil a bheith áirithe mar chleachtas riaracháin éagothrom. Mar an gcéanna, ba chúis imní freisin gan cinneadh foirmiúil a bheith curtha go dtí an gearánaí ag deireadh an fhiosrúcháin.Tharraing mé aird na Roinne ar na nithe sin chun deimhin a dhéanamh de nach dtarlódh teipeanna den chineál feasta.

Mar fhreagra, gabh an Roinn leithscéal díreach leis an ngearánaí agus dhearbhaigh dom gur chuir an taithí a bhaineadh as an ngearán seo ar a gcumas cleachtais feabhsaithe riaracháin a thionscnamh maille le modhanna imeachta a dheimhneodh go dtabharfaí aird níos fearr feasta ar chinntí dá leithéid a chur in iúl agus ar na dtaifead a ghabhann leo a choinneáil.

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Iarratas ar Íocaíochta Teaghlaigh an Tuiste Aonair ar Diúltaíodh dó

Rinne tuiste aonair gearán maidir le diúltú a hiarratais le haghaidh Íocaíochta Teaghlaigh an Tuiste Aonair (ÍTTA). Rinne Oifigeach Cinnidh ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh an t-éileamh uaithi a dhiúltú agus rinne an gearánaí an cinneadh a achomharc chuig Oifig Achomhairc an Leasa Shóisialaigh. I ndiaidh fiosrúcháin eile ag an Roinn, ar iarratas ón Oifigigh Achomhairc, diúltaíodh don achomharc ar an mbonn gur theip ar an ngearánaí a chruthú gur shásaigh sí na coinníollacha reachtúla maidir le hacmhainní. Bhí amhras nach beag ar an Oifigeach Achomhairc maidir le fírinne a cuid ráiteas agus a cuid aighneachtaí, agus níor chreid sé go raibh cuntas iomlán, neamhbhalbh, oscailte, macánta déanta aici den ghléas beatha agus na hacmhainní a bhí aici.

Ina dhiaidh sin scríobh an bhean go dtí an Oifigeach Achomhairc ag lorg léiriúcháin ar cérbh iad na coinníollacha reachtúla ar theip uirthi a shásamh maidir lena hacmhainní. D'iarr sí freisin ar an Oifigeach Achomhairc cén fhianaise bhreise a bheadh uirthi a chur ar fáil chun go mbeadh níos lú doiléire agus neamh-iomláine ag baint lena cuid aighneachtaí. Tar éis tuilleadh machnaimh a dhéanamh d'athluaigh an tOifigeach na tuairimí ag bhí aige arís maidir le cás an ghearánaí, agus thug le fios gur sheas an cinneadh a rinne sé cheana. Níor mheas sé go raibh an cinneadh earráideach de bharr botún éigin a bheith déanta i ndáil leis an dlí nó na fíricí. Níor thug sé freagra ar na cheisteanna áirithe a chuir an bhean.

Le linn dom fiosrúcháin a dhéanamh fuair mé amach go raibh an fhianaise chéanna a thug an bhean don Oifigeach Achomhairc tar éis a bheith glactha ag an Oifigeach Leasa Pobail (OLP) áitiúil le bheith dóthanach chun an Liúntas Forlíontach Leasa agus an Liúntas Cíosa a íoc (tá tástáil acmhainne ag baint le ceachtar acu). Tharla sin tar éis cinneadh an Oifigigh Achomhairc. Bhí an OLP sásta, tar éis roinnt agallamh pearsanta leis an mbean, go raibh na liúntais sin dlite di mar gheall ar a hacmhainní agus a gléas beatha.

Chuir an fhoireann agamsa agallamh ar an ngearánaí ina dhiaidh sin le fonn soiléiriú sonrach a fháil uaithi maidir leis na fadhbanna a luaigh an tOifigeach Achomhairc. As sin tháinig mé ar an tuairim, cé go raibh sé intuigthe go mbeadh amhras éigin cinnte ar an ar an Oifigeach Achomhairc faoin bhfírinne a bhí i ráitis agus in aighneachtaí na mná, ní dheachthas i mbun aon fhiosrúcháin le dealramh a rachadh, b'fhéidir, cuid den tslí chun an amhrais sin a dhíbirt. Is é is dóchúla go bhféadfaí machnamh níos doimhne a dhéanamh ar na gnéithe sin dá dtugadh an tOifigeach Achomhairc an bhreith ar an achomharc de thoradh éisteachta béil. Thabharfadh sin an deis dó an imní a bhí air faoi fhírinne ráiteas agus aighneachtaí an achomharcóra a thaighde níos fearr. D'fhéadfadh sé freisin fianaise i scríbhinn a lorg dá gceapfadh sé go raibh call leis. Thabharfadh sin an deis don achomharcóir fianaise a thabhairt a rachadh i dtreo, b'fhéidir, cuid den amhras a shásamh. Bíodh gur mar sin a bhí, d'iarr mé ar an bPríomh-Oifigeach Achomhairc (POA) in Oifig Achomhairc an Leasa Shóisialaigh, féachaint lena chumhachtaí a fheidhmiú faoi fhorálacha Ailt 263 den Acht Leasa Shóisialaigh (Comhtháthú), 1993 chun go ndéanfaí athbhreithniú ar an achomharc.

Mar fhreagra, dúirt an POA gur thuig sé cur chuige an Oifigigh Achomhairc gan éisteacht béil a eagrú, ach cheap sé go go cothrom mbeadh nithe le foghlaim, b'fhéidir, as ligean don achomharcóir a scéal féin d'insint. Thug sé faoi deara go raibh tréithe sa chás nach raibh in iarratais eile den chineál mar shampla athrú ainm/sloinne faoi dhó trí ghníomhas aon pháirtí, agus áitriú ag cúig chinn déag de sheoltaí difriúla. Dá bharr sin, agus easpa sainithe agus comhthacaíochta áirithe bhí deacrachtaí áirithe ann chun teacht i gceann ar chúinsí maireachtála na mná. In ainneoin na gnéithe sin rinne an POA cinneadh an Oifigigh Achomhairc a athbhreithniú ar an mbonn go raibh dearmad déanta maidir leis na fíricí. Thug sé an bhreith, mar sin, go raibh an bhean i dteideal an ÍTTA ón dáta a chuir sí an t-iarratas isteach a chéaduair.

FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt

Fóirdheontas Tí Altranais a Diúltaíodh

Rinne bean gearán liom thar cheann a máthar aosta a bhí mar othar i dteach altranais príobháideach. Bhí iarratas curtha isteach ag an ngearánaí d'Fheidhmeannacht na Seirbhísí Sláinte (FSS), Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt i gcomhair cabhrach i leith costais cúraim a máthar faoi Rialacháin Fóirdheontais na dTithe Altranais. Diúltaíodh don iarratas ar an mbonn go mba úinéir tí a máthair, bíodh is gur sa teach céanna a bhí cónaí ag an ngearánaí freisin. D'fhág diúltú na cabhrach, maille le nádúr neamhshocair na fostaíochta a bhí ag an ngearánaí, an bhean agus a máthair i ndrochstaid ó thaobh airgid de. Bhí an méid a bhí i dtaisce ag an seanbhean ar fad caite ar a cúram, rud a d'fhág an iníon sa chás go raibh uirthi smaoineamh ar an teach muintire a dhíol chun íoc as cúram a máthar.

Nuair a bhí an FSS ag áireamh teidlíochta na máthar, chuireadar i gcuntas an pinsean Stáit a bhí aici, a pinsean beag oibre agus luach measta cíosa as an scar a bhí aici sa teach muintire (50%). Bhí seo de réir rialachán na bhfóirdheontas. Mar sin féin, níorbh fhoráil docht daingin í seo, agus, go fírinneach, bhí discréid ag an FSS maoin a mheasúnú nó ceachtar acu neamh-aird a dhéanamh air le linn dóibh ceartas iarratasóra a ríomhadh. Bhraith mé go raibh bunús sna cúinsí seo chun go n-oibreodh an FSS an dhiscréid seo agus d'iarr mé go ndéanfaí an scéal a athbhreithniú.

Bíodh is go raibh an scéal mar a dúradh, ghlac an FSS go mbeadh anró thar fóir ó thaobh airgid i gceist, dá leanfaí ag measúnú an tí mhuintire. Thug an FSS le fios go raibh cinneadh déanta acu neamh-aird a thabhairt ar an teach agus fóirdheontas de €203.97 a cheadú.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar Chósta an Oirthir

Deontas Barrlíontach a Díultaíodh

Tháinig iníon de bhean scoth-aosta go dtí m'Oifig tar éis ardaitheoir staighre a bheith curtha isteach i dteach a máthar. Bhí deontas de 90% den chostas curtha ar fáil cheana ag an gComhairle áitiúil agus bhí iarratas déanta aici ar an iarmhír trí mheán "Deontais Bharrlíontaigh" ó Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), Réigiún an Oirthir, Limistéar an Chósta Thoir. Tá seo iníoctha más sealbhóir charta leighis beag-acmhainneach an t-iarratasóir. Díoltaíodh don "Bharrlíonadh" ar an mbonn nár measadh an t-ardaitheoir staighre riachtanach toisc go raibh áiseanna ionlainne thíos staighre ag an mbean. Níor dhóigh leis an FSS go gcuirfeadh íoc na hiarmhíre (€830) as a póca féin an oiread sin anró airgid uirthi. Ina fhochair sin bhí an t-ardaitheoir staighre curtha isteach roimh próiseáil an iarratais i gcomhair an "Bharrlíonadh".

Thug mé faoi deara go mba shealbhóir chárta leighis í an t-iarratasóir agus gan de theacht isteach aici ach an Pinsean Seanaoise. Bhí a fear céile i dteach altranais príobháideach agus a chostas sin le híoc aici as an dá phinsean le chéile. Bhí teiripeoir gairme i ndiaidh ardaitheoir staighre a mholadh don bhean tar éis measúnú a dhéanamh uirthi agus bhí an deontas a bhí riachtanach faighte aici ón gComhairle. Níor thug an FSS ceann den mhéid sin nuair a bhí an t-iarratas á dhiúltú acu agus ní dhearnadar teagmháil leis an gComhairle chun an scéil a phlé. D'iarr mé ar an FSS an gearán a athbhreithniú de bhrí go mba ghá don bhean an stór uachtarach den teach a shroicheadh, agus, mar gheall ar a laghad is a bhí an teacht isteach aici, go gcuirfí anró thar fóir uirthi dá gcoimeádfaí siar an deontas. Cheadaigh an FSS an Deontas "Barrlíontach" ina dhiaidh sin.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar Chósta an Oirthir

Aighneas faoi Chostais Thí Altranais

Rinne bean teagmháil liom i ndáil lena deirfiúr céile, nach maireann, a bhí ina sealbhóir chárta leighis. Scaoileadh isteach mar othar í in Ospidéal Colm Cille, Baile Uí Lochlainn i Mí na Samhna 2003. D'fhan an bhean seo (deirfiúr céile an ghearánaí) mar othar san ospidéal go dtí gur measadh í a bheith oiriúnach le haghaidh cúraim i dteach altranais. Chuireadh a hainm ar liosta feithimh le haghaidh cúraim i dteach altranais phoiblí. I Mí na Márta 2004 bhí géarchéim leapacha in Ospidéal Bhaile

Uí Lochlainn agus d'iarradh ar an bhfoireann othair scoth-aosta a ainmniú a bheadh oiriúnach le bogadh amach chuig tithe altranais príobháideacha, bunaithe ar a gcuid riachtanas ó thaobh cúraim de. Bhí an bhean seo ar dhuine de sheachtar othar a aistríodh isteach i dtithe altranais príobháideacha i Mí Aibreáin 2004, toisc gan aon leapacha altranais phoiblí a bheith ar fáil ag an am. Bhí urrús tugtha dí go n-íocfadh Feidhmeannacht na Seirbhísí Sláinte (FSS), Réigiún an Oirthir, Limistéar an Chósta as costais an chúraim sa teach altranais príobháideach. Dhearbhaigh an Príomh-Oibrí Sóisialta agus Bainisteoir an Ospidéil freisin gur mar sin a bhí.

Mar sin féin, go gairid tar éis an aistrithe dúirt an FSS leis an mbean fóirdheontas a lorg. Ina dhiaidh sin scríobh an FSS chuig an ngearánaí i Mí Lúnasa 2004 á rá go mbainfí an leaba ar chonradh dá deirfiúr céile ó lár Mí Dheireadh Fómhair, agus lorgaíodh faisnéis i ndáil le húinéireacht agus luach na sócmhainní a bhí ag an mbean. D'eitigh an deirfiúr céile an fhaisnéis seo a sholáthar toisc gur thuig sí nuair a d'aontaigh sí don aistriú isteach i gcúram thí altranais phríobháidigh, go seasódh an FSS an costas go dtí go mbeadh leaba phoiblí ar fáil. Níor tharla sin go deireadh Eanáir, 2005, agus faoin am sin bhí costas trí mhí de churam thí altranais phríobháidigh rite i bhfiach ag an mbean, €13,000 beagnach, rud nach raibh ar a hacmhainn. Fuair an othair fhéin bás cupla seachtaine i ndiaidh di aistriú isteach i dteach altranais poiblí agus na fiacha ann fós. D'iarr mé ar an FSS an cás a bhreithniú arís mar shíl mé nach raibh sé cothrom an t-aontú maidir leis an leaba ar chonradh a tharraingt siar beagnach chomh luath is a bhí an bhean bogtha isteach i gcúram thí altranais phríobháidigh.

Rinne an FSS an scéal a mheas arís agus d'aontaigh siad méid na gcostas tí altranais a bhí curtha i bhfiach ag an mbean a aisíoc.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, Réigiún an Oirthir, Limistéir an Tuaiscirt

Cárta Leighis a Diúltaíodh

Fuair mé gearán ó TD thar cheann fhir óig, 18 bliana d'aois, a raibh cárta leighis diúltaithe dhó ag Feidhmeannacht na Seirbhísí Sláinte (FSS), Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt. Bhí an fear óg ag fulaingt le fadhbanna ainsealacha croí a raibh máinliacht croí-oscailte curtha air le deireanas dá bharr. Go mí-ámharach, braitheann cáilitheacht le haghaidh charta leighis do dhaoine idir 18 agus 25 ar cháilitheacht nó ar shealbhú charta leighis a dtuismitheoirí. Sa chás seo ní raibh na tuismitheoirí i dteideal carta leighis de bharr leibhéil an ioncaim a bhí acu. Tar éis dom comhad an FSS a scrúdú d'iarr mé orthu féachaint ar an gcinneadh arís, bunaithe ar fhaisnéis bhreise a fuair mé maidir le maoin saolta na dtuismitheoirí. Bhí faisnéis reatha agam faoi íocaíochtaí morgáiste, sonraí maidir le hiasachtaí agus slipeanna pá. Go hámharach d'iarr mé an t-athbhreithniú díreach ag an am céanna le rialacha nua a theacht i bhfeidhm a bhain le measúnú airgeadais mar bhonn cáilithe i gcomhair carta leighis. Thug na hathruithe sin an deis don FSS neamhshuim a chur sa cháin a íocann iarratasóir, costais réasúnta taistil (go dtí obair agus ar ais) agus costais réasúnta cúram leanaí. Bunaithe ar an bhfaisnéis úr a sholáthraigh mé agus an hathruithe sa mheasúnú airgeadais, cheadaigh an FSS carta leighis sa chás seo.

ÚDARÁIS ÁITIÚLA

Comhairle Bhaile Chloich na Coillte

Cúiteamh mar gheall ar Dhrochbhail Láithreáin

Fuair mé gearán ó fhear i ndáil le láithreán tógála a dhíol Comhairle Bhaile Chloich na Coillte leis faoi Scéim na nDeontas chun Láithreán a Cheannach. Cheannaigh sé an láithreán ón gComhairle agus chuir sé isteach ar chead pleanála chun teach a thógáil. Fuair sé an cead, ach nuair a thosaigh an tógáil fuarthas amach nach bhféadfaí fotha caighdeánach a chur síos de bharr líonadh isteach a rinneadh roimhe sin ar an láithreán. Mhaígh sé go mba chóir go mbeadh a fhios sin ag an gComhairle. Tar éis comhráití leis an gComhairle ba é an t-aon réiteach a bhí ar an bhfadhb ná fotha de phílí sáite a chur síos, rud bhí ní ba chostasaí ná an ghnáthfhotha. Fuair sé meastacháin ar an bhfotha stiallach traidisiúnta (caighdeánach) agus ar an bhfotha pílí. Chosnóidís €8,886 agus €24,704 faoi seach. Níor tháinig aon réiteach as comhfhreagras a rinne sé leis an gComhairle faoin scéal agus rinne sé teagmháil le mo Oifig i Mí Feabhra, 2004.

Nuair a chuaigh mé i dteagmháil leis an gComhairle dúradh liom go raibh tairiscint déanta ag an ngéaránaí, trína dhlíodóir, €10,000 a íoc i gcoinne costais an fhotha mar iarracht chun an fhadhb a réiteach. Bheartaigh an Chomhairle ansin go n-íocfaidís an difir idir costas an fhotha phílí agus an gnáthfhotha stiallach (€15,000) lúide €10,000 an ghearánaí. Ar an mbonn sin rinneadar tairiscint thart faoi €5,800 don ghearánaí i Mí na Bealtaine, 2004. Dhiúltaigh an gearánaí don tairiscint sin.

D'iarr m'Oifigse ansin cead féachana ar chomhfhreagras na Comhairle

agus ar dhoiciméid a bhain leis an gcás. Dhealraigh sé, de bharr deacrachtaí gan coinne leis an láithreán, go mbeadh an gearánaí as póca de shuim thar €15,000 dá m'áil leis glacadh le tairiscint na Comhairle. Toisc nár léir go raibh sin de réir na córa ná réasúnta ag an am, d'iarradh ar an gComhairle i Mí Iúil 2004 an tairiscint a mhíniú.

Sna sála ar iliomad iarrataí, sholáthraigh an Chomhairle cóip den chomhad i Mí Dheireadh Fómhair 2004 agus chuireadar in iúl dom Oifig go rabhadar réidh leis in difir idir costas an ghnáthfhotha agus costas an fhotha phílí .i. €15,818 a íoc. Ghlac an gearánaí leis an dtairiscint sin.

Tar éis scrúdú mion a dhéanamh ar pháipéir na Comhairle agus an comhfhreagras idir an ngearánaí agus a dhlíodóirí, bhíos sásta gur chuir tairiscint na Comhairle chun costas breise an fhotha a mhaoiniú críoch réasúnta agus cothrom leis an scéal. Mar sin féin, ní raibh mé sásta leis an méid ama a thóg sé don Chomhairle an cheist a réiteach agus na costais breise a chuir sin ar an ngearánaí maidir le táillí dlíodóra, costais innealtóra srl. Bhí aird agam ar an méid ama agus trioblóide a chaith an gearánaí i ndiaidh a ghearáin. Scríobh mé go dtí an Chomhairle i Mí na Samhna 2004 ag tarraingt a n-aird ar na treoirlínte faoin dteideal "Sásamh - Botúin a dhéanamh agus rudaí a cheartú" a bhí foilsithe roimhe sin ag m'Oifig maidir le leigheas a sholáthar ar dhíobháil nó mí-chothroime. Tá ráite ansin:

"Nuair is léir go bhfuil iarrachtaí as an ngnáth déanta ag an ngearánaí nó go bhfuil anró fulaingthe aige/aici ag iarraidh cás a chur chin cinn, ba cheart go mbeadh sé mar chuid den leigheas a mholfaí go dtabharfaí cúiteamh bhfoirm íocaíochtaí i leith ama agus trioblóide a chaitheadh go réasúnta ag plé leis an ngearán mar aon le cúiteamh i leith na gcostas dearbhaithe a bhí ag gabháil leis."

D'aontaigh an Chomhairle an gearánaí a chúiteamh ar an mbonn seo, agus rinneadh íocaíocht eile de €2,000. Cé go molaim Comhairle Bhaile Chloich na Coillte as an gcás a réiteach i ndiaidh teagmháil a bheith déanta leo ag m'Oifigse, dealraíonn sé dá n-aontófaí costais breise an fhotha a íoc in am tráth ná beadh ceist ar bith ann maidir le cúiteamh os a chionn sin a íoc.

Comhairle Chontae na Gaillimhe

Aighneas faoi Cheannachán Tionónta

Theip ar bhean a teach a dhíol de deasca moille ag Comhairle Chontae na Gaillimhe.

I Mí Iúil 2001 dhíol fear teach le Comhairle Chontae na Gaillimhe, agus dhíol an Chomhairle an teach leis an mbean faoi Scéim na hÚinéireachta Comhroinnte. Ghabh sí seilbh ar an dteach sa bhliain 2001. Ina dhiaidh sin chuaigh sí chun an teach a dhíol i Mí Dheireadh Fómhair, 2003, agus fuair sí amach nach raibh aistriú na húinéireachta ón gcéad úinéir chuig an gComhairle curtha i gcrích go hiomlán. Dá bharr sin thit an beart díolacháin ar lár.

Nuair a rinne an bhean gearán le m'Oifig i Mí Dheireadh Fómhair, 2004, ní raibh an teach fós cláraithe faoi ainm na Comhairle in ainneoin gur cheannaíodh é trí bliana roimhe sin. Dá bhrí sin ní raibh an bhean i n-ann a teach a dhíol.

Dealraíonn sé nuair an bhí na doiciméid á n-ullmhú i gcomhair lóisteála i gClárlann na Talún go ndeachaigh an Gníomhas Aistrithe ón gcéad úinéir go dtí Comhairle Chontae na Gaillimhe amú sa bhealach go dtí an tAonad Tithíochta. D'ullmhaíodh Gníomhas Aistrithe nua i Mí na Nollag 2003 agus cuireadh chuig dlíodóir an bhun-úinéara é le haghaidh a shínithe. Ina dhiaidh sin, i Mí na Márta, 2004, lóisteáladh na doiciméid ábhartha i gClárlann na Talún.

Mar sin féin, i Mí Bealtaine, 2004, thug Clárlann na Talún le fios don Chomhairle go raibh doiciméid eile de dhíth, de bhun ordaithe ón gCúirt Teaghlaigh, chun go bhfaighfí an clárú a chur i gcrích. Ní raibh an gnó sin críochnaithe nuair a chuaigh an gearánaí ag triall ar m'Oifig.

Bhí mé den tuairim go raibh moill mhíréasúnta i gceist má chaith sé ceithre bliana chun an teach a chlárú in ainm na Comhairle agus d'iarr mé orthu athbhreithniú a dhéanamh ar an mbealach a rinneadh an cás a láimhseáil.

Mar fhreagra, dúirt an Chomhairle go rabhadar sásta an teach a cheannach ón ngearánaí ar mhaithe le críoch sásúil a chur ar na cúrsaí go léir. Bhí an gearánaí sásta leis an socrú sin. D'fhág ceannach an tí ag an gComhairle an gearánaí ar ais sa riocht ina mbeadh sí dá mbeadh an Chomhairle tar éis an rud ceart a dhéanamh sa chéad áit. Ba mhaith liom tréaslú leis an gComhairle as an mbealach ar éirigh leo an fhadhb sách deacair seo a réiteach.

Comhairle Chontae Lú agus Comhairle Bhaile na hUaimhe

Aighnis maidir le Scéim na nDeontas do Dhaoine le Mhíchumais

I rith na bliana fuair mé roinnt gearán maidir le hiarratais faoi Scéim na nDeontas do Dhaoine le Míchumas.

I gcás amháin ag baint le Comhairle Chontae Lú, cheap bean a bhí gonta i dtionóisc oibreacha áirithe a dhéanamh ina teach chun freastail ar na riachtanais a bhí aici. Bhí aontú tugtha ag an gComhairle deontas a thabhairt chun folcadán a chur isteach nach raibh ach bealach leibhéalta amháin isteach ar an gcith a bhí ag ghabháil leis. Bhí an gearánaí míshásta le cinneadh na Comhairle agus rinne sí gearán le m'Oifig, á rá gur theip ar an gComhairle

gníomhú de réir mholtaí Teiripeora Ghairme neamhspleách agus an tSuirbhéara Tógála chun bealach amach eile a dhéanamh mar shásamh ar na rialacháin sábháilteachta.

Is iad na Rialacháin ábhartha ná na Rialacháin Tithíochta (Deontais do Dhaoine le Míchumas agus Deisiúcháin Riachanacha) 2001, a sholáthraíonn mar a leanas:

"Is féidir le húdarás tithíochta deontas a íoc le duine chun spáis chónaithe breise a sholáthar nó chun oibreacha athchóirithe a chur i gcrích, atá, i dtuairim an údaráis, réasúnta agus riachtanach chun an teach a dhéanamh ní ba oiriúnaí mar áit chónaithe do bhall den teaghlach atá:

(a) faoi mhíchumas fisiciúil agus go bhfuil na hoibreacha riachtanach chun cónaí iomchuí a chur ar fáil dó/dí, nó.."

Nuair a chuaigh mé go dtí an Chomhairle leis an scéal chuireadar in iúl dom go ndearna an gearánaí iarratas a chur isteach chun seomra folctha a bhí ann a leagan agus fadú úr a chur leis an teach, fadú ina mbeadh seomra leapa agus seomra folctha. Ba é tuairim na Comhairle go bhféadfaí freastal ar riachtanais an ghearánaí trí athruithe a dhéanamh laistigh de bhallaí an tí mar a bhí sé, rud nach mbeadh chomh costasach céanna le fadú úr a thógáil. Dúirt an Chomhairle go nglacadar leis an dtuairim sin trí chomhairle a fuaireadar ón Oibrí Sóisialta agus Teiripeoir Gairme a bhí acu féin, agus nach raibh dualgas ar bith orthu géilleadh do mholtaí Theiripeora Ghairme ón dtaobh amuigh. Dúradar, mar sin féin, go rabhadar sásta an cás faoi dhoras breise ag dul amach a scrúdú, ach é bheith i gcomhthéacs struchtúir an tí mar a bhí sé, in áit mar chuid d'fhadú nua, mar a bhí á iarraidh ag an ngearánaí.

Bhuail foireann as m'Oifig leis an ngearánaí agus leis an gComhairle chun tuilleadh faisnéise a fháil agus chun a fháil amach conas mar a bhí ag an dá thaobh. As seo, bhí sé soiléir go raibh an gearánaí imníoch faoina riachtanais fadtéarmacha agus ag iarraidh soláthar a dhéanamh ar eagla go rachadh an bhail a bhí uirthi in olcas (go háirithe ó thaobh gluaiseachta de). Bhí fonn uirthi dul ar aghaidh leis an obair thógála a bhí molta aici. Bhí imní uirthi nach mbeadh an obair a bhí an Chomhairle sásta a cheadú dóthanach chun freastail ar a cuid riachtanas fadtéarmacha.

Thug an Chomhairle le fios go mbeidís sásta breithniú ar dheontas a cheadú maidir le hoibreacha sonraithe áirithe a d'fhéadfaí a chur mar chuid de na hoibreacha a bhí molta ag an ngearánaí. Rinne an Chomhairle athbhreithniú ar an iarratas agus ina dhiaidh sin leithdháileadar deontas de €10,273 le haghaidh oibreacha sonraithe áirithe. Cheadaíodar an tsuim seo i gcoinne costais na n-oibreacha a bhí le déanamh ag an ngearánaí. Bhí an gearánaí sásta go gcuideodh an deontas chun costais iomlán na n-oibreacha a bhí beartaithe aici a ghlanadh. Bhí mé féin sásta freisin go raibh réasún le freagra na Comhairle. Toisc gur bhuail na páirtithe le chéile sa chás seo d'éirigh leo an seasamh a bhí ag an dá thaobh a shoiléiriú agus tuilleadh taighde a dhéanamh faoi. Ar an dóigh seo d'éirigh leo teacht ar an réiteach.

I gcás eile fuair mé gearán i gcoinne Comhairle Bhaile na hUaimhe thar cheann mná d'aois trí bhliana déag is ceithre fichid a raibh an oisteapóróis uirthi. Bhí an-deacracht aici ag dul suas staighre agus níor mhór dí cúnamh a fháil chun é seo a dhéanamh. De bhun comhairle gairmiúla a tugadh don ghearánaí agus dá teaghlach, chuireadar ardaitheoir staighre isteach, mar chuireadh le fios dóibh go raibh dainséar ann don ghearánaí agus don lucht cúnta. Mhaolaigh an t-ardaitheoir staighre ar fhaitíos na seanmhná roimh an staighre agus thug sé ábhar éigin neamhspleáchais dhí. Chuireadh iarratas isteach chuig Comhairle Bhaile na hUaimhe le haghaidh Deontais do Dhuine le Míchumas (DDM) i gcomhair an ardaitheora staighre. Chuir an Chomhairle in iúl don ghearánaí nach ceadmhach tús a chur le hoibreacha roimh cead a fháil i scríbhinn agus, dá bhrí sin, nach bhféadfaí an t-iarratas a fhaomhadh sa chás sin.

Tar éis teagmhála le m'Oifig rinne an Chomhairle an cás a athscrúdú gan mhoill. Thug an Chomhairle ceann de phráinn an cháis agus don chruthú go raibh gá ag an ngearánaí don áis a soláthraíodh, agus do na cúinsí speisialta a bhain leis an gcás. De thoradh ar sin chinneadar an DDM a íoc ar son na hoibre a rinneadh thar cheann na mná.

Déanaim tagairt don dhá chás seo mar shamplaí do Chomhairlí a bheith so-lúbtha agus ag gníomhú ar mhodh deimhneach chun deacrachtaí na ngearánaithe a réiteach. Ba mhaith liom an deis seo a thapú chun tréaslú le Comhairle Chontae Lú agus le Comhairle Bhaile na hUaimhe, agus lena bhfoirne, as an mbealach a láimhseáladar na gearáin seo agus ba mhaith liom a mholadh do Chomhairlí eile an deashampla so-lúbtha seo a leanúint.

Comhairle Chontae Maigh Eo

Aighneas faoi Phraghas Ceannacháin Tionóntaí

Rinne Comhairle Chontae Maigh Eo teach a thógáil agus ligeadar ar chíos é go dtí lánú pósta sa bhliain 1995. Ba í máthair an fhir chéile a sholáthraigh an láithreán don Chomhairle. I Mi Meán

Fómhair, 2003, chuir na gearánaíthe iarratas isteach chun an tí a cheannach faoi Scéim Ceannacháin Tionóntaí na Comhairle ar phraghas ceannacháin glan de €42,110. Bhí an luacháil sin le seasamh go ceann sé mhí ón dáta sin.

Cheadaigh an banc morgáiste do na gearánaithe. Mar sin féin, i Mí Mheithimh, 2004, chuir an Chomhairle in iúl do na gearánaithe nach raibh an Chomhairle inniúil ar an teach a dhíol ag an am sin. Faoi seo, bhí na gearánaithe ag íoc cíosa don Chomhairle agus ús don bhanc ar an iasacht.

I Mí Dheireadh Fómhair, 2004 d'athluacháil an Chomhairle an teach agus thairgeadar do na gearánaithe é ar phraghas glan athbhreithnithe de €49,390, méadú de €7,280 ar an gcéad praghas a thairgeadh é. Freisin, bhí an praghas seo le seasamh go ceann sé mhí. Chuaigh na gearánaithe faoi dhéin m'Oifig, ach, gairid ina dhiaidh sin, cheannaíodar an teach ar €49,390, mar bhí faitíos orthu go mb'fhéidir go rachadh an praghas suas arís chomh luath is a bhí an sé mhí istigh.

Bíodh is gur cás mar sin a bhí ann, d'iarr mé na comhaid uile ón gComhairle ar an ábhar. Tháinig sé chun solais go raibh moill an-mhór ar fad ann ag clárú an láithreáin ó mháthair an fhir chéile go dtí an Chomhairle. Tar éis dom na comhaid a athbhreithniú, tháinig mé ar an tuairim go raibh na gearánaithe féin freagrach as cuid de na deacrachtaí a bhí timpeall orthu.

Fuair mé amach go raibh an Chomhairle tar éis a bheith ag tathant ar na gearánaithe, chomh fada siar le Mí Feabhra, 1995, sonraí a chur isteach maidir le teideal an láithreáin. Chuireadar in iúl do na gearánaithe go raibh sé thar a bheith tábhachtach go gcaithfeadh an láithreán a bheith aistrithe chuig an gComhairle, má bhí tógáil an tí le dul ar aghaidh i 1995. Mar sin féin, de bharr práinn na ngearánaithe i gcomhair tís, rinne an Chomhairle an teach a thógáil dóibh gan an teideal a bheith cláraithe i dtosach faoin an n-ainm féin.

Mar sin, i 1995, de bharr

- a bheith ag iarraidh gar a dhéanamh do na gearánaithe,
- a bheith ag tógáil aicearra,
- an bealach docht dlíthiúil a thréigean, agus
- a bheith ag deimhniú go mbeadh teach nua ag na gearánaíthe

ina dhiaidh sin, i 2003, fuair an Chomhairle iad féin sa staid go raibh na gearánaithe faoi mhíbhuntáiste nuair a chuadar ag ceannach an tí. Mar sin féin, ag admháil an mhéid sin, bhraith mé go raibh scóip ann go dtabharfadh an Chomhairle athchuairt ar ghnéithe den chás agus ceist chúitimh éigin a bhreithniú.

Tharraing mé aird na Comhairle ar an moill cheithre bhliana a tharla idir 1995 agus 1999, a raibh Rannáin Innealtóireachta agus Tithíochta na Comhairle ina n-údair air. Mheas mé, dá n-éireodh leis an gComhairle fadhb aistrithe an teidil a réiteach sa tréimhse sin, go mb'fhéidir go seachnófaí na fadhbanna go léir a tháinig chun cinn tar éis do na gearánaithe iarracht a dhéanamh ar an teach a cheannach i 2003. B'fhéidir go mbeidís inniúil an teach a cheannach i 2003 ar an bpraghas glan ceannacháin de €42,110 faoi mar a tairgeadh dóibh é a chéaduair.

Dá réir sin, cé gur fíor go raibh lochtanna ar an dá thaobh, d'iarr mé ar an gComhairle an láimhseáil a rinneadar ar an gcás a athbhreithniú, go háirithe stair na n-eachtraí a tharla idir 1995 agus 1999. D'aontaigh an Chomhairle aisíoc de €3,640 a thabhairt do na gearánaithe as an bpraghas ceannacháin glan de €49,390 a bhí íoctha acu i Mí Aibreáin 2005. Is éard a bhí san aisíoc seo ná 50% den mhéadú do €7,280 ar an gcéad thairiscint cheannacháin.

Rinne mé tairiscint na Comhairle a bhreithniú de réir staire an aighnis, agus, go cothrom, mheas mé gur socrú réasúnta a bhí ann. Bhí sé bunaithe ar bhotúin a rinneadh ar an dá thaobh, agus, curtha le chéile, ba iad na botúin sin a bhí cionnsiocair le moill agus deacrachtaí a chruthaíodh sa bhealach ar an ngnó a thabhairt chun críche. Bhí na gearánaithe sásta glacadh leis an aisíocaíocht.

04

An Bhliain faoi Athbhreithniú

I rith na bliana 2005 lean m'Oifig lena hiarrachtaí chun seirbhísí a thabhairt chuig an bpobal i gcoitinne ar fud na tíre

PLEANÁIL GNÓ 2005

Bainistíocht na gCásanna

Chríochnaíomar 2,193 cás sa bhliain 2005 agus dhéileálamar le 9704 fiosrúchán. Shocraíomar ar sprioc deiridh bliana nach mó ná 788 i gcomhair cásanna ar láimh. B'shin an uimhir a rugadh anonn ó 2004, agus dheimhníomar san am céanna go dtabharfaí tosaíocht do dhúnadh seanchásanna. Bunaíodh an sprioc ar an dtuiscint go mbeadh líon na gcásanna ag teacht isteach cosúil le teacht isteach na bliana 2004. Déantar faireachán ar ghnóthachan na spriocanna ag na cruinnithe míosúla den Choiste Comhairliúcháin Bainistíochta (CCB). Socraíonn an fhoireann spriocanna a gcuid phleananna féin faoin gCóras Forbartha Bainistiú Feidhmíochta (CFBF), i gcóimheas le spriocanna na heagraíochta.

Ag deireadh 2005 bhí 838 cás ar láimh. Bhí líon na ngearán a fuarthas i 2005 méadaithe beagnach 9% i gcomórtas le 2004. Ag deireadh na bliana bhí 197 cás fágtha a bhí os cionn bliana d'aois. Go hiomlán bhí an toradh i ndáil le spriocanna a shroicheadh sásúil go maith.

I rith na bliana leanamar ag sampláil comhad na ngearán trí thagairt a dhéanamh do shraith táscairí caighdeáin (m.sh. an méid ama a thógfaí chun gearán a admháil, an gearánaí a choimeád ar an eolas faoi dhul chun cinn, an chumarsáid a bheith go soiléir simplí srl.). Tá meitheal de chás-oibrithe le cathaoirleach neamhspleách orthu, ar a dtugtar an Grúpa Athbhreithnithe ar Chaighdeán na gCás. Is iad sin a dhéanann obair na samplála. Tuairiscíonn an Grúpa don CCB faoi cé chomh maith is a réitíonn na táscairí caighdeáin leis na comhaid ar leith a ndéantar sampláil orthu. Sa bhliain 2006 tá sé curtha romhainn obair an Ghrúpa Athbhreithnithe a thabhairt chun míneadais ag teacht le torthaí an tSuirbhé faoi Leibhéil Sástachta na nGearánaithe (féach thíos).

Bainistiú Airgeadais agus Cuntasacht níos Fearr

Ag teacht le riachtanais Chlár Nuachóirithe do Sheirbhís Phoiblí na hÉireann, tacaíonn córas bainistíochta airgeadais na hOifige le cuntasacht bunaithe ar airgead tirim agus bunaithe ar fhabhrú freisin. Soláthraíonn sé freisin i gcomhair faisnéis bhainistíochta agus bearta aschuir a fhorbairt d'fhonn tacú le bainistiú níos fearr a dhéanamh ar na hacmhainní. Maidir le seo, chruthaíodh raon táscairí gnóthachain i rith 2005 a rinneadh a ailíniú leis na spriocanna arda atá leagtha amach i Ráiteas Straitéise na hOifige 2004-2006.

Ar an dtráth seo, tá na moltaí ar fad as Tuarascáil na Meithle Oibre ar Chuntasacht Ard-Rúnaithe agus Oifigeach Cuntasaíochta (ar a dtugtar Tuarascáil Mullarkey) curtha i bhfeidhm. Tagann Coiste Iniúchóirí, lena n-áirítear roinnt comhaltaí seachtracha, le chéile go rialta chun tacú leis an Oifigeach Cuntasaíochta (.i. Ard-Stiúrthóir na hOifige), an té atá freagrach as bainistíocht cheart acmhainní na hOifige. Chomh maith le seo, déantar na Clár Riosca Airgeadais agus Neamh-Airgeadais faoi seach a athbhreithniú (agus a leasú nuair is gá) uair sa ráithe.

Cairt Seirbhíse na gCliant

Sa bhliain 2004 rinneadh dréacht-Chairt Sheirbhíse do Chliaint a tharraingt suas - ag leagan amach na caighdeáin a bheifí ag súil leo ag déileáil le daoine a bhaineann úsáid as seirbhísí Oifig an Ombudsman. I gcaitheamh na bliana, tar éis comhráití le cliaint agus leis an bhfoireann, críochnaíodh Cairt Seirbhíse na gCliant agus rinneadh í a fhoilsiú. Tá sí ar fáil ar láithreán gréasáin na hOifige [www.ombudsman.ie].

Suirbhé ar Léibhéil Sástachta na gCliant

Creidim go diongbháilte gur ceart do m'Oifigse cur chuige struchtúrach dealraitheach a chur ar fáil, i gcaidreamh

agus i gcomhpháirt leis an bpobal a úsáideann seirbhísí na hOifige, i ndáil le forbairt, seachadadh nó athbhreithniú na seirbhísí céanna. Is trí na tuairimí sin a fháil a thuigfear riachtanais agus mianta na ndaoine agus a dheimhneofar go léiríonn na seirbhísí na riachtanais sin agus go bhfuiltear ag freagairt dóibh.

Achoimríonn Ráiteas Straitéise 2004 - 2006 na hardspriocanna a thiomáineann seachadadh ár gcuid seirbhísí. Orthu sin bheadh seirbhís ar ardchaighdeáin, éifeachtach, éasca le fáil agus a thairgfeadh breitheanna soiléir agus cothrom. I measc na ngníomhaíochtaí ag tacú leis na spriocanna sin tá meicníochtaí chun aiseolais breise a fháil ó chliaint. Is sa chomhthéacs seo a chuaigh m'Oifig i mbun tionscnaimh mhóir sa bhliain 2005 a bhain le haiseolas a fáil ó chustaiméirí.

Mar chuid den tionscnamh seo rinneadh suirbhé tríd an bpost ar na gearánaithe go léir a raibh na cásanna críochnaithe dóibh laistigh d'aon thréimhse dhá mí dhéag. Chuireadh réimse leathan ceisteanna sa tsuirbhé maidir lena dtaithí ar an seirbhís a chuir an Oifig ar fáil dóibh sa tréimhse sin. I ndiaidh an tsuirbhé eagraíodh sraith grúpaí fócais ar fud na tíre chun iniúchadh níos mine fós a dhéanamh ar na saincheisteanna a aimsíodh sa tsuirbhé féin.

Léiríonn na torthaí comhghaol seasmhach idir sástacht agus seirbhís, agus sástacht le toradh an fhiosraithe. Mar shampla, bhí 95% dóibh siúd a bhí sásta le toradh an fhiosraithe sásta freisin le hiomlán seirbhíse na hOifige, i gcomórtas leis an 35% amháin a bhí míshásta le toradh an fhiosraithe a rinneadh ar a son féin. Fuarthas an pátrún seo i láthair nuair a chuireadh na gnéithe go léir den tseirbhís faoi scrúdú. Bhí sé an-tábhachtach ar fad domsa chomh sásta is a bhí daoine le foireann m'Oifige: Cúirtéis 89%, Gairmiúlacht 82%, Cúntacht 75%, Éifeachtacht 73%, Comhbhá 63%. Tháinig trí thuairim lárnach chun cinn as an suirbhé .i. an gá atá le tuilleadh faisnéise a thabhairt ar thosach faoi ról an Ombudsman; níos mó faisnéise faoi phróiseas an fhiosruithe a thabhairt; agus níos mó faisnéise maidir le dul chun cinn agus cén fhaid eile a thógfadh an fiosrú. Tá gá freisin do ghearánaithe páirt níos gníomhaí a ghlacadh i bpróiseas an fhiosraithe, ní mór an leibhéal teagmhála pearsanta le gearánaithe a fheabhsú agus modh mínithe na gcinntí ag an deireadh a fheabhsú freisin. Faoi láthair tá athbhreithniú á dhéanamh ar na cleachtais agus modhanna fiosraithe, agus chomh maith agus atá indéanta, cuirfear na feabhsúcháin atá luaite thuas i bhfeidhm.

Dá thoradh seo tá sé romhainn anois carta le haghaidh tuairimí a eisiúint go dtí na gearánaithe go léir nuair atá an fiosrú críochnaithe ar a son. Lorgófar tuairimí uaithi faoi cé chomh maith is a chruthaíomar i ndáil le seacht gcinn de tháscairí seirbhíse a chruthaíodh as na grúpaí suirbhéireachta agus fócais. Orthu sin tá an chéad theagmháil leis an Oifig, iomláine an mhíniúcháin a rinneadh ar an bpróiseas fiosruithe ar thosach, an chaoi a tugadh dóibh chun a gcás a dhéanamh, méid na faisnéise leanúnaí faoi dhul chun cinn, soiléire na faisnéise, de rá béil nó i scríbhinn, soiléire na gcúiseanna sa litir dheiridh faoina gcás agus faoi mar a chaith an fhoireann leo le linn don fhiosrú a bheith ar siúl. Tá sé i gceist agam toradh an phróisis seo a fhoilsiú i dtuarascálacha bliantúla eile amach anseo.

Seirbhís do Chustaiméirí Inmheánacha

De réir mar a leathnaíonn m'Oifigse agus go dtagann tuilleadh castachta inti, ní hamháin go ndéanaimíd iarracht ar sheirbhís ardchaighdeáin a thabhairt dár gcliaint ach freisin ní mór dúinn a bheith cinnte go bhfuil cáilíocht na seirbhíse agus na tacaíochta a thugtar dár gcomhghleacaithe ar an dtaobh istigh chomh hard céanna.

Ar na tionscadail a rinne na meithleacha oibre as na gráid meánbhainistíochta san Oifig bhí suirbhé ar chaighdeáin na seirbhíse do chustaiméirí inmheánacha. Mar thoradh ar seo bhí prionsabail áirithe molta chun gnóthaí idir na baill foirne féin a rialú – moltaí ag baint le cúirtéis agus tráthúlacht ag plé le comhghleacaithe, bíodh sé ar chruinnithe, ar ghlaonna gutháin, nó trí ríomhphost. Tá an Prótacal Seirbhíse na gCustaiméirí Inmheánacha faofa ag an mbainistíocht agus ag na coistí comhpháirtíochta faoi seach agus tá sé curtha i bhfeidhm anois.

Comhionannas Inscne

Déanann Grúpa Comhionannais Inscne faire a dhéanamh ar spriocanna na hOifige maidir le cothroime inscne agus na nithe a mbeadh tionchar acu ar na spriocanna sin a bhaint amach, mar atá:

- rannpháirtíocht na foirne i gcomórtais ardaithe céime;
- tionscnaimh oiliúna agus forbartha;
- chomhdhéanamh inscne sna boird agallaimh i gcomhair comórtas inmheánacha/idir-rannacha;
- an glacadh atá le tionscnaimh 'teaghlach-chairdiúla' (Cothroime Obair/Beatha, fleisc-am, obair-roinnt, téarma-am, bristí gairme);
- cothroime fear agus ban sna rannáin Oifige.

Tuairiscíonn sé faoi na ceisteanna sin don Choiste Chomhairliúcháin Bhainistíochta dhá uair sa bhliain. Déanann an Grúpa profáil inscne freisin ar pholasaithe nua na hOifige más cuí, cothaíonn sé feasacht choiteann ar chomhionannas inscne agus ar chothroime obairbheatha agus faireann sé ar spriocanna

inscne ag baint le grád na nOifigeach Feidhmiúcháin agus os a chionn.

Uasghrádú na Láithreán Gréasáin
I Mí na Nollag, 2005, seoladh láithreáin gréasáin deartha as an nua le haghaidh Oifigí an Ombudsman, an Choimisinéara Faisnéise agus Rúnaíochta an Choimisúin um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí. D'fheabhsaíodh an láithreáin d'aon ghnó chun go bhfaigheadh úsáideoirí teacht níos éasca air agus chun seirbhís d'ardchaighdeáin ar líne a sholáthar do na cliaint.

Tá na láithreáin go léir deartha sa chaighdeáin rochtana is airde amuigh (.i. formáid AAA). Nuair is cuí tá láithreáin roghnaithe ann a ofrálann iarratais ar líne agus íocaíochtaí táillí. Chomh maith le seo is féidir na láithreáin a athnuachan go laethúil leis an gcóras oibriúcháin, chun go mbeidh an fhaisnéis reatha ar fáil i gcónaí do chliaint na hOifige go léir.

Grúpa Fíoraithe Feidhmíochta na Státseirbhíse.
Bunaíodh Grúpa Fíoraithe Feidhmíochta na Státseirbhíse (GFFS) faoi Ag Coinneáil an Dul chun Cinn (Comhaontú Comhpháirtíochta Sóisialaí 2003-2005) lena fhíorú go raibh dul chun cinn sásúil á dhéanamh ag Ranna agus ag Oifigí maidir le ceangaltais chun nua-aoiseachais faoin gcomhaontú. I rith na bliana 2005 thuarascáil an Oifig faoi dhó don GFFS ar an ndul chun cinn a rinneadh. Ar gach ócáid d'aontaigh an GFFS gur thuill an dul chun cinn na méadaithe pá a bhí dlite faoin gComhaontú.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003
Tá forálacha d'Acht na dTeangacha Oifigiúla á gcur i bhfeidhm ar bhonn céimneach ó Mhí Iúil 2003. Lorgaíonn an tAcht seirbhísí poiblí i nGaeilge a bheith ar fáil níos furasta agus ar chaighdeán níos airde.

Faoin Acht seo tá ceangaltas ar chomhlachtaí poiblí scéim a tharraingt suas agus a fhoilsiú a leagann amach sonraí le haghaidh seirbhísí i nGaeilge, chomh maith le tráthchlár chun na seirbhísí a fheabhsú go leanúnach. Ní mór scéimeanna den sórt, a bhfuil foráil déanta dóibh faoi alt 11 den Acht, a bheith faofa ag an Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta. Bhí Oifig an Ombudsman, mar cheann den chéad ghrúpa de chomhlachtaí poiblí a roghnaigh an tAire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta chun scéimeanna a dhréachtadh sa chéad bhabhta den phróiseas seo. D'fhaomhaigh an tAire scéim m'Oifige i rith na bliana agus chuireadh tús léi ar 1ú Iúil 2005. Tá an scéim foilsithe ar ár láithreán gréasáin [www.ombudsman.ie].

Seirbhís Nasctha an Ombudsman
Seirbhís nua is ea **Seirbhís *Nasctha* an Ombudsman** a thionsnaigh m'Oifigse go luath sa bhliain 2006. Leis an seirbhís nua seo agus le cúnamh ó Sheirbhísí Faisnéise na Saoránach i limistéir áirithe, is féidir le baill den phobail teagmháil níos fusa a dhéanamh le seirbhísí m'Oifige.

Le deich mbliana anuas tá seirbhís lá amháin sa mhí á sholáthar againn ag Ionaid Faisnéise na Saoránach i gCorcaigh, i Luimneach agus i nGaillimh. Nuair a bhí foireann as m'oifig i láthair sna hionaid sin thug sin an deis do mhuintir na háite casadh leo agus sonraí faoina ngearáin a thabhairt dóibh go pearsanta. Ón uair a thosaigh na cuairteanna míosúla sin tá déileáil déanta le tuilleadh agus 5,000 duine sna hionaid sin.

Tógann **Seirbhís *Nasctha* an Ombudsman** ar na seirbhísí míosúla atá ann cheana. Is féidir le daoine glaoch isteach ar na hIonaid Faisnéise Saoránach ag am ar bith anois chun gearán a dhéanamh le m'Oifig. I rith 2005 chuir m'Oifigse comharthaíocht, bileoga faisnéise agus foirmeacha iarratais 'gan dua' ar fáil do na hionaid a bhí páirteach sa tseirbhís. Tá oiliúint speisialta faighte ag foirne agus deonaigh na n-ionad ionas gur féidir leo cuidiú leis an bpobal chun gearáin a dhéanamh. Cuideoidh an oiliúint chéanna leis na hionaid chun na hábhair a ardaíonn a gcliaint leo a aithint agus na hábhair is féidir a chur chuig an Ombudsman i bhfoirm gearán.

Faoi láthair, tá **Seirbhís *Nasctha* an Ombudsman** ar fáil sna hIonaid Faisnéise Saoránach seo a leanas:

Ionad Faisnéise Saoránach Chorcaí, 80, An Meal Theas, Corcaigh.
Ionad Faisnéise Saoránach na Carraige Duibhe, Bóthar an Chlochair, An Charraig Dhubh, Corcaigh.

Ionad Faisnéise Saoránach Luimnigh, 54, Sráid Chaitríona, Luimneach.
Ionad Faisnéise Saoránach Bhaile an Chaisleáin Thiar, Teach Weight, Clós an Mhargaidh, Baile an Chaisleáin Thiar, Contae Luimnigh.

Ionad Faisnéise Saoránach na Gaillimhe, Teach Agaistín, Sráid San Agaistín, Gaillimh.
Ionad Faisnéise Saoránach an Chlócháin, f/ch, CGO, Arasáin Statoil, 4/5 Bóthar na Gaillimhe, An Clochán.

Ionad Faisnéise Saoránách na Taoibhe Thuaidh, Ionad Sibhíalta na Taoibhe Thuaidh, Bóthar Bun Raite, An Chúlóg, Baile Átha Cliath 17.

GNÍOMHAÍOCHTAÍ EILE

Bille an Ombudsman (Leasú)

Tá na Mírchinn faofa ag an Rialtas le haghaidh Bille an Ombudsman (Leasú). Tá tugtha le fios ag an Rialtas go bhfuil sé i gceist téacs an Bhille a fhoilsiú faoi lár 2006. Is é cuspóir an Bhille seo ná réimse m'Oifige a leathnú go dtí raon comhlachtaí breise. Ina measc siúd bheadh Institiúidí Teicneolaíochta, Ollscoileanna, Coistí Gairmoideachais, FÁS, Boird Iascaigh Réigiúnacha agus feidhmeanna na n-éileamh i nGníomhaireacht Bainistíochta an Chisteáin Náisiúnta. Beidh impleachtaí móra acmhainní do m'Oifigse de bharr na dtograí sin.

Fógraí a eisíodh faoi Alt 7 d'Acht an Ombudsman, 1980.

Má tá moill shonrach i gceist nuair atá comhlacht poiblí ag tabhairt freagra ar m'Oifig le linn gearáin a bheith á fhiosrú eisítear fógra reachtúil faoi Alt 7 ag iarraidh na faisnéise atá de dhíth. Foilsíodh miondealú ar líon na bhfógraí a eisíodh don chéad uair i dTuarascáil Bhliantúil m'Oifige 1998. Ó shin i leith tá pátrún bliantúil na bhfógraí sin mar a leanas:

Bliain	Líon Fógraí faoi Alt 7 Eisithe
1998	45
1999	27
2000	14
2001	19
2002	16
2003	12
2004	6

Tá miondealú de na fógraí faoi Alt 7 eisithe sa bhliain 2005 ar an leathanach thall.

Is ábhar dhíomá dom an t-iompú seo a fheiceáil ó threo deimhneach i dtaca leis an méid Fógraí faoi Alt 7 a bhí ar m'Oifig a eisiúint sa bhliain 2005 i gcomparáid le blianta roimhe seo. Is é seo an t-iomlán is airde ó 1998 i leith, an bhliain a fhoilsigh m'Oifig na figiúirí seo don chéad uair. Tá sé tábhachtach go dtugann na comhlachtaí poiblí gach comhoibriú do m'Oifig le linn don phróiseas fiosruithe a bheith ar láimh. Ní chuireann moill thar fóir ach le méid an chrá a fhulaingíonn na gearánaithe.

D'éirigh na fadhbanna maidir le Comhairle Chontae Chill Dara cuid mhór i limistéir na pleanála agus bhain siad le deacrachtaí chun tuarascálacha a fháil maidir le gearáin a chuireadh faoi bhráid na Comhairle. Bhí moilleanna fada gan gá maidir le gearáin a chuireadh chuig an gComhairle. Mar gheall ar sin ní raibh sé indéanta cásanna a phróiseáil laistigh d'achair réasúnta. Cé gur chas m'oifigigh le Bainisteoir an Chontae sa bhliain 2005, agus chuir sé in iúl dóibh go raibh córas nua rianaithe á chur isteach a chabhródh le luas a chur le próiseáil na ngearán, is beag feabhais atá fós le brath sa taobh sin. Creidim go bhfuil athruithe déanta le déanaí i limistéir na pleanála agus deirtear liom go mb'fhéidir go dtiocfaidh feabhas as sin.

Rochtain agus Feasacht an Phobail

I rith na bliana 2005 lean m'Oifig lena hiarrachtaí chun seirbhísí a thabhairt chuig an bpobal i gcoitinne ar fud na tíre agus chun rochtain agus feasacht choiteann faoi na seirbhísí a fheabhsú. Thug an fhoireann cuairteanna míosúla ar roinnt Ionad Faisnéise Saoránach (IFS) agus bhí cuairteanna réigiúnacha aon lá amháin freisin ar cheithre áiteanna eile.

Sa bhliain 2005 bhí cuairteanna ar na hIonaid Faisnéise i gCorcaigh, i nGaillimh agus sa Chúlóg. Fuarthas 276 gearán nua ar fad le linn na gcuairteanna sin. Orthu sin bhí 176 gearán bailí agus 100 (nó 36%) neamhbhailí. Táimíd ag brath ar thacaíocht luachmhar seo na nIonad Faisnéise chun an tseirbhís a chur ar fáil.

Thug foireann as m'Oifig cuairteanna aon lae ar an gCabhán, ar Leitir Cheanainn, ar Thrá Lí agus ar Loch Garman. Chasadar ar 317 duine a ghlaoigh isteach orthu le linn na gcuairteanna sin, agus fuarthas 233 gearán bailí nua. Ba é an t-iomlán le chéile a fuaireadar le linn na gcuairteanna míosúla aon lae ná 499. Tá sonraí maidir le clár na gcuairteanna don bhliain 2006 le fáil ar láithreán gréasáin m'Oifige [www.ombudsman.ie].

Comhlacht Iena Eisíodh	Fógraí faoi Alt 7 Eisithe
STÁTSEIRBHÍS	
An Post	2
An Roinn Cumarsáide, Mara agus Acmhainní Nádúrtha	1
An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil	1
An Roinn Dlí is Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí	1
BOIRD SLÁINTE	
FSS - Limistéir an Chósta Thoir	3
FSS - Limistéir Thiar Theas	1
ÚDARÁIS ÁITIÚLA	
Comhairle Chontae na Gaillimhe	8
Comhairle Chontae Chill Dara	12
Comhairle Chathrach Luimnigh	2
IOMLÁN	**31**

CEISTEANNA A ARDAÍODH AS GEARÁIN ÁIRITHE

Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim

Diúltiú ar Cháin Iomarcach a Aisíoc

Rinne beirt íocóirí cánach, trína ngníomhaire, gearán gur dhiúltaigh na Coimisinéirí Ioncaim (na Coimisinéirí) aisíocaíochtaí a dhéanamh de cháin ioncaim iomarcach i gcomhair na mblianta cánach 1998/99 agus 1999/00. Bhí na híocóirí, arbh íocóirí ÍMAT iad go príomha, gníomhach i gcomhpháirtíocht scannán a dhéanamh. Chláraigh siad caillteanais trádála don tionscadal dos na blianta sin agus eisíodh measúnaithe ábhartha i Mí Eanáir 2000 a léirigh na caillteanais a éilíodh. Níor dhéileáil na Coimisinéirí Ioncaim leis na caillteanais a bhain leis an scannánaíocht áfach. Rinne na híocóirí cánach gearán liomsa á rá gurb éagothrom idirdhealaitheach é iompar na gCoimisinéirí i ndáil le cáin-íocóirí ÍMAT agus rinneadar agóid faoin mhoill fhada chun soiléiriú a fháil ar an scéal. Rinneadh an t-éileamh seo sa chomhthéacs go bhféadfadh cáin-íocóirí féinmheasúnaithe, daoine ag plé le tionscadail den chineál céanna, a gcuid tuairiscáin cánach a déanamh tar éis na ndliteanas a bheith measta agus na caillteanais trádála curtha san áireamh.

D'áitigh the Coimisinéirí nach raibh sa chomhpháirtíocht chéanna ach ceann amháin as grúpa (105) a bhí cumtha ar bhealach ina raibh seachaint fhoghach cánach i gceist agus nárbh féidir glacadh léi. D'eitigh na Coimisinéirí na híocaíochtaí iomarcacha a aisíoc ar an mbonn go rabhthas ag tabhairt dúshláin faoi na socruithe agus nach ndéanfaí aon íocaíochtaí go dtí go mbeifí tagtha ar réiteach faoi na saincheisteanna. Thacaigh na Coimisinéirí Achomhairc agus an Chúirt Dhúiche le cinneadh na gCoimisinéirí agus tá cinneadh na Cúirte Dúiche faoi achomharc go dtí an Ard-Chúirt i láthair na huaire.

Nuair a chuaigh m'Oifig faoi dhéin na gCoimisinéirí dúradar go raibh moill as an ngnáth ag baint le cur chun cinn an dhúshláin de bharr castacht theicniúil na saincheisteanna a bhí faoi chaibidil. Rinne na Coimisinéirí an cás a athbreithniú nuair a chuir mé an gearán faoina mbráid. Tháinigh siad ar an tuairim go mba cheart go mbeadh bealach achomhairc ar fáil do na cáin-íocóirí chomh luath is a rinne siad an cinneadh nach rabhadar chun ais-íocaíochtaí a dhéanamh. Níor chuireadh é sin ar fáil. Sna himthosca sin agus bíodh is chomh deacair is a bhí sé a rá cé chomh fada a thógfadh sé chun an cás a réiteach, d'aontaigh na Coimisinéirí an cháin iomarcach a aisíoc agus ús reachtúil a íoc ó dháta sé mhí tar éis don tuairisceán cánach ag éileamh an fhaoisimh a bheith curtha isteach.

Is é an seasamh atá ag na Coimisinéirí fós áfach ná gur seachaint ionsaitheach cánach nach féidir glacadh léi na bearta a ghabhann leis an gcás seo, agus má thacaíonn an Ard-Chúirt le cinneadh na Cúirte Dúiche, gníomhóidh siad chun an méid a aisíocadh a fháil ar ais. Tar éis don chás seo a bheith réitithe tá 27 gearán eile den chineál céanna faighte ag m'Oifig ó cháin-íocóirí. Tá comhairle tugtha dóibh sin teagmháil a dhéan-

amh leis na Coimisinéirí sa chéad áit agus iarracht a dhéanamh na deacrachtaí a réiteach. Tá mé sásta, áfach, na gearáin a fhiosrú ar a son, mura bhfaigheann siad sásamh as sin.

Táillí chun Doiciméid Pleanála a Fhótachóipeáil

Mar thoradh ar an imní a bhí orm maidir le méid na dtáillí a ghearrann údaráis áitiúla chun dréachtaí as comhaid pleanála a fhótachóipeáil, mar a achoimrítear ar leathanach 30 de mo Thuarascáil Bhliantúil, 2004, d'eisigh an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil, treoirlínte ar an ábhar do na húdaráis pleanála i Mí Lúnasa 2005.

Rinne m'Oifig suirbhé teileafóin le déanaí ar 30 údarás áitiúil ar fud na tíre, féachaint an raibh na muirir athbhreithnithe acu de dheasca na dtreoirlínte seo. Thaispeáin an suirbhé seo go raibh na muirir laghdaithe ag cuid de na húdaráis áitiúla bunaithe ar na treoirlínte seo. Cheap roinnt eile go raibh na muirir a ghearrann siad réasúnta agus ní dhearnadar aon leasú. Is dealraitheach nach raibh a fhios ag a thuilleadh acu faoi threoirlínte na Roinne.

I Mí Lúnasa, 2005, fuair mé gearán i gcoinne Comhairle Chontae Mhaigh Eo maidir le méid na dtáillí ar fhótachóipeáil as na comhaid pleanála. Ghearradh €1 ar mo ghearánaí ar fhótachóip de bhileog A4. D'iarr mé ar an gComhairle athbhreithniú ar na muirir. Tharraing mé a n-aird ar na muirir i gContae na Gaillimhe agus i gContae Ros Comáin, áiteanna nach bhfuil ach €0.15 ar bhileog A4. Chuir mé in iúl dóibh freisin nach ghearrann leabharlann phoiblí na Comhairle féin i gCaisleán an Bharraigh ach €0.15 ar fhótachóipeáil A4. Mar fhreagra, rinne an Chomhairle athbhreithniú ar na muirir fótachóipeála agus d'aontaíodar iad a laghdú go dtí €0.10 ar bhileog A4, laghdú de 90% ar na muirir a bhí ann roimhe sin.

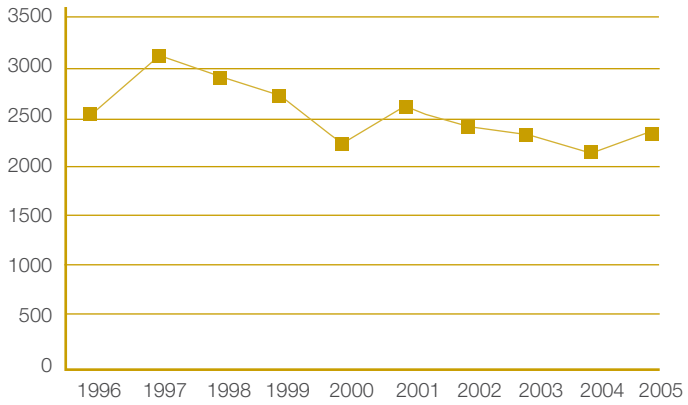
Tá súil agam ná beidh orm an scéal seo a athnuachan arís sna Tuarascálacha Bliantúla atá le teacht. Tá roinnt gearán eile faighte agam cheana, áfach, i gcoinne údarás áitiúla eile. In ionad déileáil leo sin i ndiaidh a chéile, b'fhéidir gurb é an rud is fearr a dhéanfainn ná iarraidh ar na húdaráis áitiúla go léir cad iad na táillí a ghearrann siad agus cad iad na critéir a úsáidtear ag áireamh na dtáillí, ionas gur féidir na torthaí a fhoilsiú chomh luath is a bhíonn siad ar fáil.

05

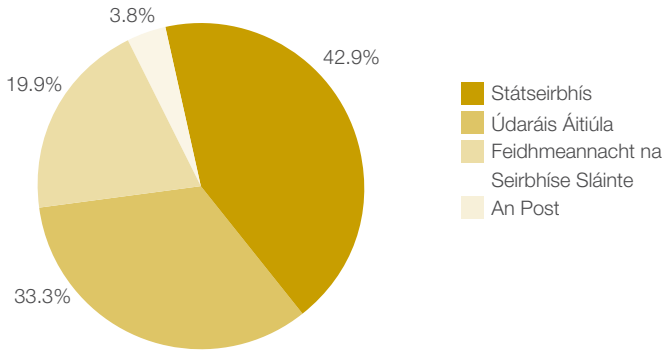
Staitisticí

TÁBLA 1 - FORBHREATHNÚ AR GHEARÁIN 2005	
Gearáin	**Líon**
Faighte i 2005	3227
Lasmuigh den dlínse	984
Iomlán laistigh den dlínse	2243
Tugtha anonn ó 2004	788
Iomlán ar láimh do 2005	3031
Tugtha chun críche i 2005	**2193**
Tugtha anonn go 2006	838
Fiosruithe	9704

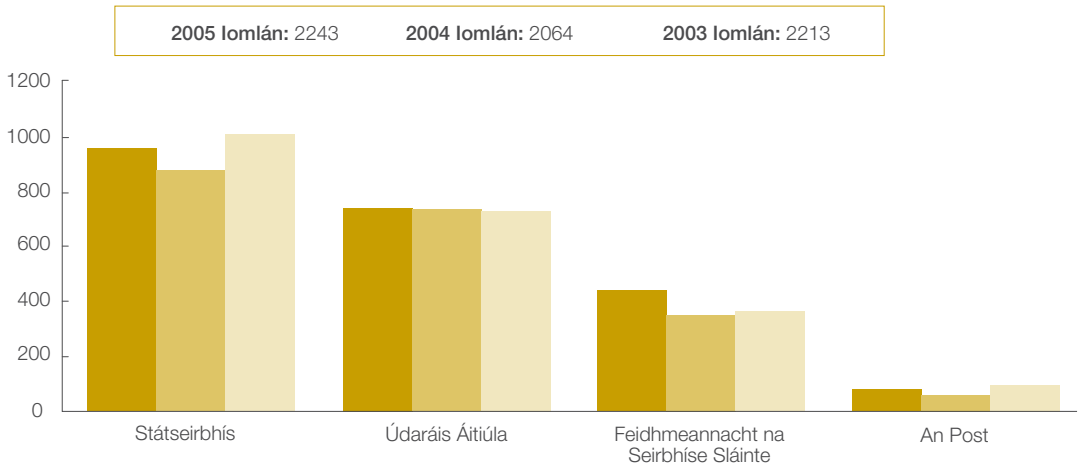
TÁBLA 2 - TREOCHT DE NA GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS LE 10 MBLIANA ANUAS	
1996	2536
1997	3126
1998	2876
1999	2685
2000	2136
2001	2539
2002	2326
2003	2213
2004	2064
2005	2243



TÁBLA 3 - ANAILÍS AR NA GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2005	
Státseirbhís	962
Údaráis Áitiúla	748
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte	447
An Post	86
Iomlán	**2243**



TÁBLA 4 - COMPARÁID TRÍ BLIANA - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS	
2005	2243
2004	2064
2003	2213



2005	962	748	447	86
2004	893	749	361	61
2003	1014	739	363	97

TÁBLA 5 - STÁTSEIRBHÍS - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2005

	Tugtha anonn ó 2004	Faighte i 2005	Ar láimh do 2005
Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh (féach 9.(a))	54	287	341
Talmhaíocht agus Bia (féach 9.(b))	67	241	308
Oideachas agus Eolaíocht (féach 9.(c))	71	99	170
Na Coimisinéirí Ioncaim (féach 9.(d))	14	124	138
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú Dlí (féach 9.(e))	16	73	89
Comhshaol, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil (féach 9.(f))	18	19	37
Cumarsáid, Muir agus Acmhainní Nádúrtha (féach 9.(g))	7	19	26
Sláinte agus Leanaí (féach 9.(h))	10	14	24
Iompair (féach 9.(i))	3	19	22
Gnóthaí Eachtracha (féach 9.(j))	4	18	22
Fiontar, Trádáil agus Fostaíocht (féach 9.(k))	4	8	12
Eile	19	41	60
Iomlán	**287**	**962**	**1249**

TÁBLA 6 - ÚDARÁIS ÁITIÚLA - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2005

	Tugtha anonn ó 2004	Faighte i 2005	Ar láimh do 2005
An Cabhán*	0	7	7
An Clár	11	16	27
An Iarmhí	4	10	14
An Longfort	6	6	12
An Mhí	13	17	30
Baile Átha Cliath Theas	12	25	37
Ceatharlach	3	10	13
Ciarraí*	10	45	55
Cill Chainnigh	4	13	17
Cill Dara	26	30	56
Cill Mhantáin	14	29	43
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath*	46	94	140
Comhairle Cathrach Chorcaí*	12	30	42
Comhairle Cathrach Luimnigh*	7	23	30
Comhairle Cathrach na Gaillimhe*	4	17	21
Comhairle Cathrach Phort Láirge	2	3	5
Contae Chorcaí*	24	45	69
Contae Luimnigh*	3	15	18
Contae na Gaillimhe*	14	25	39
Contae Phort Láirge	9	14	23
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	15	29	44
Dún na nGall*	18	53	71
Fine Gall	12	31	43
Laois	12	10	22
Liatroim	3	4	7
Loch Garman*	13	42	55
Lú	12	12	24
Maigh Eo	24	29	53
Muineachán	3	2	5
Ros Comáin	11	9	20
Sligeach	6	16	22
Tiobraid Árann Theas	9	21	30
Tiobraid Árann Thuaidh	3	8	11
Uíbh Fhailí	6	8	14
Iomlán	**371**	**748**	**1119**

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 2005 agus d'fhéadfadh gur chuir sé seo le líon na ngearán a fritheadh.

TÁBLA 7 - FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE - IAR BOIRD SLÁINTE - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2005

	Tugtha anonn ó 2004	Faighte i 2005	Ar láimh do 2005
FSS: Limistéar Lár Tíre - iar Bord Sláinte an Lár-Réigiúin	5	19	24
FSS: Limistéar an Mheán-Iarthair - iar Bord Sláinte an Iarthair Láir	23	38	61
FSS: Limistéar an Oirthuaiscirt - iar Bord Sláinte an Oirthuaiscirt	6	33	39
FSS: Limistéar an Iarthuaiscirt - iar Bord Sláinte an Iarthuaiscirt	6	28	34
FSS: Limistéar an Oirdheiscirt - iar Bord Sláinte an Oirdheiscirt	3	40	43
FSS: Limistéar an Deiscirt - iar Bord Sláinte an Deiscirt	14	56	70
FSS: Limistéar an Iarthair - iar Bord Sláinte an Iarthair	11	40	51
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt - iar Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt	13	62	75
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar Chósta an Oirthir - iar Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir	20	44	64
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iardheiscirt - iar Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt	19	84	103
FSS: Limistéar (Thoir) - iar Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir	5	3	8
Iomlán	**125**	**447**	**572**

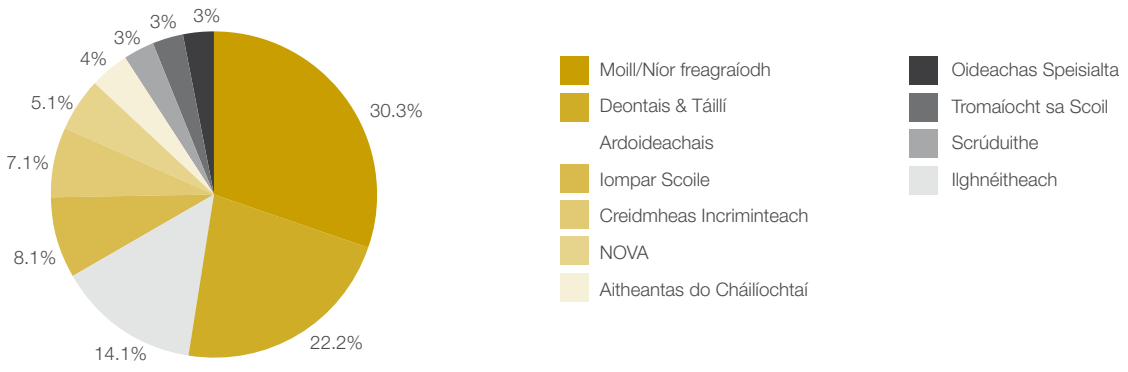
TÁBLA 8 - AN POST - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2005

	Tugtha anonn ó 2004	Faighte i 2005	Ar láimh do 2005
An Post	5	86	91
Iomlán	**5**	**86**	**91**

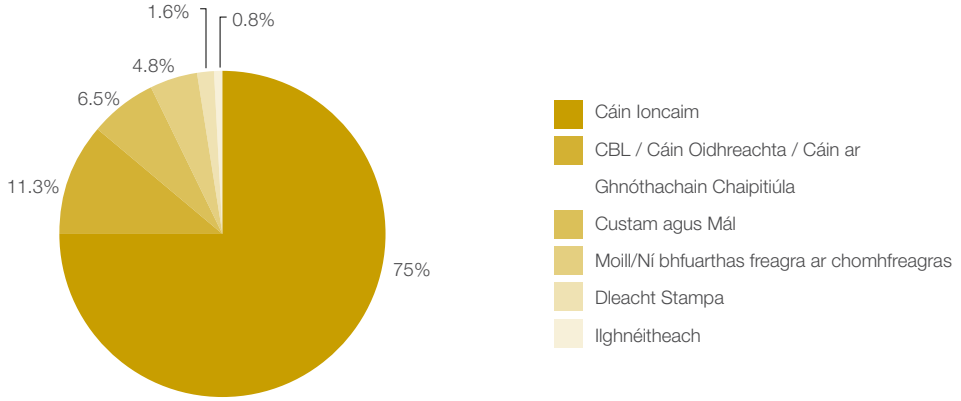
TÁBLA 9(a) - AN ROINN GNÓTHAÍ SÓISIALACHA AGUS TEAGHLAIGH - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Pinsin Seanaoise & Scoir	77
Íocaíochtaí Míchumais, Easláine agus Máithreachais	50
Íocaíochtaí Dífhostaíochta	39
Íocaíochtaí Baintrí agus Teaghlaigh Aontuismitheora	38
ASPC	16
Scéimeanna Liúntais Breosla agus Breosla Shaoir	14
Liúntas Cúramóra	12
Liúntas um Fhilleadh ar an Obair / Oideachas	12
Sochar Linbh	8
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	7
Sochar Gortaithe Ceirde	6
Fordheontas Ioncaim Teaghlaigh	1
Ilghnéitheach	7
Iomlán	**287**

TÁBLA 9(b) - AN ROINN TALMHAÍOCHTA AGUS BIA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Íocaíocht Aonair Feirme	82
Deontais Bheostoic	49
Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe (SCTT)	34
Scéim Luath-Scoir	13
Deontais Fhorbartha Feirme	13
Cúnamh Ceantair	11
Scéim Díothaithe Galair	7
Cuóta Bainne	6
Liúntas Limistéar-Bhunaithe	5
Scéim Préimhe Foraoise	5
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	3
Coimisiún na Talún	2
Ilghnéitheach	11
Iomlán	**241**

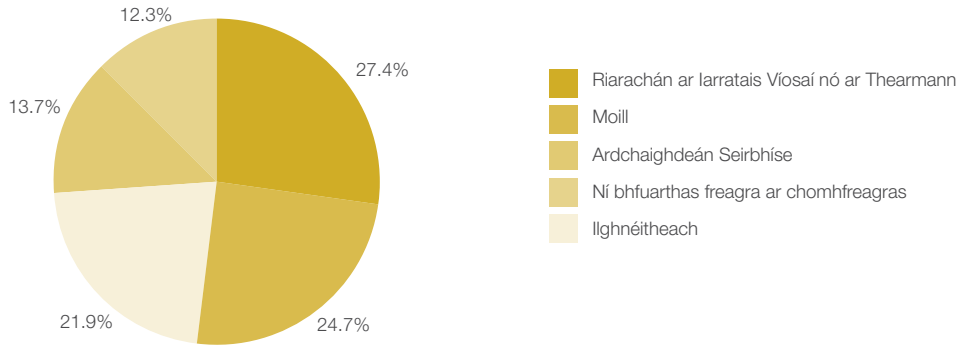
TÁBLA 9(c) - AN ROINN OIDEACHAIS AGUS EOLAÍOCHTA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Moill/Níor freagraíodh	30
Deontais & Táillí Ardoideachais	22
Iompar Scoile	8
Creidmheas Incriminteach	7
NOVA	5
Aitheantas do Cháilíochtaí	4
Oideachas Speisialta	3
Tromaíocht sa Scoil	3
Scrúduithe	3
Ilghnéitheach	14
Iomlán	**99**



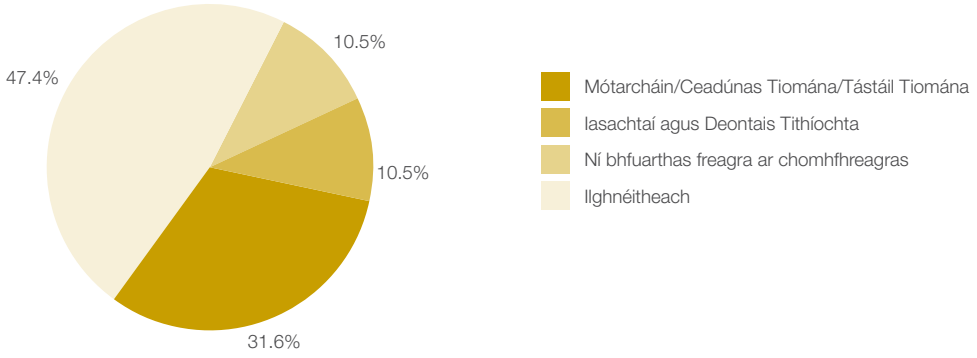
TÁBLA 9(d) - OIFIG NA gCOIMISINÉIRÍ IONCAIM - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Cáin Ioncaim	93
CBL / Cáin Oidhreachta / Cáin ar Ghnóthachain Chaipitiúla	14
Custam agus Mál	8
Moill/Ní bhfuarthas freagra ar chomhfreagras	6
Dleacht Stampa	2
Ilghnéitheach	1
Iomlán	**124**



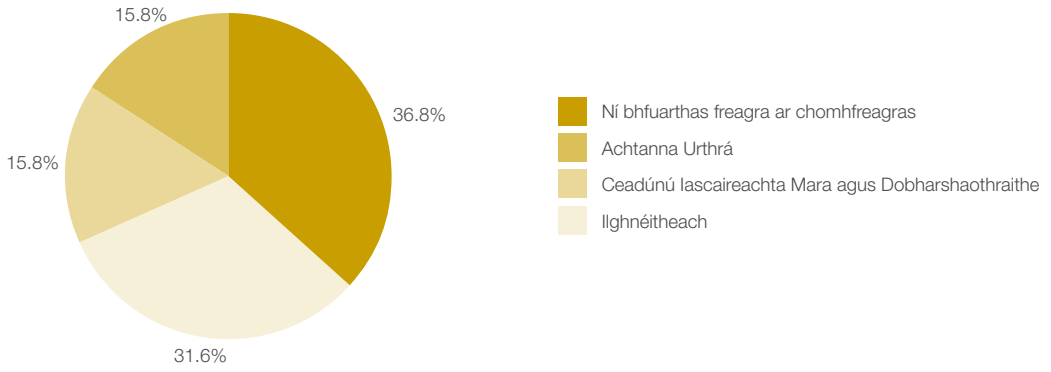
TÁBLA 9(e) - AN ROINN DLÍ AGUS CEART, COMHIONANNAIS AGUS ATHCHÓIRITHE DLÍ - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Riarachán ar Iarratais Víosaí nó ar Thearmann	20
Moill	18
Ardchaighdeán Seirbhíse	10
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfreagras	9
Ilghnéitheach	16
Iomlán	**73**



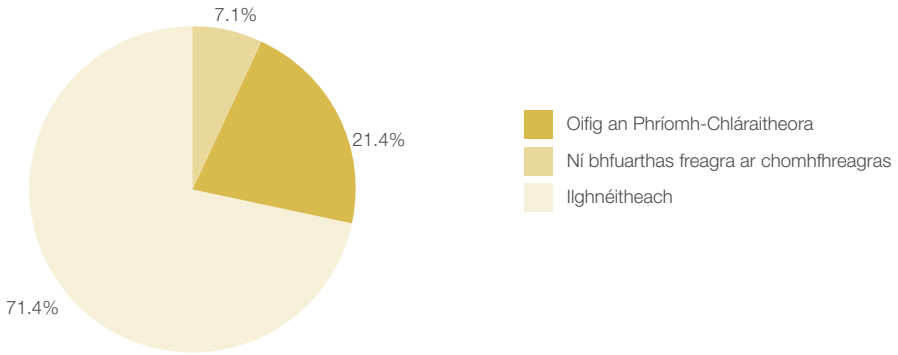
TÁBLA 9(f) - AN ROINN COMHSHAOIL, OIDHREACHTA AGUS RIALTAIS ÁITIÚIL - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Mótarcháin/Ceadúnas Tiomána/Tástáil Tiomána	6
Iasachtaí agus Deontais Tithíochta	2
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	2
Ilghnéitheach	9
Iomlán	**19**



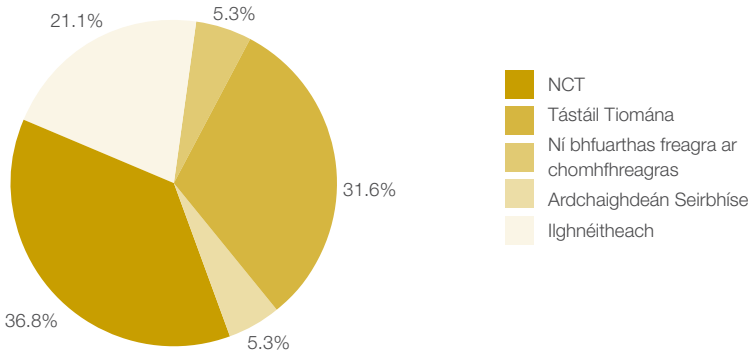
TÁBLA 9(g) - AN ROINN CUMARSÁIDE, MARA AGUS ACMHAINNÍ NÁDÚRTHA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfreagras	7
Achtanna Urthrá	3
Ceadúnú Iascaireachta Mara agus Dobharshaothraithe	3
Ilghnéitheach	6
Iomlán	**19**



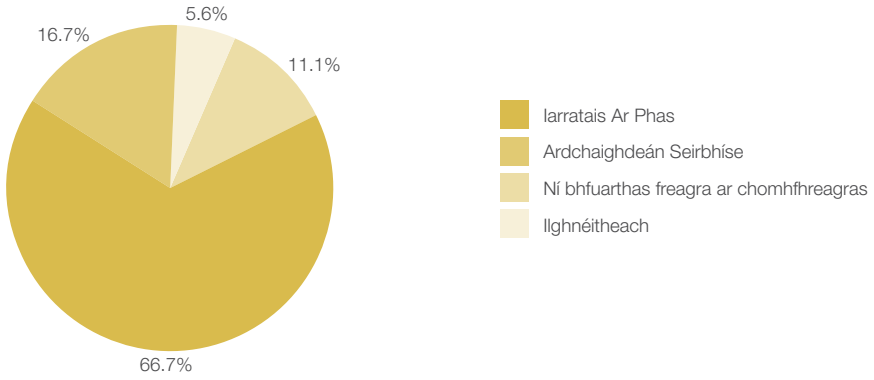
TÁBLA 9(h) - AN ROINN SLÁINTE AGUS LEANAÍ - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Oifig an Phríomh-Chláraitheora	3
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	1
Ilghnéitheach	10
Iomlán	**14**



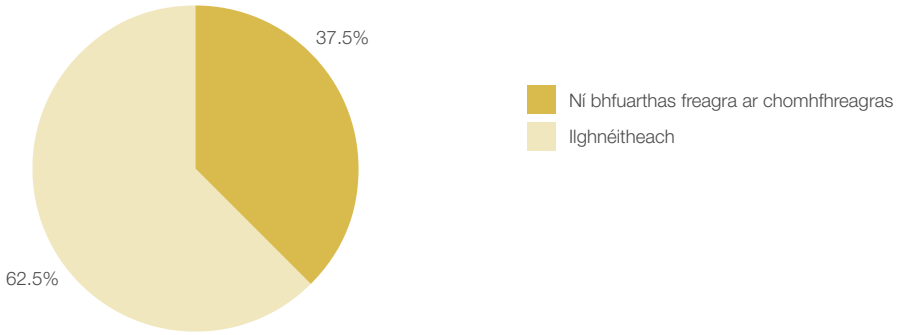
TÁBLA 9(i) - AN ROINN IOMPAIR - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
NCT	7
Tástáil Tiomána	6
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	1
Ardchaighdeán Seirbhíse	1
Ilghnéitheach	4
Iomlán	**19**



TÁBLA 9(j) - AN ROINN GNÓTHAÍ EACHTRACHA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Iarratais Ar Phas	12
Ardchaighdeán Seirbhíse	3
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	2
Ilghnéitheach	1
Iomlán	**18**



TÁBLA 9(k) - AN ROINN FIONTAR, TRÁDÁLA AGUS FOSTAÍOCHTA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005	
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	3
Ilghnéitheach	5
Iomlán	**8**

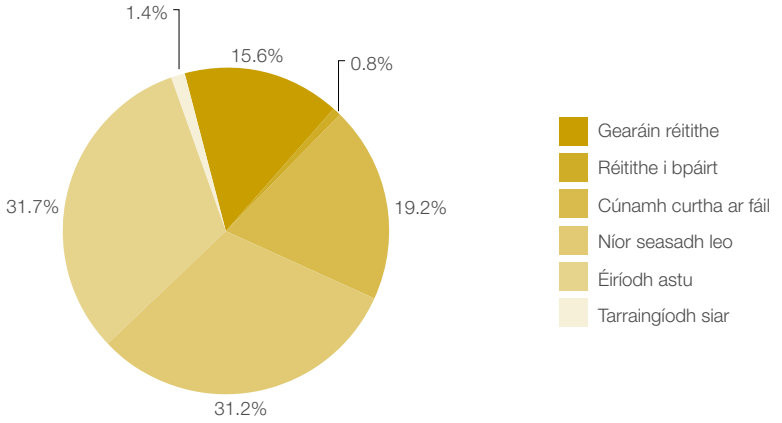


TÁBLA 10 - ÚDARÁIS ÁITIÚLA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005			
Tithíocht			240
	Leithdháiltí & Aistrithe	*118*	
	Iasachtaí & Deontais	*51*	
	Deisiúcháin	*36*	
	Díolacháin	*21*	
	Cíosanna	*14*	
Pleanáil			228
	Forfheidhmiú	*123*	
	Riarachán	*105*	
Bóithre agus Trácht			81
Moill/Níor freagraíodh			56
Diúscairt Dramhaíola			50
Séarachas agus Draenáil			14
Táillí Seirbhíse			11
Soláthar Uisce			10
Mótarcháin & Ceadúnas Tiomána			8
Rátaí			4
Fáil talún/ceart			3
Páirceanna/Spás Oscailte			2
Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol			1
Ilghnéitheach			40
Iomlán			**748**

TÁBLA 11 - FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2005		
Liúntas Leasa Fhorlíontaigh (LLF)		97
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil	*39*	
Liúntais Chíosa agus Mhorgáiste	*22*	
Liúntas um Fhilleadh ar an Scoil - Éadach/Coisbheart	*7*	
Ilghnéitheach	*29*	
Seirbhísí Sláinte (Ginearálta)		58
Cárta Míochaine	*52*	
Drugaí, Cógais agus Fearais	*6*	
Seirbhísí Ospidéil		129
Tithe Altranais/Fadchónaí	*104*	
Ilghnéitheach	*25*	
Moill/Níor freagraíodh		30
Íocaíochtaí Airgid (nach LLF)		25
Seirbhísí Cúraim Leanaí/Oibre Sóisialta		10
Táillí Ospidéil		10
Soláthar Seirbhíse		9
Seirbhísí do Scothaosaigh - Cúnamh Tithíochta		8
Seirbhís Sláinte Déadaí		6
Seirbhísí Sláinte		5
Seirbhísí Síciatracha Ospidéil		1
Ilghnéitheach		59
Iomlán		**447**

TÁBLA 12 - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS DE RÉIR CONTAE I 2005	
An Cabhán	41
An Clár	54
An Iarmhí	39
An Longfort	17
An Mhí	53
Baile Átha Cliath	586
Ceatharlach	26
Ciarraí	130
Cill Chainnigh	33
Cill Dara	72
Cill Mhantáin	58
Corcaigh	232
Dún na nGall	110
Gaillimh	119
Laois	29
Liatroim	25
Loch Garman	101
Lú	31
Luimneach	109
Maigh Eo	90
Muineachán	19
Port Láirge	44
Ros Comáin	27
Sligeach	43
Tiobraid Árann	83
Uíbh Fhailí	15
Lasmuigh den Phoblacht	57
Iomlán	**2243**

TÁBLA 13 - ANAILÍS AR GHEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2005	
Gearáin réitithe	343
Réitithe i bpáirt	17
Cúnamh curtha ar fáil	422
Níor seasadh leo	685
Éiríodh astu	695
Tarraingíodh siar	31
Iomlán	**2193**



TÁBLA 14 - STÁTSEIRBHÍS - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2005

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarrain gíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh	12	1	48	136	3	83	283
Talmhaíocht agus Bia	30	0	10	43	1	165	249
Oideachas agus Eolaíocht	16	1	25	33	0	54	129
Na Coimisinéirí Ioncaim	31	2	21	25	2	21	102
Comhshaol, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil	4	0	3	10	2	5	24
Sláinte agus Leanaí	3	0	3	6	0	4	16
Cumarsáid, Muir agus Acmhainní Nádúrtha	4	0	5	4	0	2	15
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú Dlí	12	1	18	10	3	14	58
Fiontar, Trádáil agus Fostaíocht	1	0	3	2	0	2	8
Gnóthaí Eachtracha	5	0	3	2	0	8	18
Iompair	0	1	5	8	0	7	21
Eile	7	0	14	12	0	10	43
Iomlán	**125**	**6**	**158**	**291**	**11**	**375**	**966**

TÁBLA 15 - ÚDARÁIS ÁITIÚLA - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2005

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarrain gíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
An Cabhán	0	0	1	1	0	0	2
An Clár	0	0	3	6	0	5	14
An Iarmhí	1	0	0	2	0	3	6
An Longfort	1	0	0	0	0	3	4
An Mhí	4	0	1	8	1	4	18
Baile Átha Cliath Theas	8	0	8	11	0	4	31
Ceatharlach	0	0	2	3	0	4	9
Ciarraí	5	0	16	19	1	3	44
Cill Chainnigh	1	0	3	3	1	4	12
Cill Dara	10	0	13	6	0	3	32
Cill Mhantáin	11	1	3	10	0	4	29
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	27	2	20	24	0	31	104
Comhairle Cathrach Chorcaí	6	0	8	9	1	5	29
Comhairle Cathrach Luimnigh	1	1	13	6	0	3	24
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	3	1	4	7	0	3	18
Comhairle Cathrach Phort Láirge	1	0	0	1	0	1	3
Contae Chorcaí	8	0	10	10	1	6	35
Contae Luimnigh	3	1	7	2	0	2	15
Contae na Gaillimhe	7	0	16	5	0	2	30
Contae Phort Láirge	5	0	2	5	1	6	19
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	11	0	6	10	0	5	32
Dún na nGall	0	0	6	22	0	7	35
Fine Gall	1	0	6	9	0	8	24
Laois	2	0	2	2	0	3	9
Liatroim	1	0	1	2	0	1	5
Loch Garman	5	0	4	22	4	6	41
Lú	1	0	3	5	0	4	13
Maigh Eo	6	1	17	9	0	7	40
Muineachán	1	0	1	0	0	0	2
Ros Comáin	0	1	2	3	0	6	12
Sligeach	0	0	0	5	0	2	7
Tiobraid Árann Theas	6	0	6	6	1	4	23
Tiobraid Árann Thuaidh	4	0	3	2	0	1	10
Uíbh Fhailí	1	1	3	2	0	2	9
Iomlán	**141**	**9**	**190**	**237**	**11**	**152**	**740**

Tá gearáin a fuarthas in aghaidh Comhairlí Buirge agus Comhairlí Baile áirithe sna figiúirí Contae.

TÁBLA 16 - FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2005

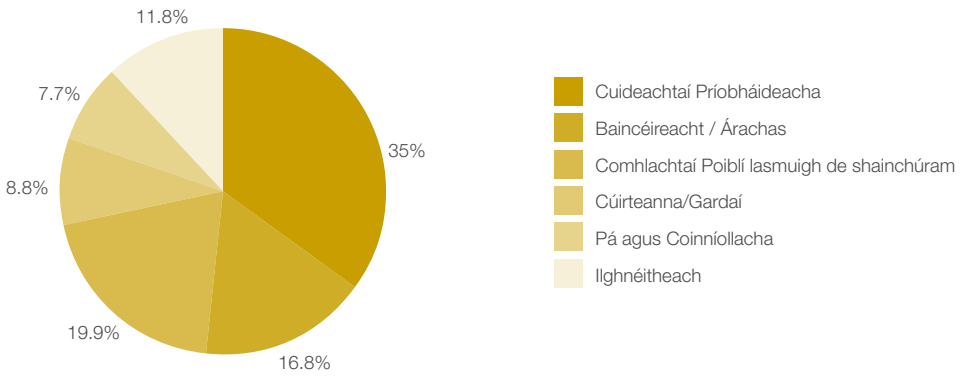
	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarrain gíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
FSS: Limistéar Lár Tíre - iar Bord Sláinte an Lár-Réigiúin	1	1	2	10	0	3	17
FSS: Limistéar an Mheán-Iarthair - iar Bord Sláinte an Iarthair Láir	7	0	7	12	1	13	40
FSS: Limistéar an Oirthuaiscirt - iar Bord Sláinte an Oirthuaiscirt	8	0	1	16	1	8	34
FSS: Limistéar an Iarthuaiscirt - iar Bord Sláinte an Iarthuaiscirt	1	0	1	19	0	3	24
FSS: Limistéar an Oirdheiscirt - iar Bord Sláinte an Oirdheiscirt	3	0	8	15	0	5	31
FSS: Limistéar an Deiscirt - iar Bord Sláinte an Deiscirt	5	0	10	19	0	19	53
FSS: Limistéar an Iarthair - iar Bord Sláinte an Iarthair	5	0	12	12	3	5	37
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt - iar Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt	7	0	3	24	0	25	59
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar Chósta an Oirthir - iar Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir	8	0	6	11	1	25	51
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iardheiscirt - iar Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt	12	0	8	13	1	40	74
FSS: Limistéar (Thoir) - iar Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir	1	0	3	0	0	0	4
Iomlán	**58**	**1**	**61**	**151**	**7**	**146**	**424**

TÁBLA 17 - AN POST - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2005

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarrain gíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
An Post	19	1	13	16	2	12	63
Iomlán	**19**	**1**	**13**	**16**	**2**	**12**	**63**

TÁBLA 18 - ANAILÍS AR GHEARÁIN NEAMHBHAILÍ A FUARTHAS I 2005

Cuideachtaí Príobháideacha	344
Comhlachtaí Poiblí lasmuigh de shainchúram	196
Baincéireacht / Árachas	165
Cúirteanna/Gardaí	87
Pá agus Coinníollacha	76
Ilghnéitheach	116
Iomlán	**984**



Foireann

STIÚRTHÓIR GINERÁLTA
Pat Whelan

IMSCRÚDAITHEOIRÍ SIN-SEARACHA
Maureen Behan
Michael Brophy
Tom Morgan
David Waddell

IMSCRÚDAITHEOIRÍ
Anne Boland
Roisin Connolly
Patricia Doyle
Patsy Fitzsimons
Edel Higgins
Maurice Kiely
Matt Merrigan
Aoife Nic Réamoinn
Willy O'Doherty
Anne O'Reilly
Donal O'Sullivan
Bernard Rooney
David Ryan
Aimée Tallon

FOIREANN TACA
Walter Barry
Elizabeth Culhane
Robert Cullen-Jones
Marion Dillon
Phyllis Flynn
Anne Harwood
Jim Hayes
Bernie Kelly
Iris Kilbey
Sarah Van der Mescht
Paul Mallen
Mary McGowan
Barry Meskell
Jacqueline Moore
Brian Murphy
Elaine Nolan
Deborah Smyth
Jean Sullivan

AN TAONAD SEIRBHÍSÍ CORPARÁIDEACHA
Brendan O'Neill - Ceann Seirbhísí Corparáideacha
Michael Bell
Mairead Collins
Anthony Healy
Geraldine Kelly
Fiona McCarney
Sheila McCarthy
Edmund McDaid
Brian McKeon
Marian Mullen
Stephanie O'Connell
Mary Pepper

AONAD TEICNEOLAÍOCHT AN EOLAS
Eoghan Halpin - Imscrúdaitheoir
John Doyle
Dave Morrissey

Innéacs

Comhairle Bhaile Chloich na Coillte
Scéim na nDeontas chun Láithreán a Cheannach 20

An Roinn Talmhaíochta agus Bia
Scéim na nÍocaíochtaí Aonair Feirme 15

An Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Ghaeltachta agus Oileán
Ceantar Speisialta Cosanta 16

An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil
Ceantar Speisialta Cosanta 16

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh
Modhanna Imeachta Riaracháin Fabhtacha 18
Íocaíocht Teaghlaigh an Tuiste Aonair 18

Comhairle Chontae na Gaillimhe
Scéim Cheannacháin do Thionóntaí 21

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, Réigiún an Oirthir, Limistéir an Chósta Thior
Leaba ar Chonradh 11
Deontas Barrlíontach 19
Costais Thí Altranais 19

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, Limistéir Lár Tíre
Íocaíocht Fhorlíontach i gcomhair Aiste Bia 10

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, Réigiún an Oirthir, Limistéir an Tuaiscirt
Fóirdheontas Tí Altranais 19
Iarratas ar Charta Leighis 20
Liúntas Cíosa 11

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, Limistéir an Iarthair
Cúram Iar-Obráide 9

Comhairle Chontae Lú
Scéim na nDeontas do Dhaoine le Míchumas 21

Comhairle Chontae Mhaigh Eo
Táillí Fótachóipeála 30
Scéim Cheannacháin do Thionóntaí 22

Comhairle Bhaile na hUaimhe
Scéim na nDeontas do Dhaoine le Míchumas 22

Ombudsman
Pleanáil Gnó 25
Staitisticí na nGearán 33
Forleathnú an Chúraim 28
Ceisteanna ag Éirí ó Ghearáin Aonaracha 29
Fógraí a Eisíodh faoi Alt 7 d'Acht an Ombudsman 28
Rochtain agus Feasacht an Phobail 28
An Ombudsman agus Earnáil na Seirbhíse Sláinte 7

Na Coimisinéirí Ioncaim
Achomharc chuig na Coimisinéirí Achomhairc 17