OMBUDSMAN

TUARASCÁIL BHLIANTÚIL 2006

Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

© Rialtas na hÉireann
Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2

Teil: 01-6395600
Facs: 01-6395674
Ríomh-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Idirlíon: www.gov.ie/ombudsman

Le ceannach díreach ó Oifig Dhíolta Foilseacháin Rialtais, Teach Sun Alliance, Sráid Theach Laighean, Baile Átha Cliath 2 nó tríd an bpost ó Foilseacháin Rialtais, An Rannóg Post-Tráchta, 51 Faiche Stiabhna, Baile Átha Cliath 2.

ISBN 0-7557-7533-3

ISSN 1393-192X

Praghas: €7.00

Design: **www.principle.ie**

Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

Ábhar

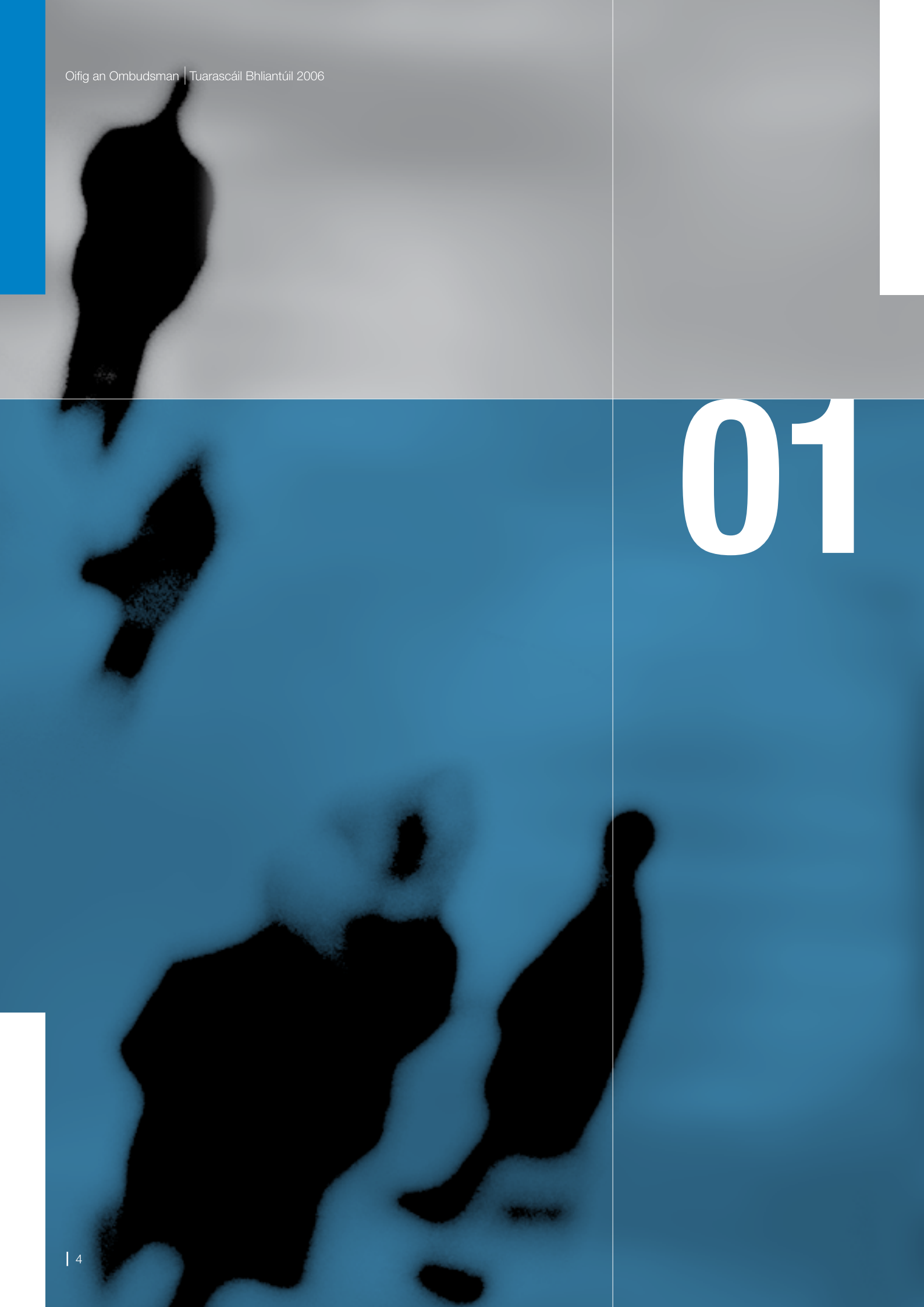
BROLLACH	03
CAIBIDIL 1: Réamhrá	05
CAIBIDIL 2: “Do chur gach Ní ina gCeart”	09
CAIBIDIL 3: Cásanna Roghnaithe	21
CAIBIDIL 4: An Bhliain faoi Athbhreithniú	29
CAIBIDIL 5: Staitisticí	41
FOIREANN	60
INNÉACS	61

Brollach

Déanaim le seo an ceathrú Tuarascáil Bhliantúil a chur faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun forálacha Ailt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Is í seo an 23ú 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

Meitheamh 2007



01

Réamhrá

Dhéileáil m'Oifigse anuraidh le 2,187 gearán. Astu sin, réitíodh 41% go hiomlán nó go páirteach, nó tugadh cúnamh de chineál éigin don ghearánaí. Chun é a rá ar bhealach eile, bhí 897 gearánaí níos fearr as de bharr na teagmhála a rinneadar le m'Oifig.

Cé gurb é an príomh-aidhm atá le mo chuid oibre ná scrúdú neamhchlaon agus neamhspleách a dhéanamh ar ghearáin, bíonn an-fhonn orm a dheimhniú go mbainfidh comhlachtaí poiblí úsáid as na ceachtanna a fhoghlaimíonn siad as mo chuid fionnachtana, ionas, sa mhéid agus is féidir, nach mbeadh na cúiseanna céanna gearáin ag daoine feasta. Ar an dóigh sin, cé gur crá croí na gearáin ag daoine nuair a mheasann siad gur chaitheadh leo go dona, is féidir fothoradh deimhneach a theacht astu sa mhéid go n-ardaítear an riaradh poiblí go dtí caighdeán níos fearr. D'fhéadfaí a rá go mba chóir go mbeadh ualach na gcásanna a thagann ós comhair an Ombudsman ag dul i gcastacht dó/dí i gcónaí, toisc, go mbíonn na comhlachtaí poiblí tar éis glacadh le fionnachtana as cásanna roimhe sin, agus, ar an dtaobh eile, go mbíonn siad ar a ndícheall ag iarraidh freastail ar éilimh an phobail, éilimh atá ag méadú i gcónaí ar thóir chaighdeán níos éifeachtaí agus níos airde. I bhfocail eile, is rud beo é caighdeán na seirbhíse poiblí. Ní leor dúinn a thuilleadh na caighdeáin ar ghlacadh leo a chúig nó a deich de bhlianta ó shin.

Tá réimse saibhir d'ábhar sna cásanna atá tofa agam le haghaidh na Tuarascála Bliantúla seo agus tá léiriú iontu faoi cad is féidir a tharlú do dhaoine as ranna difriúla de shochaí na hÉireann, má théann cúrsaí as alt. Fuair mé amach sna cásanna seo gur féidir chuid mhór díobh a chur sa rang céanna, viz, nuair a theipeann ar chomhlachtaí poiblí oibriú mar ba chóir de réir an dlí agus de réir rialacha agus rialacháin. Nuair atá cásanna dá leithéid sin fós ag teacht os ár gcomhair, tar éis 23 bliana d'imscrúdú ag m'Oifigse, is séanadh é sin, b'fhéidir, ar a bhfuil ráite agam thuas agus tugann sé abhaile dúinn go bhfuil gá le síor-aireachas agus, go deimhin, le síor-oiliúint a chur ar earcaigh nua sa tseirbhís phoiblí, le bheith siúráilte go bhfuil sé sáite go domhain ina n-aigne cé chomh tábhachtach atá sé an dlí a fheidhmiú i gceart. Dá bharr sin a rinne mé buntéama den cheist áirithe seo i dTuarascáil na Bliana seo, trí ábhar iomlán a dhéanamh as i gCaibidil 2, faoin dteideal *'Do Chur gach Ní ina gCeart'*.

Ar a laghad, bhí sé d'ádh ag na gearánaithe ar bhaineadh an cor díobh de bharr drochfheidhmiú an dlí, go raibh bealach ann chun achomhairc a dhéanamh. Ach, faraor, ní mar sin atá ag mórchuid den phobal. Luaigh mé cheana go bhfuil an t-éileamh atá ann le haghaidh seirbhíse poiblí d'ardchaighdeán ag síor-athrú, ach tá méid agus comhdhéanamh na seirbhíse poiblí ag síor-athrú freisin. I gcaitheamh na mblianta tá deighilt amach á dhéanamh ar fheidhmeanna a bhí roimhe sin faoi chúram na nAirí agus na Ranna Stáit. Ach, bhí gníomhaireachtaí nua, le cuspóirí áirithe, á gcruthú. Orthu sin, mar shampla, tá FÁS, Gníomhaireacht Chosanta an Chomhshaoil, agus an tÚdarás um Shláinte agus Sábháilteacht. Tá luas breise curtha leis an nós seo na gcomhlachtaí nua a chruthú le tamall de bhlianta anuas.

Tá os cionn 450 comhlacht dá leithéid ar marthain anois, agus níl cúram agamsa ar dornán díobh, cé más aisteach féin é, tá roinnt mhaith díobh faoi scóip an dlí um Shaoráil Faisnéise. Tá gléasanna cuntasachta eile easnamhach freisin sa mhéid gur beag súil pharlaiminteach a chaitear orthu agus tá ídiú déanta ar fhreagracht agus ar rialú na nAirí ar na feidhmeanna a

bhí cheana féin mar pháirt den Roinn Rialtais. Tá sé thar a bheith in am an reachtaíocht a thabhairt isteach chun an easnaimh cuntasachta seo a chur ina cheart agus ligean d'úsáideoirí na seirbhísí poiblí a ngearáin a dhéanamh leis an Ombudsman.

Agus mé fós ar phort seo na mbearnaí sna réimsí atá faoi mo chúram, tá ráite agam arís agus arís eile go dtoirmisceann Acht an Ombudsman m'Oifig ó aon ghníomhaíocht a dhéantar '.. i bhforfheidhmiú an dlí i ndáil le coimhthígh agus eadóirseacht..' Táimse ar an bhfíorbheagán d'Ombudsman san Eoraip a bhfuil teorannú den chineál sin déanta ar a ndlínse orthu. Creidim nach bhfuil barántas ar bith leis an srianadh seo agus go mba chóir go mbeadh réimse iomlán an riaracháin i limistéar an inimirce agus áitrithe faoi réir a bheith scrúdaithe ag m'Oifig. Tagann líon beag gearán chugam sa limistéar seo agus tá siad ag méadú de réir a chéile. Déileálaim leo sin ar bhonn neamhfhoirmiúil. Is minic a bhíonn gearán ann de bhrí nár tugadh cúis ar bith le víosa a dhiúltú, nó gur tugadh leathchúis éigin b'fhéidir. Tá an ceart ag na gearánaithe nuair a mhaíonn siad go gcuireann sin isteach go mór ar a gcumas chun achomhairc go héifeachtach in aghaidh an chinnidh. Tá gearáin faighte agam freisin a mhaíonn idirdhealú ar bhonn cine nó ar bhonn aoise. Le fírinne, is cinneadh treallach aontoileach a dhéantar uaireanta. Éilíonn an cleachtas idirnáisiúnta is fearr go ndéanfadh Ombudsman neamhspleách imscrúdú iomlán dlíthiúil sa limistéar seo.

Mar fhocal scoir, ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo fhoireann ar fad as a ndílseacht agus a dtacaíocht i gcaitheamh na bliana go léir. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo Ard-Stiúrthóir Pat Whelan, le Tom Morgan, Imscrúdaitheoir Sinsir agus le John Doyle ón ár n-Aonad TE de bharr na sár-oibre atá déanta acu ar an dTuarascáil Bhliantúil seo.

02

"Do Chur gach Ní ina gCeart"

Comhlachtaí Poiblí agus a gCliantaí - ag feidhmiú mar is cóir de réir an dlí, na rialacha agus na rialachán.

Bíonn breitheanna á dhéanamh ag seirbhísigh poiblí in aghaidh an lae, breitheanna a théann i bhfeidhm a bheag nó a mhór ar ghnáthdhaoine. Mar shampla is féidir iarratas ar theach údaráis áitiúil a cheadú nó a dhiúltú. Is féidir iarratas ar chead pleanála a cheadú nó a dhiúltú. Is féidir measúnú a dhéanamh ar an méid cánach atá le híoc ag duine nó breith a thabhairt ar theideal duine d'fhóirdheontas thí altranais. Agus iad ag iarraidh teacht ar na breitheanna seo ní cheadmhach do sheirbhísigh poiblí gníomhú i bhfolús nó de réir mar is áil leo féin. Ní mór do na breitheanna a bheith bunaithe ar chineál éigin údaráis, bíodh an t-údarás sin ina údarás reachtúil nó a mhalairt.

Is féidir reachtaíocht phríomha nó reachtaíocht thánaisteach a bheith mar chúltaca ag cinneadh áirithe, agus, is féidir leis sin, i gcásanna ar leith, a bheith bunaithe ar reachtaíocht ón AE. I roinnt cásanna, is féidir le cinneadh a theacht ó imlitir neamh-reachtúil nó as rialacha nó treoirlínte maidir le feidhmiú scéime nó le deonú teidil. Is féidir rialacha nó treoirlínte den chineál sin a bheith curtha le chéile go hinmheánach ag an gcomhlacht poiblí, nó, mar shampla i gcás comhlachtaí poiblí mar Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte nó údaráis áitiúla, tharlódh go mbeidís déanta ag Roinn Rialtais lárnach le cur i bhfeidhm go háitiúil. Sa chás deireanach seo bíonn an baol ann nach é an cur chuige céanna a leanfadh na húdaráis áitiúla difriúla agus iad ag plé leis na rialacha nó leis na treoirlínte céanna. Go háirithe más féidir le seirbhíseach poiblí breithiúnas pearsanta a úsáid faoi na rialacha nó treoirlínte ábhartha, bíonn an baol ann go gcaithfí go míchothrom le cliantaí áirithe de chuid an chomhlachta phoiblí. Tá taithí luachmhar ag m'Oifigse ag déileáil le saincheisteanna coitianta ar feadh raon leathan de chomhlachtaí poiblí, agus is féidir linn iad sin a shonrú ar leibhéal lárnach agus cuidiú mar sin le feabhsuithe sa chóras ar mhaithe leis an bpobal i gcoitinne.

Tá ceist bhunúsach a thugtar aghaidh uirthi san Oifig seo maidir le gach gearán a thagann isteach. An ionann an chúis ghearáin (pé gníomh nó easpa ghnímh é) agus drochriarachán? Ní úsáidtear an téarma 'drochriarachán' in Acht an Ombudsman 1980 mar is ionann sainmhíniú a dhéanamh ar an téarma agus teorainn a chur leis mar théarma. Mar sin féin tá liostú soiléir déanta faoi Alt 4 den Acht de ghníomhartha nó de neamhghníomhartha áirithe go bhféadfaí iad a mheas mar dhrochriarachán, agus má tá drochthionchar acu ar dhuine éigin is féidir iad a mheas mar dhrochriarachán. Tá sé spéisiúil gurbh é an chéad ghníomh atá ar an liosta ná gníomh *"go ndearnadh nó go mb'fhéidir go ndearnadh é gan údarás cuí"*.

Níos minice ná riamh, is é an chéad rud a dhéantar tar éis gearán a theacht isteach, ná leithead agus nádúr an údaráis atá taobh thiar den ghníomh atáthar ag gearán faoi a chur faoi scrúdú. Má fhaightear gur úsáid an comhlacht poiblí a chuid údaráis go míchuí nó go míchothrom, má tá siad imithe thar teorainn an údaráis a bhí acu, nó go deimhin, mura bhfuil an t-údarás féin acu an rud a ghearánadh faoi a dhéanamh, ansin déanfaidh mé mo mhachnamh faoin gcúiteamh iomchuí dar chóir a iarraidh má tá dochar déanta don ghearánaí. Tá roinnt cásanna inspéise sa chaibidil seo ar dhéileáil mé leo i gcaitheamh na bliana a léiríonn an cur chuige a luaim anseo.

Sa chéad chás seo a bhaineann leis an Roinn Oideachais agus Eolaíochta bhí ciallachas tromchúiseach don ghearánaí sa léirmhíniú a bhaineadh as na téarmaí a bhí in Imlitir de chuid na Roinne. Thángthas ar réiteach sásúil tar éis dom idirghabháil a dhéanamh.

Fuair mé gearán ó mhúinteoir maidir lena cáilitheacht chun dul in iomaíocht le haghaidh poist mar Leas-Phríomh-Oide faoi théarmaí na hImlitre PPT 06/02 a bhain leis an ábhar – "Socruithe Leasuithe um Cháilitheacht le haghaidh Poist Ardaithe Céime i nGairmscoileanna agus i gColáistí Pobail, lena n-áirítear Seirbhís Áirithe Neamhbhuan Múinteoireachta". Tá sé ráite san imlitir (arna aistriú anseo go Gaeilge): *'Ní mór cúig bhliana de sheirbhís múinteoireachta lánaimseartha nó a chomhionann a bheith ag iarrthóirí le haghaidh ceapacháin do phost mar Phríomh-Oide nó Leas-Phríomh-Oide'*.

Nuair a chuir an gearánaí isteach ar an chomórtas measadh í a bheith neamhcháilithe dul san iomaíocht toisc nach raibh na cúig bhliana de sheirbhís "lán-cháilithe" aici. Rinne sí an cheist a bhrú ar an Roinn, agus cé gur admhaigh an Roinn nach raibh tagairt ar leith san imlitir faoi sheirbhís múinteoireachta "lán-cháilithe" bhíodh an chiall sin bainte as i gcónaí ag an Roinn go raibh seirbhís múinteoireachta lán-cháilithe de dhíth. Dá bhrí sin, thug an Roinn le fios, nuair nach raibh ach aon mhúinteoir amháin i gceist, nach raibh cúis ar bith acu le himeacht ón ghnáthchleachtadh.

Ba dhóigh liom go raibh sé míchothrom go measfaí an gearánaí a bheith neamhcháilithe chun dul san iomaíocht ar bhonn coinníollacha nach raibh luaite go beacht san imlitir. Thairis sin rinne mé nóta speisialta, maidir le himlitreacha ón Roinn roimhe sin, gur luadh go speisialta é nuair a bhí "lán-cháilithe" ag teastáil. D'iarr mé ar an Roinn mar sin an cinneadh a athbhreithniú sa chás agus ligean don ghearánaí a bheith páirteach san iomaíocht. Tar éis na hidirghabhála a rinne mé d'aisiompaigh an Roinn a gcinneadh agus measadh an gearánaí a bheith cáilithe le dul san iomaíocht ar an bpost sa scoil. Chuir sí in iúl ina dhiaidh sin gur éirigh léi an post mar Leas-Phríomh-Oide a fháil.

Sa chéad cás eile a bhaineann leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, bhí iarmhairtí móra airgeadais don ghearánaí de bharr athrú a rinneadh ar choinníollacha cáilitheachta le haghaidh Sochair Bhanchéile Thréigthe. Iar sin d'íocadh riaráistí léi mar thoradh ar ghearán a rinne sí chuig m'Oifigse.

Rinne bean teagmháil le m'Oifig maidir leis an gceart a bhí aici do Shochar Bhanchéile Thréigthe (SBT). Chuir sí isteach ar SBT don chéad uair sa bhliain 1988 agus fuair sí an sochar. Lean sí uirthi ag obair i rith na tréimhse sin, mar cheadaigh an reachtaíocht d'éilitheoirí SBT a fháil agus obair a dhéanamh ag an am gcéanna. Sa bhliain 1993 chuir sí na leabhair SBT ar ais chuig an Roinn mar bhí a fear céile tar éis filleadh abhaile chun cónaithe léi go sealadach le linn dó a bheith ag téarnamh ó thimpist bhóthair. Tar éis bisigh dó d'fhág sé arís i gceann cúpla seachtain agus chuir sí isteach arís ar SBT. Bhí sé ar cheann de na coinníollacha chun íocaíocht a fháil ag an am, dá mbeadh an t-iarratasóir faoi bhun daichead bliana d'aois, nárbh mhór do leanbh/leanaí (.i. faoi bhun 18 bliana d'aois) a bheith in aontíos léi. Bhí an bhean faoi bhun an daichid ag an am sin. Ach, cé go raibh an leanbh in aontíos léi nuair a d'fhill an fear céile, ní mar sin a bhí nuair a d'fhág sé arís (bhí aois a hochtdéag scroichte ag an leanbh idir an dá linn). Dá bhrí sin diúltaíodh d'iarratas na mná. Toisc nár bhain coinníoll an linbh cháilithe le hiarratasóirí os cionn daichid bhliana d'aois rinne sí iarratas úr nuair a shroich sí an aois sin sa bhliain 1994. Bhronn an Roinn an SBT ar ais uirthi.

Sa bhliain 1992 cheanglaíodh coinníoll nua le SBT, sa mhéid gur chuireadh teorainn tuillimh airgid i gcoinne gach éilimh a rinneadh ar 31ú Lúnasa 1992 nó ina dhiaidh. Is éard a tharla dáiríre ná gur laghdaíodh an SBT ar scála sleamhnáin má bhí an t-éilitheoir ag obair agus ag tuilleamh os cionn £10,000 (€12,697.38). Nuair a chuaigh tuilleamh an éilitheora os cionn £14,000 (€17,776.33) cealaíodh aon cheart a bhí acu don SBT. Bhí sé tábhachtach maidir le seo nár bhain an coinníoll nua seo le héilimh a lóisteáladh leis an Roinn roimh an 31ú Lúnasa 1992.

Rinne an Roinn athbhreithniú ar thuilleamh na mná sa bhliain 2004, ar bhonn leasuithe sa reachtaíocht, agus ós rud é go raibh a cuid tuillimh imithe os cionn na suime €17,776.33 a bhí leagtha síos, cuireadh deireadh lena SBT. D'achomhairc sí an cinneadh seo chuig Oifig na nAchomharc Leasa Shóisialaigh, ach chaill sí an t-achomharc. Ina dhíaidh sin rinne sí gearán i scríbhinn chuig m'Oifig faoin gcinneadh seo.

Chuir mé scrúdú ar chomhaid na Roinne agus fuair mé amach gur thug Oifigeach Leasa Shóisialaigh (OLS) cuairt uirthi nuair a rinne sí iarratas athuair ar SBT sa bhliain 1993. Sa tuarascáil a rinne sí bhí an OLS den tuairim go raibh an teacht le chéile gearrthréimhseach agus go raibh an chéad tréigean fós ábhartha. Chuir mé cás faoi bhráid na Roinne, ar bhonn na tuarascála seo ón OLS, gur ceart dóibh a mheas nach raibh athnascadh déanta riamh ar cheangal an phósta agus go mba iomchuí an chéad éileamh ar SBT a rinneadh sa bhliain 1998 a athbhunú. Agus an scéal mar a bhí níor cheart na

teorainneacha ioncaim a leagadh síos sa bhliain 1992 a chur i bhfeidhm ar an éileamh uaithi. Ghlac an Roinn le m'argóint agus bhronnadar ar ais SBT na mná le héifeacht ó dháta an athbhreithnithe sa bhliain 2004. D'íocadh thar€25,000 de riaráistí léi de dheasca na hidirghabhála a rinne mé.

Bhain an gearán seo a leanas i gcoinne na Roinne Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh le laghdú i luach an Phinsin Easláine, laghdú a d'éirigh as cur i bhfeidhm rialacháin ón AE a d'oibrigh mar mhíbhuntáiste don ghearánaí. Tar éis na hidirghabhála a rinne mé tugadh an pinsean iomlán ar ais dí agus d'íocadh na riaráistí.

Rinne bean gearán liom maidir le cinneadh a rinne an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh chun íocaíocht an Phinsin Easláine (PE) a bhí aici a laghdú nuair a fuair sí pinsean beag scoir ón Ríocht Aontaithe (RA) ag aois a seasca.

Bhíodh an PE ar lán-ráta á fháil ag an ngearánaí, bunaithe ar ranníocaíochta árachais a bhí déanta aici in Éirinn agus sa RA. Tá soláthar i Rialacháin an AE i gcomhair socruithe den sórt sin. Nuair a shroich sí seasca bliana d'aois bhí sí i dteideal Pinsean Scoir a fháil ón RA. Ach de bhrí nach raibh sí ag obair ach ar feadh tamaill ghairid san RA, agus ní raibh an pinsean seo áirithe ach amháin ar luach an árachais a bhí aici sa RA, ní raibh sa phinsean seo ach thart faoi £8 steirling sa tseachtain.

De thoradh ar an bpinsean seo ón RA a bheith faighte aici, bhí sé mar oibleagáid ar an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, faoi alt eile de Rialacháin an AE, ath-áireamh a dhéanamh ar an gceart a bhí aici don PE, ar bhonn *pro rata* d'iomlán an árachais cnuasaithe a bhí aici in Éirinn agus sa RA le chéile. Ba é an toradh a bhí le sin ná laghdú de €47 sa tseachtain sa mhéid an PE a bhí le teacht chuici agus cailliúint ghlan thart faoi €35 sa tseachtain san ioncam iomlán a bhí aici. Tá foráil i rialacháin na bpinsean sa RA gur féidir le pinsinéirí an ceart i gcomhair pinsin atá acu a chur ar athlá nó é a thabhairt suas ar fad. Dá mbeadh feidhm bainte ag an ngearánaí as an rogha seo ní bheadh aon oibleagáid ag an Roinn an teideal a bhí aici le aghaidh PE a ath-áireamh. Ach mhaígh sí nár chuireadh an rogha seo riamh in iúl dí.

Nuair a chuaigh mé faoi dhéin na Roinne luaigh mé an imní a bhí orm faoi oibriú an Rialacháin ón AE. Cheapadh an Rialachán seo chun an tslándáil shóisialach a chosaint do dhaoine a bhíonn ag imeacht idir thíortha an AE, ach is amhlaidh a d'oibrigh sé mar mhíbhuntáiste don ghearánaí seo. Mar sin féin, chuir an Roinn in iúl dom nach raibh foráil ar bith sa reachtaíocht leasa shóisialaigh in Éirinn chun sochar a fhorluí le sochar i mBaill-Stáit eile an AE. De bhreis ar sin, ní raibh aon fhoráil ann chun an gearánaí a chúiteamh as an laghdú a rinneadh. Tar éis an scrúdú a rinne mé ar an ngnó, thoiligh an Roinn scríobh chuig Roinn na hOibre agus na bPinsean san RA agus a chur faoina mbráid go raibh rogha amháin ann don dá riarachán, is é sin ligean don ghearánaí an ceart a bhí aici don Phinsean RA a chur ar athlá nó a chaitheamh suas ar fad go cúlghabhálach. Chuirfeadh sin ar ais í sa sean-áit ina raibh sí cheana, murab é gur roghnaigh sí an Pinsean RA a éileamh. Chuirfeadh sin ar chumas na Roinne an PE ar an lán-ráta a thabhairt ar ais dí agus aon chuid de phinsean ró-íoctha a íoc ar ais chuig na húdaráis san RA.

D'aontaigh na húdaráis san RA leis an socrú sin agus bronnadh an PE ar ais ar an ngearánaí ar lán-ráta. Fuair sí riaráistí PE freisin de bhreis ar €9,600. Mar aitheantas ar an gcás rinne an Roinn urraíocht ar leasú a dhéanamh ar reachtaíocht na tíre seo. Má tá duine cáilithe anois le haghaidh PE in Éirinn ní fhulaingeoidh an duine sin aon laghdú sa phinsean faoi Rialacháin AE, fiú má tharlaíonn níos deireanaí go mbíonn sé nó sí i dteideal pinsin mharthanóra nó pinsin scoir as Ball-Stát eile den AE.

Bhain an cás seo a leanas le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt agus le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iar-Dheiscirt. Fuair m'Oifigse amach go raibh dhá mhodh difriúla ag an dá oifig áitiúla chun an Liúntais um Chúram Baile a íoc le máthair linbh mhíchumasaigh. D'íocadh riaráistí sonracha leis an ngearánaí tar éis don Oifig seo an scéal a iniúchadh.

Tháinig máthair óg scartha faoi dhéin m'Oifige mar gheall ar a mac sinsir a raibh an Siondróm Asberger air. Bhí diúltú faighte ag an mac, ar bhonn míochaine, ar Liúntas um Chúram Baile (LCB) a fháil ó Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS): Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iar-Dheiscirt. Íocaíocht mhíosúil is ea an LCB a dhéantar le páistí incháilithe óna mbreith go dtí aois a sé déag. Ní mór dian-mhíchumas a bheith orthu agus cúram agus aireachas leanúnach de dhíth orthu, go mór de bhreis ar a bheadh ag teastáil de ghnáth ó leanbh den aois chéanna. Thug na tuairiscí míochaine le fios go raibh deacrachtaí ag an leanbh ag idirghníomhú le leanaí eile sa tréimhse réamhscoile. Cé go raibh sé cliste thar an gcoitiantacht

bhí tacaíocht ó Chúntóir um Riachtanais Speisialta de dhíth air sa scoil maille le haireachas leanúnach óna mháthair sa bhaile. Nuair a bhog an teaghlach ón teach a bhí acu go dtí ceann nua chuir an gearánaí isteach arís ar LCB dá mac agus fuair sí é ón FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuairscirt. Bhí an fhaisnéis mhíochaine a thug an mháthair go díreach mar an gcéanna lenar thugadh mar chuid den chéad iarratais a chuir sí chuig an FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iar-Dheiscirt. Chomh luath is a tugadh an LCB chuir an gearánaí isteach ar iar-dhátú an liúntais ach dhiúltaigh an FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iar-Dheiscirt é seo, ar an mbonn nár measadh an leanbh a bheith cáilithe de réir míochaine.

Nuair a rinne mé mionscrúdú ar an tslí a láimhsíodh an dá iarratas sa dá limistéir den FSS, thug mé faoi deara go ndearna an fhoireann mhíochaine sa limistéar inar chónaigh an gearánaí i dtús báire díriú ar an bhfaisnéis dheimhneach faoi staid an linbh a bhí sna tuairiscí míochaine. Bhí an leanbh cliste thar an gcoitiantacht de réir na dtuairiscí úd. Bhí tuiscint an-ghéir aige faoi cuid de an deacrachtaí a bhí ag cur as dó. Dhealraigh an scéal gur úsáideadh cuid den eolas seo chun an iarratais a dhiúltú.

I gcodarsnacht le seo, rinne an fhoireann mhíochaine a cheadaigh íocaíocht an LCB díriú ar an bhfíor-iarmhairt a bhí ag an míchumas ar an leanbh agus ar a mháthair, agus cé gur aithníodar tréithe deimhneacha an linbh, ghlacadar go raibh cúram agus aireachas de dhíth air i bhfad níos mó ná a theastódh ó leanbh dá chomhaois de ghnáth.

Scríobh mé chuig an Stiúrthóir um Sheirbhís do Chustaiméirí agus d'iarr mé go ndéanfaí athbhreithniú neamhspleách ar an gcás. Scríobh mé freisin chuig an Roinn Sláinte agus Leanaí agus d'achoimrigh mé an neamhionannas ginearálta a bhí tríd an FSS ag measúnú páistí le haghaidh LCB. Is ionann déileáil go cothrom le daoine is a rá gur cóir dúinn a dheimhniú nuair atá seirbhís bunaithe ar scéim de thosaíochtaí go gcaithfidh an scéim sin a bheith oscailte agus trédhearcach. Ba dheacair don mháthair óg a bhí i lár an ghearáin seo a thuiscint cén chaoi a d'fhéadfadh an FSS an LCB a thabhairt dá mac i limistéar amháin agus é a dhiúltú i limistéar eile. Tar éis an athbhreithnithe, ghlac an Stiúrthóir um Sheirbhís do Chustaiméirí go raibh dhá dhearcadh contrártha ag rialú cáilitheachta sa chás seo, ach bhí sí sásta go bhféadfadh an FSS an rogha ba bhuntáistí a ghlacadh agus an LCB a dhátú aniar ón dáta a cháiligh an leanbh don íocaíocht. Faomhadh riaráistí i gcéaduair don tsuim €3000 nó thart faoi, bunaithe ar an dáta a rinneadh an chéad iarratas i Mí na Samhna 2002. Ach chuir mé i gcuimhne don FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iar-Dheiscirt, gur cheadaigh an Imlitir a bhí ar rialú na scéime riaráistí aniar ón data ar aithníodh gur thosaigh an cúram agus an t-aireachas leanúnach a íoch. B'shin 1999 sa chás seo. Faomhadh riaráistí breise de €8000 ar an mbonn seo agus thug sin riaráistí san iomlán de €11,000 nó thart faoi sin.

De dheasca an ghearáin seo i gcoinne Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt, tháinig m'Oifigse ar earráid a bhain le measúnú acmhainne chun críche fóirdheontais thí altranais. Nuair a chuir m'Oifig le fios gur tharla an earráid as cur i bhfeidhm mícheart na rialachán ábhartha, tugadh an fóirdheontas iomlán do mháthair an ghearánaí.

Tháinig fear faoi dhéin m'Oifige mar gheall ar theideal a mháthar d'fhóirdheontas thí altranais. Bhí iarratas déanta ag a mháthair i Mí Lúnasa 2003 ach diúltaíodh é ar bhonn acmhainne toisc go raibh dhá chuntas bainc aici i bpáirtíocht lena mac, an gearánaí. Le linn dóibh an teideal a bhí aici don fhóirdheontas a áireamh, rinne Feidhmeannacht na Seirbhíse, mar is ceart, leath an iarmhéid a bhí sna cuntais a mheasúnú ina coinne agus dúradar leis an ngearánaí iarratas eile a dhéanamh nuair a bheadh coigilteas na máthar laghdaithe. Ba leis an ngearánaí féin a raibh d'airgead eile sna cuntais.

I Mí Eanáir 2005 rinne an gearánaí iarratas eile toisc go raibh an t-airgead ar fad a bhí sábháilte ag an máthair caite anois ar chúram an tí altranais. De thoradh an dara iarratais tugadh fóirdheontas laghdaithe don mháthair toisc go raibh an FSS ag measúnú fós mar chomh-mhaoin iarmhéid na maoine a bhí fágtha, ach ba leis an ngearánaí an méid a bhí fágtha ó cheart. Tar éis idirghabhála ó m'Oifigse, rinne an FSS athbhreithniú ar theideal na máthar, agus thoilíodar an fóirdheontas tí altranais iomlán a bhronnadh uirthi móide breisiú anuas ar sin, le héifeacht ó Mhí Eanáir 2005. Seo é an dara chás i dhá limistéar difriúil den FSS, a raibh comh-shábháil airgid i gceist, ar dhéileáil m'Oifig leo sa bhliain 2006, agus a raibh measúnú mícheart déanta ar iarratasóir le haghaidh fóirdheontais thí altranais. Cé go soláthraíonn na rialacháin le haghaidh measúnú a dhéanamh ar a leath den choigilteas seo, ní thugann siad cead measúnú leanúnach a dhéanamh ar an leath a bhíonn fágtha.

Sa chéad chás eile, a bhaineann le cinneadh a rinne Feidhmeannacht

na Seirbhíse Sláinte, Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iar-Dheiscirt maidir le fóirdheontas thí altranais a dhiúltú, rinne mé an breithiúnas gur fulaingíodh dian-anró toisc go ndeachadar thar fóir le cur i bhfeidhm go ró-smachtúil na cumhachtaí discréideacha a bhí acu. D'aisiompaíodh an cinneadh agus d'íocadh riaráistí substaintiúla.

Fuair mé gearán ó fhear ar diúltaigh Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) fóirdheontas dá mháthair i leith íocaíocht na dtáillí sa teach altranais príobháideach a raibh cónaí uirthi ann. Íocaíocht bunaithe ar thástáil maoine is ea an fóirdheontas a thugtar do dhaoine a théann isteach i dtithe altranais cláraithe príobháideacha in Éirinn.

Bhí máthair an ghearánaí 85 bliana d'aois, ina sealbhóir charta leighis agus bhí cónaí uirthi sa teach altranais ó 2004 i leith. Bhí sraith d'aicídí seanaoise ag gabháil dí agus bhí aireachas ceithre uaire is fiche de dhíth uirthi. Ba é costas bliantúil a haireachais ná €34,000 agus bhí ioncam de €12,000 sa bhliain aici óna pinsin. D'fhág sin bille de tháillí tí altranais gach mí uirthi de €1,900.

D'íoc muintir a mic iarmhír na dtáillí thí altranais le deacracht an-mhór, ar feadh dhá bhliain as a n-acmhainní féin, ach ar dheireadh ní rabhadar ábalta leanúint ag aghaidh leis. Bhí iarratas tar éis a bheith curtha isteach ag a mac ag lorg fóirdheontais ach diúltaíodh é. Ba í an chúis a tugadh leis an ndiúltú ná gur measadh sócmhainní a bheith ag an máthair a tháinig as díol sealúchais a bhí aici roimhe sin. Díoladh an sealúchas sa bhliain 2004 ar €402,000 agus ba é an scar as an bhfáltas sin ba leis an mháthair ná €267,091. D'úsáideadh an tsuim seo, móide an fáltas ó dhíolachán tí a mic, chun teach eile a cheannach. Ba é a bhí ar intinn ag an mac agus ag a chlann ná aire a thabhairt d'a mháthair sa teach nua. Ach, tar éis tamaill ghairid mheath an tsláinte uirthi chomh dona sin nach raibh dul as ag an gclann ach aireachas lánaimseartha a shocrú dí i dteach altranais príobháideach. In ainneoin nach raibh a scar féin ó dhíol an tí chónaithe ar fáil aici a thuilleadh toisc gur úsáideadh é chun teach nua a cheannach, in ainneoin sin, mheas an FSS mar shócmhainn é agus iad ag tástáil a cuid maoine. De thoradh ar sin, d'áiríodh an t-ioncam os cionn na tairsí a bhí mar theorainn le bheith i dteideal an fhóirdheontais. Dá bhrí sin diúltaíodh an fóirdheontas. Bhí anró thar fóir á fhulaingt ag an gclann ag iarraidh táillí an tí altranais a fhriotháladh. D'achomhairc siad gan toradh don FSS i gcoinne an chinnidh agus ar an bpointe sin scríobhadar chugamsa.

Maidir le seirbhísí a bhíonn á gcur ar fáil ag FSS d'othair cónaitheacha, is é mo thuairimse, agus tuairim mo réamhtheachtaithe romham, go mba chóir na seirbhísí sin a sholáthar do shealbhóirí cártaí leighis, lena n-áirítear cúram fad-chónaitheach do sheanóirí. Ba chóir, dar liom, don FSS féin na seirbhísí seo a sholáthar ina bhforais féin, nó i bhforais eile le maoiniú poiblí nó trí chonarthaí allamuigh idir an FSS agus foras príobháideach. Sa chás seo, sealbhóir de charta leighis ba ea máthair an ghearánaí, agus ba chóir go mbeadh sí, dar liomsa, i dteideal an chúraim, go hiomlán, maoinithe go poiblí, saor in aisce. Ach, toisc an ghanntanais leapacha i dtithe altranais poiblí, nuair a mheath an tsláinte uirthi, ní raibh an dara rogha ag a clann ach aireachas a lorg dí i dteach altranais príobháideach.

De réir na fóirdheontais faoi réir Rialachán a bhí i bhfeidhm ag an am áirithe seo, bhí soláthar iontu don FSS do dhiscréid a úsáid agus b'fhéidir neamh-aird a dhéanamh ar shócmhainní áirithe le linn dóibh a bheith ag measúnú maoine iarratasóirí ar fhóirdheontais. Sa chás seo, dá n-úsáidfí an dhiscréid úd, bheadh an cead ann an fóirdheontas a íoc. Mar sin féin, chinn an FSS gan é seo a dhéanamh agus dá bhrí sin d'fhulaing an chlann anró anmhór ag iarraidh an bhearna a líonadh i dtáillí an tí altranais. Dhealraigh sé domsa go raibh bonn maith le tuiscint nuair nár úsáid FSS an dhiscréid a bhí ar fáil dóibh, go raibh an cinneadh sin míréasúnta agus contrártha le riarachán cóir agus cothrom. Agus an scéal mar a bhí, d'iarr mé ar an FSS an scéal go léir a athbhreithniú. Nuair a rinneadh an t-athbhreithniú thoiligh siad fhóirdheontas de €70.86 in aghaidh an lae a íoc ón dáta sin amach, agus riaráistí de €18,000 beagnach anuas ar sin.

Tá feidhmiú na discréide seo srianta cuid mhór anois trí fhorálacha an Achta Sláinte (Tithe Banaltrais) (Leasú) 2007. De bhreis ar sin tá curtha in iúl ag an Roinn Sláinte agus Leanaí go ndéanfar breis leasuithe ar na forálacha seo sa Scéim Tacaíochta do Chúram i dTithe Altranais atá á beartú le tabhairt isteach sa bhliain 2008.

Fuair mé na gearáin seo a leanas i gcoinne Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, Limistéar an Iartháir Láir, agus Feidhmeannacht na Seirbhise Sláinte: Limistéar an Deiscirt i ndáil le díospóid maidir le teideal seirbhísí sláinte do sheirbhísigh poiblí Éireannacha a bhfuil cónaí orthu thar lear anois. Rachaidh réiteach na gcásanna seo chun sochair ar dhaoine eile san aicme céanna amach anseo nó daoine in aicmí mar é.

Fuair mé gearán ó bheirt, agus ba iarsheirbhísigh poiblí an bheirt (múinteoir ar scor ba ea duine amháin agus iarfhostaí den tSeirbhís Sláinte an duine eile). Bhí pinsean ag an mbeirt ón tseanfhostaíocht agus bhí cónaí anois orthu araon taobh amuigh d'Éirinn, ach san AE (sa bhFrainc).

Rinne an bheirt iarratas sa bhFrainc chun clárú leis an soláthraí áitiúil d'fhonn leas a bhaint as seirbhísí cúraim sláinte. Ach dúradh leo, mura mbeidís ábalta foirm E121 a sholáthar nach bhféadfaidís leas a bhaint as na seirbhísí seo. Eisítear an fhoirm E121 faoi fhorálacha an Rialacháin (AE) 1408/71 agus tugann sé ceart de shaoránaigh Éireannacha, a chónaíonn de ghnáth i mBall-Stát den Aontas Eorpach / Limistéar Eacnamaíoch Eorpach nó san Eilbhéis, do shochair comhchineáil sláinte faoi reachtaíocht an Stáit sin. Tá costas na seirbhísí sin maoinithe ag an Stát Éireannach.

Chuir na gearánaithe iarratas chuig an bhFeidhmeannacht Seirbhíse Sláinte (FSS) le haghaidh foirm E121 ach chuireadh in iúl dóibh nach raibh dteideal na foirme sin, E121, a fháil, ach amháin ag daoine a bhí ag fáil pinsin ranníocaigh ón Roinn Ghnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh. Tugadh le fios dóibh freisin, ar chomhairle ón Roinn Sláinte agus Leanaí, nach raibh foráil ar bith déanta sa Rialachán chun daoine a cháiliú le haghaidh na foirme E121a bhí ag fáil pinsean státseirbhíse nó seirbhíse poiblí. Sa litir ghearáin a chuireadar chugamsa, mhaíodar go raibh seo leatromach. Mar shampla, má théann saoránaigh ón RA, ar sheirbhísigh poiblí iad roimhe sin, chun cónaithe i stáit eile den AE/LEE, cáilíonn siad le haghaidh E121.

Chun a bheith i dteideal pinsin ranníocach a fháil ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh ní mór do dhaoine riachtanais íocaiochta áirithe d'árachas shóisialach a chomhlíonadh. Baineann na ranníocaíochtaí seo, ar a dtugtar Aicme A, le daoine i gcineál fostaíochta mar thionscail, tráchtáil nó seirbhís. Áirítear anseo státseirbhísigh a earcaíodh i ndiaidh 6ú Aibreán 1995, ach i gcás seirbhíseach stáit agus poiblí a earcaíodh roimh an dáta sin, tá scéim pinsean gairme dá gcuid féin acu siúd agus íocann siad árachas sóisialach d'aicme eile nach bhfuil aon teideal do phinsean leasa shóisialaigh ann.

Le linn dom a bheith ag scrúdú na ngearán seo fuair mé amach go raibh an Roinn Leasa Shóisialaigh, mar a bhí, tar éis soiléiriú a lorg i Mí na Bealtaine 1998 maidir le leathnú a dhéanamh ar Rialachán (AE) 1408/71 chun go gclúdódh sé na scéimeanna pinsean de sheirbhísigh poiblí Éireannacha a chuaigh isteach sa tseirbhís roimh Aibreán 1995. Chomhairligh Stiúrthóireacht an Choimisiúin Eorpaigh don Roinn an uair úd gurbh é dearcadh an Choimisiúin nár thit na hiar-sheirbhísigh stáit agus na hiar-sheirbhísigh poiblí Éireannacha a thosaigh seirbhís roimh Aibreán 1995 agus atá ag fáil pinsean óna gcuid oibre anois, faoi scóip an Rialacháin (AE) 1408/71. Mar sin féin, nótáil an Coimisiún freisin go bhféadfadh Rialtas na hÉireann 'dearbhú' a dhéanamh maidir leis na scéimeanna pinsean sa tseirbhís phoiblí agus ar an mbealach sin go dtabharfaí isteach faoi scóip an Rialacháin (AE) 1408/71 iad.

Maidir le seo, d'iarr mé soiléiriú ón Roinn Sláinte agus Leanaí faoi cheisteanna éagsúla: Cérbh iad na céimeanna a bhí tógtha, má bhí, ó 1998 i leith chun dearbhú den chineál a luaigh an Coimisiún a dhéanamh? Má bhí cinneadh déanta gan dul ar aghaidh le dearbhú dá leithéid, cén chúis a bhí le sin; mura ndearnadh aon ní den sórt an rabhthas chun é dhéanamh anois; agus murab ea, cén fáth? Bhí cruinniú idir m'fhoireann agus oifigigh ón Roinn Sláinte agus Leanaí agus an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh ina dhiaidh sin. Thug an Roinn Sláinte agus Leanaí agus an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh le fios go raibh athbhreithniú déanta acu ar an gcás, go háirithe maidir le teideal daoine do sheirbhís sláinte, daoine a bhí i gcúinsí cosúil leis an mbeirt a chuir na gearáin chugamsa. De thoradh ar an athbhreithniú seo, chinn an Roinn, in ainneoin nach raibh aon bhonn rialála ar leith ann chun an cheist a shoiléiriú, bhraitheadh ó thaobh cothroime de, go raibh na daoine seo i dteideal Foirm 121, toisc go rabhadar go fírinneach ag fáil pinsean stáit. Dá bhrí sin bhí na gearánaithe agus a macasamhla eile d'iar-státseirbhísigh agus de sheirbhísigh poiblí i dteideal an Fhoirm 121 a fháil chomh maith céanna agus ar an mbonn céanna leo siúd a bhí ar phinsin ranníocacha leasa shóisialaigh. Eisíodh foirmeacha E121 dá dheasca sin ar na gearánaithe.

Bhí an gearán seo a leanas i gcoinne Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Iarthair maidir leis an mbealach a rinneadar táillí na n-othar cónaitheacha a áireamh. Fuair mé amach nach raibh na treoirlínte náisiúnta a chuireadh le chéile ar aon réiteach leis an máthair-reachtaíocht a bhí mar bhonn leo, agus dá bhrí sin, rinneadh na táillí a ríomhadh go mícheart. De thoradh ar an ngearán aonair seo d'íocadh riaráistí le haon teaghlach agus caoga.

Fuair mé gearán ó bhean a mheas go raibh ró-tháillí á ngearradh ar a fear

céile ag Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) i gcomhair seirbhísí cónaitheacha i dteach altranais. De réir dealraimh, agus iad ag ríomhadh na táille don fhear chéile chuir an FSS ioncam na mná céile san áireamh freisin.

Chuir an gearánaí in iúl gurbh é iomlán an ioncaim a bhí ag a fear ná €96.10 sa tseachtain ach go raibh £120 sa tseachtain á ghearradh air i gcomhair seirbhísí cónaithe. B'shin €23.90 os cionn an ioncaim sheachtainiúil a bhí aige. Mheas sí, gur ceart don FSS gan ach ioncam a fir amháin a áireamh le linn dóibh a bheith ag déanamh suas na táille.

Nuair a fuair mé an gearán rinne mé scrúdú ar an reachtaíocht a bhí ag rialú na dtáillí i gcomhair seirbhísí cónaitheacha na n-othar, is é sin An tAcht Sláinte (Leasú) 2005 agus na Rialacháin Sláinte (Muirir ar Sheirbhísí Othar Cónaitheacha) 2005. Scrúdaigh mé freisin na Treoirlínte Náisiúnta faoi Mhuirir ar Chónaí Fadtéarmach a d'eisigh an FSS i Mí Iúil 2005. As an staidéar a rinne mé ar an reachtaíocht bhunaidh agus na rialacháin, bhí mé sásta gurbh é ioncam an té atá ag fáil na seirbhísí a chuirtear i gcuntas chun teacht ar an dtáille chóir sheachtainiúil. Mar achoimre, ní bhfuaireas foráil ar bith sa mháthair-reachtaíocht a cheadaíonn ioncam na mná a chur san áireamh le linn do tháillí don fhear céile a bheith á ríomhadh.

Mar sin féin, nuair a bhí na Treoirlínte Náisiúnta faoi Mhuirir ar Chónaí Fadtéarmach á gcur le chéile, dar dháta Iúl 2005, dealraíonn sé gur sholáthair an FSS, i gcás lánúineacha pósta, go gcuirfí ioncam an chéile san áireamh le linn do leibhéal na muirear a bheith á ríomhadh. Ní raibh mé sásta gurbh é seo an léirmhíniú dar chóir a bhaint as an máthair-reachtaíocht agus dá bhrí sin d'iarr mé ar an FSS agus an Roinn Sláinte agus Leanaí féachaint arís ar an scéal.

Mar fhreagra, d'aontaigh an Roinn leis an léirmhíniú a rinne mé. Léirigh sé gurbh é ioncam an té atá ag fáil na seirbhísí d'othar cónaitheach dar chóir a bheith á áireamh le linn don táille sheachtainiúil a bheith á mheasúnú. D'admhaigh an Roinn freisin nach raibh na Treoirlínte Náisiúnta faoi Mhuirir ar Chónaí Fadtéarmach, a chuir, i gcás lánúineacha pósta, ioncam an chéile san áireamh le linn do leibhéal na muirear a bheith á ríomhadh, nach rabhadar sin ag teacht le forálacha an Achta Sláinte (Leasú) 2005 ná leis na Rialacháin Sláinte (Muirir ar Sheirbhísí Othar Cónaitheacha) 2005.

Ag freagairt don chúram a rinne mé don ábhar d'ullmhaigh FSS treoirlínte náisiúnta úra, a sholáthair, i gcás lánúine pósta, nach ndéanfaí measúnú ach amháin ar an ioncam darbh fhéidir a chur síos don té a bhí ag fáil na seirbhísí, agus i gcásanna nach féidir ioncam ar bith a chur síos don duine sin, ní chóir aon táille a ghearradh.

Ar an mbonn sin, d'iarr mé ar FSS cás mo ghearánaí a scrúdú arís agus sonraí mar a leanas a thabhairt dom:

- cathain a mheasadar an ró-íocaíocht a thabhairt ar ais,
- an tsuim iomlán a bhí i gceist, agus
- machnamh a dhéanamh faoi leithscéal a ghabháil leis an ngearánaí.

Mhol mé freisin, le linn d'aon chúiteamh a bheith á ríomhadh, agus le cailliúint aon chumais cheannaigh a chur san áireamh, gur ceart don FSS Innéacs Praghsanna na dTomhaltóirí a úsáid chun luacháil reatha a chur le haon aisíoc a bheadh le déanamh. De bharr na saincheiste sistéimí a nochtadh de bharr an ghearáin seo, d'iarr mé ar FSS athbhreithniú a dhéanamh freisin ar chásanna a rinneadh measúnú orthu ar an modh céanna agus a rá liom cén toradh ar bhí leis an athbhreithniú sin.

I ndiaidh m'iarrata, d'aisíocadh €1,126 san iomlán don ghearánaí. Chomh maith leis sin, mhínigh FSS an chaoi a rinneadar an aisíocaíocht sin a ríomhadh. Ghabhadar leithscéal don ghearánaí agus dá fear céile as an gceataí a fhulaing siad de thoradh ar an míthuiscint a bhaineadh as an máthair-reachtaíocht agus as na rialacháin.

De bhreis ar seo dheimhnigh an FSS go ndearnadh aisíocaíochtaí de €131,000 san iomlán ar aon teaghleach agus caoga a measadh a ghearradh ró-tháillí orthu sa tréimhse ghairid idir Mí Iúil 2005 agus Mí Iúil 2006. B'ionann sin agus meán-aisíoc de €2,500, nó os a chionn, do gach teaghlach. Bhí an coigeartú le haghaidh athruithe in Innéacs Praghsanna na dTomhaltóirí, san áireamh.

Is éard a tháinig as an ngearán seo ná gur aithníodh teip leanúnach sistéimeach sa riarachán a bhí ag fágáil drochthoradh ó thaobh airgid de ar theaghlaigh leochaileacha ar fud na tíre go léir. Chomh luath is a rith sé chugam gur mar sin a bhí tháinig fonn an-mhór orm dul i ngleic leis an bhfadhb agus a dheimhniú:

- go ndéanfaí aisíocaí,
- go n-íocfaí an cúiteamh iomchuí,
- go n-athrófaí na Treoirlínte Náisiúnta, agus

- go ndéanfaí leithscéalta a ghabháil.

Faoi dheireadh ba mhaith liom an Roinn Sláinte agus Leanaí agus an FSS a mholadh as an mbealach a bhrostaigh siad chun aghaidh a thabhairt ar an bhfadhb seo chomh luath is a tharraing mé a n-aird air.

Bhí an gearán seo a leanas i gcoinne Comhairle Bhaile Bré as an tslí a rinneadar luacháil ar theach a bhí á cheannach ag tionónta dá gcuid. Fuair mé amach nár chloígh an Chomhairle go dílis leis na modhanna imeachta a bhí leagtha amach in Imlitír ón Roinn. Nuair a chloíodh leis an modh imeachta ceart, de thoradh idirghabhála ó m'Oifige, bhí titim mhór sa phraghas don ghearánaí.

Fuair mé gearán ó bhean a raibh iarratas déanta aici chun a teach cónaithe a cheannach ó Chomhairle Bhaile Bré sa bhliain 2005 faoin Scéim Cheannacháin do Thionóntaí (SCT) 1995. Fuair an Chomhairle beirt cheantálaí difriúla chun an teach a luacháil, agus tar éis lascaine a thabhairt dí as fad na tionóntachta agus as feabhsúcháin a bhí déanta sa teach i gcaitheamh na mblianta, thairgeadar an teach a dhíol léi. Cheistigh sí an luacháil, mar mheas sí go raibh méadú an-mhór i bpraghas na tairisceana ar an bpraghas a tugadh dí nuair a chuaigh sí chun an teach a cheannach roimhe sin sa bhliain 2003.

Labhair an bhean ar an dteileafón le m'Oifig an chéad uair agus dúradh léi iarraidh ar Chomhairle Bhaile Bré an t-ábhar a chur faoi bhráid na hOifige Luachála, áit a mbeadh breithiúnas deifnídeach le fáil ar luach an tí sa mhargadh oscailte. Ach, nuair a chuaigh sí ag triall ar an gComhairle dúradh léi, go mícheart, gur fúithi féin a bhí sé an cheist a chur faoi bhráid na hOifige Luachála.

Nuair a d'fhiosraigh mé féin an scéal ba shoiléir nár lean Comhairle Bhaile Bré mar ba chóir leis na modhanna imeachta chun teach a dhíol faoin Scéim Cheannacháin do Thionóntaí, 1995. Tá na modhanna imeachta céanna leagtha amach in Imlitir HRT 6/95 a d'eisigh an Roinn Comhshaoil ar an 18ú Bealtaine 1995 maidir le luacháil a dhéanamh ar thithe. Tá ráite faoi Mhír 10 den Imlitir (aistrithe go Gaeilge anseo):

> *"Ní cheart breithniú ar mhaíomh ó iarratasóir go bhfuil luach margaidh a thí/tí níos lú ná an luach atá measta ag an údarás mura bhfuil an maíomh sin á thacú ag teastas luachála ó luachálaí cáilithe. Is faoin údarás go hiomlán an cinneadh a dhéanamh i dtaobh cé mhéid a choigeartófaí an luacháil bhunaidh, má dhéantar, tar éis dóibh a leithéid de theastas a fháil.* ***Ach, má tá difríocht shonrach idir an luacháil úr agus luacháil an údaráis, ba cheart an cás a chur faoi bhráid An Oifig Luachála, 6, Plás Ely, Baile Átha Cliath, 2, chun luacháil dheifnídeach a fháil."*** [uaimse an bhéim anseo].

De bhrí go raibh dhá luacháil cheana féin i seilbh na Comhairle agus difir shonrach idir an dá luacháil margaidh (€29,550) chuir mé suas don Chomhairle nach raibh aon ghá le hiarraidh ar an ngearánaí an tríú luacháil a chur ar fáil. D'aontaigh an Chomhairle iar sin go raibh faisnéis neamhchruinn tugtha don ghearánaí maidir leis an modh chun iarraidh ar an Oifig Luachála eadránú a dhéanamh agus bheartaíodar féin an t-ábhar a chur faoi bhráid na hOifige sin le haghaidh cinneadh a dhéanamh. Ba é toradh an scéil, nuair a fuair an Chomhairle an luacháil dheifnídeach ón Oifig Luachála gur bhaineadar €21,700 ó phraghas an dhíolacháin.

Léirigh an cás seo nach raibh an modh ceart á chleachtadh ag Comhairle Bhaile Bré agus iad ag déileáil le hiarratais ceannacháin ó thionóntaí má bhí easaontas faoi luacháil an tsealúchais. Beidh tairbhe le baint as toradh an cháis seo, ní hamháin ag an ngearánaí agamsa, ach ag tionóntaí eile a bhéas ag iarraidh, b'fhéidir, a dtithe a cheannach amach anseo.

Sa chéad chás eile, rinne T.D. gearán nach raibh an modh imeachta cóir á chleachtadh ag Comhairle Chathrach Átha Cliath maidir le taifid scríofa a choimeád i gcomhaid pleanála. Chinn mé nach rabhadar ag cloí leis na modhanna reachtúla ábhartha, agus, de thoradh ar sin, chuir an Chomhairle nósanna nua i bhfeidhm.

Fuair mé gearán ó T.D. thar cheann duine dá thoghthóirí maidir leis an modh a bhí Alt 247(5) den Acht um Phleanáil agus Forbairt, 2000 á chur i bhfeidhm ag Comhairle Cathrach Átha Cliath. Bhí imní curtha in iúl aici roimhe toisc go raibh teipthe ar an gComhairle an t-alt seo a chur i bhfeidhm .i. taifead scríofa a choimeád d'aon chomhairliúchán maidir le haon fhorbairt a bhí beartaithe, roimh an t-iarratas ar phleanáil a bheith curtha isteach. Tar éis na teagmhála uaimse, d'aontaigh an Chomhairle nach raibh an modh imeachta ceart á chleachtadh, dúradar go raibh socruithe úra curtha in áit acu.

Ach tháinig an T.D. chugam arís agus mhínigh sí, in ainneoin na n-athruithe

imeachta a rinneadh, nach raibh an t-alt áirithe fós á chur i bhfeidhm ag an gComhairle. Thagair sí do dhá chás ar leith nuair a tionóladh comhairliúcháin réamhphleanála, ach ní raibh na miontuairiscí le fáil sa chomhad. Thug sí le fios go raibh na miontuairiscí pleanála ar fáil don phobal, go teoiriciúil, faon gcóras nua, ach go gcaithfí iad a iarraidh. Dar léi, bhí seo contrártha le briathar agus le spioraid na reachtaíochta. Má bhí ábharthacht ar bith le bheith ag baint leis, níor mhór cóip ar pháipéar ar bheith curtha ar an gcomhad páipéir agus é seo a bheith ar fáil ag an gcuntar poiblí. Thug sí faoi deara freisin go raibh tús curtha ag an gComhairle le doiciméid a bhaineann le pleanáil a chur ar an láithreán gréasáin atá acu. Mheas sí go mba chóir go mbeadh na miontuairiscí réamhphleanála ar fáil mar seo freisin.

Mhínigh an Chomhairle do m'Oifigse go raibh modhanna úra curtha i bhfeidhm ach go rabhadar faoi athbhreithniú, agus go raibh leasú le déanamh orthu mar gheall ar na deacrachtaí a tháinig sa bhealach. Chuireadar in iúl freisin go raibh taifid d'iarratais réamhphleanála ar fáil ar an láithreán gréasáin, mar chuid den athbhreithniú. Bhí sé beartaithe freisin to mbeadh miontuairiscí ar fáil chomh luath is a lóisteálfaí an t-iarratas pleanála. Iar sin sholáthair an Chomhairle sonraí de na modhanna athbhreithnithe. Bhíos sásta, dá gcloífí leis na prótacail, go mba chóir go mbeadh na miontuairiscí d'aon chomhairliúcháin réamhphleanála ar fáil leis an gcomhad pleanála.

Fuaireas dhá ghearán difriúla i gcoinne Comhairle Chontae Chill Dara faoin mbealach a bhíodar ag tobhach muirear seirbhíse i gcomhair bailiú dramhaíola ó thithe a bhí ar chíos. Réitíodh na gearáin nuair a fuaireas nach raibh an t-údarás reachtúil ag an gComhairle chun na muirir a thobhach sa bhealach a bhíodar á dhéanamh. D'aontaíodar an polasaí a athbhreithniú maidir leis na muirir sin.

Fuair mé gearáin ó bheirt thiarna talún. Sa chéad chás bhí tarscaoileadh siarghabhálach á lorg ag an dtiarna talún ar mhuirir seirbhíse a bhí carntha ag tionóntaí ar a theach. Bhí an teach díolta agus bhí na tionóntaí imithe. Choinnigh a dhlíodóir €766.76 siar as fáltas an dhíolacháin de bharr comhairle a fuair sé ó Chomhairle Chontae Chill Dara. In ainneoin gur tugadh fianaise go raibh na tionóntaí i dteideal tarscaoilte a fháil d'eitigh an Chomhairle é a thabhairt ar an mbonn go gcaitear gach iarratas ar tharscaoileadh a phróiseáil ar an mbliain airgeadais lena mbaineann sé. Ach, tar éis teagmhála le m'Oifigse, dúirt an Chomhairle go smaoineoidís ar na muirir a scaoileadh tharstu an uair sin ar bhonn anró (de réir mar a sholáthraítear sa Scéim Tharscaoilte atá acu) dá ndéanfadh an tionónta foirm iarratais a chomhlánú agus sonraí maidir le hioncam a thabhairt le haghaidh na mblianta ábhartha.

Sa dara chás rinne an tionónta nua a bhí i dteach teagmháil leis an gComhairle d'fhonn socrú a dhéanamh maidir le bailiú dramhaíola. Diúltaíodh an tseirbhís ar an mbonn go raibh riaráistí muirear ar an seoladh sin. Chuir an Chomhairle in iúl gurbh é an tiarna talún a bhí freagrach as na riaráistí. Nuair a chuala an tionónta é sin cheistigh sé/sí an bonn dlíthiúil a bhí le seasamh na Comhairle.

Tá bonn reachtúil na muirear le fáil san Acht Rialtais Áitiúil (Forálacha Airgeadais) (Uimh. 2), 1983. Forálann an tAcht sin go mbíonn an muirear iníoctha ag an duine a thugtar an tseirbhís dó agus in-aisgafa ón duine sin, nó má tá níos mó ná áitreabh cónaithe amháin san bhfoirgneamh, ón té gur leis/léi an foirgneamh. I bhfocail eile, is ar an áitritheoir atá muirear an áitribh, más áitreabh singil é, mar atá sa dá chás a luaitear anseo, ach is ar an úinéir atá an dliteanas má tá tuilleadh agus aonad amháin sa bhfoirgneamh.

Nuair a chuireadh an t-ábhar faoi bhráid na Comhairle, ba é an freagra a thugadar ná gur in ainneoin nach raibh aon reachtaíocht ar leith ann maidir le dliteanas an dtiarnaí talún, gurbh é polasaí na Comhairle dul sa tóir ar úinéir an tsealúchais chun sásamh a fháil faoi mhuirir seirbhíse a bhí fós amuigh. Tar éis comhráití agus argóintí le m'Oifigse lorgaíodar comhairle dhlíthiúil ar an gceist. Ar bhonn na comhairle sin a fuarthas bhí an Chomhairle sásta nach raibh aon bhonn dlíthiúil acu a bheith ag dul sa tóir ar an úinéir i gceachtar den dá chás.

Cé go raibh na gearánaithe sásta le toradh an cháis, is ábhar imní fós dom go ndéanfadh údarás áitiúil iarracht ar mhuirir a ghabháil ar ais ó dhuine ar bith agus gan aon údarás dlíthiúil acu chun é sin a dhéanamh. Tuigim, b'fhéidir, nach é Comhairle Chontae Chill Dara amháin atá ag gabháil d'obair den chineál sin. Dar ndóigh, thuigfí go mbeadh údarás áitiúil ag iarraidh, mar pholasaí, riaráistí de mhuirir seirbhísí a aisghabháil. Ach ní mór é sin a dhéanamh taobh istigh den dhlí. Ach ar chuma ar bith, de thoradh na gcásanna úd, dúirt Comhairle Chontae Chill Dara go bhféachfaidís arís ar an bpolasaí a bhí acu i ndáil le muirir dramhaíola agus áitribh ar chíos.

Baineann an cás deireanach seo le gearán i gcoinne Comhairle Contae

Mhaigh Eo. Maidir le Scéim na nDeontas do Dheisiúcháin Riachtanacha, scéim a chuireadh le chéile go háitiúil, fuair mé go raibh laincisí curtha ag an gComhairle féin ar an ndiscréid a bhí acu, ar mhodh a bhí contrártha leis an reachtaíocht ábhartha a rialaigh scéimeanna dá leithéid. De thoradh idirghabhála ó m'Oifigse beartaíodh deontas níos airde a íoc agus gheall an Chomhairle go ndéanfaidís an scéim a athbhreithniú.

Chuir fear scoth-aosta iarratas chuig Comhairle Chontae Mhaigh Eo ar Dheontas do Dheisiúchán Riachtanacha chun deisiúcháin riachtanacha a dhéanamh ar a theach. Cheadaigh an Chomhairle deontas de €6,350 dó le haghaidh na ndeisiúchán, ag áireamh díon nua a chur suas agus dhá dhoras ón dtaobh amuigh. De réir áirimh na Comhairle ba é chostas iomlán na hoibre sin ná €13,900. Mhaigh an gearánaí nach bhfeádfadh sé an difir idir an deontas agus costas measta na hoibre a dhéanamh suas .i. €7,550. Chun an bhearna a líonadh, thairg an Chomhairle é a mheasúnú le haghaidh iasachta faoi Oibreacha Feabhsúcháin in Ionad Scéim Tithíochta Údaráis Áitiúil. Bhí an gearánaí 70 bliana d'aois beagnach agus thug sé le fios nach raibh sé sásta iasacht de chúig bhliana déag a thógáil mar ualach ar féin mar a bhí á mholadh ag an gComhairle. Mhaígh an Chomhairle, i gcomhfhreagras le m'Oifigse, go raibh a n-oibleagáidí chun cuidithe leis an ngearánaí á gcomhlíonadh acu, toisc go raibh an deontas ba mhó dá bhféadfaí a thabhairt do na hoibreacha ábhartha á thairiscint acu trí Scéim na nDeontas do Dheisiúcháin Riachtanacha.

Tá teorainneacha dochta leagtha síos i Scéim na nDeontas do Dheisiúcháin Riachtanacha atá á hoibriú ag Comhairle Chontae Mhaigh Eo, maidir leis an uas-dheontas is féidir a íoc ar dheisiúcháin áirithe agus ní thugtar aon rogha don Chomhairle le deontais a thabhairt os cionn na dteorainneacha sin, is cuma cén chúis a bheadh leis. Tharraing mé aird na Comhairle ar an bpointe nach bhfuil uasteorainn ar bith do mhéid na ndeontas ar féidir le húdarás áitiúil a cheadú leagtha síos sa reachtaíocht a rialaíonn an Scéim do Dheisiúcháin Riachtanacha. Tugann sin cead d'údaráis áitiúla deontais suas go dtí 100% a thabhairt ar chostas na ndeisiúchán faoin scéim. Trí theorainneacha dochta a chur a leibhéil na ndeontas iníoctha agus gan foráil ar bith le haghaidh oibriú na discréide in imthosca eisceachtúla, mheas mé go raibh laincisí á gcur ag an gComhairle ar an ndiscréid a bhí acu féin.

Is féidir le húdarás poiblí polasaí ginearálta a chleachtadh maidir le discréid a oibriú. Ach ní cóir go mbeadh na bpolasaí céanna a bheith chomh docht sin ó thaobh riaracháin de go ndallann sé an Chomhairle ar bhuntáistí aon cháis ar leith. Cé gur gá go mbeadh critéir cáilitheoireachta réamhcheaptha agus coinníollacha eile faoi chaighdeán sna scéimeanna agus sna seirbhísí atá á riaradh ag an gComhairle, tá sé chomh tábhachtach céanna go mbeadh na scéimeanna agus na seirbhísí céanna ábalta freastal ar chásanna neamhchoitianta agus cúinsí eisceachtúla. Mar sin, roimh an gcinneadh deireanach a dhéanamh, chun úsáid cheart a bhaint as an ndiscréid atá acu, ní mór don chomhlacht poiblí gach gné den scéal a chur san áireamh.

Dhealraigh sé domsa, sa chás seo go ndearna Scéim na nDeontas do Deisiúcháin Riachtanacha de chuid na Comhairle, faoi mar a bhí a Scéim ceaptha, gur chuir sé laincís ar chumas na Comhairle an dhiscréid a bhí acu féin a oibriú. Rinneadh sin trí theorainneacha fíor-dhochta a chur ar mhéid an deontais a bhí iníoctha, agus níor fágadh saoirse a ndóthain ag an gComhairle chun deontais os cionn na teorainneacha sin a cheadú de réir mar a tá leagtha síos sna Rialacháin um Thithíocht (Daoine le Míchumas agus Deontais do Dheisiúcháin Riachtanacha), 2001. De thoradh ar sin, le linn dóibh cinneadh a dhéanamh faoi leibhéal an deontais a bhí le tabhairt sa chás seo, theip ar an gComhairle freastal mar ba chóir a dhéanamh ar chúinsí an cháis .i. an drochbhail a bhí ar an teach, míchumas, aois agus acmhainn bhocht an iarratasóra agus an bhearna mhór a bhí idir mhéid an dheontais agus costas na n-oibreacha mar a mheasadh.

D'iarr mé ar an gComhairle an cás a scrúdú arís. Tá áthas orm a rá, de bharr na gcúinsí eisceachtúla, gur chinn an Chomhairle ar dheontas de €13,900 a cheadú don iarratasóir .i. costas measta na ndeisiúchán. Thugadar orthu freisin athbhreithniú a dhéanamh ar Scéim na nDeisiúchán Riachtanacha. Beidh mé ag faire ar thoradh an athbhreithnithe sin sa bhliain 2007.

03

Cásanna Roghnaithe

Státseirbhís

An Roinn Talmhaíochta agus Bia

Díospóid faoi Theidlíochtaí SCCT

Rinneadh gearán go dtí m'Oifigse mar gheall ar an riaradh a bhí á dhéanamh ag an Roinn Talmhaíochta agus Eolaíochta ar Scéim Cosanta Comhshaoil na Tuaithe (SCCT). Bhí an gearánaí tar éis filleadh abhaile ó thar lear ar chuireadh óna hathar chun seilbh a ghlacadh ar fheirm bheag a bhí aige. Nuair a thoiligh a fear céile teacht léi rinne sé seo ar an mbonn go gceannódh seisean feirm bheag freisin as a acmhainní féin. Bhí sé ar intinn aige beostoc a choinneáil agus oibriú faoi SCCT freisin. Chun costais a shábháil rinneadar an fheirm a chlárú faoin ainmneacha na beirte acu go dtí go bhféadfaidís ceisteanna dlíthiúla a bhain le feirm an athar a réiteach.

Sula d'éirigh leo an fheirm a aistriú chuig an ngearánaí áfach, thosaigh sraith d'eachtraí tubaisteacha ag titim amach. Fuair athair na mná bás gan uacht agus bhí deacrachtaí ansin leis an bhfeirm a aistriú go dtí ainm na hiníne (an gearánaí). De bharr earráide dlíthiúla, rud nár tháinig chun solais go dtí tar éis bháis do mháthair an ghearánaí, níor thit oidhreacht na feirme chuici cor ar bith. Is amhlaidh a bhí uirthi morgáiste a ardú chun an fheirm a cheannach ó bhaill eile den teaghlach.

Ar an dtuiscint go raibh sí chun a bheith i mbun na feirme, lean sí uirthi ag feirmeoireacht de réir caighdeáin SCCT, ag leanúint den phlean a bhí ag a hathair roimpi. Ach tar éis tréimhse anfhada fuair sí amach gur ghá dí plean neamhspleách a chur isteach faoina hainm féin chun a bheith i dteideal íocaíochtaí a fháil ó SCCT faoin ainm sin. Timpeall an ama seo tugadh le tuiscint don lánúin go mba dhóigh leis an Roinn nár cheart ligean dóibh feirmeoireacht a dhéanamh neamhspleách dá chéile faoi chuspóirí SCCT chor ar bith. D'achomhairc siad an cinneadh seo chuig an Roinn ar an mbonn go rabhadar *de facto* ag feirmeoireacht neamhspleách dá chéile agus gur chuireadar iad féin i bhfiacha chun é seo a dhéanamh.

Ach thug an Roinn le fios go gcaithfidís glacadh leis an gcinneadh agus chomhphlean a chur isteach don bheirt acu. Ba léir nach mbeadh plean mar sin chomh luachmhar céanna dóibh ó thaobh airgid de. Ní fhéadadh an lánúin a thuiscint cén chaoi nó cén fáth a dtángthas ar an gcinneadh seo. D'iarradar ansin ar Oifig na nAchomharc Talmhaíochta (OAT) an cás a scrúdú agus rinneadh é sin. Chinn an Oifig sin áfach go ndearna an Roinn an cinneadh ceart. Anuas ar sin, chinn an Oifig go gcaithfeadh an gearánaí suim os cionn €6,000 a tugadh d'eastát a hathar a íoc ar ais. Ní raibh fianaise dá laghad ann go bhfuair sí an t-airgead seo riamh agus ghoin sé go mór uirthi go gcuirfeadh aoinne í i gcéill go bhfuair sí é.

Tá soláthar ann chun achomharc a dhéanamh chuig Stiúrthóir OAT i gcoinne cinntí Oifigeach na nAchomharc agus shocraigh an lánúin ar é sin a dhéanamh. Rinne Stiúrthóir OAT an cás a bhreithniú agus tháinig se ar an gcinneadh go ndearna an Roinn "earráid ó thaobh dlí" nuair a diúltaíodh don lánúin iarratais SCCT a dhéanamh neamhspleách óna chéile. Mar sin féin, dhearbhaigh sé arís go gcaithfí an íocaíocht a tugadh d'eastát an athar a aisíoc. Ach, rud a bhí rí-thábhachtach don lánúin, nuair a cinneadh ina bhfabhar faoin iarratas SCCT, níor tugadh moladh ar bith go raibh cúiteamh dlite dóibh as an diúltú a thug an Roinn dóibh maidir le dul isteach faoi SCCT. Nuair a cheistíodar an gné seo den chinneadh ba é an freagra a fuaireadar ná go raibh sé de cheart acu

iarratais SCCT neamhpeách dá chéile a dhéanamh roimh ré "faoi agóid" (in ainneoin toirmisc na Roinne).

Tar éis scrúdú an-mhion a dhéanamh ar an gcás casta seo, bhreithnigh mé nach raibh fianaise ar bith ann chun tacú leis an gcinneadh go gcaithfeadh an gearánaí an íocaíocht a rinneadh le heastát a hathar a aisíoc. Níos tábhachtaí fós, tháinig mé ar an tuairim go mba chomhartha mí-riaracháin é ina iomláine an bealach a dhéileáil an Roinn lena gcuid iarratas faoi SCCT. Mhol mé go n-íocfaí €35,000 leo mar chúiteamh ar na h-íocaíochtaí SCCT a "chailleadh" agus an crá croí a d'fhulaing an lánúin. Mhol mé freisin nár chóir don Roinn dul ar thóir na híocaíochta de €6,000 a rinneach le heastát athar an ghearánaí ach oiread.

I dtús báire ba leasc leis an Roinn an moladh sin a ghlacadh, ach tar éis comhráití fadálacha leis an Roinn agus leis an Roinn Airgeadais tugadh an t-airgead don lánúin. Mheas mé go raibh an gearán seo an-shonrach sa mhéid go raibh an lánúin tar éis gabháil trí na céimeanna éagsúla sa phróiseas achomhairc ach in ainneoin sin ní bhfuaireadar, dar liom, an toradh ceart. Dar liom is de bharr an-iarracht ar fad ón Oifig seo a fuaireadar cothrom na féinne ag deireadh thiar.

An Roinn Gnóthaí Eachtracha

Teip ar Seirbhísí do Chustaiméirí

Le linn dí bheith thar lear sa bhliain 2004 chaill scoláire óg a pas deich mbliana. Pas bailí go dtí an bhliain 2012 a bhí ann agus d'eisigh an Chonsalacht Éireannach chuí pas "sealadach" eile chuici. D'íoc sí táille as an bpas sealadach agus chuaigh an pas sin as feidhm i Mí Aibreáin 2005. Chuir sí isteach ansin ar phas nua, ag baint úsáid as an Mearsheirbhís Pas atá ag An bPost. Ní fhéadfaí seo a phróiseáil mear go leor áfach chun ligean dí taisteal thar lear leis agus d'eisíodh Pas nua Práinneach/Sealadach dí ina ionad. Mhaith Oifig na bPas an táille de €50 dí ar an ócáid. Fuair sí an pas nua deich mbliana nuair a ráinigh sí an baile arís.

Ón 1ú Márta 2004 áfach bhí rialacháin úra ag baint le pasanna a eisiúint, a chiallaigh go mbeadh ar an mbean táille a íoc as an bpas nua deich mbliana. Roimhe sin, ós rud é go raibh an táille íoctha aici don Chonsalacht Éireannach as an bpas sealadach ní chuirfí táille eile sa bhreis uirthi nuair a bheadh an pas sealadach imithe as feidhm. Ní raibh an t-athrú ar eolas aici agus chreid sí go mbeadh an pas a lean an ceann sealadach saor ó tháille. Ba chosúil go raibh táille de €75 dlite anois ach fuair sí comhairle chontrártha ó oifigigh in Oifig na bPas a bhí in amhras faoin gceist sin. Ar chaoi ar bith faoi dheireadh baineadh méid na táille dá carta creidmheasa.

Bhí an-dhíomá uirthi faoi seo agus d'iarr sí aisíoc na táille mar ghníomh dea-thoile de bharr an trí chéile agus an t-am a bhí curtha amú leis an bhfadhb. Rinne sí roinnt glaonna teileafóin faoin gceist agus bhí díomá agus míshástacht uirthi nuair nach bhfuair sí aon ghlaoch ar ais.

Dhírigh mé an scrúdú ar an ngné den ghearán a bhain le seirbhís do chustaiméirí. B'ábhar imní dom go raibh Oifig na bPas trí chéile faoi na táillí nua. Bhí na táillí tamall maith i bhfeidhm nuair a rinneadh an gearán sa bhliain 2005. Níor thaitin sé liom ach oiread nár ghlaodh ar ais ar an ngearánaí. Fuair sí ghealltanais ó Oifig na bPas dí go ndéanfaí sin agus bhí sé réasúnta go mbeadh coinne aici leis. Mhol mé go raibh leithscéal foirmiúil i scríbhínn tuillte aici mar gheall ar sin.

Rinne Oifig na bPas de réir mo chomhairle agus d'admhaigh siad go raibh teipthe orthu ina ndualgas seirbhíse do chustaiméirí nuair nár thugadar an fhaisnéis chruinn bheacht don ghearánaí faoin dtáille agus san ócáid áirithe seo bhí cuid den bhfoireann sa Rannóg um Chúram Custaiméirí neamh-eolach ar "pholasaí seanbhunaithe". Thug Oifig na bPas le fios go raibh sé i gcroí-lár Chairt na gCustaiméirí freagra chomh luath agus ab fhéidir a thabhairt ar ghlaonna teileafóin. Admhaíodh nár chomhlíonadh an dualgas sin.

Mar sin féin bhí Oifig na bPas sásta foghlaim as na botúin a rinneadh. Chuireadar an polasaí i leith táillí i gcuimhne don bhfoireann go léir trí fhógra inmheánach agus trí chláir oiliúna agus úsáideadh an cás seo mar chásstaidéar don fhoireann sa Rannóg um Chúram Custaiméirí, lena léiriú faoi mar is féidir ceataí a dheanamh don phobal dá dteipfeadh orthu an leibhéal seirbhíse is mian leo a sheachadadh. Chuir Oifig na bPas leithscéal foirmiúil chuig an ngearánaí, agus mar chomhartha dea-mhéine tugadh an táille de €75 ar ais dí ina iomláine. Thaitin sé go mór liom faoi mar a bhain Oifig na bPas úsáid as an ngearán mar eispéireas deimhneach foghlama don fhoireann.

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Riaráistí Sochair Mhíthreoraigh a Diúltaíodh

Rinne fear gearán maidir le diúltú a fuair sé ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh chun riaráistí Sochair Mhíthreoraigh a íoc leis. Sochar is ea é seo a íoctar le daoine le míchumas meabhrach nó corpartha a fuaireadar mar thoradh tionóisce nó aicíde áirithe ag

an obair. Braitheann méid na híocaíochta ar mhéid an mhíchumais agus is iad Comhairleoirí Leighis na Roinne a dhéanann é seo a mheas.

Sa chás seo bhí tionóisc ag an bhfear ar an obair a thug gortú dona dá dhroim. Fuair sé Sochar Míchumais as sin, is é sin íocaíocht gearr-théarmach a thugtar do dhaoine nach féidir leo obair a dhéanamh. Dúirt sé gur cuireadh scrúdú air roinnt mí ina dhiaidh sin ag duine de Lia-Réiteoirí na Roinne (cuirtear scrúduithe ó am go ham ar fhaighteoirí an tSochair Mhíchumais d'fhonn a gceart leanúnach don liúntas a dhearbhú) agus leanadh leis an sochar a thabhairt dó. Sa bhliain 1982, le cabhair ó ionadaí poiblí áitiúil, chuir sé iarratas isteach ar Phinsean Easláine, rud a fuair sé. Is íocaíocht í seo i gcomhair daoine nach bhfuil i n-ann obair a dhéanamh go buan de bharr tinnis nó neamh-ábaltacht agus a shásaíonn coinníollacha áirithe de ranníocaíochtaí ÁSPC.

Bhí an fear i dteagmháil leis an Roinn roinnt uaireanta ó 1982 i leith faoi ábhair a bhain leis an éileamh. Ach, nuair a chuir sé glaoch gutháin ar an Roinn i Mí na Feabhra 2003 tharla gur fhiafraigh oifigeach de cén fáth nach raibh sé ag fáil Sochair Míthreorach. Dúirt sé nach raibh a fhios aige faoin íocaíocht seo agus chuaigh sé i mbun iarratais a ullmhú láithreach. Bhí air fianaise thacaíochta a fháil don iarratas ó iarchomhghleacaí a chonnaic an tionóisc i 1979. Chuir duine de Lia-Mheasúnóirí na Roinne scrúdú air ina dhiaidh agus chinneadh go raibh 80% dá chumas caillte aige a bhain go hiomlán leis an dtionóisc oibre. De réir rialachán na scéime fuair sé íocaíocht den Shochar Míthreorach ó dháta trí mhí siar ón lá a chuir sé an t-iarratas isteach.

Chuir sé isteach ansin ar riaráistí Sochair Mhíthreoraigh ar an mbonn nár chuireadh in iúl dó riamh go raibh a leithéid de scéim ann, in ainneoin go raibh teagmhálacha aige leis an Roinn idir an t-am a chuir sé isteach ar Shochar Mhíchumas sa bhliain 1979 agus an t-am a insíodh dó faoin scéim eile sa bhliain 2003. Diúltaigh Oifigeach Breithnithe na Roinne an t-iarratas ar an mbonn go raibh an t-éileamh déanach agus go raibh na riaráistí cuí faighte aige (trí mhí) de réir na Rialacháin um Éilimh agus Íocaíochtaí na Roinne, a ríalaíonn éilimh déanacha. D'achomhairc sé an cinneadh chuig Oifig na n-Achomharc Leasa Shóisialaigh. Tionóladh éisteacht béil faoin achomharc. Thug Oifigeach na n-Achomharc an tuairim go raibh sé aisteach ar fad nár aithníodh teideal an fhir do Shochar Míthreorach roimhe sin agus gan bunchúis an ghortaithe a bheith aitheanta, in ainneoin na dteagmhálacha fadálacha faoi na héilimh ar Shochar Míchumais agus ar Phinsean Easláine. Chas sí an cheist ar ais chuig an Roinn le féachaint arís air. Ach ansin thug an Roinn le fios nach raibh ar fáil ach taifid ó 1996 i leith. Dúirt Oifigeach na nAchomharc gur cóir go mbeadh rud éigin sna seanpháipéir, dá mbeidís ar fáil, lena dheimhniú go cinnte an raibh ceist curtha ag an bhfear, nó faisnéis tugtha dó ag an Roinn maidir lena chearta. Rinne sí cinneadh, áfach, ar bhonn na fianaise a bhí roimpi nach bhfeádfadh sí aon riaráistí breise a mholadh agus go raibh uirthi an t-achomharc a dhiúltú.

Tar éis dom scrúdú mion a dhéanamh ar na taifid a bhí ar fáil agus an fhianaise a thug an fear dom, chuir mé faoi bhráid na Roinne go raibh sé soiléir go ndeachaigh an chailliúint sochair a d'fhulaing sé ar feadh fiche bliana ó 1979 go dtí 2003 ina choinne go mór. Is fíor nach raibh aon fhianaise ann anois le cruthú gur thug an Roinn faisnéis/comhairle neamhchruinn faoina chearta dó sna teagmhálacha a bhí aige le hoifigigh éagsúla i gcaitheamh na mblianta. Mar sin féin, bhí sé soiléir, ón mbail a bhí air anois, nár míníodh dó faoi cad d'fhéadfadh sé a bheith i dteideal. Dá ndéanfaí sin is cinnte go mbeadh an t-éileamh curtha isteach aige ag an am cuí. Freisin, dúirt mé gur dhealraigh sé go raibh an deis ag an Roinn an cás a scrúdú agus a athbhreithniú níos mó ná uair amháin nuair a bhí sé i dteagmháil le hoifigigh. Cé go raibh sé mífhortúnach nach raibh na seanpháipéir ar fáil a thuilleadh a bhain leis an gcéad iarratas a rinne sé ar Shochar Míchumas agus an t-aistriú iar sin chuig Pinsean Easláine, bhraith mé go raibh cúiseanna láidre ann chun iarraidh ar an Roinn athbhreithniú iomlán a dhéanamh ar an gceart a bhí aige do riaráistí breise a fháil.

Ina dhiaidh sin d'aontaigh an Roinn íocaíocht an tSochair Mhíthreoraigh a thabhairt aniar ó dháta na céad teidlíochta sa bhliain 1979 agus fuair an fear €92,213 de riaráistí.

Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim

Gearán faoi Dhrochsheirbhís do Chustaiméirí

Rinne dlíodóir gearán chuig m'Oifigse thar cheann cháin-íocóra agus faoin mbealach a dhéileáil na Coimisinéirí Ioncaim le dliteanas cánach agus faoin drochsheirbhís a tugadh dó féin sna teagmhálacha gairmiúla a bhí aige leis na Coimisinéirí thar cheann an cháin-íocóra chéanna. Bhain an gearán le measúnú Stampdhleachta ar ghníomhas tíolachais agus an cinneadh chun an cás a chasadh ar ais le haghaidh iniúchta.

Mar chuid den idirbheartaíocht thosaigh den obair, ar bhonn na ndoiciméad a chuireadh ar fáil, chinn na Coimisinéirí nach raibh cáin ar bith iníoctha agus chuireadar é seo in iúl don dlíodóir. Ina fhreagra, mhínigh an dlíodóir gurbh eol dó anois nár chuireadh na doiciméid ceart ar fáil agus gur bhain an sealúchas le haicme eile. Chuir sé na doiciméid cuí chucu an uair seo agus d'iarr sé orthu measúnú a dhéanamh ar an gcáin. Dá bharr sin agus an fhaisnéis chontráilte a tugadh casadh an cás ar ais láithreach bonn i gcomhair iniúchta. Ach ní go dtí an dlíodóir ach go dtí cuntasóir an cháin-íocóra is ea a chuaigh na Coimisinéirí le haghaidh an iniúchadh agus níor chuireadh é seo in iúl don dlíodóir go ceann sé mhí ina dhiaidh sin.

Le linn dom scrúdú a dhéanamh ar an gcás, d'aimsigh mé laigí áirithe cumarsáide idir rannóga na gCoimisinéirí Ioncaim a bhí ag déileáil leis an gcás agus laigí i gcumarsáid na gCoimisinéirí leis an gcáin-íocóir agus lena cuid ghníomhairí. Cheistigh mé an cinneadh chun iniúchadh a thionscnamh ar an dtoirt mar a rinneadh, agus d'fhiafraigh mé arbh fhéadfaí a bheith níos solúbtha sna cúinsí áirithe sin, bíodh an rogha ag bhí ag na Coimisinéirí i gcásanna dá leithéid. Dhealraigh sé domsa, nuair a tharraing an dlíodóir aird láithreach ar an mbotún a rinne sé, gur ceart é sin a chur san áireamh sula a chasfaí an cás ar ais i gcomhair iniúchta, gan trácht ar an eire mór a chaitheann sin anuas ar an gcáin-íocóir. Mhol mé do na Coimisinéirí Ioncaim féachaint arís ar bhainistíocht cásanna mar sin le súil go bhféadfaí feabhsú éigin a dhéanamh.
Rinne na Coimisinéirí na gnásanna a athbhreithniú agus d'aontaigh na rannóga ábhartha go gcuirfí na cúinsí go léir a bhí ar eolas san áireamh sula dhéanfaí iniúchadh a thionscnamh feasta. Dúradar freisin go gcuirfí solúbthacht agus pragmatachas réasúnta i bhfeidhm. Thóg na Coimisinéirí orthu féin freisin an chumarsáid a fheabhsú le cáin-íocóirí agus a ngníomhairí le cinntiú go gcuirfí in iúl dóibh é sa chás go mbeadh iniúchadh le déanamh.

FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte; An Réigiún Thoir, Limistéar Chósta an Oirthir

Díospóid maidir le Aisíoc ar Chostais Tí Altranais

Rinne bean teagmháil le m'Oifig mar gheall ar a máthair, a bhí tar éis bás a fháil roimhe sin. Bhíodh an bhean seo ag tabhairt aire dá máthair ar feadh na mblianta sular chuireadh isteach i dteach altranais í sa bhliain 1992. Bhíodh an dúlagar ar an mháthair agus ina dhiaidh sin tháinig an galar Alzheimer uirthi. Ba shealbhóir chárta leighis í agus fuair sí bás sa bhliain 1996. Cé go raibh leaba le fóirdheontas aici i dteach altranais príobháideach, bhí uirthi an pinsean ar fad a bhí aici a íoc leis an dteach altranais agus ní bhfuair sí airgead póca ar bith. Bhí ar an ngearánaí féin táille a íoc leis an dteach altranais gach mí de bhreis ar a raibh le híoc ag a máthair, chun costais an tí altranais a chlúdach. Bhí socrú idir cuid de na boird sláinte agus na tithe altranais príobháideacha ag an am go gcuirfí uimhir áirithe leapacha ar fáil d'othair poiblí ar ráta socraithe in aghaidh an lae, agus dhéanadh an teach altranais an tsuim sin a éileamh ón mbord sláinte, lúide an méid a bhainfí as pinsin na n-othar mar chuid den íocaíocht. Bhíodh an nós ann an chúigiú chuid den phinsean a fhágáil ag an othar mar "airgead compoird". I Mí an Aibreáin 2000 d'iarr an gearánaí íocaíocht an airgid chompoird a bhí dlite dá máthair a bhí tar éis bháis (rud nach bhfuair an mháthair riamh) móide na híocaíochtaí a bhí déanta aici féin. Fuair sí an scéala áfach ó Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) a rá nach raibh riaráistí ar bith le teacht chuici ón airgead compoird, mar gur lamháil an seanbhord sláinte i gcónaí an cúigiú chuid den Phinsean Seanaoise Neamh-Rannaíoch a bheith bainte den ioncam sula ndéanfaí an t-iarratasóir a mheas le haghaidh fóirdheontais. Dúradh freisin léi go raibh scrúdú á chur ar cheist na ranníocaíochtaí teaghlaigh ach go mb'fhéidir go dtógfadh sé tamall sula gcríochnófaí an próiseas sin.

Sa bhliain 2005, ceithre éigin bhliana ina dhiaidh sin, rinne an gearánaí teagmháil le m'Oifigse toisc nach raibh dada eile cloiste aici ó FSS. Tar éis teagmháil ó m'Oifigse fuarthas amach nár éirigh le FSS teacht ar thaifid ar bith a bhain le máthair na ghearánaí. Chuir m'Oifigse chuig FSS, le cabhair ón ngearánaí, cóipeanna de chomhfhreagras a bhí coinnithe aici féin agus a bhain le híocaíochtaí tí altranais a máthar. Tar éis comhráití fadálacha leis an FSS, d'aontaíodar ar íocaíocht *ex gratia* de €7,246 a dhéanamh leis an ngearánaí, mar aitheantas nár tugadh aon airgead compoird dá máthair le linn dí a bheith faoi chúram idir 1992 agus 1996. D'áiríodar ansin freisin na ranníocaíochtaí a rinne an gearánaí féin i gcomhair costais an tí altranais.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéar Lár Tíre

Liúntas Chúraim Bhaile a Diúltaíodh

Tháinig máthair chailín óg faoi bhráid m'Oifige tar éis iarratas ar Liúntas Chúraim Baile (LCB) a bheith diúltaithe

don leanbh ag an mBord Sláinte Lár Tíre (anois Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), Limistéar Lár Tíre. Bhí an ghearrchaile naoi mbliana d'aois agus bhí sí i dtionóisc bóthair. Nuair a tógadh isteach san ospidéal í bhí sí gortaithe sa cheann agus bhí fadhbanna anála uirthi. D'aistríodh ina dhiaidh sin í chuig an Ospidéal Athshlánaithe Náisiúnta (OAN) i nDún Laoghaire chun cúnamh cainte agus gluaiseachta a fháil. Bhí measúnú déanta freisin go raibh míchumas éadrom foghlama uirthi. Is é critéir na cáilíochta le haghaidh LCB ná go gcaitheann an míchumas meabhrach, nó corpartha, a bheith chomh dona sin ar leanbh go mbíonn cúram nó maoirseacht gan stad ó dhuine eile de dhíth orthu. Níor mhór don chúram sin a bheith i bhfad níos déine ná mar a bheadh de ghnáth ó aon pháiste den aois chéanna. Toisc go ndearnadh an páiste seo a mheas a bheith ag feidhmiú idir raonta de chumais, diúltaíodh don iarratas ar LCB agus diúltaíodh freisin d'achomharc ar bhonn míochaine a rinne an mháthair a son.

Nuair a scrúdaigh mé an gearán seo, thug mé faoi deara go raibh an páiste tar éis filleadh ar an scoil tar éis na tionóisce agus bhí cúnamh á fháil aici ó chúntóir cúraim speisialta agus ó mhúinteoir acmhainní agus leasúcháin a d'eagraigh an OAN ar a son. Bhí uirthi freisin freastal go rialta ar fhisiteiripe agus ar theiripe urlabhra agus teanga. Bhí deacrachtaí leanúnacha ag an leanbh le scileanna sóisialta, le haireachas, le díriú a haigne, le taghdáil agus le fadhbanna iompair agus codlata. Dar liomsa bhí sé ag luí le réasúin má bhí an oiread sin cúnaimh de dhíth uirthi ar scoil go raibh an oiread céanna cúnaimh de dhíth uirthi sa bhaile.
Bhí an mháthair scartha óna fear céile agus bhí triúr páistí eile faoina cúram aici. D'iarr sí cúnamh praiticiúil ón FSS tríd "An tSeirbhís um Chúnamh sa Bhaile", agus thacaigh an OAN leis an iarraidh seo. In a ainneoin seo ní raibh rud ar bith déanta chun tacaíocht agus cúnamh praiticiúil a sholáthar don teaghlach.

D'iarr mé ar an FSS féachaint arís ar an gcás le súil go mbeadh tacaíocht le fáil don pháiste agus dá máthair agus d'iarr mé orthu cáilíocht an pháiste i gcomhair LCB a athscrúdú freisin. Chuireadh isteach lia-tuairiscí reatha ón Siceolaí Cliniciúil Sinsearach a bhí i mbun cúraim an pháiste san OAN. Dúirt na tuairiscí go raibh fadhbanna ollmhóra iompair á fhulaingt aici agus gur dóchúla go mbeadh iarsmaí an damáiste dá hinchinn de bharr na tionóisce mar bhunús le fadhbanna aici feasta i ngach gné dá saol. Tar éis dóibh athbhreithniú iomlán a dhéanamh ar lia-tuairiscí déanacha an pháiste chinn an FSS go raibh sí i dteideal LCB a fháil agus thoilíodar an liúntas a dhátú aniar ó Mhí na Feabhra, 2002. Bhí mé ansásta leis an dtoradh seo agus freisin toisc gur thoiligh an FSS cúnamh baile agus comhairle teaghlaigh a chur ar fáil. Agus é sin go speisialta nuair a bhí an cailín óg sa bhliain dheireanach den bhunscoil bheadh tairbhe mhór le baint aici as an dtacaíocht phraiticiúil seo.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéar an Iarthair

Deontas Mótar-Iompair a Diúltaíodh

Fuair mé gearán ó mháthair ar diúltaíodh Deontas Mótar-Iompair dá hiníon a raibh mhíchumas tromchúiseach uirthi. Íocaíocht mhaointhástáilte ó Fheidhmeanneacht na Seirbhíse Sláinte is ea Deontas Mótar-Iompair. Tá sé i gcomhair daoine le míchumas chun cuidiú lena ngluaiseacht. De ghnáth íoctar an deontas seo le daoine a mbíonn carr nó cóir eile de dhíth orthu chun fostaíocht a fháil nó a choimeád. Is féidir, áfach, i gcúinsí eisceachtúla é thabhairt do dhaoine le dian-mhíchumas idir 17 agus 66 bliana d'aois a bhfuil cónaí orthu in áiteanna iargúlta agus go bhfuil deacrachtaí acu ag úsáid an iompair phoiblí.

Diúltaíodh an t-iarratas ar an mbonn nach raibh cónaí ar iníon an ghearánaí in áit iargúlta agus nach raibh sí i bhfostaíocht. Maidir le ceist na fostaíochta, léirigh mé don FSS go raibh sí ag gabháil go fadtréimhseach de chláir oiliúna i dtimpeallacht fhothainiúil a bhí oiriúnach don leibhéal míchumais a bhí uirthi. Bhí sé le tuiscint as seo go raibh sí ag obair ar leibhéal a bhí ag freagairt don mhíchumas a bhí uirthi. Cé gur fíor nach san iargúltacht a bhí cónaí uirthi (chónaigh sí ar imeall bhaile mhóir tuaithe), ba í fírinne an scéil go raibh sí i dtuilleamaí cathaoireach rotha, bhí cónaí uirthi ar bharr cnoic agus bhí sí ag brath ar dhaoine eile chun an chathaoir a thiomáint rompu. Chiallaigh sin go raibh sí scoite amach, ní de bharr iargúltacht tíre, ach de bharr srianta sóisialta agus corpartha a chuir teorainneacha gluaiseachta uirthi.

Sa chomhthéacs seo, agus toisc nach raibh aon iompar oiriúnach poiblí ar fáil, dhealraigh sé domsa go raibh bonn láidir ann chun tacú leis an éileamh i gcomhair íocaíochta de bharr cúinsí eisceachtúla. D'iarr mé ar an FSS an cinneadh a athscrúdú. Rinneadh é sin agus d'aontaigh an FSS an deontas a cheadú don mhéid €4,807.

ÚDARÁIS ÁITIÚLA

Comhairle Chontae Chill Dara

Díospóid faoi Fhógra Láithreáin

Ceann d'fhorálacha an Achta um

Phleanáil agus Forbairt, 2000, is ea go bhfuil oibleagáid ar iarratasóir le haghaidh cead pleanála fógra láithreáin a chur suas agus nach mór don fhógra sin a bheith in airde go ceann tréimhse áirithe ama. Is í an chúis atá leis an bhfógra ná nádúr agus réimse na forbartha a thabhairt chun feasa agus chun aireachais an phobail. Is féidir le tríú páirtithe ansin an comhad a scrúdú san oifig phleanála agus aighneacht a chur isteach nó agóid ina choinne más mian leo. Mura raibh aighneacht déanta ag duine, ní bheadh cead acu achomharc a dhéanamh chuig an mBord Pleanála mura mbeidís sásta le cinneadh an údaráis phleanála.

Sa chás áirithe seo mhaígh an gearánaí nach raibh fógra láithreáin feicthe aige. Chomh maith le sin, ní raibh tagairt ar bith d'fhógra láithreáin a bheith in airde i dtuarascáil an Innealtóra Limistéir maidir leis an gcigireacht a rinne sé ar an láithreán. Bhí an tuarascáil istigh sa chomhad pleanála.

Mhaígh an Chomhairle nach raibh ceist ná amhras faoin bhfógra láithreáin toisc nár thug an tuarascáil le fios nach raibh an fógra ann. Bhí sé mar ghnás freisin nach luafadh an tInnealtóir é ach sa chás nach raibh an fógra in áit an uair a rinne sé an chigireacht. Is éard a tharla de réir na Comhairle ná nuair a fuarthas oiread faisnéise ón iarratasóir a shíleadar a bheith sonrach go leor, chuireadh d'fhiacha air fógra láithreáin athbhreithnithe a chur suas, agus is ansin is ea a tháinig an aighneacht ón ngearánaí.

I gcomhfhreagras leis an gComhairle, tharraing m'Oifigse a n-aird ar chinneadh Ard-Chúirte a bhain le Comhairle Bhaile an Inbhir Mhóir. Chruthaigh an cinneadh sin má theiptear ar chigireacht a dhéanamh ar láithreán laistigh den tréimhse reachtúil, go ndéanann sin aon chinneadh a dhéanann an t-údarás pleanála a chur ar neamhní. Chuir m'Oifigse os chomhair na Comhairle go mbeadh sé níos fearr, ag uair na cigireachta, dá gcuirfeadh an tInnealtóir síos ar an dtaifead go raibh an fógra láithreáin ann dáiríre. Dhéanfaí cinnte mar sin nach mbeadh aighneas ná amhras faoin gceist ina dhiaidh sin. D'aontaigh an Chomhairle agus chuireadar in iúl go raibh na socruithe cuí á dhéanamh leis an ngnás a athrú agus lena dheimhniú go gcloífeadh an fhoireann feasta leis an gcleachtas nua.

Comhairle Chontae Bhaile Átha Cliath Theas

Díospóid faoi Scéim Cheannacháin do Thionóntaí

Rinne bean gearán go dtí m'Oifigse i Mí na Márta, 2006, á rá nár cheart do Chomhairle Chontae Bhaile Átha Cliath Theas an teach muintire a dhíol lena dearthár faoin Scéim Cheannacháin do Thionóntaí (SCT), toisc go raibh ceart cónaithe aici féin sa teach. Tugadh tionóntacht an tí don dhearthár sa bhliain 1996 agus shínigh sé comhaontú ag an am ag dearbhú go mbeadh ceart cónaithe ag a mháthair agus ag a deirfiúr go buan sa teach. Tar éis dó an teach a cheannach ón gComhairle, dhíol an dearthár go príobháideach é agus d'iarr sé ar a dheirfiúr, a raibh leanbh aici, an teach a fhágáil. Mhaígh sí go raibh a fhios ag an gComhairle go raibh ceart cónaithe aici sa teach agus gur dhíoladar an teach lena dearthár gan comhairle a chur uirthi nó fiú gan é a rá léi. Chuir sí iarratas isteach ar thithíocht chuig an gComhairle i Mí na Samhna, 2003, ach fuair sí litir i Mí Eanáir 2004 á rá léi go raibh ceart cónaithe aici, agus dá bhrí sin, nárbh fhéidir glacadh léi le haghaidh tithíochta. Scríobh an bhean cuid mhór litreacha chuig an gComhairle agus, tar éis athbhreithniú a dhéanamh, chuireadar ar liosta tithíochta í agus thugadar lán-shochar pointí tithíochta dí aniar ón gcéad iarratas a chuir sí isteach i Mí na Samhna 2005.

Ní raibh mé sásta le freagra na Comhairle mar theip orthu a mhíniú cén chúis a dhíoladar an teach le dearthár, duine den teaghlach, agus a fhios acu go raibh ceart cónaithe aici sa teach. Rinne mé teagmháil arís leis an gComhairle agus dúradh liom go raibh an fhaisnéis maidir le ceart cónaithe ag Brainse na Leithdháiltí agus nach raibh baint ar bith ag Brainse na Leithdháiltí le díol tithe. Dúirt an Rannóg Díolachán Tithíochta go rabhadar aineolach faoin gceart cónaithe go dtí tar éis an díolachán.

De thoradh ar droch-chórais cumarsáide sa Chomhairle níor tógadh aon cheann de cheart cónaithe an ghearánaí agus mar gheall ar sin bhí uirthi féin agus an leanbh teach na muintire a thréigean. Anuas ar sin d'úsáid an Chomhairle an t-aontú faoi cheart cónaithe mar chúis gan í a chur ar an liosta tithíochta.

Tar éis tuilleadh comhráití leis an gComhairle, d'aontaíodar ar árasán dhá sheomra leapa, sa chomharsanacht ba rogha léi féin, a thairiscint don ghearánaí mar réiteach ar an bhfadhb. Bhí sí sásta leis seo mar réiteach. D'iarr mé ar an gComhairle nósanna nua imeachta a tionscnamh ionas nach dtarlódh a leithéid arís feasta.

Comhairle Chontae Loch Garman

Riarachán Lochtach Pleanála

Fuair mé gearán ó bhean ar a son féin agus roinnt dá comharsana i dtaobh an tslí a dhéileáil Comhairle Chontae Loch Garman le fiosrúchán a rinneadar i ndáil le hiarratas pleanála áirithe. Theastaigh uaithi féin agus a comharsana agóid a dhéanamh i gcoinne forbartha a bhí ceaptha le bheith in aice lena dtithe cónaithe. Nuair a rinneadar iarracht ar an iarratas pleanála a fheiceáil dúradh leo nach raibh aon iarratas dá leithéid faighte ag an gComhairle. Tamall éigin ina dhiaidh sin thángthas ar an iarratas ach faoin am sin bhí sé ró dhéanach chun agóidí a cheadú mar bhí an teorainn ama istigh. Mhínigh an Chomhairle an mhoill a chuireadh orthu chun teacht ar an iarratas. Cé go raibh seoladh poist na forbartha úd tugtha ar an bhfoirm iarratais le haghaidh pleanála, ar fhógra an láithreáin agus ar an bhfógra nuachtáin, bhí na sonraí curtha isteach ar chóras ríomhaireachta na hOifige Pleanála faoin seoladh toghcháin ag an Chomhairle, mar gurbh é sin gnáthchleachtas na Comhairle.

Sa chéad fhreagra a thug an Chomhairle chuig m'Oifigse ghlacadar (i) go mba chóir don chomhad a bheith ar fáil dá n-iarrfaí é i gcomhair iniúchta phoiblí agus (ii) nár aimsíodh an comhad toisc nár cuardaíodh dóigh agus andóigh chun teacht air. D'admhaíodar go raibh an Roinn Pleanála faillitheach sa ghnó agus dá bhrí sin freagrach don ghearánaí agus dá comharsana as cailliúint a gceart reachtúil chun agóid a dhéanamh i gcoinne an iarratais ar phleanáil agus chun achomharc a dhéanamh chuig an mBord Pleanála i gcoinne an chead a tugadh. Mhínigh an Chomhairle go raibh sé mar ghnás an baile fearainn agus an toghroinn a úsáid in ionad an bhaile fearainn agus an seoladh poist chun iarratais pleanála a chlárú. Rinneadh é sin a dúradar chun éascú ar an riarachán le linn d'iarratais pleanála a bheith á sannú agus mar éascú ar iarratasóirí ar phleanáil a aithint.

Mheas mé gur baineadh a gceart reachtúil den ghearánaí agus dá comharsana chun agóid a dhéanamh i gcoinne an iarratais ar phleanáil, agus cé gur admhaigh an Chomhairle é sin níor thairgeadar cúiteamh de shórt ar bith. Tháinig sé chun solais freisin gur chomhairligh an Chomhairle don ghearánaí, trí bhotún, iarratas a chur chuig an mBord Pleanála ar chead achomhairc, de réir foláireamh na reachtaíochta i gcúinsí áirithe. Dhiúltaigh an Bord Pleanála an t-iarratas, a raibh táille leis, agus ghlac an Chomhairle le freagracht as an costais a ardaíodh. Dá bhrí sin, d'iarr mé ar an gComhairle machnamh a dhéanamh faoin gcúiteamh a bheidís toilteanach a thabhairt agus d'fhiosraigh mé díobh freisin an rabhadar fós ag clárú iarratas pleanála faoin seoladh toghcháin, agus, má bhí, cén chosaint a chuirfidís suas i gcoinne eachtra dá leithéid a tharlú arís.

Mar fhreagra, thoiligh an Chomhairle cúiteamh airgid de €1,000 a thabhairt don ghearánaí agus do gach aoinne dá comharsana mar aitheantas go raibh an ceart reachtúil chun achomhairc caillte acu. Thoilíodar freisin na táillí a ardaíodh ag lorg cead achomhairc chuig an mBord Pleanála a aisíoc. Tá athruithe déanta ag an gComhairle maidir le láimhseáil fiosrúchán faoi iarratais pleanála ag an gcuntar poiblí. Ní mór don bhfoireann anois suaitheantais lena n-ainmneacha a chaitheamh agus má theipeann ar chuardach ní mór don teip sin a bheith cláraithe. Cuirtear seoltaí poist ar an gcóras ríomhaireachta anois freisin.

Ba dhóigh liom go dtángthas ar shocrú cothrom agus ba chóir go ndeimhneodh na nósanna nua imeachta a thionscain an Chomhairle nach dtitfidh a leithéid amach arís.

04

An Bhliain faoi Athbhreithniú

PLEANÁIL GNÓ 2006

Bainistiú na gCásanna

Chríochnaíomar 2,187 cás sa bhliain 2006 agus dhéileálamar le 8,103 fiosrúchán. Shocraíomar ar sprioc nach mó ná 784 le haghaidh cásanna a bheadh fós ar láimh ag deireadh na bliana, agus ag an am céanna thugamar an tosaíocht do sheanchásanna le haghaidh a ndúnta. Déantar faireachán ar an ndul chun cinn maidir le spriocanna a shroicheadh ar chruinnithe míosúla den Choiste Comhairle Bainistíochta (CCB) agus tá a spriocanna féin le leagan ag na baill foirne aonair faoina gcuid pleananna CFBF (Córas Forbartha Bainistiú Feidhmíochta), spriocanna a thagann leis na spriocanna a shocraítear ar leibhéal na heagraíochta.

Ar dheireadh na bliana 2006 bhí 896 cás ar láimh agus as an méid sin bhí 194 díobh os cionn bliain amháin d'aois. Cé nach raibh aon mhéadú os cionn an fhigiúir don bhliain 2005 ar líon na ngearán mbailí a fuarthas sa bhliain 2006 (2,245), mar sin féin bhí an méid a tháinig isteach thart faoi 100 níos mó ná a raibh measta chun críocha na spriocanna a leagan síos. Má cuirtear seo san áireamh, bhí toradh an-sásúil againn i ndáil lenár spriocanna a shroicheadh.

Táimíd riamh cúramach le deimhniú nach ar chostas seirbhíse ardchaighdeáin a thabhairt dár ngearánaithe a dhéantar bainistiú éifeachtach ar na cásanna. Bainimíd úsáid as na sonraí a bhailíodh sna suirbhéanna um shásamh na ngearánaithe (féach thíos) chun ár seirbhís a dhéanamh níos freagraí do riachtanais na gcliant.

Ráiteas Straitéise 2007-2009

Ag deireadh na bliana 2006, i gcomhar le m'Fhoireann Shinsearach Bainistíochta, rinne mé imlíniú ar ráiteas leathan straitéise na hOifige don tréimhse 2007-2009. Beidh raon de phleananna gníomhaíochta agus tionscadail le cur i gcrích i gcaitheamh na tréimhse céanna ag éirí ag an bpróiseas seo. Lárnach ina measc siúd beidh cuid mhór tuarascálacha le foilsiú a bhaineann le cásanna faoi leith agus le ceisteanna faoi ionramháil a éiríonn as an scrúdú a dhéantar ar ghearáin aonair. De bharr an leathnú a rinneadh le déanaí ar shainchúraim na hOifige seo go dtí na hospidéil deonacha agus limistéir eile a thagann faoi scóip an Achta Mhíchumais 2005, tá aird tarraingthe freisin ar cheisteanna sainiúla eile ar cheart cúram a dhéanamh dóibh. Ina measc atá an gá le scrúdú a dhéanamh ar struchtúr oibre inmheánaí na hOifige le deimhniú go bhfuil sé i gcóir agus i bhfearas chun freastail ar na héilimh breise a dhéanfar orainn de bharr an leathnú ar raon agus ar mhéid na ngearán a thiocfaidh as an síneadh seo atá déanta ar ár gcúram. Anuas ar seo, ní foláir straitéisí a cheapadh a chinnteoidh go ndéanfar an ról leathnaithe seo atá againn a chur in iúl d'earnálacha an phobail a mbeadh gá acu b'fhéidir le seirbhísí uainn sna limistéir úra seo. Aithnítear go forleathan gur pobal éagsúil ilghnéitheach atá againn in Éirinn sa lá inniu agus tá an gá ann eolas i dtaobh na hOifige seo a chur chun cinn i measc craobhacha difriúla an phobail sin.

Suirbhé ar Shásamh na nGearánaíthe

Thuairiscigh mé anuraidh ar mhórshuirbhé a rinneadh ar na gearánaithe go léir ar chríochnaíodh a gcásanna dóibh laistigh de thréimhse bliana áirithe. Rinneadh an suirbhé ar raon leathan de shaincheisteanna a bhain leis an dtaithí a fuaireadar ón tseirbhís a thug an Oifig seo dóibh le linn scrúdú a bheith á dhéanamh ar na gearáin. I ndiaidh an tsuirbhé chuireadh grúpaí staidéir le chéile ar fud na tíre agus rinneadh scagadh níos mine fós ar na freagraí a tugadh sa tsuirbhé.

I measc na bpríomh-mholtaí a tháinig as an suirbhé aithníodh an riachtanas le breis faisnéise a thabhairt i dtús báire maidir le ról an Ombudsman; faoi phróiseas scrúdaithe na ngearán; agus faoi dhul chun cinn an cháis agus tuairim faoin bhfad eile a thógfadh sé. I measc na ngnéithe den tseirbhís ba ghá a fheabhsú ba ea baint níos dlúithe a bheith á thabhairt do na gearánaithe féin i bpróiseas scrúdaithe na ngearán; an leibhéal de theagmháil phearsanta le gearánaithe; agus caighdeán an mhíniúcháin a dhéanfaí ar na cinntí deireanacha. Rinne mé athbhreithniú ar na cleachtais scrúdaithe gearán agus ar na modhanna imeachta agus tá sraith tionscnamh curtha ar bun agam a dhéanann iarracht ar na moltaí sin i gcomhair feabhsúchán a chur ag obair.

Is é an príomh-thionscnamh atá tosaithe agam ná próiseas de shuirbhéanna leanúnacha a dhéantar uair sa ráithe ar leibhéil sásaimh na ngearánaithe nuair a bhíonn clabhsúr curtha lena gcásanna. Faoi sheacht gcinn de phríomh-tháscairí seirbhísí a forbraíodh as an mór-shuirbhé agus trí na grúpaí staidéir iarrann na suirbhéanna dearcadh uathu maidir le conas mar chruthaíomar ó thaobh seirbhíse de.

Ina measc siúd atá:

- an chéad teagmháil leis an Oifig;
- méid an mhíniúcháin a rinneadh i dtús báire ar phróiseas scrúdaithe na ngearán;
- an deis a tugadh dóibh a gcás féin a mhíniú;
- méid an eolais a thug an Oifig dóibh faoi dhul chun cinn an cháis;
- soiléire na faisnéise a tugadh dóibh, i mbéal agus i scríbhinn i gcaitheamh an scrúdaithe;
- soiléire na gcúiseanna a tugadh sa litir faoin gcinneadh deireanach a rinneadh ar a gcás; agus
- an tslí a dhéileáil na baill foirne ar leith leo i gcaitheamh tréimhse scrúdaithe an ghearáin.

Léiríonn torthaí na suirbhéanna atá ar fáil le linn don Tuarascáil seo a bheith á scríobh na rátaí sástachta mar a leanas:

- 83 % i ndáil leis an gcéad teagmháil;
- 76% i ndáil leis an míniúchán a thugamar ar phróiseas an scrúdaithe;
- 76% i ndáil leis an deis a tugadh dóibh a gcás féin a mhíniú;
- 61% i ndáil le heolas leanúnach faoi dhul chun cinn;
- 67 % i ndáil le soiléire na faisnéise;
- 62 % i ndáil le cúiseanna taobh thiar de chinntí, agus
- 79% i ndáil le hiompar na mball foirne.

Beidh mo dhícheall á dhéanamh agam lena dheimhniú go bhfeabhsóidh na leibhéil sásaimh san Oifig le himeacht ama. Tá sraith de ghléasanna a mbunú chun é seo a thabhairt chun críche. Áirítear anseo, ar leibhéal na heagraíochta, breis ábhair faisnéise a bheith á chur ar fáil ó thús do gach ghearánaí maidir leis an mbealach a oibríonn próiseas na ngearán. Tá úsáid á bhaint as an gCóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta ag baill den bhfoireann chun treoir agus tacaíocht a thabhairt dóibh le seirbhís níos fearr fós a sholáthar dár ngearánaithe.

Suirbhé ar Bhaill an Oireachtais

I gcaitheamh na bliana rinne m'Oifigse suirbhé ar bhaill an Oireachtais chun leibhéal an tsásaimh a bhfaigheann siad as seirbhís na hOifige seo a thomhas, i ndáil le láimhseáil na ngearán a chuireann siad ar aghaidh chugainn. B'ábhar misnigh an ráta freagartha (58.9%) a fuarthas.

Léirigh an suirbhé gurbh iad an dá thréith ba thábhachtaí chun sásamh a thabhairt ná éifeacht na hOifige chun gearán a réiteach agus a fhusacht agus a bhí sé do bhaill an Oireachtais teacht ar sheirbhís na hOifige. De réir na dtorthaí, dá airde a bhíonn leibhéal na gabhála leis an Oifig is ea is airde a bhíonn leibhéal an tsásaimh leis an tseirbhís. Tugann sin le fios go naithníonn na baill láithreach an t-ardchaighdeán seirbhíse atá le fáil chomh luath is a chromann siad ag déileáil leis an Oifig.

Thug na torthaí le fios freisin nach rómhinic a úsáideann na baill seirbhísí na hOifige go ginearálta. Mar shampla, níor chuir 30% de na Teachtaí Dála nó 52% de na Seanadóirí gearán ar bith ar aghaidh go dtí m'Oifig i gcaitheamh na 12 mhí roimhe sin. Tugadh easpa taithí ar ról an Ombudsman agus ar na gnásanna chun gearán a scrúdú mar chuid de na cúiseanna nach ndearnadh teagmháil ar bith.

Thaispeáin an suirbhé go mba mhaith leis na baill go ndéanfadh an Oifig tuilleadh sonraí maidir le torthaí na gcásanna a fhoilsiú, maille le faisnéis ar na cineálacha fadhbanna atá ar chumas na hOifige déileáil leo agus na cineálacha nach féidir leis an Oifig déileáil leo. Freisin, bhí fonn ar na baill tuilleadh faisnéise a fháil faoi conas gearán a dhéanamh, faoi na pointí teagmhála agus réimse an tsainchúraim, agus bheadh spéis acu i seisiún faisnéisithe ar ról an Ombudsmain. Tá sé curtha romham anois roinnt tionsc-

namh, bunaithe ar an suirbhé, a fhorbairt d'fhonn éifeacht choitianta na seirbhíse i gcomhair ionadaithe poiblí a fheabhsú. I ndiaidh an Olltoghcháin beidh mé i dteagmháil leis na baill maidir le feidhmiú praiticiúil na dtíonscnamh sin.

Comhionannas Inscne

Déanann Grúpa Comhionannais Inscne faire ar spriocanna na hOifige i leith cothroime inscne agus ar na nithe a rachadh i bhfeidhm ar na spriocanna sin, mar a bheadh:

- rannpháirtíocht na foirne i gcomórtais ardaithe céime;
- tionscnaimh oiliúna agus forbartha;
- comhdhéanamh inscne sna boird agallaimh i gcomhair comórtas inmheánacha/idir-rannacha;
- an glacadh atá le tionscnaimh 'teaghlach-chairdiúla' (Cothroime Obair/Beatha, fleisc-am, obairroinnt, téarma-am, bristí gairme);
- dáileadh cothrom idir fir agus mná sna rannáin Oifige.

Tuairiscíonn an Grúpa don Choiste Comhairliúcháin Bainistíochta dhá uair sa bhliain agus déanann siad profáil inscne ar pholasaithe nua Oifige agus ar doiciméid. Baineann spriocanna inscne na hOifige le gráid ar leibhéal na nOifigeach bhFeidhmiúcháin agus os a gcionn in Oifig an Ombudsman, in Oifig an Choimisinéara Faisnéise agus leis an Rúnaíocht sa Choimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí.

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 lena dtiomantas chun nua-aoiseachais faoin gcomhaontú a bhaint amach. I rith na bliana 2006 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 méaduithe pá a bhí dlite faoin gComhaontú.

IMEACHTAÍ EILE

An Bille Ombudsman (Leasú)

Thuairiscigh mé anuraidh go raibh Ceannmhíreanna an Bhille Ombudsman (Leasú) faofa ag an Rialtas agus go raibh spriocdháta socair le haghaidh an téacs a fhoilsiú i lár na bliana 2006. Caithfidh mé a rá arís i mbliana, díreach mar a tharla le blianta anuas, nár comhlíonadh an gealltanas sin. Cé go bhfuil an Bille ar liosta an chláir reachtaíochta don bhliain 2007, le linn dom bheith á scríobh seo, is léir nach foilseofar an Bille le linn ré bheatha an Rialtais atá ann faoi láthair. Is í an aidhm atá leis an mBille ná sainchúram m'Oifige a leathnú thar raon breise de chomhlachtaí. Ina measc atá na hInstitiúidí Teicneolaíochta, Ollscoileanna, Coistí Gairmoideachais, FÁS, Boird Iascaigh Réigiúnacha agus na feidhmeanna um éileamh atá ag Gníomhaireacht Bainistíochta an Chisteáin Náisiúnta. Lúb rí-thábhachtach is ea achtú an Bhille seo i slabhra na cuntasachta i riarachán poiblí in Éirinn. Is ábhar mór dhíomá dom go gcaithfidh mé a rá arís go bhfuil moill fós á chur ar achtú na reachtaíochta seo.

An tAcht Sláinte 2004

Chuireadh an modh imeachta reachtúil chun gearán a dhéanamh i bhfeidhm ar an 1ú Eanáir 2007, agus leis sin tá tugtha isteach faoi mo dhlínse na príomh-ospidéil i mBaile Átha Cliath, ar a dtugtar na hOspidéil Deonacha Poiblí, mar aon le hospidéil cosúil leo ar fud na tíre agus forais eile ar fud an náisiúin a sholáthraíonn seirbhísí do dhaoine le míchumas meabhrach, thar cheann Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS). Níl aon taithí ag cuid de na forais seo ar conas a oibríonn an Oifig seo, agus, dá bhrí sin bhunaigh mé sraith tionscnamh chun feasacht na n-eagras úd a ardú maidir lena bhfreagrachtaí faoi na gnásanna nua imeachta. Tá na tionscnaimh seo ag díriú ar an *'Ráiteas don tSeirbhís Sláinte Poiblí um Dhea-Chleachtas ag Déileáil le hOthair'* a d'fhorbair mé féin, as taithí a bheith ag déileáil le gearáin i gcoinne na n-ospidéal a bhí faoi riaradh na sean-Bhord Sláinte. Áirítear na tre-oirlínte eitice a d'fhoilsigh an Chomhairle Leighis sa Ráiteas seo agus an Cód Iompair Gairmiúil a d'fhoilsigh An Bord Altranais. Dearcaim ar an Ráiteas seo mar chód dea-chleachtais don tseirbhís sláinte chun déileáil le hothair, agus tá sé romham é a úsáid, i dteannta an Acht Ombudsman, mar fhrámaíocht chun gearáin faoin seirbhís sláinte a scrúdú. Déanaim é seo lena dheimhniú go mbeidh sé mar acmhainn bheo do gach othar. Is féidir breathnú ar an Ráiteas um Dhea-Chleachtas i gCaibidil 8 den fhoilseachán dar dteideal *Complaints Against the Public Health Service* ar láithreán gréasáin na hOifige seo [www.ombudsman.ie].

Seirbhís Nasctha an Ombudsman á Leathnú Amach

Thuairiscigh mé anuraidh (Tuarascáil Bhliantúil 2005, leathanach 27) ar **Sheirbhís *Nasctha* an Ombudsman**. Is seirbhís nua í seo a chuireann ar chumas an phobail teagmháil a dhéanamh níos furasta le seirbhísí m'Oifige agus atá á cur ar fáil trí Sheirbhísí Faisnéise na Saoránach (SFS) i limistéir áirithe. Cuidíonn an tseirbhís

le foireann SFS chun ábhair gearán a shainaithint agus chur ar aghaidh chugainn, ionas gur féidir linn déileáil leo thar chionn an phobail. Tá sé d'aidhm agam, le himeacht ama, an tionscnamh seo a fhorbairt agus é a shíneadh amach i dtreo na ndaoine a bhfuil ábhar gearáin acu b'fhéidir, agus san am céanna an fheasacht choiteann faoi sheirbhísí m'Oifige a fheabhsú.

I Mí an Mheithimh 2006 labhair mé ag seoladh páipéir pholasaí faoi athaontú teaghlach a d'fhoilsigh Comhairle Inimirceach na hÉireann (CIÉ). I gcaitheamh na hóráide thug mé gealltanas go rachadh m'Oifigse i gcomhráití leis an CIÉ le fonn **Sheirbhís *Nasctha* an Ombudsman** a thionscnamh tríd an CIÉ. Tionóladh roinnt cruinnithe ina dhiaidh sin i rith 2004 idir an CIÉ agus m'fhoireann agus tá muid ag súil go mbeidh an tionscadal treorach seo faoi lán seol sa bhliain 2007.

Bhí mé i dteagmháil freisin le Cumann Naomh Uinseann de Pól maidir leis an líonra de chomhdhálacha áitiúla atá acu. Tá muid ag súil go mb'fhéidir go bhféadfaí an **tSeirbhís *Nasctha*** atá againn a fhorbairt tríothu siúd freisin. Agus rinneamar teagmháil Comhairle an Chumainn sin i ndáil leis an seirbhís abhcóideachta náisiúnta atá forbartha acu sa chomhthéacs céanna. Tá súil agam na tionscadail seo a fhorbairt sa bhliain 2007.

Cruinniú Bliantúil de Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann

Tá m'Oifig ar cheann de chomhaltaí Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (COBÉ) agus tionóladh Cruinniú Bliantúil an Chumainn sin i mBaile Átha Cliath i Mí na Bealtaine. Ba é téama an chruinnithe ná *'Ombudsmen-Léargas ó Oileán na hÉireann'*. Ar an 22ú Bealtaine tionóladh sraith ceardlanna agus seimineáir i gColáiste Ríoga na Lia maidir le ceisteanna agus fadhbanna ar fud na tíre go léir ar gach taobh den teorainn. Bhí an Dr Tom Frawley sa chathaoir don ócáid. Is é atá mar Ombudsman don Chomhthionól agus ina Choimisinéir um Ghearáin i dTuaisceart Éireann. Nuair a bhí fáilte curtha agam roimh na rannpháirtithe agus an príomh-aitheasc tugtha agam rinne na haoi-chainteoirí a gcion féin. Ba hiad na daoine a labhair ná an Dr Maurice Manning, Uachtarán, Coimisiún na hÉireann um Chearta Daonna, an tUas Bob Collins, Príomh-Choimisinéir ar Choimisiún um Chomhionannas i dTuaisceart Éireann, an tUas Joe Meade, Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais agus Nuala O'Loan, Ombudsman na bPóilíní i dTuaisceart Éireann.

Tráthnóna an lae sin, 22ú Bealtaine, thionóil Roinn an Taoisigh fáiltiú i dTithe an Rialtais do chomhaltaí COBÉ agus dá gcuid aíonna. Ba é an tUas. Tom Kitt, TD, Aire Stáit i Roinn an Taoisigh a bhí mar óstóir ar an ócáid sin.

Ar an 23ú Bealtaine tionóladh cruinniú sa Lárionad Comhdhála i gCaisleán Bhaile Átha Cliath. Sa chathair bhí Ann Abraham, Ombudsman Parlaiminteach na Ríochta Aontaithe (RA), Ombudsman Seirbhíse Sláinte do Shasana agus Cathaoirleach COBÉ. Ba iad na cainteoirí eile a bhí ann ná an tUas Dermot Ahern TD, Aire Gnóthaí Eachtracha agus an Dr Tom Frawley, Ombudsman don Chomhthionól agus ina Choimisinéir um Ghearáin i dTuaisceart Éireann, a thug óráid thar cheann an tUas David Hanson MP, Aire Stáit na RA do Thuaisceart Éireann, nach raibh ábalta a bheith i láthair de bharr cúraimí práinneacha eile.

Prionsabail um Dhea-Láimhseáil Gearán

Sa bhliain 2005, ghlac m'Oifig le cuireadh ó Chathaoirleach Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (COBÉ) chun a bheith páirteach i meitheal oibre a dhéanfadh 'Treoir i gcomhair na bPrionsabal um Dhea-Láimhseáil Gearán' a fhorbairt. Seoladh an Treoir ar Chomhdháil Dhébhliantúil COBÉ i Mí an Aibreáin 2007. Is éard atá sna prionsabail seo ná samhlacha den chleachtas is fearr. Beidh siad mar chabhair ag na comhlachtaí a dhéanann gearáin a láimhseáil sa Ríocht Aontaithe agus in Éirinn. Níos déanaí i mbliana tionólfar ceardlanna oiliúna i Londain agus i mBaile Átha Cliath a thabharfaidh deis d'eagraíochtaí COBÉ, iad siúd a bhfuil spéis acu ann, measúnú a dhéanamh ar an gcumas atá acu maidir le gearáin a láimhseáil.

I gcaitheamh na bliana 2006 ghlac m'Oifig freisin le cuireadh ó Ombudsman Parlaiminteach na Ríochta Aontaithe, Ann Abraham, chun a bheith páirteach i meitheal oibre chun 'Prionsabail um Dhea-Riarachán' a fhorbairt. Bhí forbairt na bprionsabal ag brath roinnt as obair a bhí déanta cheana sa limistéar céanna ag oifigí ombudsman eile, lena n-áirítear saothar m'Oifige féin ar an ábhar 'Treoir do Sheirbhísigh Poiblí don Chaighdeán Cleachtais is Fearr'. Seoladh na prionsabail seo le déanaí, tar éis caidrimh fhorleathain phoiblí a dhéanamh, agus is éard atá iontu ná ráitis ginearálta faoi cad is ceart do chomhlachtaí poiblí, laistigh de dhlínse na Ríochta Aontaithe, a dhéanamh chun dea-riarachán agus dea-sheirbhís do chustaiméirí a chur ar fáil. Tugann siad míniú soiléir do chomhlachtaí poiblí agus do na gearánaíthe féin ar an mbealach a théann Oifig Ms Abraham i mbun gearán a láimhseáil.

Tá an mheitheal bogtha chun cinn anois chun treoir maidir le sásamh a fhorbairt agus tá páirt ag m'Oifigse san obair seo freisin. Tá an obair seo ag imeacht sa treo céanna le tionscadal eile cosúil leis atá ar siúl in Éirinn le tamall anuas faoi choimirce meithle idir-rannaí ardleibhéil, atá comhordaithe faoi Roinn an Taoisigh.

Comhdháil faoi Nua-Aoisiú na hEarnála Poiblí

Ar an 25ú Bealtaine thug mé caint ag chomhdháil mhór ar théama an *Nua-Aoisithe san Earnáil Phoiblí - Athruithe agus Dúshláin ón dTionscnamh Straitéiseach Bainistíochta (TSB) go dtí Tagarmharcáil*. Ba hiad Gnóthaí Poiblí Éireann a d'eagraigh an chomhdháil agus i measc na gcainteoirí eile bhí An Taoiseach, Bertie Ahern TD, an tUas Dermot McCarthy, Ard-Rúnaí, Roinn an Taoisigh agus an tUas Nick Manning, Ceann Rannáin, Bainistíocht agus Feidhmíocht san Earnáil Phoiblí san Eagraíocht um Chomhar agus Forbairt Eacnamaíochta (ECFE).

Ba é ábhar an teidil ar bhí ar m'aitheasc ná 'Ag Seirbheáil an Phobail: an bhfuil éirithe leis an gClár Nua-Aoisithe?' I gcaitheamh na hóráide seo faoi cheist na freagrachta i seirbhís phoiblí na hÉireann, dúirt mé, *inter alia*:

"Go mba cheart go gcoinneofaí na comhlachtaí gur cuid den tseirbhís phoiblí iad freagrach tríd an bpobal a chumasú agus a spreagadh chun a bheith san airdeall ar na trí bhealaí seo a leanas:

- Sa chéad áit, ba cheart trédhearcacht a bheith i bpróiseas na mbreitheanna laistigh de na comhlachtaí poiblí. Ní féidir leis an bpobal tuiscint agus muinín a chur sna comhlachtaí poiblí murar féidir leo a ngníomhartha a ríomhadh agus a ndoiciméid a rochtain.
- Sa dara háit, ba chóir go mbeadh critéir nó prionsabail de dheariarachán scríofa síos ag comhlachtaí poiblí chun treoir a thabhairt dóibh chun a gcuid oibre a dhéanamh i gceart. Ní féidir leis an bpobal a thosú ar ghníomhartha na gcomhlachtaí a cheistiú mura mbíonn "rialacha na himeartha" beachtaithe go soiléir.
- Sa tríú háit, chun aighneas a réiteach, ba chóir go mbeadh sé de chumas ag an bpobal dúshlán a thabhairt faoi bhreitheanna na gcomhlachtaí trí na cúirteanna ní trí ghléasanna nach iad."

Tá téacs iomlán an aithisc ar láithreán gréasáin m'Oifige [www.ombudsman.ie].

Cairt um Chearta Teanga

Rinneadh dlí d'fhorálacha uile Acht na dTeangacha Oifigiúla ar 14ú Iúl 2006. Roimhe sin, agus mar cheiliúradh ar an ócáid, d'fhoilsigh Seán Ó Cuirreáin, An Coimisinéir Teanga, an chéad Chairt um Chearta Teanga a foilsíodh riamh sa tír seo. Sa Chairt dhátheangach seo leagtar amach, de réir dlí, deich gcinn de chearta bunúsacha Gaeilgeoirí a bhíonn ag déileáil le heagraíochtaí stáit. Ina measc siúd atá an ceart chun na Gaeilge a úsáid in imeachtaí agus i ndoiciméid cúirte, i dTithe an Oireachtais, i gcomhfhreagras, in eochairdoiciméid áirithe agus i gciorcláin poist a chuireann eagraíochtaí stáit amach. Léiríonn an Chairt na cearta atá fréamhaithe cheana féin sa dlí agus ní chruthaítear aon chearta nua inti.

Ar 28ú Meitheamh thug an Coimisinéir Teanga cuireadh do bhaill Chomhchoiste an Oireachtais um Ghnóthaí Gaeilge, maille le líon beag de chomhlachtaí poiblí agus de Ranna Stáit, teacht chuig ócáid a tionóladh ina Oifig sa Spidéal, Co. na Gaillimhe mar cheiliúradh ar fhoilsiú na Cairte. Bhronn Éamon Ó Cuív, Aire Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta cóipeanna i bhfrámaí den Chairt nua ar ionadaithe na gcomhlachtaí seo a leanas (agus an Oifig agamsa ina measc): Oifig an Choimisinéara Faisnéise, an Garda Síochána, na Coimisinéirí Ioncaim, agus ar roinnt údarás áitiúla. Rinneadh an bronnadh freisin ar eagraíochtaí Gaeilge agus Gaeltachta mar aitheantas ar mhéid an dul chun cinn a bhí déanta cheana féin ag cur an Achta i bhfeidhm. Ghabh An Coimisinéir Teanga buíochas speisialta freisin le hOifigí an Ombudsman agus an Choimisinéara Faisnéise as an gcomhairle agus an cúnamh a fuair sé uathu le linn dó a bheith ag cur a Oifige i gcóir.

An Bhliain Eorpach um Chomhdheiseanna do Chách

Bhí mé an-sásta leis an gcuireadh a thug Príomh-Oifigeach Feidhmiúcháin an Údaráis Comhionannais go dtí m'Oifig chun páirt a ghlacadh sa Bhliain Eorpach um Chomhdheiseanna do Chách i gcaitheamh 2007. In Éirinn beidh an Bhliain Eorpach seo mar bhliain chun ceiliúradh a dhéanamh ar an ndul chun cinn atá déanta ag cothú comhdheiseanna do chách, chun idirdhealú a chomhrac agus chun na mí-ionannais sonracha atá fós inár measc a admháil, chomh maith le gealltanas a dhéanamh athuair chun sochaí níos cothroime a chruthú don am atá romhainn.

Agus an méid seo ar aigne againn, tháinig an tÚdarás Comhionannais, Bord Faisnéise na Saoránach (ar a dtugtaí roimhe seo 'Chomhairle') agus m'Oifigse le chéile chun tionscadal a choimisiúnú a dhéanfadh taighde

ar an gcaoi a théann comhlachtaí reachtúla in Éirinn agus i ndlínsí eile i mbun faisnéis faoi chearta a sholáthar, agus, go háirithe, na modúil cleachtais is fearr i ndáil le heolas a chur ar fáil faoi chórais chun sásaimh a bhaint amach do dhaoine a cheapann go bhfuil a gcearta sáraithe ar bhealach éigin. Tá an tionscadal maoinithe ag an AE agus tá dóchas agam go dtiocfaidh machnamh úr straitéiseach as na torthaí a thabharfaidh smaointe praiticiúla do na comhlachtaí reachtúla atá ag plé le heolas a sholáthar faoi chearta na ndaoine.

Fógraí eisithe faoi Alt 7 den Acht Ombudsman, 1980

Má bhíonn moill thar chuimse ag comhlacht poiblí ag tabhairt freagra ar m'Oifig le linn do ghearán a bheith á scrúdú, eisítear fógra reachtúil Ailt 7 ag lorg na faisnéise atá á iarraidh. Foilsíodh miondealú ar líon na bhfógraí a eisíodh don chéad uair i dTuarascáil Bhliantúil m'Oifige sa bhliain 1998. Is mar seo a leanas a bhí pátrún na bhfógraí úd ó shin i leith:

Bliain	Líon d'fhógraí Ailt 7 a eisíodh
1998	45
1999	27
2000	14
2001	19
2002	16
2003	12
2004	6
2005	31
2006	18

Ag seo a leanas miondealú na bhfógraí Ailt 7 a eisíodh sa bhliain 2006.

Comhlacht	Líon na bhFógraí Ailt 7 a eisíodh
STÁTSEIRBHÍS	
Roinn Cumarsáide, Mara agus Acmhainní Nádúrtha	2
FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE	
Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iar-Dheiscirt	3
Réigiún an Oirthir, Réigiún an Tuaiscirt	1
ÚDARÁIS ÁITIÚLA	
Comhairle Chontae Chill Dara	5
Comhairle Chontae Átha Cliath	3
Comhairle Chontae na Gaillimhe	2
Comhairle Chontae Uí bhFáilghe	1
Comhairle Bhaile an Tulaigh Mhóir	1
IOMLÁN	**18**

Thug mé faoi deara anuraidh go raibh ar m'Oifig oiread fógraí Ailt 7 a eisiúint a bhí as comparáid ar fad le blianta roimhe sin. Cé go raibh feabhas áirithe sa bhliain 2006, bhí díomá orainn gur eisíodh an líon ba mhó díobh ar Chomhairle Chontae Chill Dara - an seanscéal céanna mar a bhí anuraidh i 2005, nuair thug mé dímholadh ar leith dóibh as an moill a rinneadar ag freagairt iarrataí m'Oifige uair i ndiaidh a chéile (féach freisin leathanach 38)

Rochtain agus Feasacht an Phobail

I gcaitheamh 2006 lean m'Oifig ar na hiarrachtaí a bhí á dhéanamh chun an tseirbhís atá á tairiscint againn a leathadh ar fud na tíre, d'fhonn an rochtain agus an fheasacht a fheabhsú i measc an phobail. Rinne m'fhoireann cuairteanna míosúla ar roinnt Lárionad Faisnéise na Saoránach (LFS) agus bhí cuairteanna aon lae freisin ar sheacht láthair eile.

Sa bhliain 2006 tugadh cuairteanna ar Chorcaigh, ar Ghaillimh, ar Luimneach agus ar an gCúlóg i dtuaisceart Bhaile Átha Cliath. Fuarthas 194 gearán san iomlán as na cuairteanna sin agus bhí 124 gearán bailí orthu sin agus 70 (36%) a bhí neamhbhailí. Tá muid anbhuíoch as an dtacaíocht a thug na hionaid sin dúinn chun an tseirbhís seo a chur ar fáil.

Rinne foireann as m'Oifig cuairteanna aon-lae ar Chora Droma Rúisc, ar Ros Comáin, ar Dhroichead Átha, ar Dhún Dealgan, ar Chaisleán an Bharraigh, ar Chill Chainnigh agus ar Cheatharlach. Chasadh 264 duine orthu a bhuail isteach le linn na gcuairteanna agus fuaireadar 190 gearán bailí. Ba é iomlán na ngearán mbailí a fuaireamar de dheasca na gcuairteanna míosúla agus aon-lae le chéile ná 314. Tá na sonraí faoi chlár na gcuairteanna atá beartaithe i gcomhair 2007 ar fáil ar láithreán gréasáin m'Oifige [www.ombudsman.ie].

Cuairteoirí ag teacht go dtí m'Oifig

I Mí na Bealtaine, 2006, fuair mé cuairt ó Ms Alison Hirschel, Aturnae Dlí do Chlár Dlí na Bochtaineachta i Michigan, SAM. In éineacht léi bhí Ms Maureen Mickus, seaneolaí agus taighdeoir dáimhe i gColáiste na Míochaine Daonna in Ollscoil Mhichigan. Ba é cuspóir na cuairte ná an taithí a roinnt eadrainn faoin mbealach is fearr chun cabhrú le daoine atá faoi chúram fadtéarmach. Le linn na gcomhráití d'achoimrigh mé dóibh faoi mar is féidir leis an Oifig seo cúnamh a thabhairt do dhaoine atá faoi chúram fadtéarmach agus faoi mar is féidir linn feabhas a

chur le córais riartha mar thoradh ar ghearáin áirithe a réiteach.

I Mí na Bealtaine freisin, bhuail mé le hOmbudsman Proibhinseach Ontario, M. André Marin chun é chur ar an eolas faoi shaothar na hOifige seo. In éineacht leis bhí Mr Gareth Jones, Stiúrthóir ar Fhoireann Fhreagartha Speisialta an Ombudsman in Oifig Ontario.

I Mí Iúil 2006 bhuail mé le toscaireacht chúigear oifigeach ó Oifig an Ombudsman um Chearta Daonna i bPoblacht na Slóvéine agus d'achoimrigh mé ról agus feidhmeanna na hOifige seo dóibh.

CEISTEANNA A THÁINIG CHUN CINN AS GEARÁIN ÁIRITHE

Iarthorthaí ó Thuarascáil an Imscrúdaithe a rinneadh ar Ospidéal Ginearálta Shligigh

I dTuarascáil Bhliantúil na bliana 2005 (leathanach 8) thuairiscigh mé faoi thoradh imscrúdaithe a rinneadh ar ghearán i gcoinne Ospidéil Ghinearálta Shligigh. Ba mhaith liom anois an deis seo a thapú chun na céimeanna cuimsitheacha atá tógtha i Sligeach a aithint, chun nach dtarlódh arís aon chliseadh ar sholáthar an chúraim dos na hothair, faoi mar a tharla cheana, agus mar a léiríodh i dTuarascáil m'Oifige.

Tháinig an gearán ó chlann a bhfuair a n-athair bás i Mí Eanáir 2000, dhá lá i ndiaidh dó a bheith glactha isteach in Ospidéal Ginearálta Shligigh. Bhí dhá shaincheisteanna ag baint leis an imscrúdú a rinneamar 1) easnaimh í gcaighdeán an chúraim agus an aireachais a thug an t-ospidéal don othar, agus 2) an bealach easnamhach a dhéileáil an t-ospidéal iar sin le gearán na clainne maidir le caighdeán an chúraim agus an aireachais.

Tá Fealsúnacht Chúraim curtha le chéile ag na haltraí atá ag obair sa bharda inar tugadh cóireáil don othar a bhí i lár an ghearáin. Tá uchtach thar chuimse bainte agam as na coincheapa atá taobh thiar den bhFealsúnacht seo, agus tuigim go bhfuil na coincheapa seo glactha chucu féin ag an bhfoireann go léir. Tá na focail "ag obair i gcomhpháirtíocht leis an othar" agus "indibhidiúlacht an chúraim" mar eochracha lena dheimhniú, in aon tsoláthar de chúram ardchaighdeáin, gur ar an othar féin a bheifear ag díriú go príomha.

Tá sé gairid do mo chroí go mbeadh daoine i n-ann bás a fháil faoi dhínit agus sin í an chúis a mhol mé sa tuarascáil go mba chóir go gceapfaí prótacail d'fhoirne i ndáil le comhbhá agus tuiscint a thaispeáint do dhaoine atá go deireanach faoi mhéala bháis. Tuigim gur iarr an fhoireann altranais cabhair ó Fhondúireacht Ospíse na hÉireann agus go bhfuaireadar í, toisc gurbh é an ní a chuireadar rompu go príomha ná cultúr an chúraim maidir le daoine ag fáil bháis, faoin mbás féin agus faoi mhéala an bháis a athrú go bunúsach in Ospidéal Ginearálta Shligigh. Tá caighdeáin agus polasaithe forbartha as sin anois maidir leis an mbás, le bheith ag fáil bháis agus le méala an bháis. Tuigim freisin gur chuidigh Ospís an Iar-Thuaiscirt le hOspidéal Ginearálta Shligigh sna hiarrachtaí a rinneadar chun éiteas an chúraim ospíse a thabhairt chuig an Ospidéal sin. Trí ghabháil i mbun comhairle le clár náisiúnta Fhondúireacht na hOspíse tá an fhoireann in Ospidéal Ginearálta Shligigh ag cuidiú lena dheimhniú go mbeidh córais, polasaithe agus cleachtais acu a chuirfidh ar a gcumas an cúram is fearr a thabhairt chun freastail ar riachtanais indibhidiúla na n-othar agus a gclann.

Bhí mé thar a bheith sásta a fháil amach go bhfuil Coiste Stiúrtha bunaithe anois chun tionscnaimh úra a threorú i ndáil le neamhspleáchas na n-othar, cúram comhtháite, scileanna cumarsáide agus dínit i dtaca leis an bhás. Níos tábhachtaí fós b'fhéidir, déanfaidh an Coiste seo deimhin de go ndéanfar beart de réir na dtionscnamh seo agus go ndéanfar measúnú leanúnach orthu laistigh den Ospidéal féin.

Tá prótacal cumarsáide forbartha freisin a léiríonn an cleachtadh is fearr maidir le faisnéis a chur ar fáil d'othair agus dá dteaghlaigh. Tá oibleagáid freisin ar an mbainisteoir líne i ngach speisialtóireacht a dheimhniú go bhfuil na treoirlínte atá á n-oibriú léite agus tuigthe go soiléir ag gach duine den bhfoireann atá ag obair sna limistéir fúthu. Sa chomhthéacs seo tugaim faoi deara go n-éilíonn an prótacal nach mór don bhfoireann altranais oibriú go gníomhach leis an othar agus lena dteaghlaigh agus fiú a bheith rompu i bpróiseas na cumarsáide. Bhí sé curtha in iúl dom ag clann an othair a fuair bás gur fágadh fúthu féin teagmháil a dhéanamh leis an bhfoireann altranais, agus is minic a chuireann an díth cumarsáide seo mí-mhuinín agus éiginnteacht ar na gaolta. D'ardaíodh an cheist freisin faoin gcúis gur fágadh faoi intéirneach óg bail mhíochaine a n-athar a chur in iúl don chlann. Is ábhar misnigh dom a thabhairt faoi deara go bhfuil freastal déanta sa phrótacal ar an gceist seo agus tá sé leagtha síos anois nach mbeidh baint feasta ag Oifigigh Tí Sinsearacha ná ag Intéirnigh Míochaine le faisnéis a thabhairt do ghaolta.

Tá aghaidh tugtha go cuimsitheach freisin ar shaincheisteanna tábhachtacha eile faoi chúrsaí altranais a tháinig chun cinn de bharr an ghearáin seo, cur i gcás fógra faoi shrianadh sreabháin a bheith á chur os cionn leapa an othair agus faoi sholáthar ocsaigine d'othair. Tugaim faoi deara go bhfuil Coiste bunaithe freisin chun díriú a dhéanamh ar aon cheann déag de chaighdeáin riachtanacha an chúraim altranais.

Maidir leis na polasaithe um chleachtais agus gnásanna den scoth atá glactha agus curtha i bhfeidhm anois ag an bhfoireann in Ospidéal Ginearálta Shligigh, is dóigh liom go bhfuil sé an-tábhachtach go ndéanfaí iad seo a leathnú amach go dtí soláthraithe eile seirbhíse faoi Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, iad siúd nach mbeadh prótacail den chineál á gcleachtadh acu cheana féin.

Faoi mar a chaitear le Lánúnacha atá in Aontíos Céileachais

I gcaitheamh na mblianta tá aird tarraingthe i dTuarascálacha Bliantúla ag mo réamhtheachtaithe ar na deacrachtaí a thagann de bharr na reachtaíochta cánach agus leasa shóisialaigh, a chaitheann ar mhodh difriúil le lánúnacha atá in aontíos céileachais. Tagann gearáin i gcónaí chuig m'Oifigse faoin ábhar seo agus fuair mé trí ghearán mar iad sa bhliain 2006.

Go bunúsach, foláireann an dlí go gcaitheann an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh déileáil le lánúin in aontíos céileachais amhail agus dá mba lánúin pósta iad. Ní foláir glacadh leis an bpáirtí in aontíos mar chleithiúnach agus an dá ioncam a ghabháil le chéile i ndáil le measúnú a dhéanamh ar mhaoin agus ar cháilitheacht i gcomhair íocaíochtaí leasa shóisialaigh. Ar an dtaobh eile, is é an toradh atá leis an reachtaíocht i gcúrsaí cánach ná go gcaitheann na Coimisinéirí Ioncaim le lánúnacha in aontíos céileachais mar bheirt neamhspleách óna chéile. Faoin gcód a rialaíonn íocaíocht cánach ioncaim is féidir creidmheasanna cánach a cheadú i gcás cleithiúnach gaolmhara. Ach tagraíonn an reachtaíocht ábhartha go speisialta le daoine atá *pósta nó i ngaol fola le chéile*. Faoin reachtaíocht cánach atá ann anois bíonn rogha ag lánúnacha pósta a bheith measta neamhspleách dá chéile agus creidmheasanna cánach dá gcuid féin ag gach duine den mbeirt nó is féidir le duine amháin acu an t-iomlán de chreidmheasanna na beirte a thógáil. Níl an rogha sin ag lánúnacha in aontíos céileachais agus mar sin tá siad toirmiscthe ó chreidmheasanna a mhalartú agus ó éilimh le chéile a dhéanamh ar shochair atá ar fáil do lánúnacha pósta.

Léiríonn na gearáin a fuair mé sa bhliain 2006 faoi mar atá na lánúnacha in aontíos céileachais faoi mhíbhuntáiste. I ngearán a fuaireas ó bhean amháin, dúirt sí go bhfaigheann an páirtí atá in aontíos léi creidmheasanna cánach mar dhuine singil, ach dá gcuirfeadh sise isteach ar chúnamh dífhostaíochta go ndéanfaí measúnú uirthi féin de réir acmhainn an fhir agus nach mbeadh sí *de facto* i dteideal íocaíocht ar bith ar an mbonn sin. I gcás eile, bhí an lánúin seo in aontíos céileachais agus chuireadar costas mór a chur orthu féin chun cóireáil IVF a fháil. Rinneadar gearán go raibh an reachtaíocht á mbacadh i gcoinne leas a bhaint as an laghdú cánach a gheobhadh lánúin pósta don chóireáil chéanna. Sa chás seo bhí an faoiseamh cánach ioncaim a bhí ar fáil don bhean dearbhaithe ag na Coimisinéirí Ioncaim roimh ré, agus, toisc go raibh cáin gearrtha uirthi ar an ráta íseal, bhí an faoiseamh ní ba lú ná mar a bheadh acu dá bhféadfaí iad a mheasúnú go comhpháirteach. D'iarr mé ar na Coimisinéirí Ioncaim féachaint arís ar an gcás féachaint arbh fhéadfaí aon chuid de na speansais mhíochaine a chur i leith an fhir, ionas go bhféadfadh seisean, mar an cáiníocóir a b'airde, sochar a bhaint as an bhfaoiseamh ab airde. D'aontaigh na Coimisinéirí é sin a dhéanamh don chás áirithe sin.

Mar sin féin, tá an aimhrialtacht bhunúsach ann i gcónaí agus tá acmhainn inti a bheith ina cúis mhearbhaill agus faltanais i dteaghlaigh na lánúnacha aontís. Nuair atá na comhlachtaí poiblí ag gníomhú de réir an dlí ní féidir liom ach aird a tharraingt ar na haimhrialtachtaí a d'fhéadfadh a bheith idir na cóid éagsúla agus ar an ngá atá leis an bpolasaí poiblí a shoiléiriú sa chás. Is gnó don Oireachtas féachaint i ndiaidh aon athruithe atá le déanamh sa reachtaíocht ábhartha.

Athbhreithniú ar Scéim na nDeontas don Lucht Míchumais (DLM)

Sa bhliain 2002 scríobh an Oifig seo chuig an Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil, anois an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil, maidir le deacrachtaí ag údaráis áitiúla a bhain le híoc na ndeontas faoin Scéim DLM. Bhain na deacrachtaí seo le hairgead. Bhí cuid de na húdaráis áitiúla ag cur in iúl do m'Oifig nach raibh a ndóthain airgid acu ar láimh chun freastal ar a raibh d'iarratais istigh ag iarraidh deontas.

Scéim reachtúil is ea an scéim DLM a bhfuil soláthar déanta dó sna Rialacháin (Daoine le Míchumas agus Deisiúcháin Riachtanacha) 2001 (S.I. 607/01). Le cáiliú le haghaidh deontais,

níl de choinníollacha leagtha síos sna Rialacháin ach iad seo leanas (arna aistriú go Gaeilge anseo):

- go gcaithfidh na hoibreacha atá mar ábhar don iarratas a bheith 'go réasúnach riachtanach chun an teach a dhéanamh níos oiriúnaí mar áitreabh do dhuine den teaghlach' atá míchumasach i gcorp nó i meabhair nó atá tinn;
- ní mór don duine sin a bheith ina ghnáth-áitritheoir den teach freisin.

Aithníonn m'Oifig, mura bhfuil dóthain maoinithe ar fáil, go mb'fhéidir go gcaithfidh údarás áitiúil córas a cheapadh a thabharfaidh tosaíocht d'iarratasóirí ar dheontais dá leithéid sin. Ní bheadh aon dheacracht ag m'Oifig le córas tosaíochta den sórt sin, ach amháin é a bheith oscailte agus trédhearcach, na hiarratasóirí a bheith curtha ar an eolas faoi na critéir cáilitheoireachta, agus na cúiseanna taobh thiar de na bhreitheanna a thugtar agus na bealaí chun achomhairc a bheith curtha in iúl dóibh. Is eol do m'Oifigse go mbíonn dhá tháscaire tosaíochta coitianta á n-úsáid ag roinnt údarás áitiúil .i. an riachtanas míochaine agus na hoibreacha atá le déanamh. Ach tá an tríú táscaire curtha leo ag roinnt údarás eile. Is é sin an tástáil maoine. Mar thoradh ar sin bíonn neamh-ionannas le brath i gcur i bhfeidhm na scéime tríd an tír go léir.

Thug m'Oifig faoi deara nach bhfuil aon fhoráil i rialacháin DLM chun tástáil maoine a leagan ar iarratasóir agus chuir mé in iúl don Roinn nach bhfuil, i mo thuairim, aon fhoráil shoiléir sa reachtaíocht ach oiread chun tástáil maoine a dhéanamh.

Mar fhreagra chuir an Roinn in iúl do m'Oifig go rabhadar ag athbhreithniú na scéime. Chaitheadh roinnt blianta á dhéanamh sin. Sa bhliain 2006 dúirt an Roinn go raibh an scéim á athbhreithniú acu le fonn sraith de fhreagraí gan uaim gan roc a fhorbairt i gcomhair riachtanas na seanóirí agus lucht an mhíchumais. Bhíothas chun é sin a dhéanamh trí cibé mhaoiniú a bheadh ar fáil a dhíriú ar na daoine ba mhó a bheadh i bpráinn an chúnaimh, tríd an comhionannas agus an chomhsheasmhacht a fheabhsú, agus trí na gnásanna riaracháin agus oibriúcháin a chur ar shruth imeachta réidh cothrom. Dúirt an Roinn go raibh breithniú déanta acu ar ghnéithe riaracháin na scéime d'fhonn an trédhearcacht a chur ar bhuaic éifeachta agus chun eire an riaracháin a laghdú síos go bun ó thaobh an iarratasóra de.

I Mí na Márta 2007 chuir an Roinn in iúl do m'Oifig go mbéarfar trí scéimeanna nua isteach i gcaitheamh na bliana sin: Deontas Oiriúnaithe Tithíochta do Dhaoine le Míchumas, Scéim Deontais d'Áiseanna Gluaiseachta agus scéim Chúnaimh Tithíochta do Sheanóirí. Tabharfaidh na scéimeanna athbhreithnithe seo aghaidh ar na ceisteanna a d'ardaigh m'Oifigse maidir le hOibriú na Scéime DLM atá ann faoi láthair. Déanfar na scéimeanna nua a oibriú ar mhodh cothrom trí na húdaráis áitiúla go léir agus cuirfear tástáil maoine i bhfeidhm go reachtúil. Ní bheidh aon éagsúlacht sa tástáil maoine a chuirfear ar iarratasóirí ná ar leibhéal na ndeontas a bhéas ar fáil. Tá Bille Tithíochta (Forálacha Ilghnéitheacha) á dhréachtú i láthair na huaire agus táthar ag súil go bhfoilseofar é go luath i Samhradh na bliana seo. Tá foráil ann d'athbhreithnithe inmheánacha sna húdaráis áitiúla ar bhreitheanna tithíochta a bheadh leagtha síos agus a bhaineann le teaghlaigh indibhidiúla. Chuirfeadh an fhoráil seo bealach chun achomhairc ar fáil do dhaoine a bhíonn ag cur isteach ar na deontais Tithíochta nua do Sheanóirí agus do Dhaoine le Míchumas.

Cé gur fada atá muid ag feitheamh lena leithéid is sonrach an fhorbairt í agus cuirim fáilte roimh scéim choiteann chomhchothrom deontas mar é a bheith á thionscnamh ag an Roinn i gcomhair seanóirí agus lucht míchumais. Ba chráite an gnó é i gcaitheamh na mblianta a bheith ag déileáil le gearáin ó dhaoine ar leagadh critéir difriúla anuas orthu ag brath ar a n-áit chónaithe faoi údaráis áitiúla difriúla, agus torthaí contrártha dá chéile ag teacht chun cinn dá bharr sin. Tá súil dóchasach agam anois go mbeidh córas deontas níos trédhearcaí agus níos cothroime againn sa tír go léir le haghaidh cuid den mhuintir is leochailí atá inti, agus tá súil agam go gcuirfear an córas sin i bhfeidhm.

Muirir na dTithe Altranais

Tá soláthar déanta san Acht Sláinte (Scéim Aisíocaíochta) 2006 le haghaidh scéime chun na muirir sláinte a aisíoc, muirir a ghearradh go mídhleathach ar dhaoine a bhí láncháilithe do chúram fadtéarmach cónaitheach maoinithe go poiblí a fháil. Rialálann an t-Acht seo na cuntais de mhaoin phríobháideach na n-othar freisin trí fhrámaíocht reachtúil a chruthú mar chosaint ar leas na n-othar. Faoi mar atá an scéal maidir le gnéithe eile de na seirbhísí sláinte poiblí, is í an pháirt a ghlacaimse i ndáil leis na breitheanna a dhéantar faoi na haisíocaíochtaí seo, ná na hothair a chosaint ó aon ghníomh míchothrom, mícheart nó éagórach a dhéanfadh daoine a bhfuil cúram na n-aisíocaíochtaí seo orthu. Tá roinnt gearán faighte cheana agam maidir le seo, mar shampla, ó dhaoine ar diúltaíodh cead isteach faoin scéim dóibh, tuismitheoirí

le clann fásta a bhfuil míchumas meabhrach orthu agus céilí pósta i gcúinsí áirithe ar diúltaíodh cead isteach dóibh mar "dhaoine bainteacha" faoin Acht. Duine bainteach is ea duine atá i dteideal iarratas a dhéanamh ar mhuirear sláinte is féidir a aisghabháil faoin Acht. Braithim go mbeidh cuid mhór gearán mar sin ag teacht isteach chugam sa bhliain 2007.

Ag Gríosú Athraithe chun Reachtaíocht faoi Riaradh Pleanála a Fheabhsú

Scríobh an Oifig seo chuig an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtas Áitiúil i Mi Lúnasa 2005 maidir le lochtaí áirithe, mar a thuigeamar, sa reachtaíocht phleanála. I measc na gceisteanna a luamar bhí an easpa forála sa reachtaíocht chun botúin a cheartú i mbreitheanna pleanála má bhí na breitheanna céanna míshoiléir nó earráideach ó thaobh riaracháin de, mar shampla focail ar lár a athraíonn an chiall, botúin cló agus a leithéid. Dhealraigh sé don Oifig seo, i gcás breitheanna ag teacht ón mBord Pleanála nach raibh an Bord ábalta aon bhreith a cheartú, a neamhní nó a tharraingt siar ón uair a bhí an bhreith eisithe acu chuig an údarás pleanála. Chun an ní seo a chur ina cheart níor mhór imeachtaí a bheith tionscanta san Ard-Chúirt ag duine den phobal a raibh toradh diúltach éigin ag cinneadh an Bhoird ar an duine sin. Is dóigh liom go mbeadh sé éagothrom agus míréasúnata i gcásanna áirithe, go bhféadfadh, mar shampla, agóidí tríú páirtí i gcoinne cinnidh phleanála, a bheith fágtha, de bharr earráide, le cinneadh pleanála nach bhféadfaí a fhorfheidhmiú, agus gurb é an t-aon leigheas a bheadh aige/aice ar an scéal ná athbhreithniú breithiúnach a lorg san Ard-Chúirt.

Achtaíodh reachtaíocht nua faoi phleanáil sa bhliain 2006 agus bhí mé an-shásta go raibh foráil ann go bhféadfadh údarás pleanála (údarás áitiúil) nó an Bord Pleanála cinneadh pleanála a leasú i gcúinsí áirithe. Déanann Alt 30 den Acht Pleanála agus Forbartha (Bonneagar Straitéiseach) 2006 údarás pleanála nó an Bord Pleanála a údarú chun cead pleanála a bheadh tugtha a leasú d'fhonn (i) botún cléireachais a cheartú, (ii) rud éigin a bhí i gceist a chur ann ach nach ndearnadh foráil shoiléir dó sa chead nó sa chinneadh (iii) éascú a dhéanamh ar oibriú an cheada ar bhealach éigin eile.

Faoi mar a Chruthaigh Comhairle Chontae Chill Dara

Léirigh suirbhé a rinneadh ar ghearáin chuig m'Oifigse i gcoinne Comhairle Chontae Chill Dara (CCCD) ó 2003 i leith gur fadhb an-mhór san Oifig i bpróiseáil na ngearán ba ea méid na moille a rinne an Chomhairle chéanna. Baineann an mhoilleadóireacht seo cuid mhór le tuairiscí agus freagraí a chur ar fáil chuig m'Oifig maidir le gearáin a chuirtear ar aghaidh chuig an gComhairle. Sa bhliain 2005 amháin ba ghá fógra Ailt 7 a eisiúint ar dhá ócáid dhéag. (De ghnáth cuireann fógra Ailt 7 iallach ar dhuine ainmnithe an tuairisc atá á iarraidh a sholáthar faoi dháta sonraithe, nó go gcuirfí de cheangal ar an duine a bheith i láthair i m'Oifig agus an fhaisnéis nó an tuairisc a sholáthar). Ba cheart dearcadh ar an dá cheann déag d'fhógraí Ailt 7 i gcomhthéacs an iomláin de 27 gearán a fuarthas i gcoinne na Comhairle sa bhliain sin. Sa bhliain 2006 seirbheáladh seacht gcinn d'fhógraí Ailt 7 i gcomhthéacs 28 gearán a tháinig.

Ní bhíonn cur chuige stóinsithe ag m'Oifigse maidir le deacrachtaí maidir le hacmhainní nó le foireann a bheadh ó am go céile ag comhlachtaí a thiteann faoi réimse mo chúraim. I gcaitheamh na gcúrsaí agus na seimineáir a ritheadh d'údaráis éagsúla le blianta beaga anuas, tá ráite riamh go diongbháilte leis na húdaráis gur ceart dóibh, má tá aon chosúlacht ann go mbeidh deacracht agus/nó moill acu i ndáil le hiarraidh nó tuarascáil maidir le gearán áirithe é sin a chur in iúl do m'Oifigse. Ní chuireann an Oifig agamsa fógraí Ailt 7 amach gan ábhar, nó, trí ghlaonna gutháin agus litreacha, gan deis a ndóthain a thabhairt don chomhlacht áirithe chun déileáil leis an ngnó. Is feasach don Oifig seo freisin go ndéantar uimhir na bhfógraí Ailt 7 a eisítear a fhoilsiú i mo Thuarascáil Bhliantúil (féach leathanach 34).

Leagtar amach sa tábla thíos faoi mar atá an scéal le blianta anuas maidir le heisiúint iomlán na bhfógraí Ailt 7, go ginearálta, agus chuig údaráis áitiúil, lena n-áirítear CCCD.

Cé nach bhfuil aon fhógraí Ailt 7 thíos i gcoinne CCCD sa bhliain 2003 agus 2004, ní hionann é sin agus rá go raibh mé sásta le luas ná le leibhéal na bhfreagraí a fuair mé ón gComhairle ar na gearáin a bhí á bpróiseáil sna blianta úd. Is leibhéal nár sroicheadh riamh roimhe ag aon chomhlacht amháin an líon d'fhógraí Ailt 7 a seirbheáladh ar CCCD (12) sa bhliain 2005, má thógtar é seo i gcomhthéacs leis an méid iomlán de ghearáin a fuarthas i gcoinne na Comhairle sa bhliain sin (27).

Ní dheachaigh an tuarascáil speisialta a rinne m'Oifig i gcionn anailís a dhéanamh ar na cúiseanna a bhí taobh thiar de chaighdeán na seirbhíse a fuair an Ombudsman ó Chomhairle Chontae Chill Dara a bheith níos ísle ná

mar ba chóir. B'fhéidir gur fadhb a bhí ann maidir le cumarsáid inmheánach ba chiontach leis seachas aon leisce ghinearálta sa chóras chun déileáil le comhfhreagras ón Oifig seo. Cibé cúis a bhí leis is faoin gComhairle atá sé dul i ngleic leis an bhfadhb agus a chinntiú go bhfuil na gnásanna caidrimh aibí go leor chun faisnéis/tuarascálacha a sheachadadh chuig m'Oifigse ar bhealach cóir agus tráthúil.

Níl aon dul as ach beidh iallach ar CCCD feabhsú ar an gcóras atá acu sa bhliain 2007 agus ina dhiaidh sin. Caithfidh siad a chruthú go nglacann siad dáiríre le gearáin a thagann as m'Oifigse, faoi mar a dhéanann formhór mhór na n-údarás áitiúla, agus go bhfuil siad réidh chun an fhaisnéis a iarrtar a chur ar fáil ar mhodh cuí agus tráthúil. Níor mhaith liom a bheith sa riocht go gcaithfidh mé tuarascálacha breise a dhéanamh feasta maidir le cruthúnas na Comhairle seo.

Bliain	Iomlán Fógraí Ailt 7 a eisíodh-comhlachtaí go léir faoi mo chúram	Iomlán Fógraí Ailt 7 a eisíodh-údaráis áitiúla	Iomlán Fógraí Ailt 7 a eisíodh-CCCD
2003	12	7	Nil
2004	6	3	Nil
2005	31	22	12
2006	20	12	5

05

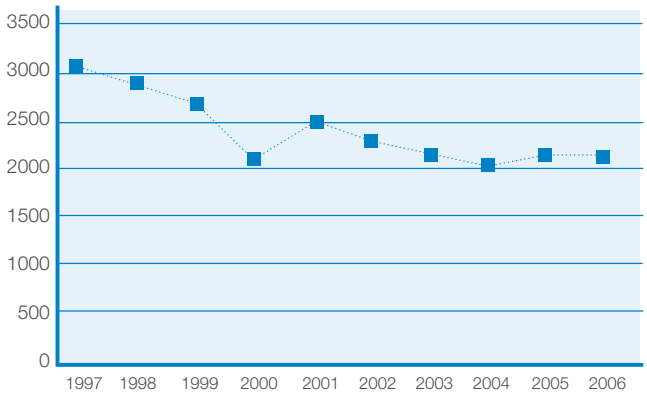
Staitisticí

TÁBLA 1 - FORBHREATHNÚ AR GHEARÁIN 2006

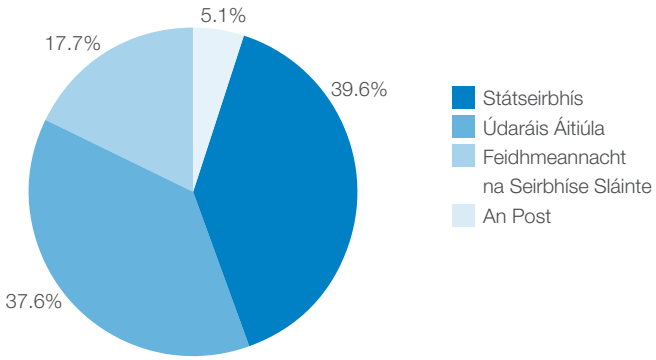
Gearáin	Líon
Faighte i 2006	3281
Lasmuigh den dlínse	1036
Iomlán laistigh den dlínse	2245
Tugtha anonn ó 2005	838
Iomlán ar láimh do 2006	3083
Tugtha chun críche i 2006	2187
Tugtha anonn go 2007	896
Fiosruithe	8103

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

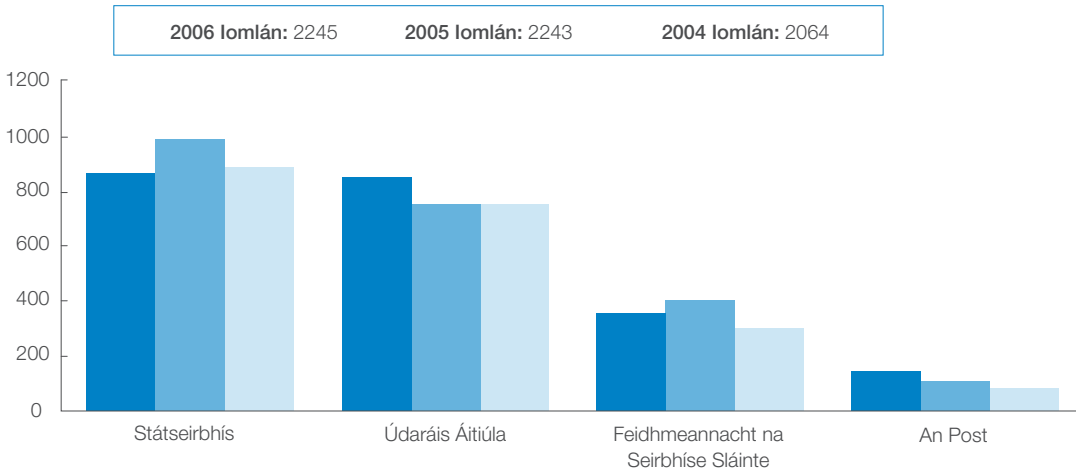
1997	3126
1998	2876
1999	2685
2000	2136
2001	2539
2002	2326
2003	2213
2004	2064
2005	2243
2006	2245



TÁBLA 3 - ANAILÍS AR NA GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2006	
Státseirbhís	888
Údaráis Áitiúla	845
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte	398
An Post	114
Iomlán	**2245**



TÁBLA 4 - COMPARÁID TRÍ BLIANA - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS	
2006	2245
2005	2243
2004	2064



2006	888	845	398	114
2005	962	748	447	86
2004	893	749	361	61

TÁBLA 5 - STÁTSEIRBHÍS - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2006

	Tugtha anonn ó 2005	Faighte i 2006	Ar láimh do 2006
Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh (féach 9.(a))	58	257	315
Talmhaíocht agus Bia (féach 9.(b))	59	144	203
Oideachas agus Eolaíocht (féach 9.(c))	41	77	118
Na Coimisinéirí Ioncaim (féach 9.(d))	36	156	192
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú Dlí (féach 9.(e))	31	86	117
Comhshaol, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil (féach 9.(f))	13	18	31
Cumarsáid, Muir agus Acmhainní Nádúrtha (féach 9.(g))	11	24	35
Sláinte agus Leanaí (féach 9.(h))	8	18	26
Iompair (féach 9.(i))	1	29	30
Gnóthaí Eachtracha (féach 9.(j))	4	9	13
Fiontar, Trádáil agus Fostaíocht (féach 9.(k))	4	10	14
Eile	17	60	77
Iomlán	**283**	**888**	**1171**

TÁBLA 6 - ÚDARÁIS ÁITIÚLA - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2006

	Tugtha anonn ó 2005	Faighte i 2006	Ar láimh do 2006
An Cabhán	5	10	15
An Clár	13	22	35
An Iarmhí	8	23	31
An Longfort	8	0	8
An Mhí	12	24	36
Baile Átha Cliath Theas	6	36	42
Ceatharlach*	4	15	19
Ciarraí	11	31	42
Cill Chainnigh*	5	24	29
Cill Dara	24	33	57
Cill Mhantáin	14	27	41
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath*	36	90	126
Comhairle Cathrach Chorcaí*	13	23	36
Comhairle Cathrach Luimnigh*	6	17	23
Comhairle Cathrach na Gaillimhe*	3	27	30
Comhairle Cathrach Phort Láirge	2	11	13
Contae Chorcaí*	34	64	98
Contae Luimnigh*	3	19	22
Contae na Gaillimhe*	9	41	50
Contae Phort Láirge	4	16	20
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	12	22	34
Dún na nGall	36	32	68
Fine Gall	19	33	52
Laois	13	17	30
Liatroim	2	6	8
Loch Garman	14	18	32
Lú*	11	40	51
Maigh Eo*	13	51	64
Muineachán	3	5	8
Ros Comáin*	8	12	20
Sligeach	15	10	25
Tiobraid Árann Theas	7	24	31
Tiobraid Árann Thuaidh	1	12	13
Uíbh Fhailí	5	10	15
Iomlán	**379**	**845**	**1224**

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 2006 agus d'fhéadfadh gur chuir sé seo le líon na ngearán a fritheadh.

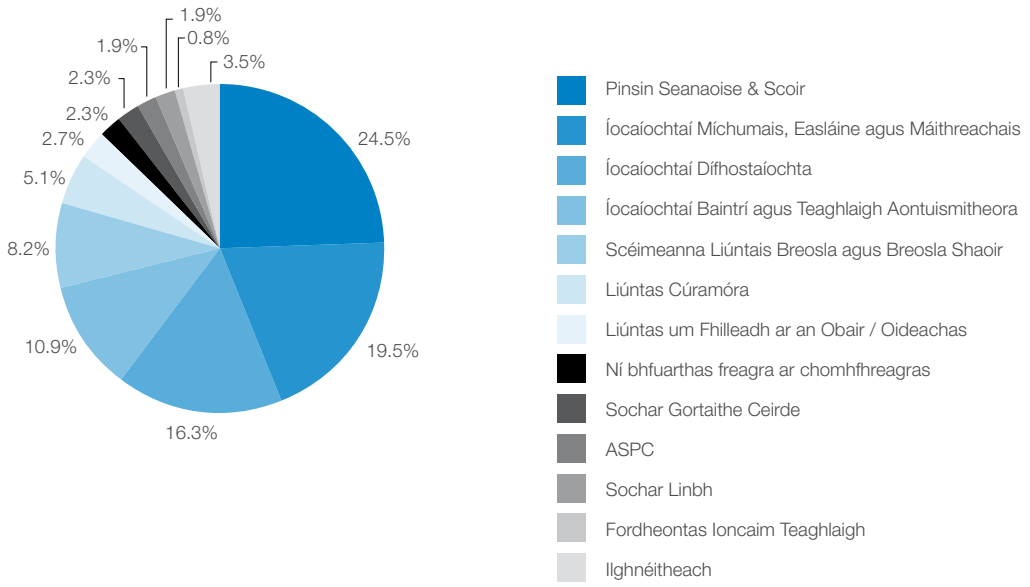
TÁBLA 7 - FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2006

	Tugtha anonn ó 2005	Faighte i 2006	Ar láimh do 2006
FSS: Limistéar Lár Tíre -			
iar Bord Sláinte an Lár-Réigiúin	7	22	29
FSS: Limistéar an Mheán-Iarthair -			
iar Bord Sláinte an Iarthair Láir	21	40	61
FSS: Limistéar an Oirthuaiscirt -			
iar Bord Sláinte an Oirthuaiscirt	5	32	37
FSS: Limistéar an Iarthuaiscirt -			
iar Bord Sláinte an Iarthuaiscirt	10	25	35
FSS: Limistéar an Oirdheiscirt -			
iar Bord Sláinte an Oirdheiscirt	12	19	31
FSS: Limistéar an Deiscirt -			
iar Bord Sláinte an Deiscirt	17	45	62
FSS: Limistéar an Iarthair -			
iar Bord Sláinte an Iarthair	14	44	58
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt -			
iar Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt	16	56	72
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar Chósta an Oirthir -			
iar Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir	13	37	50
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iardheiscirt -			
iar Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt	29	74	103
FSS: Limistéar (Thoir) -			
iar Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir	4	4	8
Iomlán	**148**	**398**	**546**

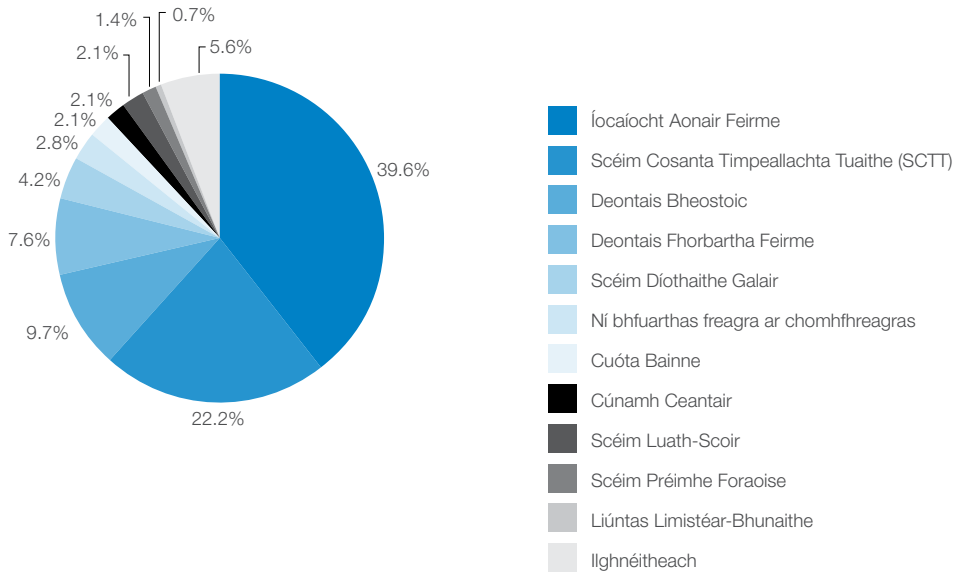
TÁBLA 8 - AN POST - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS I 2006

	Tugtha anonn ó 2005	Faighte i 2006	Ar láimh do 2006
An Post	28	114	142
Iomlán	**28**	**114**	**142**

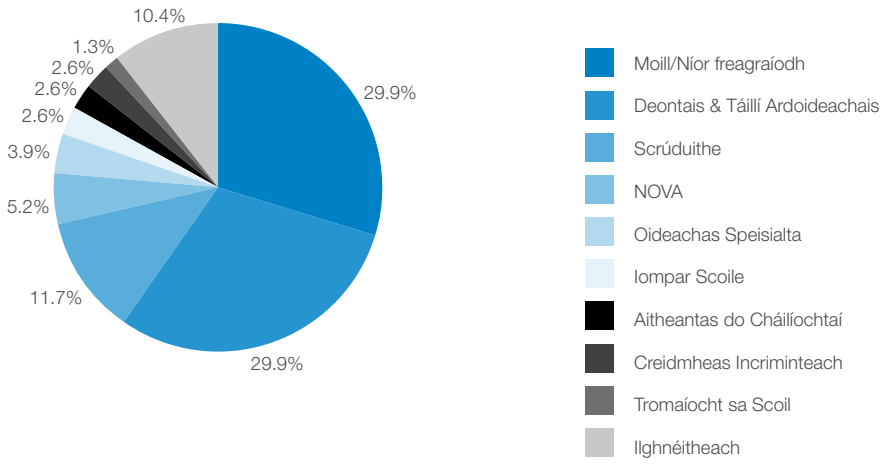
TÁBLA 9(A) - AN ROINN GNÓTHAÍ SÓISIALACHA AGUS TEAGHLAIGH - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Pinsin Seanaoise & Scoir	63
Íocaíochtaí Míchumais, Easláine agus Máithreachais	50
Íocaíochtaí Dífhostaíochta	42
Íocaíochtaí Baintrí agus Teaghlaigh Aontuismitheora	28
Scéimeanna Liúntais Breosla agus Breosla Shaoir	21
Liúntas Cúramóra	13
Liúntas um Fhilleadh ar an Obair / Oideachas	7
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	6
Sochar Gortaithe Ceirde	6
ASPC	5
Sochar Linbh	5
Fordheontas Ioncaim Teaghlaigh	2
Ilghnéitheach	9
Iomlán	**257**



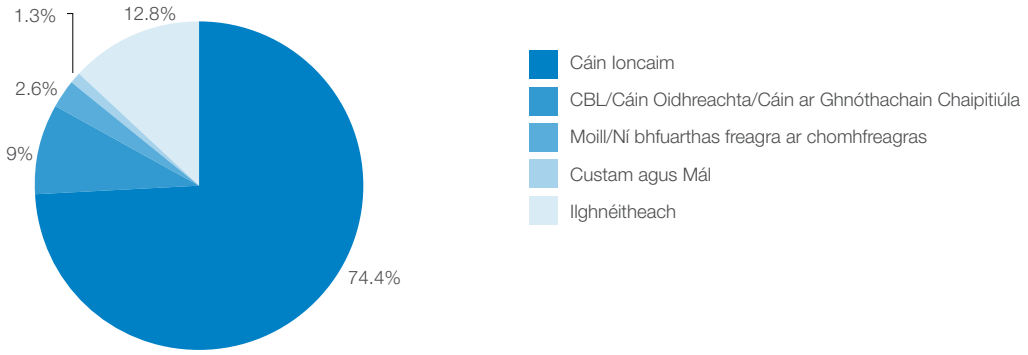
TÁBLA 9(B) - AN ROINN TALMHAÍOCHTA AGUS BIA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Íocaíocht Aonair Feirme	57
Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe (SCTT)	32
Deontais Bheostoic	14
Deontais Fhorbartha Feirme	11
Scéim Díothaithe Galair	6
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	4
Cuóta Bainne	3
Cúnamh Ceantair	3
Scéim Luath-Scoir	3
Scéim Préimhe Foraoise	2
Liúntas Limistéar-Bhunaithe	1
Ilghnéitheach	8
Iomlán	**144**



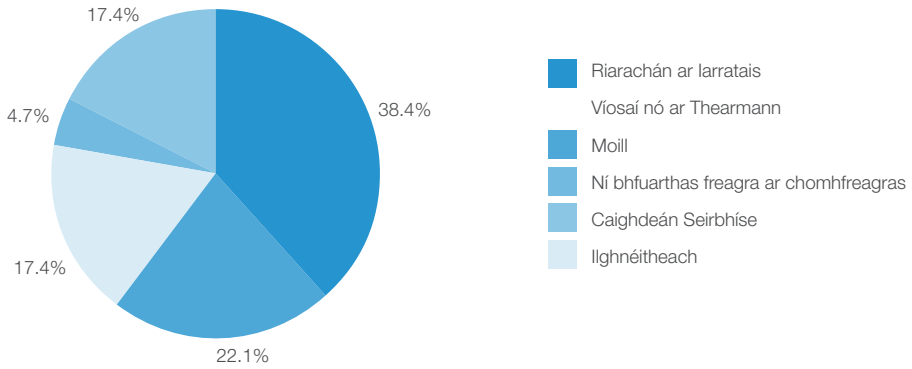
TÁBLA 9(C) - AN ROINN OIDEACHAIS AGUS EOLAÍOCHTA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOM HEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Moill/Níor freagraíodh	23
Deontais & Táillí Ardoideachais	23
Scrúduithe	9
NOVA	4
Oideachas Speisialta	3
Iompar Scoile	2
Aitheantas do Cháilíochtaí	2
Creidmheas Incriminteach	2
Tromaíocht sa Scoil	1
Ilghnéitheach	8
Iomlán	**77**



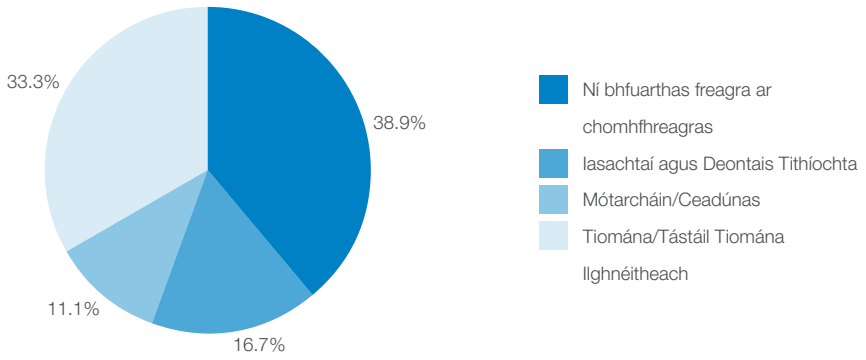
TÁBLA 9(D) - OIFIG NA GCOIMISINÉIRÍ IONCAIM - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Cáin Ioncaim	116
CBL / Cáin Oidhreachta / Cáin ar Ghnóthachain Chaipitiúla	14
Moill/Ní bhfuarthas freagra ar chomhfreagras	4
Custam agus Mál	2
Ilghnéitheach	20
Iomlán	**156**



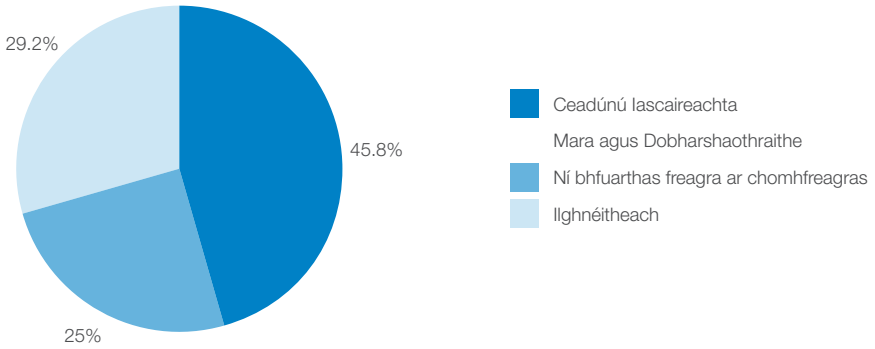
TÁBLA 9(E) - AN ROINN DLÍ AGUS CEART, COMHIONANNAIS AGUS ATHCHÓIRITHE DLÍ - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Riarachán ar Iarratais Víosaí nó ar Thearmann	33
Moill	19
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfreagras	15
Caighdeán Seirbhíse	4
Ilghnéitheach	15
Iomlán	**86**



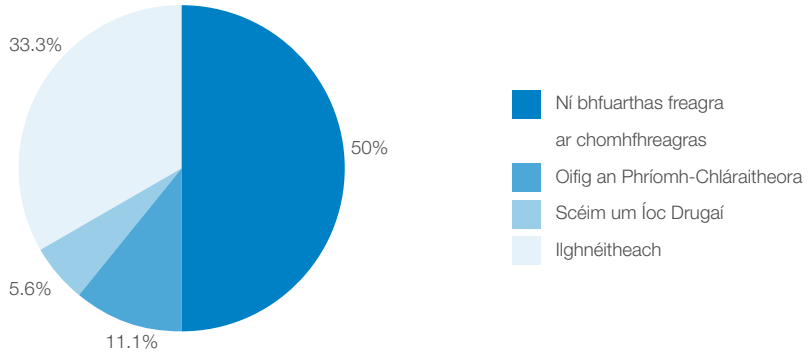
TÁBLA 9(F) - AN ROINN COMHSHAOIL, OIDHREACHTA AGUS RIALTAIS ÁITIÚIL - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	7
Iasachtaí agus Deontais Tithíochta	3
Mótarcháin/Ceadúnas Tiomána/Tástáil Tiomána	2
Ilghnéitheach	6
Iomlán	**18**



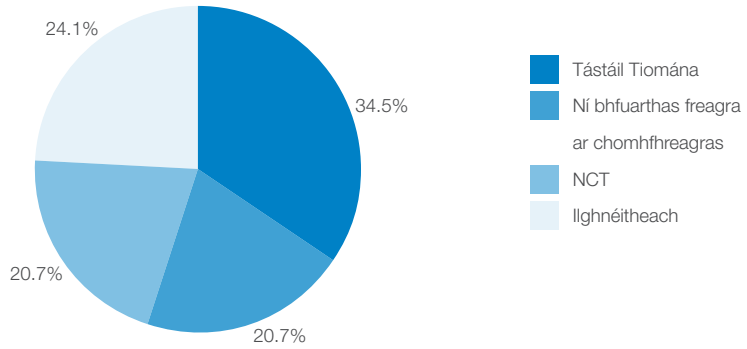
TÁBLA 9(G) - AN ROINN CUMARSÁIDE, MARA AGUS ACMHAINNÍ NÁDÚRTHA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Ceadúnú Iascaireachta Mara agus Dobharshaothraithe	11
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfreagras	6
Ilghnéitheach	7
Iomlán	**24**



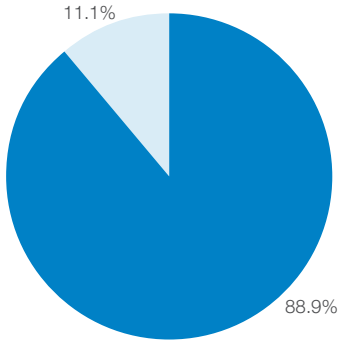
TÁBLA 9(H) - AN ROINN SLÁINTE AGUS LEANAÍ - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	9
Oifig an Phríomh-Chláraitheora	2
Scéim um Íoc Drugaí	1
Ilghnéitheach	6
Iomlán	**18**



TÁBLA 9(I) - AN ROINN IOMPAIR - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Tástáil Tiomána	10
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	6
NCT	6
Ilghnéitheach	7
Iomlán	**29**

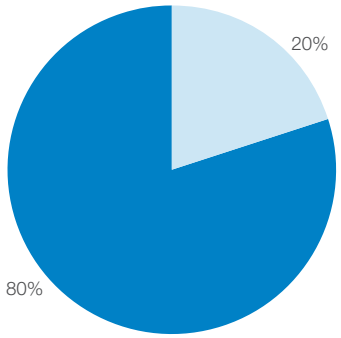


TÁBLA 9(J) - AN ROINN GNÓTHAÍ EACHTRACHA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Iarratais Ar Phas	8
Ilghnéitheach	1
Iomlán	**9**



Iarratais Ar Phas
Ilghnéitheach

TÁBLA 9(K) - AN ROINN FIONTAR, TRÁDÁLA AGUS FOSTAÍOCHTA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006	
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	2
Ilghnéitheach	8
Iomlán	**10**



Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras
Ilghnéitheach

TÁBLA 10 - ÚDARÁIS ÁITIÚLA - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006

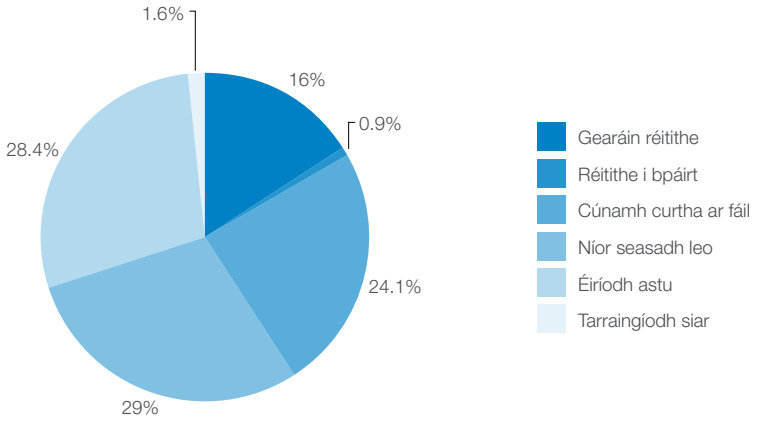
Tithíocht			256
	Leithdháiltí & Aistrithe	*155*	
	Iasachtaí & Deontais	*38*	
	Deisiúcháin	*32*	
	Díolacháin	*20*	
	Cíosanna	*11*	
Pleanáil			235
	Forfheidhmiú	*131*	
	Riarachán	*104*	
Bóithre agus Trácht			98
Moill/Níor freagraíodh			81
Diúscairt Dramhaíola			45
Soláthar Uisce			25
Ardchaighdeán Seirbhíse			21
Mótarcháin & Ceadúnas Tiomána			13
Séarachas agus Draenáil			11
Táillí Seirbhíse			9
Fáil talún/ceart			6
Páirceanna/Spás Oscailte			5
Rátaí			3
Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol			3
Soláthar Seirbhíse			3
Ilghnéitheach			31
Iomlán			**845**

TÁBLA 11 - FEIDHMEANNACHT NA SEIRBHÍSE SLÁINTE - MIONDEALÚ DE RÉIR NA BPRÍOMHEARNÁLACHA GEARÁIN A FUARTHAS I 2006

Liúntas Leasa Fhorlíontaigh (LLF)		93
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil	43	
Liúntais Chíosa agus Mhorgáiste	14	
Liúntas um Fhilleadh ar an Scoil - Éadach/Coisbheart	12	
Ilghnéitheach	24	
Seirbhísí Sláinte (Ginearálta)		43
Cárta Míochaine	43	
Seirbhísí Ospidéil		79
Tithe Altranais/Fadchónaí	57	
Ilghnéitheach	22	
Íocaíochtaí Airgid (nach LLF)		38
Moill/Níor freagraíodh		34
Seirbhísí Sláinte		21
Seirbhísí Cúraim Leanaí/Oibre Sóisialta		13
Seirbhísí do Scothaosaigh - Cúnamh Tithíochta		12
Táillí Ospidéil		11
Soláthar Seirbhíse		8
Seirbhís Sláinte Déadaí		5
Seirbhísí Síciatracha Ospidéil		2
Ilghnéitheach		39
Iomlán		**398**

TÁBLA 12 - GEARÁIN BHAILÍ A FUARTHAS DE RÉIR CONTAE I 2006	
An Cabhán	25
An Clár	61
An Iarmhí	47
An Longfort	18
An Mhí	80
Baile Átha Cliath	605
Ceatharlach	33
Ciarraí	80
Cill Chainnigh	37
Cill Dara	70
Cill Mhantáin	59
Corcaigh	222
Dún na nGall	63
Gaillimh	148
Laois	37
Liatroim	30
Loch Garman	46
Lú	66
Luimneach	98
Maigh Eo	119
Muineachán	15
Port Láirge	57
Ros Comáin	44
Sligeach	30
Tiobraid Árann	82
Uíbh Fhailí	15
Lasmuigh den Phoblacht	58
Iomlán	**2245**

TÁBLA 13 - ANAILÍS AR GHEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2006	
Gearáin réitithe	351
Réitithe i bpáirt	19
Cúnamh curtha ar fáil	526
Níor seasadh leo	634
Éiríodh astu	622
Tarraingíodh siar	35
Iomlán	**2187**



TÁBLA 14 - STÁTSEIRBHÍS - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2006

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh as	Tarraingíodh siar	Níor seasadh leo	Iomlán tugtha chun críche
Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh	8	3	24	85	3	98	221
Talmhaíocht agus Bia	33	0	6	24	1	100	164
Oideachas agus Eolaíocht	11	0	22	16	0	44	93
Na Coimisinéirí Ioncaim	37	1	20	57	3	47	165
Comhshaol, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil	5	0	10	4	0	5	24
Sláinte agus Leanaí	1	0	10	4	0	2	17
Cumarsáid, Muir agus Acmhainní Nádúrtha	0	0	11	9	0	11	31
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú Dlí	7	1	51	22	3	7	91
Fiontar, Trádáil agus Fostaíocht	2	0	7	3	1	0	13
Gnóthaí Eachtracha	3	0	5	1	0	2	11
Iompair	4	0	11	7	0	2	24
Eile	4	1	33	20	0	10	68
Iomlán	**115**	**6**	**210**	**252**	**11**	**328**	**922**

TÁBLA 15 - ÚDARÁIS ÁITIÚLA - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2006

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh as	Tarraingíodh siar	Níor seasadh leo	Iomlán tugtha chun críche
An Cabhán	3	0	1	0	0	1	5
An Clár	3	1	4	10	1	1	20
An Iarmhí	3	1	3	6	0	4	17
An Longfort	2	0	1	0	0	4	7
An Mhí	4	0	3	5	0	7	19
Baile Átha Cliath Theas	6	0	13	9	0	1	29
Ceatharlach	1	0	1	9	0	2	13
Ciarraí	8	1	3	5	1	5	23
Cill Chainnigh	5	1	0	12	0	3	21
Cill Dara	11	3	11	8	1	3	37
Cill Mhantáin	9	0	7	14	0	5	35
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	17	0	20	41	2	17	97
Comhairle Cathrach Chorcaí	12	0	3	11	2	7	35
Comhairle Cathrach Luimnigh	1	0	2	11	0	5	19
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	8	0	3	4	0	2	17
Comhairle Cathrach Phort Láirge	3	0	2	1	0	2	8
Contae Chorcaí	23	1	5	19	2	19	69
Contae Luimnigh	4	0	1	4	0	2	11
Contae na Gaillimhe	6	0	4	14	0	6	30
Contae Phort Láirge	4	0	0	5	0	3	12
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	5	0	7	5	0	4	21
Dún na nGall	9	0	6	15	2	13	45
Fine Gall	6	0	3	13	1	8	31
Laois	2	0	6	2	1	6	17
Liatroim	0	1	1	2	0	1	5
Loch Garman	9	0	3	5	1	3	21
Lú	1	0	2	15	1	9	28
Maigh Eo	5	0	5	10	0	6	26
Muineachán	1	0	1	3	1	1	7
Ros Comáin	2	0	3	4	0	1	10
Sligeach	2	0	1	1	0	10	14
Tiobraid Árann Theas	1	0	4	7	1	3	16
Tiobraid Árann Thuaidh	1	1	3	1	0	0	6
Uíbh Fhailí	3	0	2	2	0	4	11
Iomlán	**180**	**10**	**134**	**273**	**17**	**168**	**782**

Tá gearán a fuarthas in aghaidh Comhairlí Buirge agus Comhairlí Baile áirithe sna figiuírí Contae.

TÁBLA 16 - Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - Gearáin a tugadh chun críche i 2006

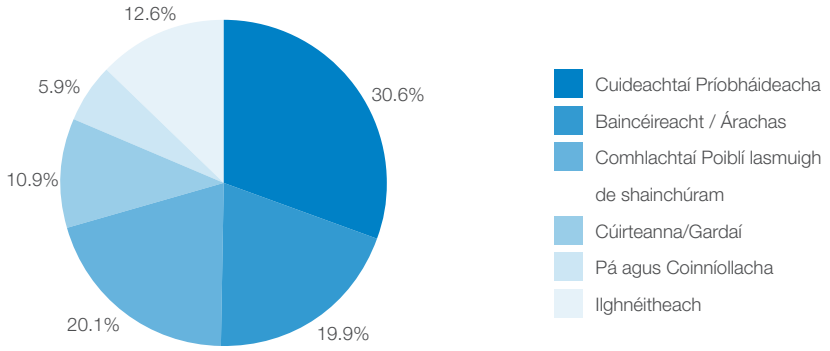
	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh as	Tarraingíodh siar	Níor seasadh leo	Iomlán tugtha chun críche
FSS: Limistéar Lár Tíre - iar Bord Sláinte an Lár-Réigiúin	2	0	8	7	0	3	20
FSS: Limistéar an Mheán-Iarthair - iar Bord Sláinte an Iarthair Láir	5	0	13	6	2	8	34
FSS: Limistéar an Oirthuaiscirt - iar Bord Sláinte an Oirthuaiscirt	1	0	5	7	1	7	21
FSS: Limistéar an Iarthuaiscirt - iar Bord Sláinte an Iarthuaiscirt	3	0	5	8	0	7	23
FSS: Limistéar an Oirdheiscirt - iar Bord Sláinte an Oirdheiscirt	0	0	7	5	0	7	19
FSS: Limistéar an Deiscirt - iar Bord Sláinte an Deiscirt	4	2	9	10	1	20	46
FSS: Limistéar an Iarthair - iar Bord Sláinte an Iarthair	3	0	11	9	1	6	30
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt - iar Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt	10	0	7	12	1	30	60
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar Chósta an Oirthir - iar Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir	8	0	9	3	0	10	30
FSS: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iardheiscirt - iar Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt	6	0	22	8	0	30	66
FSS: Limistéar (Thoir) - iar Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir	2	0	2	0	0	0	4
Iomlán	**44**	**2**	**98**	**75**	**6**	**128**	**353**

TÁBLA 17 - AN POST - GEARÁIN A TUGADH CHUN CRÍCHE I 2006

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh as	Tarraingíodh siar	Níor seasadh leo	Iomlán tugtha chun críche
An Post	12	1	84	22	1	10	130
Iomlán	**12**	**1**	**84**	**22**	**1**	**10**	**130**

TÁBLA 18 - ANAILÍS AR GHEARÁIN NEAMHBHAILÍ A FUARTHAS I 2006

Cuideachtaí Príobháideacha	317
Baincéireacht / Árachas	206
Comhlachtaí Poiblí lasmuigh de shainchúram	208
Cúirteanna/Gardaí	113
Pá agus Coinníollacha	61
Ilghnéitheach	131
Iomlán	**1036**



Foireann

Stiúrthóir Ginerálta
Pat Whelan

Imscrúdaitheoirí Sinsearacha
Maureen Behan
Michael Brophy
Tom Morgan
Liam Kelly

Imscrúdaitheoirí
Anne Boland
Roisin Connolly
Patricia Doyle
Patsy Fitzsimons
Tony Hayden
Maurice Kiely
Matt Merrigan
Aoife Nic Réamoinn
Willy O'Doherty
Brendan O'Neill
Anne O'Reilly
Donal O'Sullivan
Bernard Rooney
David Ryan
Aimée Tallon

Foireann Taca
Walter Barry
Chris Cogan
Elizabeth Culhane
Robert Cullen-Jones
Marion Dillon
Kellie Finnegan
Phyllis Flynn
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
Stephen Rafferty - Head of Corporate Services
Michael Bell
Mairead Collins
Marie Gleeson
Anne Harwood
Anthony Healy
Geraldine Kelly
Fiona McCarney
Sheila McCarthy
Edmund McDaid
Brian McKeon
Marian Mullen
Stephanie O'Connell
Kieran O'Neill
Mary Pepper

Aonad Teicneolaíocht an Eolas
Eoghan Halpin - Investigator
John Doyle
Dave Morrissey

Innéacs

Comhairle Bhaile Bré
Luacháil Tí 16

An Roinn Talmhaíochta agus Bia
Scéim Chosanta an Chomhshaoil Tuaithe 21

An Roinn Oideachais agus Eolaíochta
Imlitir um Cháilitheacht i gcomhair Ardaithe Céime 9

An Roinn Gnóthaí Eachtracha
Muirir ar Phasanna 22

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh
Sochar Bhanchéile Tréigthe 10
Sochar Mithreorach 22
Pinsean Easláine 11

Comhairle Cathrach Átha Cliath
Modhanna Imeachta Pleanála 16

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Chósta Thoir
Muirir Thithe Altranais 24

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Tuaiscirt
Liúntas um Chúram Baile 11
Fóirdheontas Thí Altranais 12

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Réigiún an Oirthir, Limistéar an Iar-Dheiscirt
Fóirdheontas Thí Altranais 12
Liúntas um Chúram Baile 11

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéar Láir Tíre
Liúntas um Chúram Baile 24

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéar an Mheán-Iarthair
Ceartais do Sheirbhísí Sláinte Thar Lear 13

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéar an Deiscirt
Ceartais do Sheirbhísí Sláinte Thar Lear 13

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte: Limistéar an Iarthair
Táillí na nÓthar Cónaitheacha 14
Deontas do Mhótar-Iompar 25

Comhairle Chontae Chill Dara
Riarachán Pleanála 25
Muirir ar Sheirbhísí 17

Comhairle Chontae Mhaigh Eo
Deontas do Dheisiúcháin Riachtanacha 17

Ombudsman
Cruinniú Bliantúil Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann 32
Gníomhaíocht Pleanála Gnó 29
Staitisticí na nGearán 41
Comhdháil faoi Nua-Aoisiú na Seirbhíse Poiblí 33
An Bhliain Eorpach um Chomhdheiseanna do Chách 33
Seirbhís Nasctha an Ombudsman á Leathnú Amach 31
An tAcht Sláinte 2004 31
Ceisteanna a d'Éirigh as Gearáin Aonair 35
An Chairt um Chearta Teanga 33
Fógraí a Eisíodh faoi Alt 7 de Acht an Ombudsman 34
An Bille Ombudsman (Leasú) 31
Prionsabail um Dhea-Láimhseáil Gearán 32
Rochtain agus Feasacht an Phobail 34
Cuairteoirí go dtí an Oifig 34

Na Coimisinéirí Ioncaim
Seirbhís de Chustaiméirí 23

Comhairle Chontae Bhaile Átha Cliath Theas
Scéim Cheannacháin do Thionóntaí 26

Comhairle Chontae Loch Garman
Riarachán Pleanála 27