Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

TÁ DO GHEARÁN TÁBHACHTACH

IONTAOFA

RÉITEACH GEARÁIN

SEIRBHÍS SAOR IN AISCE DO CHÁCH

MEAS

TUISCINT

TUARASCÁIL BHLIANTÚIL 2012

COTHROIME

DÍNIT

MUINÍNEACH

NEAMHSPLEÁCH, NEAMHCHLAONTA

AG CABHRÚ LE DAOINE

2013 © Rialtas na hÉireann

Oifig Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2
Teil: +353 1 639 5600
Facs: +353 1 639 5674
Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
gréasán: www.ombudsman.ie

Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman 2012

ISSN 1393-192X
PRN A12/0102

Tuarascáil uimhir 29

Arna dhearadh ag

catalysto

Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2012

Clár na nÁbhar

Tuarascáil do Dhá Theach an Oireachtais 4

Caibidil 1: Réamhrá ón Ombudsman 7

1.1 An tAcht Ombudsman (Leasú) 2012 7
1.2 Stádas bunreachtúil don Ombudsman 8
1.3 Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin na Seirbhíse Poiblí 9
1.4 Plean Straitéiseach 2013 - 2015 9
1.5 Sárú na nAchtanna um Stádas Comhionann sna Scéimeanna Liúntais Soghluaisteachta agus Deontais Mótariompair 10
1.6 Caidreamh leis an gComhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha 12
1.7 Imeachtaí eile sa bhliain 2012 12

Caibidil 2: Athbhreithniú Gnó an Ombudsman 2012 17

2.1 Forléargas ar Staitisticí 17
2.2 Príomhfhorálacha an Achta Ombudsman (Leasú) 2012 18
2.3 Seirbhísí an Ombudsman a thabhairt chuig na Réigiúin: Cuairteanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh 21
2.4 Fógraí faoi Alt 7 – Easpa Comhoibrithe leis an Ombudsman 22
2.5 An Dara Scéim faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 25
2.6 Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 26
2.7 Eolas chun dáta maidir le Healthcomplaints.ie 27
2.8 Athdhearadh ar shuíomh gréasáin an Ombudsman 28
2.9 Úsáid na Meán Sóisialta 28
2.10 Plean Straitéiseach 2013-2015 29

Caibidil 3: Imscrúduithe 35

3.1 An Deontas Mótariompair 35
3.2 Too Old to be Equal? – Tuairisc Iar-iniúchta 37
3.3 Srianta ar rochtain ar thaifid staire breitheanna, básanna agus póstaí 39
3.4 Liúntas Cúraim Baile 40

Caibidil 4: Cás-staidéir Roghnaithe 43

4.1 Bronnadh €68,000 ar fhear mar nár chuir an Roinn Coimirce Sóisialaí in iúl dó go raibh sé i dteideal pinsin 43
4.2 Diúltaíodh íocaíocht leasa shóisialaigh a dhéanamh le fear a bhog thar lear mar gur thug an Roinn Coimirce Sóisialaí an t-eolas mícheart dó 44
4.3 Dhiúltaigh an Roinn liúntas a bhronnadh ó dháta an iarratais 45
4.4 Diúltaíodh an dara tuairim leighis do bhean tar éis diagnóis thromchúiseach a thabhairt di 46
4.5 Bronnadh €23,000 ar fhear nuair a dhiúltaigh FSS na cúinsí cuí a chur san áireamh agus iad ag diúltú a iarratais d'Fhorlíonadh Ús Morgáiste 49
4.6 Dhiúltaigh FSS tacaíocht i dTeach Altranais a chur ar fáil d'fhear d'ainneoin na fianaise leighis a chuir in iúl go raibh gá le cúram lánaimseartha 50
4.7 Bhí moill ar phróiseáil iarratais a rinne lánúin chun cártaí leighis a fháil d'ainneoin gur léir go raibh siad ina dteideal 51
4.8 Chuir an Roinn maoiniú ar fáil d'úinéir foraoise tar éis gearáin leis an Ombudsman 52
4.9 Chuir comhartha páirceála mearbhall ar lánúin le naíonán nuabheirthe 54
4.10 Goilleadh go mór ar neasghaol tar dó glao a fháil óna mháthair ag insint dó go raibh sí ag fáil bháis 55
4.11 Bhí sé deacair ar bhean gearán a dhéanamh sa mhéid nár mhínigh an t-ospidéal a cóireáil di 58
4.12 Leasaigh Comhairle gnáthaimh d'aistrithe tithíochta tar éis idirghabháil an Ombudsman 60

Iarscríbhinn A: Staitisticí 63

Iarscríbhinn B: Páirtíocht an Ombudsman 76

B.1 Cruinnithe an Ombudsman le daoine mór le rá, le hoifigigh, etc. 76
B.2 Comhdhálacha sa bhaile agus thar lear 77
B.3 Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine & na hÉireann (an Cumann Ombudsman anois) 78

Iarscríbhinn C: An Tuarascáil Bhliantúil maidir le hÉifeachtacht Fuinnimh 2012 79

Iarscríbhinn D: Liosta Táscach na nGníomhaireachtaí Nua atá faoi Shainchúram an Ombudsman ó 1 Bealtaine 2013 80

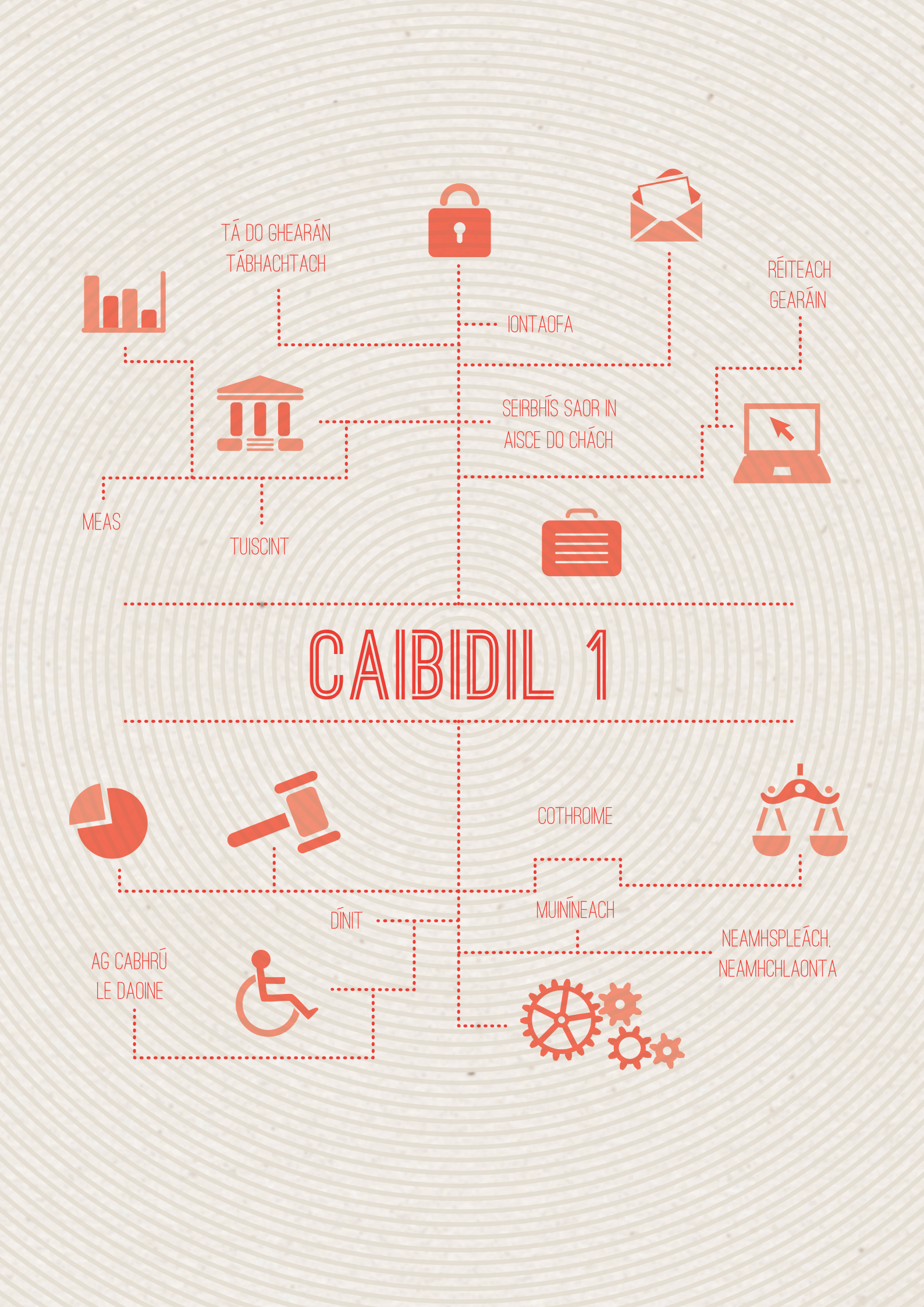
Tuarascáil do Dhá Theach an Oireachtais

Cuirim leis seo mo dheichiú Tuarascáil Bhliantúil faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6(7) den Acht Ombudsman 1980. Is í seo an 29ú Tuarascáil Bhliantúil a cuireadh faoina mbráid i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh an Oifig sa bhliain 1984.

Emily O'Reilly
Ombudsman
Meitheamh 2013

Bernadette McNally
Ard-Stiúrthóir

Ceapadh Bernadette McNally ina hArd-Stiúrthóir ar an Oifig i mí Aibreáin 2012.


TÁ DO GHEARÁN TÁBHACHTACH
IONTAOFA
RÉITEACH GEARÁIN
SEIRBHÍS SAOR IN AISCE DO CHÁCH
MEAS
TUISCINT
CAIBIDIL 1
COTHROIME
MUINÍNEACH
DÍNIT
NEAMHSPLEÁCH, NEAMHCHLAONTA
AG CABHRÚ LE DAOINE

Caibidil 1: Réamhrá ón Ombudsman

1.1 An tAcht Ombudsman (Leasú) 2012

An rud is suntasaí do m'Oifig le linn 2012 nár gur rith an tOireachtas an tAcht Ombudsman (Leasú) 2012. Faoin Acht cuireadh le mo shainchúram le go n-áireofaí 180 comhlacht poiblí breise. Dá bhrí sin tá sé de cheart ag aon duine nach bhfuil sásta le haon ghné den riarachán i mbeagnach gach eagraíocht a fhaigheann maoiniú poiblí ón Stát iarraidh ar m'Oifig imscrúdú neamhspleách, neamhchlaonta, saor in aisce a dhéanamh ar a ngearán.

I dtuarascálacha bliantúla roimhe seo luaigh mé an mhoill a bhí le rith an Achta. Pléadh Acht nua Ombudsman a bheith ann chomh fada siar le mí Eanáir 1987, agus le caitheamh na mblianta gealladh go mion minic go ndéanfaí uasdátú agus fairsingiú ar chumhachtaí an Ombudsman ach níor comhlíonadh na gealltanais sin. Tá gealltanas tugtha i gClár reatha an Rialtais cur leis an Acht Ombudsman chun "a chinntiú go mbeidh gach comhlacht reachtúil agus gach comhlacht a fhaigheann maoiniú suntasach ón státchiste cuimsithe faoi raon an Achta". Is cúis áthais dom é a chur in iúl go bhfuil an píosa tábhachtach reachtaíochta seo ann ar deireadh thiar thall agus molaim an tAire agus an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe as an bpáirt a bhí acu i dtabhairt isteach na reachtaíochta seo.

Údarás

Bhí údarás agam cheana féin imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin i ndáil le gníomhartha riaracháin na Ranna Rialtais, na n-údarás áitiúil agus Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte. Tá isteach is amach le 180 comhlacht breise anois faoi mo shainchúram agus ina measc tá gach institiúid tríú leibhéal atá maoinithe go poiblí (a áiríonn ollscoileanna agus Coistí Gairmoideachais), Coimisiún na Scrúduithe Stáit, an Bord um Achomhairc Deontais Mhic Léinn, FÁS, an Bord um Chúnamh Dlíthiúil, an Ciste Náisiúnta um Cheannach Cóireála, an tÚdarás Náisiúnta Iompair, agus an tÚdarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte. Tá liosta de na comhlachtaí nua seo le fáil in Iarscríbhinn D den Tuarascáil Bhliantúil seo. Tháinig na comhlachtaí seo faoi mo shainchúram ó 1 Bealtaine 2013 agus beidh ar mo chumas scrúdú a dhéanamh ar ghearáin a bhaineann le gníomhartha riaracháin a tharla ar an dáta sin nó dá éis.

Ó ritheadh an tAcht bhí caidreamh gníomhach ann idir m'Oifig agus na comhlachtaí nua seo. Mar chuid den chaidreamh sin, reáchtáil mé seimineáir i mí Feabhra 2013 chun mo ról a mhíniú dóibh, chun socruithe idirchaidrimh a dhéanamh, chun a chinntiú gur thuig na comhlachtaí nua a ndualgais faoin Acht (a mhíním ar bhonn níos sonraí i gCaibidil 2) agus, níos tábhachtaí fós, chun iad a spreagadh le córais éifeachtacha réitigh gearáin a bheith acu ag an leibhéal áitiúil.

Cé go gcuireann an tAcht go suntasach le mo shainchúram, tá cosc fós orm imscrúdú a dhéanamh ar ghníomhartha a tharla i "riar an dlí a bhaineann le hinimirce nó le headóirseacht " agus le "riar na bpríosún". Tá mé den tuairim gur chuí don Ombudsman maoirseacht a dhéanamh ar na cúrsaí seo agus chuir mé mo thuairimí in iúl don Oireachtas, lena n-áirítear sna haighneachtaí a chuir mé faoi bhráid an Chomhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha. Le linn na díospóireachta ar an mBille Ombudsman (Leasú) san Oireachtas labhair a lán cainteoirí amach go láidir ar son go gcuirfí le raon mo shainchúraim sna réimsí seo. Is mór agam gur thacaigh siad le mo sheasamh ina leith.

Luaigh an Rialtas go mbeadh córas nua gearáin do phríosúnaigh á bhunú - córas a bheidh oscailte, trédhearcach, neamhspleách agus a bheidh ina mhodh láithreach chun déileáil leis na gearáin sin. I ndáil le hinimirce, le cónaitheacht agus le cúrsaí tearmainn luaigh an Rialtas go mbunófaí córas nua reachtúil achomhairc le hachtú an Bhille um Inimirce, Cónaí agus Cosaint 2010.

Is gá do na próisis seo a bheith stuama agus thar a bheith neamhspleách má tá siad chun fíor-rogha a chur ar fáil ar mhaoirseacht Ombudsman. Ba chóir go dtabharfaí iad isteach chomh luath agus is féidir. Go bunúsach is é gnó an Oireachtais é a chinntiú go dtabharfar modh do mhuintir an Stáit, na daoine sin a thagann chun cónaithe anseo ar cibé cúis san áireamh, trína bhféadfaí athbhreithniú neamhspleách a dhéanamh ar chinntí a dhéanann an Stát maidir leo. Tá mé cinnte go leanfaidh an tOireachtas ag cinntiú go gcomhlíonfaidh an rialtas na gealltanais sna réimsí íogaire seo. Tugadh le tuiscint dom go bhfuil an tAire toilteanach féachaint arís ar an reachtaíocht i ndáil leis an Ombudsman i gcás go mbeidh gá athruithe beaga a dhéanamh air amach anseo, mar sin seans go bhféadfaí na príosúin agus tearmann a bheith ina n-ábhar breithniúcháin amach anseo sa chomhthéacs sin.

1.2 Stádas bunreachtúil don Ombudsman

Is minic a lorg mé stádas bunreachtúil d'Oifig an Ombudsman. Chomh fada siar leis an mbliain 1996, seo a bhí le rá ag an nGrúpa um Athbhreithniú an Bhunreachta:

"Tá neamhspleáchas ina bhunchloch ar a bhfuil Oifig an Ombudsman bunaithe. Ba chóir go mbeadh an tOmbudsman in ann feidhmiú gan a bheith faoi thionchar ghníomhartha an

Rialtais. Ní leor go mbeadh sé nó sí neamhspleách déanta na fírinne - ach is gá go mbeadh sé dealraitheach freisin dóibhsean a úsáideann an Oifig go bhfuil sé nó sí neamhspleách. Dá mbeadh ráthú bunreachtúil ann maidir leis an neamhspleáchas sin dhaingneodh sé saoirse ó choimhlint leasa, saoirse ó bheith ag urramú an fheidhmeannais, saoirse ó ghrúpaí sainleasa, agus thacódh sé leis an tsaoirse fíricí a bhailiú agus teacht ar thátail neamhspleácha, neamhchlaonta".

Tá aitheantas bunreachtúil ag comhlachtaí maoirseachta eile, an tArd-Reachtaire Cuntas agus Ciste mar shampla. Chinnteodh an stádas bunreachtúil go dtabharfaí an t-aitheantas céanna do chuntasacht riaracháin is a thugtar do chuntasacht airgeadais agus go samhlófaí é a bheith chomh tábhachtach céanna. Chuirfeadh an stádas bunreachtúil freisin le muinín an phobail as neamhspleáchas Oifig an Ombudsman. Le linn 2013 tá sé beartaithe agam aighneacht a dhéanamh i leith an Choinbhinsiúin um an Bunreacht ag lorg stádas bunreachtúil do m'Oifig.

1.3 Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin na Seirbhíse Poiblí

Sa bhliain 2012 cónascadh Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin na Seirbhíse Poiblí le hOifig an Ombudsman. Is comhlacht neamhspleách é an Coimisiún a dhéanann rialáil ar earcaíocht sa státseirbhís, FSS, An Garda Síochána agus le haghaidh roinnt post in eagraíochtaí eile sa tseirbhís phoiblí. Mar Ombudsman tá mé i mo bhall den Choimisiún. Bhí an cónascadh ina chuid de phlean an Rialtais um athchóiriú na seirbhíse poiblí a bhfuil mar aidhm aige costais a thabhaíonn an státchiste a laghdú agus tá sé indéanta anois go dlíthiúil tríd an Acht Ombudsman (Leasú). Is cúis áthas dom é gur cuireadh i gcrích an cónascadh a bhuíochas le dianobair na foirne sa dá eagraíocht gan mórán de chur isteach ar obair an dá Oifig.

1.4 Plean Straitéiseach 2013 - 2015

Go praiticiúil déanann an tAcht Ombudsman (Leasú) 2012 dúbailt ar líon na gcomhlachtaí poiblí atá faoi mo údarás. Dúshlán ar leith é seo sa mhéid go gcaithfear m'fhoireann a ullmhú chun a bheith ag déileáil le raon leathan de chomhlachtaí poiblí, scéimeanna agus saincheisteanna nua, agus is dócha go gcuirfidh sé le líon na ngearán ón bpobal. Iarradh orm é seo a dhéanamh i gcúinsí ina bhfuil an líon foirne agus acmhainní airgeadais laghdaithe. Mar ullmhúchán, rinneadh athruithe suntasacha ar an gcaoi a bhfeidhmíonn m'Oifig agus tá cur síos ar na hathruithe sin i mo thuarascáil bhliantúil 2011. Déanfaidh mé do thréandícheall a chinntiú go leanfaidh m'Oifig ag sárú an dúshláin seo agus féachfaidh mé le cáilíocht agus éifeachtacht ár seirbhíse a choinneáil. Le linn 2012 d'ullmhaigh m'Oifig plean straitéiseach le haghaidh na chéad trí bliana eile, ina bhfuil

athbhreithniú ar a bhfuil bainte amach againn le trí bliana agus ag aontú ar a bhfuil súil againn a bhaint amach sa tréimhse 2013-2015. Tá cur síos níos sonraí ar ár bplean i gCaibidil a Dó den tuarascáil seo.

1.5 Sárú na nAchtanna um Stádas Comhionann sna Scéimeanna Liúntais Soghluaisteachta agus Deontais Mótariompair

Le linn 2012 chuir mé dhá thuarascáil speisialta faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid. Faoi Alt 6(5) agus Alt (7) den Acht Ombudsman 1980 tá an rogha agam tuarascáil speisialta a chur faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid i gcás nach bhfuil freagra sásúil faighte ó chomhlacht poiblí ar mholadh a rinne mé, ag eascairt ó imscrúdú. Ó bunaíodh an Oifig sa bhliain 1984 ní raibh ach dornán de thuarascálacha speisialta a rinne mé, agus mar sin tá sé thar a bheith eisceachtúil go raibh dhá thuarascáil dá leithéid ann in aon bhliain amháin. Tharla an dá thuarascáil mar thoradh ar gur theip ar an Roinn Sláinte glacadh le moltaí a rinne mé tar éis dom imscrúduithe a reáchtáil faoin Acht Ombudsman agus gur theip orthu gníomhú bunaithe ar na moltaí sin. Bhain na moltaí le scéimeanna chun cuidiú le daoine faoi mhíchumas lena riachtanais taistil.

An Liúntas Soghluaisteachta

I mí Dheireadh Fómhair 2012 thuairiscigh mé don Dáil agus don Seanad nach raibh an Roinn Sláinte tar éis gníomhú maidir le moladh a rinne mé i ndáil leis an Liúntas Soghluaisteachta, d'ainneoin gur aontaigh siad ag an tús déanamh amhlaidh. I mí Aibreáin 2011, tar éis imscrúdú a dhéanamh ar chás áirithe, chinn mé go raibh an scéim Liúntais Soghluaisteachta ag feidhmiú agus uasteorainn aoise mar choinníoll ag gabháil leis, rud a bhí ag sárú na nAchtanna um Stádas Comhionann. Mhol mé go ndéanfadh an Roinn leasú ar an scéim ionas go mbeadh sí ag comhlíonadh na nAchtanna um Stádas Comhionann agus go mbainfí seo amach laistigh de thréimhse sé mhí, faoi mhí Dheireadh Fómhair 2011. Ghlac an Roinn le mo chinneadh agus d'aontaigh an moladh a chur i bhfeidhm; cibé scéal é ní dhearna siad amhlaidh. Cé go ndearna mé iarracht an cheist a phlé leis an Roinn ar feadh 12 mhí ina dhiaidh sin, ar deireadh thiar ní raibh aon dul as agam ach an scéal a chur faoi bráid na Dála agus an tSeanaid.

An Deontas Mótariompair

I mí na Samhna 2012 thuairiscigh mé don Dáil agus don Seanad gur dhiúltaigh an Roinn Sláinte glacadh le mo mholadh tar éis imscrúdú a dhéanamh a bhain leis an Deontas Mótariompair (DMI). D'eascair an t-imscrúdú seo as gearán a rinneadh thar ceann fhir óig as Contae Dhún na nGall. Tar éis dom an t-imscrúdú a chur i gcrích i mí Mheán Fómhair 2012, chinn mé go raibh an scéim DMI á fheidhmiú ag FSS (thar ceann na Roinne Sláinte)

ar bhealach a bhí arís ag sárú na nAchtanna um Stádas Comhionann. An fhadhb sa chás seo ná go raibh an scéim á feidhmiú le cur chuige a bhí róshriantach maidir le cad ba bhrí le míchumas agus mar thoradh air sin tharla idirdhealú éagórach nach raibh inghlactha sa ghrúpa foriomlán de dhaoine faoi mhíchumas. Chuir mé trí cinn de mholtaí faoi bhráid FSS, ar ghlac sé leo agus, mar a thuigim é, atá á gcur i bhfeidhm aige faoi láthair. Chuir mé moladh amháin faoi bhráid na Roinne Sláinte go leasófaí an scéim DMI ionas go mbeadh sí ag comhlíonadh na nAchtanna um Stádas Comhionann. Ghlac an Roinn le mo chinneadh go raibh an scéim á feidhmiú ar bhonn a bhí ag sárú an dlí; ach dhiúltaigh glacadh le mo chinneadh gur chóir an scéim a leasú ionas go mbeadh sí ag feidhmiú de réir dlí.

Sa dá chás, an dearcadh a bhí ag an Roinn ná nach bhféadfadh an Stát, le cúinsí airgeadais mar atá faoi láthair, na costais a sheasamh a bheadh ag baint le gníomhú de réir mo mholtaí.

Ba mhór agam gur thug Comhchoiste an Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha cuireadh dom an dá thuarascáil speisialta seo a phlé i mí na Nollag 2012. Ina dhiaidh sin, i mí Feabhra 2013, tháinig an tAire Sláinte agus an tAire Stáit le freagracht speisialta as réimse an mhíchumais os comhair an Choiste. Ag an staid sin, shoiléirigh an tAire gur ghlac siad le beachtas mo chinntí agus go bhfuil siad ag iarraidh teacht ar réiteach ar bhonn leanúnach a urramódh na hAchtanna um Stádas Comhionann ach fós féin a chuirfeadh san áireamh an ghéarchéim airgeadais ar ghá don Stát dul i ngleic léi. Cibé scéal é, i dtreo dheireadh mhí Feabhra 2013, bhí ionadh orm agus ar an bpobal i gcoitinne gur fhógair an tAire go rabhthas chun deireadh a chur leis an dá scéim láithreach le haghaidh iarratasóirí nua agus le héifeacht ó mhí Iúil 2013 i gcás na bhfaighteoirí reatha.

Tá plé níos sonraí déanta agam ar na tuarascálacha speisialta i gCaibidil a Trí den Tuarascáil Bhliantúil seo.

1.6 Caidreamh leis an gComhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha

I mo Thuarascáil Bhliantúil 2011 (leathanach 17) d'fháiltigh mé roimh bhunú an Chomhchoiste Oireachtais um Imscrúduithe, Maoirseacht agus Achainíocha, ar a dtugtar an Comhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha anois (MSPA). Cheana féin bhí plé dearfach tarlaithe idir mise agus an Coiste. Tháinig mé os comhair an Choiste an chéad uair ar an 20 Iúil 2011 chun forléargas a thabhairt ar obair m'Oifige agus chun plé a bheith eadrainn ar an gcaoi a bhféadfaí forbairt a dhéanamh ar an gcaidreamh oibre idir an Coiste agus m'Oifig ar bhealach a mbainfimis araon leas as.

Ar an 10 Deireadh Fómhair 2012 tháinig mé os comhair an Choiste chun an Bille Ombudsman (Leasú) agus mo Thuarascáil Bhliantúil 2011 a phlé. Tháinig mé os a gcomhair arís ar an 6 Nollaig 2012 chun dhá thuarascáil speisialta a phlé i ndáil leis an Liúntas Soghluaisteachta agus an Deontas Mótariompair.

Tá feidhm achainíocha ag an gCoiste mar ar féidir le baill den phobal gearán a dhéanamh leis an gCoiste ar raon leathan saincheisteanna a bhaineann le soláthar seirbhísí poiblí. Mar aitheantas ar neamhspleáchas reachtúil m'Oifige agus chun forluí nó dúbailt a sheachaint forálann téarmaí tagartha an Choiste, nach féidir leis glacadh le gearáin a ndearna m'Oifig cinneadh ina leith.

Dar liom féin, tá plé leanúnach m'Oifige le MSPA lárnach i ndaingniú chaidreamh na hOifige le Tithe an Oireachtais agus i gcinntiú go ndéanfar iniúchadh críochnúil, oibiachtúil ar thuarascálacha agus ar mholtaí an Ombudsman ar bhealach neamhchlaonta.

1.7 Imeachtaí eile sa bhliain 2012

Comhdhálacha

Bhí an bhliain 2012 thar a bheith gnóthach agus ghlac mé páirt i gcomhdhálacha, seimineáir agus imeachtaí éagsúla eile. Tá liosta iomlán le fáil in Iarscríbhinn B.

Bím sásta i gcónaí freastal ar imeachtaí mar sin, go háirithe na hócáidí arna n-eagrú ag grúpaí deonacha ar fud na tíre a oibríonn go fial flaithiúil ar mhaithe le cúiseanna fiúntacha éagsúla. Ní hé amháin go bhfaighim an deis ag na himeachtaí seo labhairt le daoine eile faoi mo thaithí mhaoirseachta féin agus faoi mo thaithí ar chaighdeáin riaracháin phoiblí a ardú, ach tugann sé an deis dom freisin a chloisteáil go díreach ó dhaoine eile cad iad na deacrachtaí a mbíonn orthu dul i ngleic leo ina n-idirghníomhú leis an tseirbhís phoiblí. Éascaíonn siad réitigh freisin agus cuireann dearcthaí éagsúla ar fáil maidir le conas dul i ngleic leis na deacrachtaí sin. Cuireann an léargas luachmhar seo go mór leis an mbonn eolais óna n-oibríonn m'Oifig.

Le linn 2012, bhí na himeachtaí thar a bheith éagsúil - idir chainteanna ag an ócáid Young Business Ladies Lunch i mo bhaile dúchais An Tulach Mhór, is thuairisciú don Chomhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha.

An Cumann Ombudsman

Le linn 2012 ghlac mé páirt ghníomhach arís sa Chumann Ombudsman (Cumann Ombudsman na Breataine na hÉireann mar a bhí). Is cumann gairmiúil é an Cumann Ombudsman a raibh sé d'onóir agam a bheith i mo chathaoirleach air idir na blianta 2008 agus 2010 agus cuireann sé chun cinn coincheap 'an Ombudsman'. Cuimsíonn a bhallraíocht den chuid is mó Ombudsmana agus comhlachtaí láimhseála gearán ó Éirinn, ón Ríocht Aontaithe agus ó chríocha na Ríochta Aontaithe. Eagraíonn an cumann deiseanna líonraithe do chomhlachtaí láimhseála gearán. Foghlaimím ó mo phiaraí a bhíonn ag láimhseáil gearán, agus cuidím leo, agus inár bplé agus ár gcumarsáid bíonn caint ar smaointe chun na caighdeáin a mbímid ag obair dá réir a ardú. Níl aon náire orainn smaointe maithe a ghoid óna chéile, agus an aidhm leis ná caighdeáin 'an Ombudsmanachais' a ardú agus ar deireadh thiar seirbhís níos fearr a chur ar fáil dár bpobail féin. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le mo phiaraí a bhíonn ag láimhseáil gearán as a dtacaíocht agus a gcúnamh i rith na bliana.

Tá mé cinnte go mbeidh an bhliain 2013 chomh gnóthach céanna. Tá mé ag tnúth, go háirithe, le bheith ag comh-óstáil Chomhdháil Líonra na nOmbudsman Eorpach, a bheidh ar siúl i gCaisleán Bhaile Átha Cliath i mí Mheán Fómhair 2013.

Kevin Murphy nach maireann, Ombudsman agus Coimisinéir Faisnéise

Cúis bhróin dúinn, le linn 2012, gur éag an tIar-Ombudsman agus Coimisinéir Faisnéise Kevin Murphy. D'imigh Kevin ar scor sa bhliain 2003 tar éis naoi mbliana a chaitheamh mar Ombudsman agus tar éis dó bheith ar an gcéad Choimisinéir Faisnéise, a ceapadh sa bhliain 1998. Throid Kevin ar son mhuintir na tíre nár fhreastal riarachán poiblí na tíre i gceart orthu. Ag tógáil ar obair an chéad Ombudsman, Michael Mills nach maireann, d'oibrigh Kevin chun dea-chleachtais a spreagadh i ngach comhlacht poiblí a mbíonn an Oifig seo ag déileáil leis. D'fhorbair sé prionsabail an riaracháin mhaith, na láimhseála gearán agus na seirbhíse do chustaiméirí, agus ar an gcaoi sin, chuidigh sé aird an phobail a dhíriú ar riachtanais na ndaoine a raibh sé ag freastal orthu, seachas ar leasa na gcomhlachtaí poiblí iad féin. Mar thoradh ar a thaithí fhairsing ar an státseirbhís agus ar an tseirbhís phoiblí bhí sé in ann briseadh tríd an maorlathas agus na leithscéalta agus é ag déileáil le gearáin dheacra agus bhí a mhacántacht, agus a thacaíocht láidir don iompraíocht eiticiúil, ina bhonn leis an uile ní a rinne sé.

Bhí Kevin ina eiseamláir dá bhfuil go maith faoi oibrí sa tseirbhís phoiblí agus faoin tseirbhís phoiblí féin. D'oibrigh sé go dícheallach, go dúthrachtach agus go humhal. Na luachanna ba chóir a bheith ina mbunchuid den tseirbhís phoiblí bhí siad ina mbunchuid de siúd, agus chun nach ndéanfaimid dearmad ar an méid a rinne sé, déanfaidh an Oifig seo iarracht as an nua na luachanna sin agus an fear féin a urramú, trínár seirbhís don phobal. Braithfimid uainn Kevin inár measc anseo in Éirinn, agus braithfidh na hiar-chomhghleacaithe go léir a raibh ardmheas acu air uathu é chomh maith.

Cúrsaí foirne

I mí Feabhra 2012, d'éirigh mo chomhghleacaí Pat Whelan as a phost mar Ard-Stiúrthóir. Bhí an post sin ag Pat tráth ar ceapadh mise i m'Ombudsman agus Coimisinéir Faisnéise sa bhliain 2003. Ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil leis as cuidiú liom i mo bhlianta tosaigh san Oifig agus tráthanna eile mar ar chuidigh sé liom agus leis an Oifig lena ghaois agus lena thaithí i dtréimhsí dúshlánacha. Guím gach rath ar Pat agus é ar scor agus ar pé gníomhaíochtaí a mbeidh sé ina mbun amach anseo.

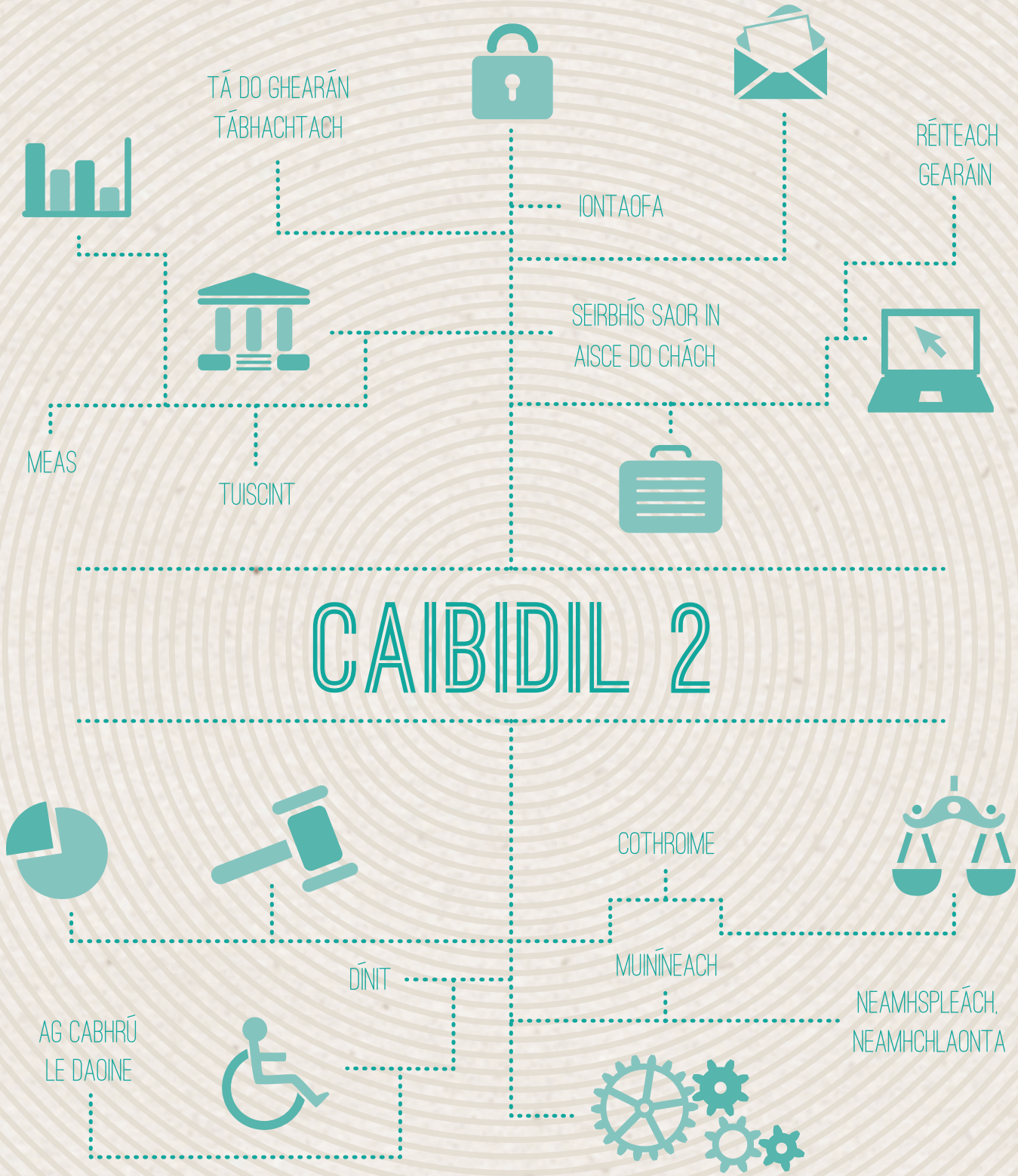
I mí Aibreáin 2012, ba chúis áthais dom é a fhógairt gur ceapadh Bernadette McNally ina hArd-Stiúrthóir ar Oifig an Ombudsman, Oifig an Choimisinéara Faisnéise, Rúnaíocht na gCaighdeán in Oifigí Poiblí agus Oifig an Choimisiúin um Cheapacháin na Seirbhíse Poiblí. Rinne an tAire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, Brian Howlin T.D. an ceapachán tar éis don Choimisiún um Cheapacháin Ardleibhéil an roghnúchán agus an moladh a dhéanamh.

Sular ceapadh í bhí Bernie ag obair ina Príomh-Imscrúdaitheoir le hOifig an Ombudsman, ina comhairleoir leis an Roinn Sláinte agus ina bainisteoir sinsearach sa tseirbhís sláinte. Guím gach rath ar Bernie ina post nua agus tá mé ag tnúth le bheith ag obair léi sna blianta amach romhainn.

Le linn 2012 bhog Liam Kelly, Príomh-Imscrúdaitheoir, ar aghaidh chun dualgais dhúshlánacha eile a ghlacadh air féin tar éis éacht a dhéanamh le linn a thréimhse le hOifig an Choimisinéara Faisnéise mar cheann Seribhísí Corparáideacha don eagraíocht iomlán. Bhog Tony Hayden, Príomhoifigeach Cúnta, ar aghaidh freisin. Tá mé buíoch díobh beirt as a ndianobair agus a ndíograis ní hé amháin sa bhliain 2012 ach sna blianta fada roimhe sin. Guím gach rath orthu ina róil nua.

Le linn na bliana thosaigh Gerry Kenny agus Linda Reardon ag obair leis an Oifig. Is cúis mhór áthais dom é fáilte chuig an Oifig a chur rompu agus tá mé ag tnúth le bheith ag obair leo sna blianta amach romhainn.

Mar a tharla le cúpla bliain anuas, bhí 2012 ina bliain dhúshlánach do m'fhoireann agus do mo chomhghleacaithe agus ba mhaith liom buíochas a ghabháil leo as an méid oibre a rinne siad agus as a dtacaíocht le linn na bliana.


TÁ DO GHEARÁN TÁBHACHTACH
IONTAOFA
RÉITEACH GEARÁIN
SEIRBHÍS SAOR IN AISCE DO CHÁCH
MEAS
TUISCINT
CAIBIDIL 2
COTHROIME
MUINÍNEACH
DÍNIT
NEAMHSPLEÁCH, NEAMHCHLAONTA
AG CABHRÚ LE DAOINE

Caibidil 2: Athbhreithniú Gnó an Ombudsman 2012

2.1 Forléargas ar Staitisticí

I mo Thuarascáil Bhliantúil 2011 chuir mé síos ar athruithe struchtúracha ar chur i bhfeidhm na bpróiseas láimhseála gearán chun a chinntiú go ndéileálfaí le gearáin ar bhealach cóir, éifeachtach, éifeachtúil. Chuir mé síos ar fheabhsúcháin a baineadh amach mar thoradh ar na hathruithe sin, le méadú suntasach ar líon iomlán na gcásanna a cuireadh i gcrích agus le sciar na gcásanna sin ar déileáladh leo laistigh de thréimhse trí mhí. Sa bhliain 2012 dúnadh 60% de chásanna laistigh de thréimhse 3 mhí agus 85% laistigh de thréimhse 12 mhí.

Sa bhliain 2012, b'ionann líon iomlán na ngearán a fuair m'Oifig agus 3,412 i gcomparáid le 3,602 sa bhliain 2011. Seo laghdú de 5.3% a bhí ina laghdú de 3.4% ar fhigiúr 2010 de 3,727, ach fós féin tá sé roinnt mhaith níos airde ná an meán le haghaidh na 9 mbliana roimhe sin (2,703).

Sula gcuireann gearánaí gearán faoi bhráid m'Oifige is gá don té sin "céimeanna réasúnta" a ghlacadh chun réiteach a fháil ar a ngearán leis an gcomhlacht poiblí i gceist. I roinnt cásanna (1,453 sa bhliain 2012) cuireann m'Oifig comhairle agus cúnamh ar fáil do dhaoine a dhéanann gearán "roimh am" le m'Oifig agus de ghnáth déanaimid iad a atreorú ar ais chuig an tseirbhís áitiúil, ag iarraidh orthu réiteach a fháil air ag an leibhéal áitiúil.

Seachas na gearáin "roimh am" seo, tá an Státseirbhís, an Roinn Coimirce Sóisialaí san áireamh, fós ar an bhfoinse is mó gearán (ag 46.8% i gcomparáid le 46.4% sa bhliain 2011), agus ina dhiaidh sin na hÚdaráis Áitiúla (30.4% i gcomparáid le 27.7%) agus FSS (21.1% i gcomparáid le 24.3%). Sa bhliain 2012, bhí 13% de na cásanna réitithe ina n-iomláine nó go páirteach, cuireadh cúnamh ar fáil i 28.4% de chásanna, níor seasadh le 43.9% agus scoradh de nó tarraingíodh siar 14.7%.

As na 917 gearán a rinneadh i gcoinne na Státseirbhíse, rinneadh 624 i gcoinne na Roinne Coimirce Sóisialaí, 80 i gcoinne na Roinne Talmhaíochta, Bia agus Mara, agus 78 i gcoinne na gCoimisinéirí Ioncaim, bhain 59 as 595 de na gearáin faoi Údarás Áitiúil le Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath, 48 le Comhairle Contae Chorcaí agus 36 le Comhairle Contae na Gaillimhe. Bhí seo scaipthe amach go cothrom thar 413 gearán san earnáil sláinte idir ospidéil agus ceithre cinn de réigiúin FSS.

Baineadh seirbhísí poist arna soláthar ag An Post ó shainchúram m'Oifige le héifeacht ón 2 Samhain 2011, agus a sheirbhísí eile (n-áirítear scéimeanna coigiltis, eisiúint ceadúnas teilifíse etc.) le héifeacht ó 1 Samhain 2012. Déileálann ComReg anois le gearáin i gcoinne An Post.

Mar atá luaite agam go sonrach níos déanaí sa Tuarascáil seo, cuireadh le sainchúram m'Oifige le go n-áireofaí raon nua de chomhlachtaí poiblí ó thaobh gníomhartha a rinneadh ar an 1 Bealtaine 2013 agus dá éis. Cé gur dócha go n-eascróidh méadú suntasach ar líon na ngearán i gcoinne m'Oifige as seo, tá sé deacair a mheas cén líon iarbhír de ghearáin a bheidh i gceist. Mar thoradh ar na hathruithe a rinne m'Oifig le 2 bhliain anuas chun laghdú ar líon na ngearán idir lámha, beimid in ann déileáil níos fearr leis na héilimh nua sin. Beidh mé, gan amhras, ag tuairisciú air seo i mo Thuarascáil le haghaidh 2013.

2.2 Príomhfhorálacha an Achta Ombudsman (Leasú) 2012

Tá breis is 180 comhlacht poiblí breise anois faoi shainchúram an Ombudsman

Rinneadh dlí den Acht Ombudsman (Leasú) 2012 ar an 31 Deireadh Fómhair 2012. An t-athrú is suntasaí a rinneadh air ná cur le mo shainchúram le go n-áireofaí breis is 180 comhlacht poiblí nó "gníomhaireachtaí in-athbhreithnithe" mar a cuireadh síos orthu san Acht Leasaithe.

Liostáiltear san Acht Leasaithe catagóirí "d'aonáin" atá anois faoi réir imscrúdú an Ombudsman seachas sceideal uileghabhálach de chomhlachtaí poiblí sonracha. Áirítear i measc na "n-aonán" sin:

- Aon aonán a bunaíodh le hachtachán, le hionstraim reachtúil nó le cairt
- Cuideachta (laistigh de chiall Achtanna na gCuideachtaí) ina bhfuil móramh scaireanna ag Aire Rialtais (nó fochuideachta den chuideachta sin)
- Aon aonán arna bhunú nó arna cheapadh ag an Rialtas nó ag Aire.

Tá cineálacha eile aonán liostáilte i gCuid 1 den Chéad Sceideal den Acht Leasaithe. Féadfar comhlachtaí poiblí eile a thabhairt faoi mo shainchúram trí Ordú ón Aire.

Áirítear sna 180 comhlacht poiblí atá anois faoi mo shainchúram gach institiúid tríú leibhéal (lena n-áirítear ollscoileanna, Coistí Gairmoideachais agus Institiúidí Teicneolaíochta), Coimisiún na Scrúdaithe Stáit, an Bord um Achomharc Deontais do Mhic Léinn, FÁS, an Ciste Náisiúnta um Cheannach Cóireála, an tÚdarás Náisiúnta Iompair agus an tÚdarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte. Tá liosta de na comhlachtaí nua sonraithe in Iarscríbhinn D atá ag gabháil leis an Tuarascáil Bhliantúil seo.

I gcás roinnt comhlachtaí poiblí níl ach feidhmeanna áirithe dá gcuid faoi mo shainchúram. Áiríonn siadsan An Bord Altranais, an tSeirbhís Chúirteanna, an tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta, agus Comhairle na nDochtúirí Leighis. Tá liosta de na comhlachtaí seo agus na feidhmeanna atá faoi mo shainchúram leagtha amach in Iarscríbhinn D den Tuarascáil Bhliantúil seo agus i gCuid II den Chéad Sceideal den Acht Leasaithe faoi seach.

Tháinig na comhlachtaí nua seo faoi mo shainchúram ón 1 Bealtaine 2013 a chuireann ar mo chumas gearáin a iniúchadh i ndáil le gníomhartha riaracháin a tharla ar an dáta sin nó dá éis.

Sonraítear san Acht freisin comhlachtaí áirithe nach bhfuil faoi mhaoirseacht an Ombudsman. Ina measc tá An Bord Pleanála, An Post, Banc Ceannais na hÉireann, an Binse Comhionannais, An Garda Síochána, agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta um Bainistíocht Sócmhainní. Tá na comhlachtaí seo liostáilte i nDara Sceideal an Achta seo.

Dualgas ar chomhlachtaí poiblí cúnamh agus treoir a sholáthar

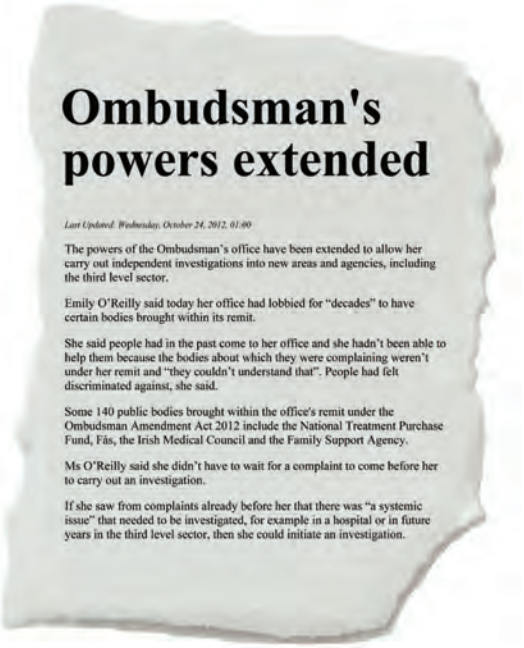
I gcás gur ghníomhaigh comhlacht poiblí nó gur gníomhaíodh thar a cheann agus go ndeachaigh an gníomh sin i bhfeidhm ar chearta, pribhléidí, dualgais nó dliteanais áirithe, tá sé anois de dhualgas ar chomhlachtaí poiblí faoi shainchúram an Ombudsman:

- "cúnamh agus treoir réasúnta a thabhairt" don phobal maidir lena ndéileálacha leis an gcomhlacht poiblí "le haird ar leith ar riachtanais an duine mar thoradh ar aon mhíchumas"
- a chinntiú go ndéileáiltear le baill den phobal go cóir, cothrom, neamhchlaonta, tráthúil
- eolas a sholáthar don phobal maidir le haon chearta achomhairc atá acu i ndáil le gníomh agus maidir le haon teorainneacha ama is infheidhmithe d'fhorfheidhmiú na gceart sin. Áiríonn seo ceanglas dlíthiúil comhairle a chur ar ghearánaigh maidir leis an gceart atá acu an scéal a atreorú chuig an Ombudsman.

D'iarr mé freisin go gcuirfeadh gach comhlacht poiblí nasc ar fáil ar a suíomh gréasáin féin á n-atreorú chuig suíomh gréasáin Oifig an Ombudsman.

Ceisteanna dlí a atreorú chuig an Ard-Chúirt

Forálann an tAcht Leasaithe freisin le go bhféadfadh an tOmbudsman aon cheist dlí ag eascairt ó imscrúdú a atreorú chuig an Ard-Chúirt le go ndéanfaí breithiúnas ina leith. Bhí cásanna ann uaireanta ina raibh an léiriú dlí doiléir nó inar thug an comhlacht poiblí léiriú difriúil ón gceann a thug an tOmbudsman. Tugann an fhoráil seo cead don Ombudsman soiléiriú a lorg ar léiriú ar cheisteanna dlí ón Ard-Chúirt i gcás go gcinntear go bhfuil gá déanamh amhlaidh.



Ombudsman's powers extended

Last Updated: Wednesday, October 24, 2012, 01:00

The powers of the Ombudsman's office have been extended to allow her carry out independent investigations into new areas and agencies, including the third level sector.

Emily O'Reilly said today her office had lobbied for "decades" to have certain bodies brought within its remit.

She said people had in the past come to her office and she hadn't been able to help them because the bodies about which they were complaining weren't under her remit and "they couldn't understand that". People had felt discriminated against, she said.

Some 140 public bodies brought within the office's remit under the Ombudsman Amendment Act 2012 include the National Treatment Purchase Fund, Fás, the Irish Medical Council and the Family Support Agency.

Ms O'Reilly said she didn't have to wait for a complaint to come before her to carry out an investigation.

If she saw from complaints already before her that there was "a systemic issue" that needed to be investigated, for example in a hospital or in future years in the third level sector, then she could initiate an investigation.

Irish Times, Deireadh Fomhair 24, 2012

Féadfaidh an tOmbudsman ordú cúirte a lorg le hiallach a chur faisnéis a sholáthar di

Faoi Alt 7 den Acht Ombudsman 1980 tá sé de chumhacht ag an Ombudsman a cheangal ar aon duine a bhfuil faisnéis nó doiciméid aige nó aici atá bainteach le himscrúdú an t-ábhar sin a sholáthar di, nó a cheangal ar an té sin teacht os a comhair. Sula raibh an tAcht Leasaithe i bhfeidhm, i gcás gur dhiúltaigh duine ceanglas mar sin a chomhlíonadh, ní raibh aon chumhacht ag an Ombudsman iallach a chur ar an té sin bheith géilliúil. Féadfaidh an tOmbudsman anois iarratas a chur faoi bhráid na Cúirte Cuarda ag ordú don duine sin ceanglas an Ombudsman a chomhlíonadh.

Féadfaidh an tOmbudsman moltaí a chur faoi bhráid chomhlachtaí poiblí i gcoitinne

Tar éis imscrúdú a dhéanamh ar ghearán i gcoinne comhlachta phoiblí, déanfaidh an tOmbudsman cinneadh. I gcás go seastar leis an gcinneadh, féadfaidh an tOmbudsman moladh a chur faoi bhráid an chomhlachta phoiblí leis an aidhm leigheas a fháil ar aon drochriarachán a tharla. Sula raibh an tAcht Leasaithe i bhfeidhm bhí sé de chumhacht ag an Ombudsman moltaí a chur faoi bhráid comhlachta phoiblí a raibh imscrúdú á dhéanamh air. Faoin Acht Leasaithe, féadfaidh an tOmbudsman anois moltaí a dhéanamh, tar éis imscrúdaithe, i dtéarmaí ginearálta leis na comhlachtaí poiblí sin a mheasann an tOmbudsman a bheith iomchuí. Ciallaíonn seo, i gcás go gcinneann an tOmbudsman go raibh drochriarachán ann i gcás comhlacht poiblí amháin, agus i gcás go gcinneann

sí go mbeadh leas le baint ag comhlachtaí poiblí eile as gníomhú ar na moltaí seo, go bhféadann an tOmbudsman moladh a chur faoi bhráid na gcomhlachtaí poiblí eile sin.

Ullmhúcháin le haghaidh na gcomhlachtaí poiblí nua

I mí na Nollag 2012 chuaigh mé i dteagmháil le tuairim is 180 comhlacht poiblí a bhí le teacht faoi mo shainchúram ar an 1 Bealtaine 2013. Thairg mé cúnamh agus treoir m'Oifige do na comhlachtaí poiblí nua sin le go gcomhlíonfaidís an reachtaíocht Ombudsman, chun mo ról a mhíniú agus chun go mbeadh plé ann maidir lenár gcaidreamh oibre amach anseo. Reáchtáil mé seimineáir i mí Feabhra 2013 le haghaidh gach comhlachta nua agus an aidhm a bhí leis sin ná forálacha na nAchtanna Ombudsman a mhíniú agus béim a leagan ar an gcóras inmheánach láimhseála gearán. Chomh maith leis sin, sa bhliain 2013, d'fhoilsigh mé *'Six Rules for Getting it Right - The Ombudsman's Guide to Good Public Administration'*. Tá súil agam go mbeidh sé úsáideach ní hé amháin do na comhlachtaí poiblí nua ach do na comhlachtaí atá faoi mo shainchúram cheana féin. I m'Oifig, tá roinnt den fhoireann ar tugadh freagracht bhreise dóibh as idirchaidreamh a dhéanamh agus caidrimh a chothú leis na comhlachtaí sin. Tá mé ag súil ní hé amháin go mbainfidh na comhlachtaí poiblí leas as na hullmhúcháin seo, ach go n-ardófar caighdeáin an riaracháin mhaith agus na láimhseála maith gearán freisin.

2.3 Seirbhísí an Ombudsman a Thabhairt chuig na Réigiúin:

Cuairteanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IESanna)

Tagann formhór ár ngearán tríd an bpost, tríd an ríomhphost nó mar ghlaonna teileafóin, ach ó am go chéile bíonn daoine ag iarraidh labhairt linn go pearsanta. Le fiche bliain anuas bhí foireann Oifig an Ombudsman ag tabhairt cuairte ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh chun glacadh le gearáin ón bpobal. Cuireann na cuairteanna míosúla ar Chorcaigh, Luimneach agus Gaillimh seirbhís luachmhar áitiúil ar fáil, atá éasca le teacht air do dhaoine atá ina gcónaí ann. Le linn 2012, bhí foireann an Ombudsman ar fáil 38 uair chun comhairle agus cúnamh a sholáthar agus chun glacadh le gearáin thar ceann an phobail.

IES Luimnigh sa bhliain 2012

Fuarthas 112 gearán bailí.

IES na Gaillimhe sa bhliain 2012

Fuarthas 77 gearán bailí.

IES Chorcaí sa bhliain 2012

Fuarthas 100 gearán bailí.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le m'fhoireann as an bpáirt a ghlac siad inár gclár For-rochtana le linn 2012. Mar is gnách, tugann m'fhoireann ár seirbhís go díreach chuig an bpobal ar bhealach cúirtéiseach, eagraithe, gairmiúil.

2.4 Fógraí faoi Alt 7 - Easpa Comhoibrithe leis an Ombudsman

Tugann Alt 7 den Acht Ombudsman 1980 (arna leasú) cumhachtaí an-suntasacha do m'Oifig ó thaobh doiciméid agus eolas riachtanach a fháil don imscrúdú nó don iniúchadh ar ghearáin. Faoin Acht, tá dualgas dlíthiúil ar "aon duine a bhfuil eolas nó doiciméad nó rud aige nó aici nó a bhfuil smacht aige/aici ar an ábhar sin, ar ábhar é atá ábhartha don imscrúdú nó don iniúchadh dar leis an Ombudsman" an t-ábhar sin a sholáthar don

Ombudsman. De bhreis air sin, tá sé de chumhacht ag an Ombudsman a cheangal ar an té sin teacht os a comhair "agus comhlíonfaidh an té sin na ceanglais". Forálann 7(3) den Acht:

"Nach ndéanfaidh duine trí ghníomh nó neamhghníomh bac a chur le feidhmiú a feidhmeanna nó aon ní eile a bheadh ina dhíspeagadh cúirte dá mbeadh an tOmbudsman ina cúirt a raibh an chumhacht aici cimiú le haghaidh díspeagadh cúirte."

Is maith an rud é mar sin, i bhformhór mór na gcásanna, nach mbíonn aon deacracht agam an t-ábhar a bhíonn de dhíth orm a fháil chun déileáil le gearáin. De ghnáth, ní bhíonn orm mo chumhachtaí reachtúla a ghairm agus is mór agam é go bhfaighim comhoibriú iomlán ó na comhlachtaí poiblí. Go hannamh, bíonn cásanna ann ina mbíonn moill le soláthar ábhair, agus de ghnáth i gcás imscrúduithe, déanaim mo chumhachtaí reachtúla a ghairm go foirmiúil d'fhonn an t-ábhar a bhíonn ag teastáil uaim a fháil.

I mbeagnach gach cás cuirtear an t-eolas ar fáil do m'Oifig nuair a eisítear fógra faoi Alt 7. Baintear úsáid as mo Thuarascáil Bhliantúil chun foilsiú a dhéanamh ar thráthanna a raibh orm fógra faoi Alt 7 a eisiúint. Féach an tábla thíos le haghaidh sonraí faoi líon na n-eisiúintí sa bhliain 2012 agus sna 10 mbliana roimhe sin.

Bliain	Líon na bhFógraí faoi Alt 7 a eisíodh
2012	7
2011	5
2010	8
2009	8
2008	7
2007	18
2006	18
2005	31
2004	6
2003	12
2002	16

Sa bhliain 2012 d'eisigh mé seacht gcinn d'fhógraí faoi Alt 7. I ndáil le trí fhógra chuig Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus fógra amháin chuig Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath, fuair m'Oifig an t-eolas a bhí á lorg againn.

Cibé scéal é, is gá dom a thuairisciú go raibh 3 chás ann sa bhliain 2012 inar diúltaíodh ábhar a sholáthar a lorg mé agus mé ag iarraidh mo chumhachtaí reachtúla a chomhlíonadh faoi Alt 7. I gcás amháin bhain sé le hOifig Achomhairc na Scéime Aisíoca Sláinte (SAS); bhain an ceann eile le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus bhain an tríú ceann leis an Roinn Sláinte.

Tráth ar eisíodh na fógraí sin, ní raibh aon mhodh géilliúlachta ar fáil dom i gcás gur theip ar dhuine comhoibriú leis an gceanglas reachtúil faoi alt 7 den Acht Ombudsman. Réitíodh an t-easnamh sin le hachtú an Achta Ombudsman (Leasú) 2012 a fhorálann, in Alt 10 den Acht, gur féidir liom iarratas a chur faoi bhráid na Cúirte Cuarda i gcás go bhfuil duine neamhghéilliúil.

Oifig Achomhairc na Scéime Aisíoca Sláinte (SAS)

Tharla an diúltú seo i gcomhthéacs comh-imscrúdaithe ar roinnt gearán a d'eascair as diúltú d'éilimh faoin Scéim Aisíoca Sláinte. Tugadh isteach an Scéim Aisíoca Sláinte sa bhliain 2006 chun aisíoc a dhéanamh le daoine ar gearradh táillí orthu go neamhdhleathach as cúram fadchónaithe ospidéil. Rinne Riarthóir na Scéime SAS an chéad chinneadh diúltú do na héilimh seo thar ceann FSS agus ina dhiaidh sin sheas Oifigeach Achomhairc SAS leis na cinntí tosaigh. I m'iniúchadh, breithníodh idir ghníomhartha FSS agus ghníomhartha an Oifigigh Achomhairc FSS agus, tar éis an ghnáth-ghnáthaimh, lorg mé an t-ábhar comhaid ábhartha agus an t-eolas ón dá pháirtí. Chuir FSS an t-eolas a bhí á lorg ar fáil ach dhiúltaigh Oifigeach Achomhairc SAS déanamh amhlaidh. Ní hé amháin gur dhiúltaigh Oifigeach Achomhairc SAS an doiciméadacht iomchuí a sholáthar, ach theip air freastal ar m'Oifig tar éis dom a cheangal air déanamh amhlaidh faoi Alt 7 den Acht Ombudsman 1980.

Tá sonraí breise faoina bhfuil luaite thuas leagtha amach i dtuarascáil m'imscrúdaithe agus foilseofar sin go luath.

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte

Sa chás seo, bhí imscrúdú á dhéanamh agam ar ghearáin a bhain le beirt a raibh de cheangal orthu leas a bhaint as cúram príobháideach i dteach altranais toisc nár chuir FSS cúram i dteach altranais ar fáil dóibh.

Bhí mé in iúl ar go raibh breis is 300 sraith d'imeachtaí dlí tionscanta i gcoinne FSS i gcásanna fíor-chosúla. I ngach cás Cúirte, bhí an Roinn Sláinte ina comhchosantóir. Bhí mé ar an eolas go rabhthas tar éis teacht ar shocrú as Cúirt i roinnt de na cásanna seo. Bhí mise den tuairim go raibh sonraí na socruithe as Cúirt sin ina sonraí ábhartha do na cásanna a bhí á n-imscrúdú agam, chun a dhearbhú cén cúiteamh airgeadais a bhí á íoc amach agus chun a fháil amach cad iad na leibhéil de chúiteamh airgeadais a bhí i gceist.

D'inis mé do FSS cén fáth a raibh an t-eolas seo ábhartha do m'imscrúdú agus cheangail mé ar FSS, faoi Alt 7, an t-eolas sin a sholáthar dom.

Thóg sé roinnt ama ar FSS freagra soiléir a sholáthar dom ach ar deireadh thiar dhiúltaigh an t-eolas a sholáthar.

Dúirt FSS nár aontaigh an Roinn Sláinte an t-eolas a scaoileadh agus dúirt FSS nach bhféadfadh sé ceanglas Alt 7 a chomhlíonadh ar an gcúis sin. Dúirt sé freisin go bhféadfadh soláthar an eolais sin cur isteach ar dhlíthíocht leanúnach a bhí idir lámha i gcásanna eile. Luaigh FSS go raibh comhairle faighte ag an Roinn ón Ard-Aighne i gcás eile - agus bunaithe ar an gcomhairle sin, sa mhéid go raibh na cásanna "neamhghaolmhar agus neamhbhainteach" leis na cásanna a bhfuarthas an socrú as cúirt orthu, nár chóir an t-eolas a scaoileadh. (An cás a bhfuair siad an chomhairle sin ina leith, tá cur síos air i mo thuarascáil "Who Cares?" ón mbliain 2010, a bhí ina imscrúdú ar chearta ginearálta ag daoine scothaosta cúram a fháil i dteach altranais.) Bhí mé, agus tá mé, go hiomlán sásta go raibh an t-eolas maidir leis na cásanna Ard-Chúirte a bhfuarthas socrú orthu ina gcásanna ábhartha do m'imscrúdú.

Idir an dá linn chuir mé i gcrích an t-imscrúdú sin, d'éagmais an eolais a lorgaíodh ó FSS, agus foilsíodh an tuarascáil.

An Roinn Sláinte

Tharla an diúltú sa chás seo taifid a sholáthar i gcomhthéacs m'imscrúdaithe tosaigh ar roinnt gearán a rinneadh i ndáil le "hAthbhreithniú Dhroichead Átha, mar a thugtar air i gcoitinne. Bhí seo ina athbhreithniú neamhreachtúil arna choimisiúnú ag an Roinn Sláinte agus a thagair siar do tharluithe líomhanta san am atá caite in Ospidéal Mhuire Lourdes, Droichead Átha. Reáchtáil breitheamh ar scor an t-athbhreithniú seo.

Is é cuspóir an athbhreithnithe ná iniúchadh a dhéanamh agus moladh a chur faoi bhráid an Aire Sláinte maidir le cibé acu an raibh gá le himscrúdú breise ar ghnáthaimh agus ar chleachtais Ospidéal Mhuire Lourdes, Droichead Átha nó nach raibh agus an dócha go gcuirfí aon eolas nó léargas breise ar fáil i gcuidiú feabhas a chur ar na treoirlínte reatha maidir leis an gcleachtas is fearr a chosnaíonn othair ó bheith mí-úsáidte go gnéasach in ospidéil. I gcás mo ghearánaithe go léir, is daoine iad a d'aontaigh fianaise a thabhairt chun críche an athbhreithnithe seo. Baineann a ngearáin leis an mbealach ar ceapadh agus ar reáchtáladh an t-athbhreithniú chomh maith le roinnt saincheisteanna tar éis chur i gcrích an athbhreithnithe.

Is é seasamh na Roinne ná go raibh an t-athbhreithniú neamhspleách, agus nach gcuirfeadh sé tuairim ar fáil maidir leis an gcur chuige a ghlac an t-athbhreithneoir. De bhreis air sin, mhaígh an Roinn gur shonraigh an t-athbhreithneoir nach nochtfaí a thaifid,

lena n-áirítear tras-scríbhinní, ar aon choinníoll ach amháin trí Ordú Cúirte le haghaidh follasaithe. Go praiticiúil, bhí an Roinn ag maíomh nach raibh na taifid i gceist ina dtaifid laistigh dá "cumhacht ná smacht", cé go raibh siad go fisiceach ina seilbh. I mí an Mheithimh 2012, dúirt an tArd-Rúnaí go bpléifí an cheist níos mine idir an dá linn le hOifig an Ard-Aighne agus go raibh an Roinn ag cloí lena sheasamh go raibh an t-athbhreithneoir ina dhuine neamhspleách agus nach raibh an cheist a bhí "á himscrúdú" ina "ceist riaracháin".

Chuir mé an Roinn ar an eolas ar dtús faoi na gearáin ar an 24 Samhain 2011 agus d'iarr mé go soláthrófaí gach taifead ábhartha do reáchtáil an ghnó. Nuair a theip ar an Roinn aon taifid a chur ar fáil dom, sheirbheáil mé fógra faoi Alt 7 ar an Roinn ar an 17 Eanáir 2012 á cheangal orthu na taifid a sholáthar. Ar an 7 Feabhra 2012, sheol mé litir chuig an Roinn. D'eisigh mé fógra eile faoi Alt 7 ar an 10 Aibreán 2012 agus chuir mé ceanglas breise le go dtiocfadh an Rúnaí Cúnta chuig m'Oifig ar an 20 Aibreán 2012 i gcás nach gcuirfí na taifid ar fáil. Níor cuireadh na taifid ar fáil; agus cé gur eisíodh freagra ón Roinn ar an 19 Aibreán, agus cé gur tháinig an Rúnaí Cúnta chuig an oifig ar an 20 Aibreán 2012, níor chuidigh sin an scéal a bhrú chun cinn.

Tá sé tábhachtach a thabhairt chun cuimhne go raibh mé ag an bpointe seo ag lorg rochtana ar thaifid ábhartha ar mhaithe le scrúdú tosaigh agus ar mhaithe leis sin amháin, is é sin, d'fhonn teacht ar thuairim cibé acu an raibh substaint a dhóthain sna gearáin chun seasamh le hiniúchadh nó imscrúdú breise nó nach raibh. Gan rochtain ar na taifid iomchuí sa bhliain 2012 níl sé indéanta domsa teacht ar aon thátal, is cuma cé chomh sealadach an tátal sin, i ndáil leis an bhfiúntas a bhain leis na gearáin. Tá mé ag leanúint orm ag iarraidh rochtain a fháil ar thaifid na Roinne Sláinte.

2.5 An Dara Scéim faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla

Forálann Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 do chreat reachtúil le haghaidh sholáthar seirbhísí an Stáit trí mheán na Gaeilge. Féachann an tAcht lena chinntiú go mbeidh teacht ar leibhéal rochtana níos fearr agus ar chaighdeán níos airde de sheirbhísí poiblí ar fáil trí Ghaeilge.

Faoin Acht tá sé de cheangal ar chomhlacht poiblí scéim a dhréachtú agus a fhoilsiú ina leagtar amach sonraí a bhaineann lena sholáthar seirbhísí trí Ghaeilge chomh maith le hamchlár d'fheabhsú forásach na seirbhísí sin. Maidir leis na scéimeanna sin, dá bhforáiltear in alt 11 den Acht, caithfidh an tAire Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta iad a fhaomhadh.

D'fhaomh an tAire dara Scéim m'oifige, a chuimseoidh an tréimhse 2012-2015, a mbeidh éifeacht aici ón 1 Nollaig 2012. D'fhorbair m'Oifig an Scéim tar éis próisis de

chomhairliúchán poiblí agus ag cur san áireamh a bhfuil foghlamtha ó thaithí na chéad scéime. Sa dara Scéim tá trácht orthu seo a leanas:

- an próiseas athstruchtúraithe a tharla i m'Oifig,
- an cinneadh obair an Choimisiúin um Cheapacháin na Seirbhíse Poiblí a thabhairt faoi shainchúram m'Oifige,
- leibhéal an éilimh ar m'Oifig do sheirbhísí trí Ghaeilge,
- na dúshláin ó thaobh pearsanra de a bhaineann le soláthar leanúnach na seirbhíse,
- an tábhacht a bhaineann le cumarsáid leictreonach,
- an gealltanas infhaighteacht na seirbhísí a phoibliú, lena n-áirítear na seirbhísí atá ar fáil laistigh de m'Oifig agus ó na cuairteanna for-rochtana réigiúnacha.

Féadtar amharc ar an Scéim ar shuíomh gréasáin m'Oifige ag www.ombudsman.gov.ie faoin gceannteideal "Beartais agus Straitéisí".

2.6 Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005

Mar a tharla i mblianta roimh seo is díomách go raibh líon cuíosach íseal de ghearáin a fuarthas faoin Acht um Míchumas, 2005. Tá sé ríthábhachtach go ndéanfaí daoine atá faoi mhíchumas a chur ar an eolas faoina gcearta rochtain a fháil ar sheirbhísí agus eolas agus go mbeidís in iúl ar a gceart dul ar m'iontaoibh mar Ombudsman chun iniúchadh a dhéanamh ar a ngearáin neamhréitithe.

Tá sé thar a bheith tábhachtach freisin go mbeadh idir ghairmithe agus neamhghairmithe a bhíonn páirteach san earnáil míchumais eolach ar an Acht um Míchumas, 2005 agus ar shainchúram an Ombudsman.

Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005			
Catagóir	Tugtha ar aghaidh ó 2011	Faighte sa bhliain 2012	Ar láimh le haghaidh 2012
Rochtain ar Sheirbhísí (Alt 26)	1	5	6
Rochtain ar Eolas (Alt 28)	1	2	3
Iomlán	**2**	**7**	**9**

2.7 Eolas chun dáta maidir le Healthcomplaints.ie

Thuairiscigh mé anuraidh ar healthcomplaints.ie., tionscnamh a chuir m'Oifig ar bun agus a ndearnamar cathaoirleacht air le sé cinn déag de ghníomhaireachtaí cúraim shóisialta. Tá m'Oifig tar éis céim siar a ghlacadh ón ról ceannais a bhí againn roimh seo, ach tá an Oifig fós páirteach ann.

Tá *www.healthcomplaints.ie* in thairseach eolais ar líne, a chuireann eolas ar fáil don phobal maidir leis an gcaoi chun gearán a dhéanamh nó aiseolas a thabhairt ar chúrsaí sláinte agus seirbhísí sóisialta in Éirinn. Déanann coiste rialachais bainistiú air - coiste ar a bhfuil ionadaithe ó ghníomhaireachtaí éagsúla lena n-áirítear rialtóirí, soláthraithe seirbhísí, Ombudsmana agus stocairí seirbhísí don úsáideoir. Déanann an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh óstáil ar an suíomh gréasáin agus láimhseálann CORU fiosruithe teileafóin - is é CORU an rialtóir le haghaidh gairmithe sláinte agus cúraim shóisialta.

Tá an suíomh gréasáin ag fáil tuairim is 2,500 amas in aghaidh na míosa. I bplean straitéiseach na Roinne Sláinte le haghaidh 2012 go 2015 luaitear go mbeidh *www.healthcomplaints.ie* ina chuid den Ghníomhaireacht um Shábháilteacht Othar tráth a mbunófar í. Cuirtear foireann FSS ar an eolas ar bhonn leanúnach maidir leis na hacmhainní iomadúla ar healthcomplaint trí roinnt gníomhaíochtaí. Foilsíodh alt in eagrán na Nollag den nuachtlitir *"Health Matters"* de chuid FSS agus feiceann formhór fhoireann FSS an nuachtlitir sin. Labhair Cathaoirleach an choiste rialachais freisin le Fóram Bainisteoirí Riosca FSS agus le Príomhfheidhmeannaigh na nOspidéal Neamhspleách in Éirinn a áiríonn formhór na n-ospidéal mór príobháideach.

Is féidir tuilleadh eolais a fháil ar an suíomh gréasáin nó ó Ginny Hanrahan, Cathaoirleach, Coiste Rialachais Healthcomplaints.

2.8 Athdhearadh shuíomh gréasáin an Ombudsman

Ar an 9 Iúil 2012 sheol mé suíomh gréasáin nua m'Oifige, www.ombudsman.gov.ie. Tá an suíomh gréasáin nua ina chuid d'iarracht m'Oifige ár seirbhísí a dhéanamh inrochtana don líon is mó daoine agus is féidir agus eolas a sholáthar don phobal agus do chomhlachtaí poiblí maidir leis an tseirbhís a chuirimid ar fáil.

Tá dearadh agus struchtúr nascleanúna níos fearr ar an suíomh gréasáin nua, le háis chuimsitheach chuardaigh agus, an rud is tábhachtaí ar fad, Foirm Ghearáin Ar Líne atá slán. Féadfaidh an pobal a ngearán a dhéanamh agus ansin stádas an ghearáin a sheiceáil ar líne.

Leis an bhfoirm shlán ghearáin ar líne is féidir rochtain 24 uair a fháil ar ár n-áis ghearáin. Idir 6 Iúil 2012 agus 31 Nollaig 2012 fuarthas 196 gearán bailí tríd an áis ghearáin ar líne.

Cuireann ár n-áis Stádas Gearáin a Sheiceáil eolas laethúil chun dáta ar fáil do ghearánaigh maidir le stádas a gcáis.

Na haidhmeanna leis an suíomh gréasáin ná feabhas a chur ar eispéireas an úsáideora ó thaobh úsáid ár suímh ghréasáin de, chun éifeachtaí oibríochtúla a bhaint amach dár nOifig trí sheirbhísí gréasán-bhunaithe, agus chun cur le feasacht an phobail faoin Oifig trínár láithreacht ar an ngréasán.

Tá an suíomh gréasáin ag feidhmiú de réir cheanglais straitéis ríomhsheirbhísí an Rialtais **(www.egovstrategy.gov.ie)**.

2.9 Úsáid na Meán Sóisialta

Déanann m'Oifig cumarsáid trí roinnt ardán meáin shóisialta, Twitter san áireamh **(www.twitter.com/officeombudsman).**

Is é is cuspóir d'úsáid na meán sóisialta ná:

- Cur le feasacht an phobail maidir le ról, feidhmeanna agus freagrachtaí na hOifige
- Guth neamhspleách a sholáthar don Oifig chun cur leis an tuiscint a bheadh ag daoine ar ár dteachtaireachtaí agus chun go bpléifí iad
- Caidreamh le hOifig an Ombudsman a spreagadh agus a chothú
- Leas a bhaint as ceanglais straitéis ríomhsheirbhísí an Rialtais 2012-2015 chun meáin shóisialta a úsáid a mhéid is féidir chun feabhas a chur ar an rochtain ar sheirbhísí.

Tá lucht leanúna an Ombudsman ar mo chuntas Twitter, a seoladh i mí an Mheithimh 2012, tar éis dul i méid go han-ghasta go dtí breis is 800, agus bím ag bíogáil go rialta i mBéarla agus i nGaeilge araon.

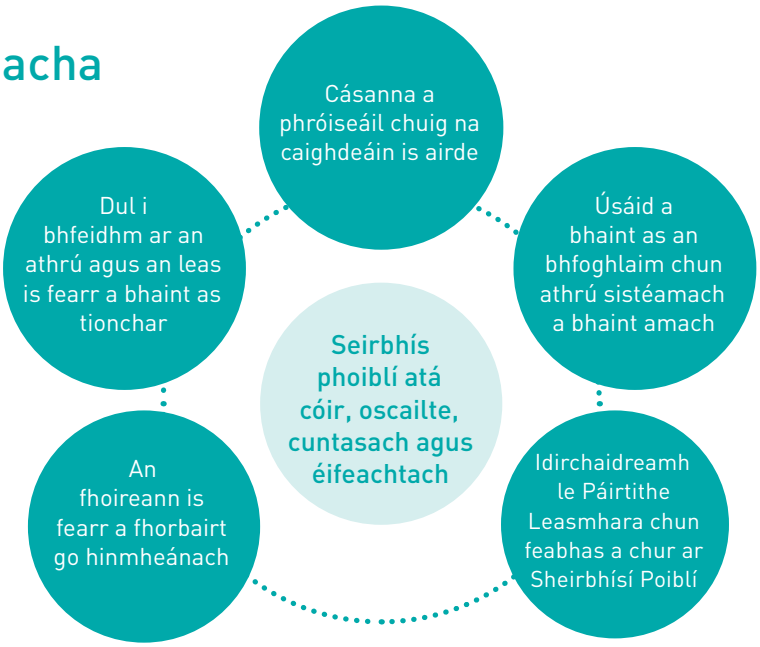
2.10 Plean Straitéiseach 2013-2015

Cuireadh i gcrích dréachtú ár bPlean Straitéisigh le haghaidh na chéad trí bliana eile le linn dhara chuid na bliana 2012 i gcomhthéacs srianta ar acmhainní an státchiste agus méaduithe measta i líon na ngearán ag eascairt ó chur le mo shainchúraim mar Ombudsman. Agus an plean á dhréachtú bhíomar go maith in iúl ar an dúshlán, don Oifig seo agus don tseirbhís phoiblí i gcoitinne, a bhaineann le feidhmiú i gcúinsí deacra, agus éifeachtaí a bhaint amach, agus fós féin a chinntiú go leanfaimid ag cloí le bunphrionsabail an dea-riaracháin. Leagtar amach sa phlean conas a fhéachfaimid le feabhas a chur ar chaighdeáin an riaracháin phoiblí sna blianta amach romhainn agus conas a chuirfimid chun cinn prionsabail na hoscailteachta, na trédhearcachta, na cuntasachta agus na héifeachtachta.

Thar na chéad trí bliana eile an tosaíocht a bheidh againn ná seirbhís ardchaighdeáin, thráthúil a sholáthar do na baill sin den phobal a lorgaíonn ár gcúnamh. Déanfaimid athbhreithniú rialta ar an gcaoi a n-oibrímid chun a chinntiú go bhfreagróimid chomh héifeachtach, éifeachtúil agus is féidir don éileamh méadaithe ó líon mór de chomhlachtaí nua a bheidh ag teacht faoi mo shainchúram. Tá an t-ádh orainn go bhfuil foireann láidir againn atá tiomanta de dhul i ngleic leis na dúshláin sin agus tacóimid agus daingneoimid an fhoireann sna blianta amach romhainn chun a chinntiú go bhfanfaidh an fhoireann fuinniúil le cumas ár spriocanna a bhaint amach. Chomh maith leis sin, bainfimid leas as ár dtaithí de bheith ag déileáil le gearáin chun tacú le comhlachtaí poiblí i ndul i ngleic le bunchúiseanna na ngearán, agus ar an gcaoi sin an leas is fearr agus is féidir a bhaint as ár dtionchar agus ceannaireacht a chur ar fáil in athchóiriú na hearnála poiblí. Thar aon ní eile, bainfimid úsáid as ár saineolas agus ár n-acmhainní chun tacú leis an earnáil phoiblí seirbhísí ardchaighdeáin poiblí a sholáthar don phobal.

Seo thíos sonraí breise faoinár gcuspóirí straitéiseacha agus faoi na príomhghníomhaíochtaí a bheidh idir lámha againn chun iad a bhaint amach.

Cuspóirí Straitéiseacha



Príomhthosaíochtaí

Cásanna a phróiseáil chuig na caighdeáin is airde

- Cleachtais stuama bhainistíochta chun bainistiú a dhéanamh ar éileamh na cásoibre, na hacmhainneachta agus na feidhmíochta.
- Próiseas struchtúrtha don fheabhsú leanúnach ar fheidhmíocht
- Caighdeáin cháilíochta, bearta agus cleachtais nua.
- Imscrúduithe níos straitéisí agus próiseas feabhsaithe imscrúdaithe.

Úsáid a bhaint as an bhfoghlaim chun athrú sistéamach a bhaint amach

- Próisis agus córais faisnéise éifeachtacha chun treochtaí reatha agus éiritheacha a aithint.
- Idirghabhálacha éifeachtacha chun dul i ngleic leis na treochtaí sin, chun réiteach luath agus athrú sistéamach a bhaint amach.
- Ábhar/treoir a fhoilsiú chun cuidiú le gníomhaireachtaí faoin sainchúram feabhas a chur ar sheirbhísí (achoimrithe agus tuarascálacha faoi na cásanna, caighdeáin)

Idirchaidreamh le Páirtithe Leasmhara chun feabhas a chur ar Sheirbhísí Poiblí

- Straitéis nua cumarsáide agus plean feidhmithe chun an leas is fearr a bhaint as iarmhairtí
- Plean de rannpháirtíocht struchtúrtha leis an bpobal agus le gníomhaireachtaí laistigh den sainchúram.
- Aiseolas a lorg chun feabhas a chur ar ár bhfeidhmíocht agus ar leibhéil sástachta lenár seirbhís. Modh foirmiúil chun foghlaim a roinnt le páirtithe leasmhara thábhachtach ar bhonn rialta.

An fhoireann is fearr a fhorbairt go hinmheánach

- Straitéis Nua Acmhainní Daonna.
- Cleachtais nua oiliúna agus forbartha agus comhtháthú níos fearr idir an fheidhm oiliúna agus riachtanais oibríochtúla.
- Eolas níos fearr ar chórais bhainistíochta agus gnáthaimh nua don roinnt eolais go hinmheánach.

Dul i bhfeidhm ar an athrú agus an leas is fearr a bhaint as tionchar

- Idirchaidreamh straitéiseach le heagraíochtaí lárnacha chun feabhsúcháin a bhaint amach san earnáil phoiblí.
- Caidreamh daingnithe leis an gComhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha.
- Imscrúduithe/tionscnaimh shistéamacha níos leithne a sholáthar sa riarachán poiblí.
- Léacht bhliantúil an Ombudsman maidir le riarachán poiblí.

Táimid tiomanta den chlár dúshlánach seo a bhaint amach agus táimid tar éis na slata tomhais seo a leanas a ainmniú a ndéanfaimid monatóireacht orthu chun a chinntiú go bhfuilimid ag baint amach ar bheartaíomar a dhéanamh:

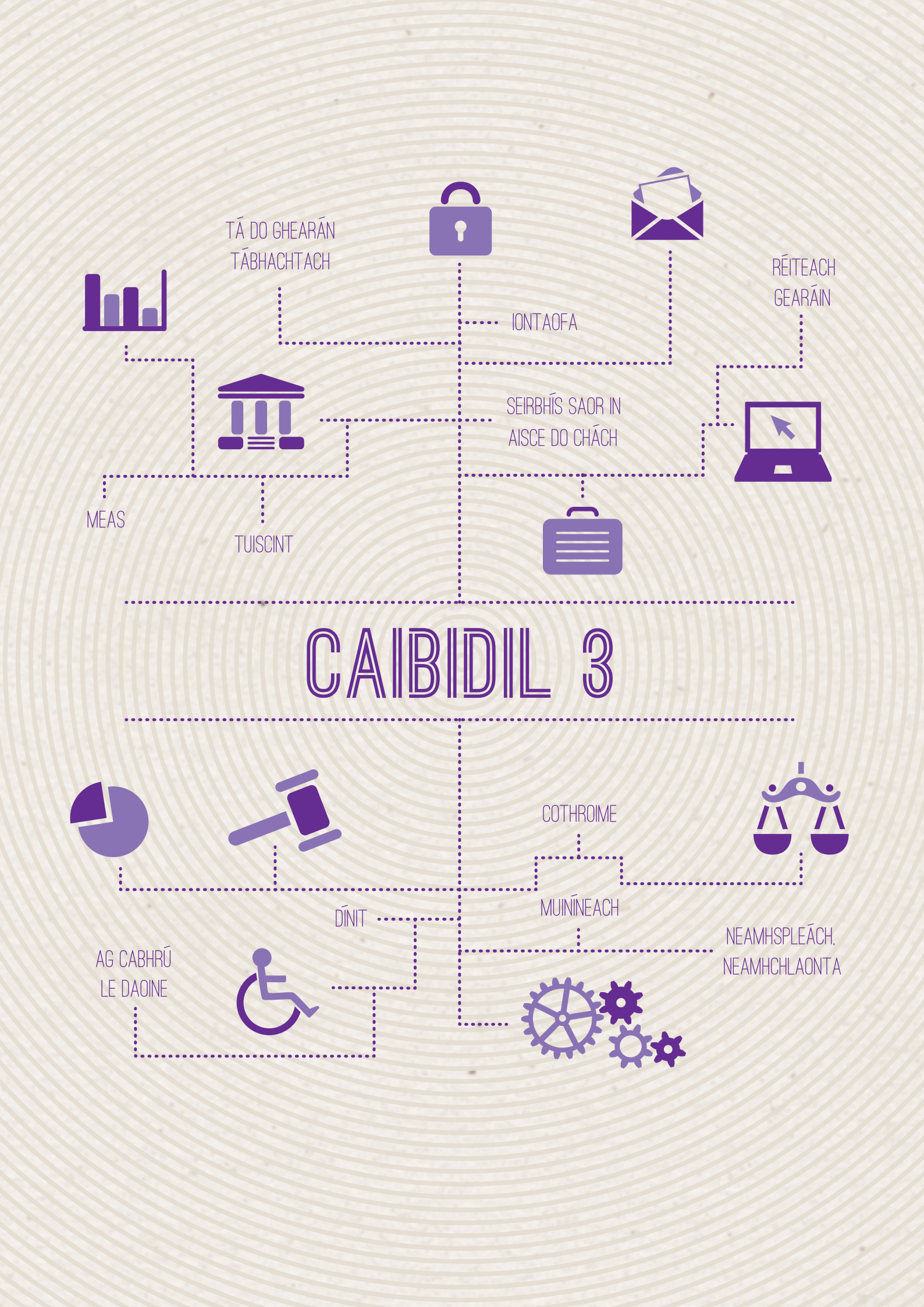
- Tréimhsí níos gasta do chur i gcrích cásanna.
- Iniúchtaí cáis ag cloí le caighdeáin cháilíochta.
- Muinín ag an bpobal asainn agus leibhéal ard sástachta lenár seirbhísí.
- Meas ag comhlachtaí poiblí eile agus ag an Oireachtas ar an Oifig agus iad ag comhoibriú linn.
- Réiteach luath gearáin agus athrú sistéamach mar thoradh ar chleachtais nua chaidrimh le comhlachtaí poiblí.
- An fhoireann ag forbairt agus rannpháirteach san obair.

An tAonad um Cháilíocht, Caidreamh le Páirtithe Leasmhara agus Cumarsáid (CCPLC)

Mar chuid dár gcur chuige straitéiseach, bunaíodh aonad nua san Oifig i dtreo dheireadh na bliana 2012. Is é feidhm an aonaid nua, a bhfuil Príomh-Imscrúdaitheoir i gceannas air, ná maoirseacht a dhéanamh ar roinnt réimsí áirithe oibre.

Déanfaidh an t-aonad:

1. A chinntiú go bhfuil Oifig an Ombudsman ag meas, ag iniúchadh agus ag imscrúdú de réir na gcaighdeán cáilíochta is airde,
2. Tabhairt faoin idirchaidreamh le comhlachtaí poiblí faoin sainchúram chun a chinntiú go mbeidh an comhoibriú is fearr ann agus muid ag iniúchadh na ngearán agus chun feabhas a chur ar riarachán poiblí,
3. A chinntiú go ndéanfaidh an Oifig cumarsáid éifeachtach leis an bpobal, le comhlachtaí poiblí agus leis an Oireachtas.


TÁ DO GHEARÁN TÁBHACHTACH
IONTAOFA
RÉITEACH GEARÁIN
SEIRBHÍS SAOR IN AISCE DO CHÁCH
MEAS
TUISCINT
CAIBIDIL 3
COTHROIME
MUINÍNEACH
DÍNIT
NEAMHSPLEÁCH, NEAMHCHLAONTA
AG CABHRÚ LE DAOINE

Caibidil 3: Imscrúduithe

Formhór na ngearán a dhéantar le m'Oifig déileáiltear leo trí réamhscrúdú a dhéanamh. An difríocht idir réamhscrúdú agus an próiseas imscrúdaithe, seachas leibhéal foirmiúlachta na bpróiseas, ná go gcuirtear tuarascáil scríofa ar fáil ag deireadh an imscrúdaithe. De ghnáth, bíonn sraith torthaí agus moltaí ar fáil sa tuarascáil scríofa agus cuirtear sin faoi bhráid an chomhlachta phoiblí i gceist.

Sa Chaibidil seo, tá cur síos ar thuarascálacha na n-imscrúduithe a cuireadh i gcrích agus a foilsíodh le linn 2012 chomh maith le torthaí na n-imscrúduithe sin. Le linn na bliana, chuir mé dhá thuarascáil speisialta faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid. Eisítear tuarascáil speisialta i gcásanna inar léir domsa nach raibh na gníomhartha a glacadh, nó atá beartaithe a chur i gcrích, mar fhreagra ar mholadh a rinne mé ina fhreagra sásúil ar an moladh sin. (Féadtar amharc ar na tuarascálacha sin go léir ar ár suíomh gréasáin www.ombudsman.gov.ie)

Department of Health 'disregarding law'

Ombudsman repeats her criticism of department over Equal Status Acts

HSE's approach to disability grant remains 'improperly discriminatory'

Health Correspondent

PAUL CULLEN

The Ombudsman has again criticised the Department of Health for failing to comply with the Equal Status Acts.

For the second time in a month, Emily O'Reilly yesterday reported to the Oireachtas that the department was rejecting her recommendation to change a disability scheme to make it compliant with the Equal Status Acts.

Irish Times, Samhain 23, 2012

3.1 An Deontas Mótariompair (DMI)

Imscrúdú a bhain leis an Roinn Sláinte agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte

Toradh

Toradh an imscrúdaithe seo ná gur aontaigh FSS athbhreithniú a dhéanamh ar iarratas DMI an ghearánaigh - iarratas a diúltaíodh. Chomh maith leis sin, d'aontaigh FSS athbhreithniú a dhéanamh ar iarratais eile DMI ar dhiúltaigh Oifigigh Leighis Dhún na

nGall iad agus athbhreithniú a dhéanamh ar a shocruithe achomhairc faoin scéim. Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an gcás áirithe, chinn FSS go raibh an t-iarratasóir i dteideal an deontais.

An Gearán

Is scéim neamhreachtúil é an DMI a bhí i bhfeidhm ó 1968. Bhunaigh an Roinn Sláinte an scéim chun cúnamh deontais a chur ar fáil do dhaoine a bhí faoi dhian-mhíchumas ionas go bhféadfaidís carr a fháil nó a chur in oiriúint chun fostaíocht a choinneáil. An deontas uasta is iníoctha ná €5,020. Tá foráil "cúinsí eisceachtúla" sa scéim freisin le go bhféadfaí cúnamh deontais a thabhairt do dhaoine faoi dhian-mhíchumas freisin a bhfuil deacrachtaí acu le modhanna iompair, agus nach bhfuil fostaithe, ach a bheadh aonraithe go sóisialta ina éagmais.

I mí Iúil 2010, rinne fear gearán ar son a mhic as Dún na nGall. Bhain an gearán le cinneadh a rinne FSS diúltú dá iarratas le haghaidh DMI. Diúltaíodh é ar an mbonn nár chomhlíon an fear óg na critéir iomchuí leighis. Mhaígh a athair go raibh riocht a mhic ag teacht leis na critéir leighis agus go raibh sé ag comhlíonadh critéir incháilitheachta eile a bhain le hacmhainn, aois agus an gá le modh iompair.

An tImscrúdú

San imscrúdú breithníodh go sonrach an chaoi ar láimhseáil FSS an cás seo. D'admhaigh FSS go raibh míchumas trom intleachta ag an bhfear óg seo chomh maith le riochtaí eile dian-díblithe. Ghlac FSS leis nach raibh ar a chumas siúl go neamhspleách mar go mbeadh sin baolach dó féin agus do dhaoine eile. An seasamh a ghlac FSS ná, cé go raibh sé faoi dhian-mhíchumas, bhí sé in ann siúl go fisiceach agus bhí sin ina fhachtóir lárnach agus an deontas á dhiúltú dó.

Bhí na hOifigigh Leighis i nDún na nGall tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar na ceanglais incháilitheachta leighis idir 2009 agus 2011 agus mar thoradh air sin thángthas ar an léirmhíniú atá ann anois ar an téarma "míchumas trom" don scéim - faoin léirmhíniú seo is gá do dhuine a bheith faoi mhíchumas a chuireann srian trom agus buan ar na géaga íochtaracha nó faoi mhíchumas mar a bhfuil tionchar tromchúiseach ag eascairt as bheith ag siúl. Ní raibh aon fhéidearthacht luaite aird a thabhairt ar an tionchar a bheadh ag míchumais shíceolaíocha nó intleachta ar shoghluaisteacht.

I mo thuarascáil, chinn mé go raibh an cur chuige seo chomh sriantach nach bhféadfaí glacadh leis. Chinn mé go raibh sé contrártha leis na hAchtanna um Stádas Comhionann a chuireann cosc ar idirdhealú éagórach a dhéanamh ní hé amháin i gcoinne daoine faoi mhíchumas i gcomparáid le daoine nach bhfuil faoi mhíchumas, ach i gcomparáid le daoine eile atá faoi mhíchumas freisin. Bhí an Roinn Sláinte rannpháirteach san imscrúdú

freisin sa mhéid go bhfuil freagracht fhoriomlán ar an Roinn as an scéim. Cháin mé an Roinn as teip maoirseacht a dhéanamh ar an gcaoi a raibh FSS ag cur i bhfeidhm na scéime agus cháin mé iad as gan dóthain treorach iomchuí a sholáthar maidir le léirmhíniú théarmaí na scéime. Mhol mé don Roinn gur chóir dóibh leasú a dhéanamh ar théarmaí na scéime DMI ionas go bhforálfaí go sainráite don téarma "míchumas trom" le go mbeadh le tuiscint uaidh go n-áireofaí sainmhíniú maidir le míchumas a bhí sna hAchtanna um Stádas Comhionann.

Le linn m'imscrúdaithe, rinne mé iniúchadh ar ghníomhartha Oifig Achomhairc FSS sa mhéid gurb í an Oifig sin a dhiúltaigh an deontas sa chás seo. Bhí an tOifigeach Achomhairc den tuairim nach bhféadfadh Oifig Achomhairc cur isteach ar thuairim leighis chliniceora. Chinn mé nach raibh sin ina chóras achomhairc a bhí ag feidhmiú go neamhspleách agus le húdarás. Mar a luaigh mé thuas, ghlac FSS le mo mholtaí agus tá siad á gcur i bhfeidhm.

Ar an drochuair, dúirt an Roinn Sláinte nach raibh siad in ann an scéim a leasú le go mbeadh sí géilliúil do na hAchtanna um Stádas Comhionann agus leasú a dhéanamh ar an gciorclán a bhain leis an scéim DMI sa mhéid go mbeadh impleachtaí tromchúiseacha airgeadais aige sin. Ghlac an Roinn go raibh saincheisteanna suntasacha ardaithe ag m'imscrúdú agus go raibh siad ag obair chun na scéimeanna a leasú le go mbeidís ag feidhmiú de réir na nAchtanna um Stádas Comhionann.

Tuarascáil Speisialta don Oireachtas - An Roinn Sláinte (Deontas Mótariompair)

Tar éis don Roinn Sláinte mo mholtaí sa Tuarascáil Imscrúdaithe DMI a dhiúltú, chuir mé tuarascáil speisialta faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid. Cé go raibh FSS tar éis mo mholtaí go léir a ghlacadh, a mhalairt a bhí i gceist leis an Roinn agus an seasamh acu ná nach bhféadfaidís glacadh leo sa mhéid go mbeadh costas airgeadais rómhór ag baint leis sin.

Tar éis dom mo thuarascáil speisialta a chur faoi bhráid an Oireachtais, d'fhógair an Roinn go rabhthas chun deireadh a chur leis an scéim DMI agus go raibh athbhreithniú idir lámha ar riachtanais iompair daoine faoi mhíchumas.

Ombudsman: Make it easier for older people to access services

by Evelyn Ring

Ombudsman Emily O'Reilly has called for clear and targeted information to help older people access services.

She launched a report by Older and Bolder which highlighted the difficulties older people experience getting such information.

The report, *Caught in the Web*, urges public service providers to ensure that information is available through the post or the telephone as well as the internet.

Irish Examiner, Feabhra 8, 2012

3.2 Too Old to be Equal? - Tuarascáil iar-iniúchta

Imscrúdú agus Tuarascáil Speisialta ag baint leis an Roinn Sláinte

I mí Aibreáin 2011, d'fhoilsigh mé tuarascáil imscrúdaithe dar teideal Too Old to be Equal? a dhéileáil go sonrach le go raibh iarratasóirí thar aois 66 eisiata ón scéim Liúntais Soghluaisteachta. Is éard atá sa Liúntas Soghluaisteachta ná íocaíocht mhíosúil a dhéanann FSS le daoine atá faoi mhíchumas trom agus nach féidir leo siúl agus a bhainfeadh leas as turais a dhéanamh amach ón teach ó am go chéile. Tá an liúntas ar fáil ó 1979 agus faoi láthair is fiú €208.50 é in aghaidh na míosa.

Chinn mé san imscrúdú sin go raibh an Roinn Sláinte tar éis an tAcht um Stádas Comhionann 2000 a shárú trí dhaoine a eisiamh ar an mbonn sin agus go raibh an uasteorainn aoise mídhleathach ó thosach feidhme an Achta. Mhol mé don Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar an Liúntas, a bhí ar bun cheana féin, agus ansin leasú a dhéanamh ar an scéim Liúntais Soghluaisteachta ionas go mbeadh sí ag feidhmiú de réir dlí. Mhol mé go gcuirfí an próiseas athbhreithniúcháin agus leasaithe i gcrích laistigh de thréimhse sé mhí.

Ghlac an Roinn Sláinte le gach ceann de mo mholtaí ag an uair. Bhí mé ag súil, mar sin, cibé téarmaí a bheadh ag baint leis an Liúntas leasaithe, ó dheireadh mhí Dheireadh Fómhair 2011, nach mbeadh an uasteorainn aoise san áireamh iontu mar go raibh sin contrártha leis an Acht um Stádas Comhionann 2000. Cibé scéal é, d'ainneoin go bhfuair mé dearbhuithe ón Roinn Sláinte, níor leasaíodh an scéim agus lean FSS á riar ar bhonn na huasteorann aoise - cé go nglacann an Roinn leis go bhfuil sin neamhdhleathach.

Sa tuarascáil speisialta a chuir mé faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid i mí Dheireadh Fómhair 2012 leagadh béim ar nach raibh an Roinn Sláinte tar éis gníomhartha sásúla a chur i bhfeidhm chun freagairt do na moltaí a rinne mé i mo thuarascáil imscrúdaithe 2011. Dhírigh sé freisin ar imscrúdú a dhéanamh ar chúig cinn de ghearáin nua ó dhaoine ar diúltaíodh an Liúntas dóibh sa mhéid go raibh siad os cionn 66 bliain d'aois. Ba chóir an tuarascáil seo a léamh i gcomhar leis an tuarascáil ó mhí Aibreáin 2011 Too Old to be Equal? atá ar fáil ar ár suíomh gréasáin.

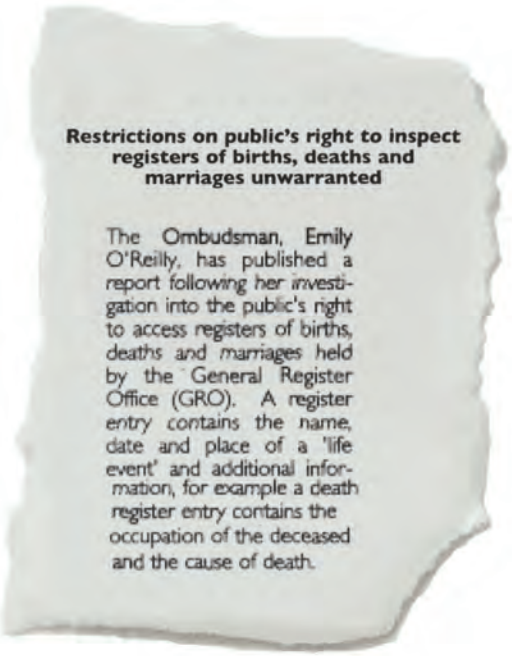
An seasamh a bhí ag an Roinn ina thaobh ná nach bhféadfaí gníomhú de réir mo mholtaí sa mhéid go gcruthódh seo "dliteanais nach bhféadfadh an Stát iad a sheasamh ó thaobh airgid de". Chuir mé mo thuairim in iúl nach bhféadfaí an neamhaird leanúnach ar an dlí a bhí á léiriú ag Comhlacht Stáit a sheasamh. Níor ghlac mé leis an iarracht a bhí á dhéanamh ag an Roinn a chur ina luí orm gur freagra ciallmhar ar chás mífhortúnach a bhí á thabhairt agus go mbeadh gá an dlí a shárú chun acmhainní tearca a úsáid ar an

gcaoi is éifeachtaí. Bhí roghanna ar fáil don Roinn ach, mar a bhí amhlaidh sa scéim DMI, ní raibh sárú an dlí ar cheann de na roghanna sin.

Trí mhí tar éis dom an tuarascáil speisialta seo a dhéanamh, chinn an Roinn Sláinte scor den scéim Liúntais Soghluaisteachta. Dúradh le faighteoirí an liúntais go leanfaí ag cur liúntais ar fáil dóibh ar feadh tréimhse ceithre mhí agus ansin go gcuirfí deireadh leis. Tá an Roinn tar éis grúpa athbhreithniúcháin a bhunú chun beartú ar an gcaoi is fearr freastal ar riachtanais daoine faoi mhíchumas.

3.3 Srianta ar rochtain ar thaifid stairiúla breithe, básanna agus póstaí

Imscrúdú ag baint leis an Roinn Coimirce Sóisialaí - An Phríomh-Oifig Chlárúcháin (POC)



Restrictions on public's right to inspect registers of births, deaths and marriages unwarranted

The Ombudsman, Emily O'Reilly, has published a report following her investigation into the public's right to access registers of births, deaths and marriages held by the General Register Office (GRO). A register entry contains the name, date and place of a 'life event' and additional information, for example a death register entry contains the occupation of the deceased and the cause of death.

Waterford Today, Lúnasa 01, 2012

Toradh

Toradh an imscrúdaithe seo ná gur ghlac an POC leis an moladh a rinne mé go mbeadh plé idir iad agus an Roinn Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta (agus comhlachtaí eile le freagracht as an gCartlann Náisiúnta) chun breithniú a dhéanamh ar na roghanna a bhí ann cuidiú leis an bpobal a gcearta a bhaint amach ó thaobh iniúchadh a dhéanamh ar na taifid. Ghlac POC leis an moladh ar an gcoinníoll go ndéanfaí aon fheabhsú ó thaobh rochtain ar thaifid de i gcomhthéacs an Achta um Chlárú Sibhialta 2004.

An Gearán

Is é a spreag an t-imscrúdú seo ná gearán a rinne ball den Chumann Oidhreachta agus Staire a bhí i mbun taighde ar stair bhaile fearainn i gContae na hlarmhí. Theastaigh ón ngearánach iniúchadh a dhéanamh ar an gclár básanna le haghaidh an limistéir don tréimhse 1864 go 1900. Theastaigh uaidh a fháil amach cad iad na gairmeacha a bhí ag daoine sa cheantar áitiúil an tráth úd. Cuireadh in iúl dó go mbeadh air ainm gach duine éagtha a chur ar fáil chomh maith le dáta agus áit mheasta an bháis, agus táille €6 a íoc do gach cóip neamhdheimhnithe den iontráil ar an gclár básanna. Chiallaigh sin go mbeadh ar an bhfear íoc as cóip den iontráil do gach bás sa limistéar a tharla idir

1864 and 1900 agus gach iontráil a iniúchadh. Roimhe sin, bhíothas in ann iniúchadh a dhéanamh ar na cláir féin ar feadh uair an chloig trí áirithint a dhéanamh roimh ré agus táille bheag a íoc. Cuireadh deireadh leis sin mar thoradh ar easpa foirne agus áiseanna.

An t-imscrúdú

Nuair a rinne mé teagmháil le POC, thagair siad d'Alt 61 den Acht um Chlár Sibhialta 2004. Forálann an t-alt sin do ghnáthamh ar leith i gcás go bhfuiltear ag rochtain na gclár agus bhí POC den tuairim go raibh cosc ar dhaoine rochtain dhíreach a fháil ar na cláir ach amháin oifigigh áirithe sa POC. Ciallaíonn seo go bhfuil baill den phobal i dteideal rochtain a fháil ar innéacs gach cláir ach ní ar an gclár féin.

Le linn m-imscrúdaithe, lorg mé aighneachtaí ó ghrúpaí leasmhara maidir leis na fadhbanna a bhí ann dóibhsean ag iarraidh rochtain a fhail ar thaifid bhreithe, bhásanna agus phóstaí. Rinne mé anailís ar fhorálacha an Achta um Chlárú Sibhialta 2004 agus bhreithnigh mé cibé acu an bhféadfadh go raibh cead rochtain a fháil ar thaifid POC faoi aon reachtaíocht eile, mar shampla faoin Acht um Chartlann Náisiúnta 1986, nó nach raibh. Tar éis iniúchadh a dhéanamh ar fhorálacha an Achta sin, agus tar éis comhairle dlí a fháil, chinn mé nach raibh aon fhoráil dlí san Acht um Chlárú Sibhialta 2004 do rochtain dhíreach ar iontrálacha ar an gclár. Chomh maith leis sin, níl lánrogha ag POC faoi Acht 2004 rochtain a cheadú ar aon bhealach eile.

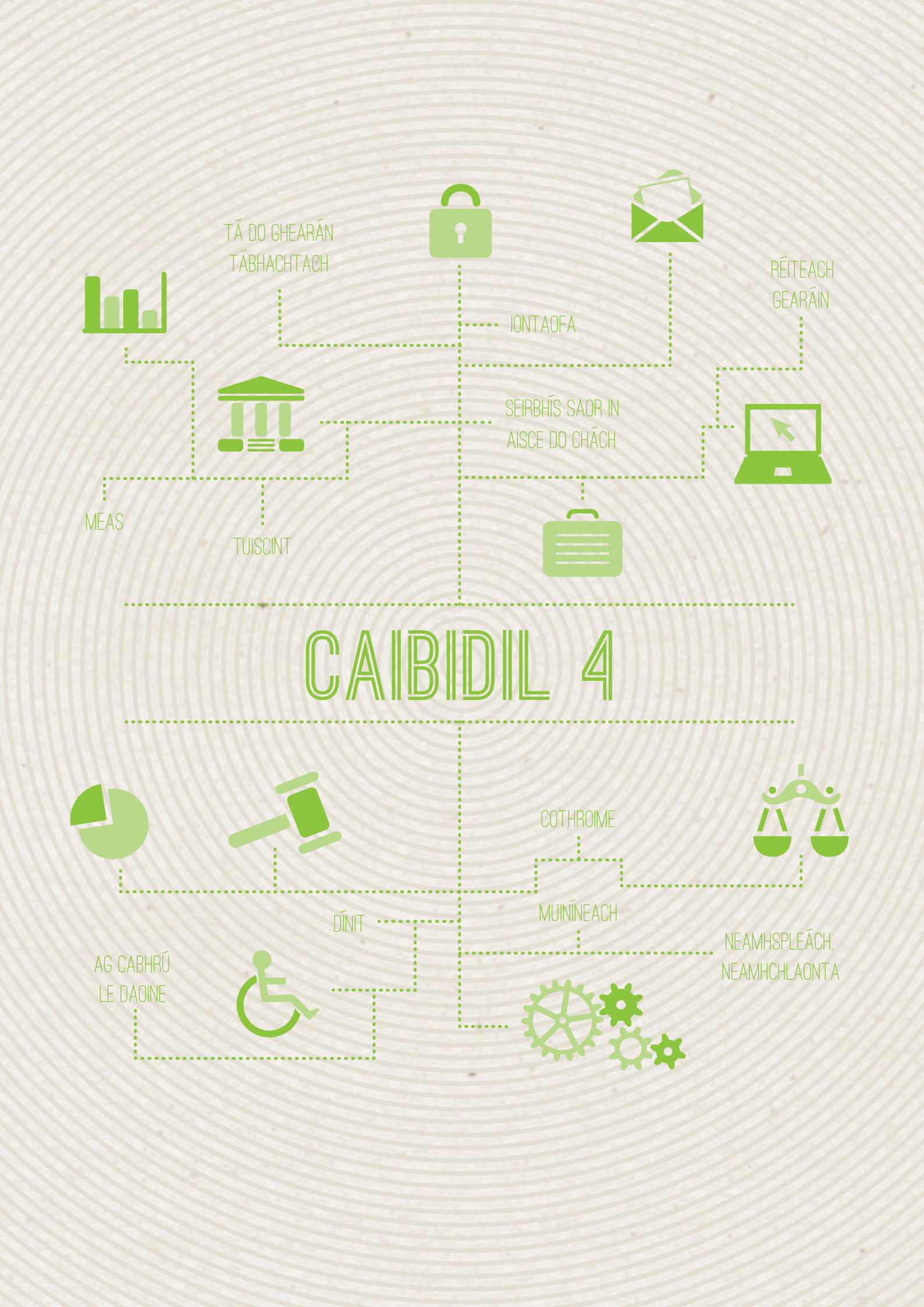
Cibé scéal é, foráiltear in Acht na gCartlann Náisiúnta 1986 gur chóir taifid atá níos sine ná 30 bliain d'aois a aistriú chuig an gCartlann Náisiúnta. Níl taifid POC aistrithe go dtí seo de bharr treorach ón Taoiseach sa bhliain 1922 faoin Acht, a fhoráil nach dtarlódh an t-aistriú sin. Seo toisc nach raibh dóthain spáis stórála ag an gCartlann Náisiúnta. Chinn mé i m'iniúchadh gur chóir innéacsanna na gclár breitheanna, básanna agus póstaí arna gcoinneáil ag POC agus atá níos sine ná 30 bliain d'aois a chur ar fáil don phobal le go bhféadfaí iniúchadh a dhéanamh orthu faoin Acht um Chartlann Náisiúnta 1986, d'ainneoin nár aistríodh iad. Níl éifeacht á tabhairt ag POC faoi láthair don cheart chun iniúchta.

Mar a luadh cheana, ghlac POC le mo mholadh plé a bheith ann leis an Roinn Ealaíon, Oidhreachta agus Gaeltachta (agus aon chomhlachtaí iomchuí eile) chun na roghanna eile a phlé maidir leis an bpobal a éascú le hiniúchadh a dhéanamh ar na taifid seo faoi réir leasaithe féideartha san Acht um Chlárú Sibhialta 2004.

3.4 An Liúntas Cúraim Baile (LCB)

Imscrúdú a bhain le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus ar scoradh de

Le linn na bliana, thosaigh mé imscrúdú a bhain le FSS agus le híoc riaráistí LCB le teaghlach. Tharla roinnt forbairtí agus an t-imscrúdú idir lámha agus mar thoradh air sin chinn mé nach raibh gá an t-imscrúdú a chur i gcrích. Bhí mé sásta gurb leor go raibh an tairiscint ó FSS athbhreithniú as an nua a dhéanamh ar an gcás ina réiteach sásúil sa chomhthéacs sin. Tar éis athbhreithniú a rinne pearsanra FSS nach raibh páirteach sa chás roimhe sin, cinneadh nach raibh an leanbh i dteideal LCB.


TÁ DO GHEARÁN TÁBHACHTACH
IONTAOFA
RÉITEACH GEARÁIN
SEIRBHÍS SAOR IN AISCE DO CHÁCH
MEAS
TUISCINT
CAIBIDIL 4
COTHROIME
DÍNIT
MUINÍNEACH
NEAMHSPLEÁCH, NEAMHCHLAONTA
AG CABHRÚ LE DAOINE

Caibidil 4: Cás-staidéir Roghnaithe

Sa Chaibidil tá cur síos ach ar roinnt de na gearáin ar dhéileáil m'Oifig leo le linn 2012. I measc na gcásanna roghnaithe le háireamh sa chaibidil tá roinnt a bhaineann leis an Roinn Coimirce Sóisialaí agus le FSS, agus is léiriú é sin ar an méid teagmhála a bhíonn acu leis an bpobal agus dá bharr sin an líon mór gearán fúthu a chuirtear faoi bhráid m'Oifige.

4.1 Bronnadh €68,000 ar fhear mar nár chuir an Roinn Coimirce Sóisialaí in iúl dó go raibh sé i dteideal pinsin

Cúlra

Is éard atá sa Phinsean Ranníocach Marthanóra (PRM) ná íocaíocht sheachtainiúil a dhéantar le fear céile, bean chéile nó páirtí sibhialta duine a cailleadh. Thugtaí an Pinsean (Ranníocach) Baintrí/Pinsean (Ranníocach)Baintrí Fir air roimhe seo. Chun cáiliú don phinsin seo, is gá go mbeadh an céile nó an páirtí a mhaireann, nó a gcéile nó a bpáirtí nach maireann, tar éis dóthain ranníocaíochtaí árachais shóisialaigh (ÁSPC) a dhéanamh.

Fuair mé gearán ó fhear a chaill a bhean i mí na Samhna 1998. Bhí an fear ag obair ag an uair agus bhí sé den tuairim gur chiallaigh sin nach raibh sé i dteideal PRM. Ina dhiaidh sin cuireadh in iúl dó go raibh sé i dteideal PRM agus rinne sé iarratas leis an Roinn Coimirce Sóisialaí i mí na Nollag 2008. D'íoc an Roinn na riaráistí leis an ngearánach de réir na forála a bhaineann le héileamh déanach mar atá sonraithe sna hAchtanna Leasa Shóisialaigh. Níor íoc siad siar ach go dtí Eanáir 2006, ámh agus ní go dtí deireadh na Samhna 1998, an dáta ar cailleadh a bhean. Diúltaíodh d'éileamh an fhir seo na híocaíochtaí i ndiaidh an dáta sin a dhéanamh agus d'iarr sé go ndéanfainn an cás a scrúdú.

Imscrúdú

Rinne mé imscrúdú sonrach ar chomhaid na Roinne i ndáil leis an teagmháil idir an fear agus an Roinn. Thug mé faoi deara gur chuir an fear an Roinn ar an eolas faoi bhás a

mhná céile i mí Márta 1999 tráth ar iarr sé go n-aistreofaí an Liúntas Linbh ó ainm a mhná nach maireann. Bhí mé den tuairim go raibh sé réasúnta bheith ag súil go gcuirfeadh an Roinn in iúl don fhear go raibh sé i dteideal PRM a éileamh ag an staid sin.

Toradh

D'iarr mé ar an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar an diúltú seo a éileamh a shiardhátú. Is cúis áthais dom é a rá gur aontaigh an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar a chás. Sa mhéid gur inis an fear don rannóg Sochair Linbh gur chaill sé a bhean, d'aontaigh siad a éileamh a shiardhátú go dtí Márta 1999, agus d'íoc siad riaráistí PRM de bhreis is €68,000 leis an bhfear

4.2 Diúltaíodh íocaíocht leasa shóisialaigh a dhéanamh le fear a bhog thar lear mar gur thug an Roinn Coimirce Sóisialaí an t-eolas mícheart dó

Cúlra

Féadtar Sochar Cuardaitheora Post a aistriú chuig ballstát eile sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch (LEE) le haghaidh tréimhse suas le 13 seachtaine , i gcás go bhfuil duine ag cuardach oibre ann. Is gá do dhuine clárú laistigh de thréimhse seachtaine leis na seirbhísí fostaíochta sa tír nua. Tá sé de dhualgas ar an té sin freisin 'Foirm U2' a chur chuig seirbhísí sóisialacha na tíre a mbeidh siad ag lonnú ann. Is í oifig Leasa Shóisialaigh áitiúil na hÉireann a líonann an 'Fhoirm U2'.

Bhí fear ag fáil an tSochair Cuardaitheora Post tráth ar tugadh cúpla tairiscint poist dá bhean i nGeansaí (Oileáin Mhuir nIocht) agus i Lucsamburg. Ag an tráth sin bhí an bheirt acu dífhostaithe agus bhí beirt leanbh óg acu agus bhí siad ag iarraidh a chinneadh cén post ar chóir glacadh leis. Thug an fear cuairt ar a oifig áitiúil Leasa Shóisialaigh chun fiosrú faoi íocaíocht a Shochair Cuardaitheora Post agus cuireadh in iúl dó go leanfaí á íoc leis ar feadh 13 seachtaine ba chuma cén tír ina lonnódh sé - Geansaí nó Lucsamburg. Dhearbhaigh Seirbhísí Incháilitheachta Leasa Shóisialaigh an méid seo dó freisin. Bheartaigh an teaghlach bogadh go Geansaí ar an tuiscint go leanfaí ag íoc an tSochair Cuardaitheora Post.

Cibé scéal é, níl Geansaí ina chuid den LEE (agus níl sé ina chuid den AE ná den RA ach oiread). Mar sin, ní bhaineann an socrú seo le hÉireannaigh a bhogann go dtí Geansaí. Tá daoine a bhogann go Lucsamburg incháilithe dó, ámh.

Líon an Roinn Coimirce Sóisialaí an 'Fhoirm U2' agus thug í don fhear. Nuair a thug sé an fhoirm don Oifigeach Slándála Sóisialaí i nGeansaí, d'atreoraigh an Oifig sin an cheist

ar ais chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí á chur in iúl don Roinn nach bhféadfaidís an íocaíocht a phróiseáil. Ag an staid seo, bhí sé ródhéanach don teaghlach filleadh ar Éirinn chun cónaithe. Idir an dá linn, ní raibh aon ioncam ag an teaghlach óg seo go dtí go bhfuair an mháthair an chéad pháphaicéad - sé seachtaine tar éis dóibh Geansaí a shroicheadh, dhá sheachtain roimh Nollaig.

Scríobh an Roinn chuig an bhfear ag insint dó go raibh earráid déanta acu i líonadh na foirme. Ghabh an Roinn leithscéal as aon mhíchaoithiúlacht ach chuir in iúl don ghearánach freisin nach mbeidís in ann íocaíocht an tSochair Cuardaitheora Post a dhéanamh agus é ina chónaí i nGeansaí. Sa mhéid go raibh an fear míshásta le freagra na Roinne chuir sé gearán faoi mo bhráid.

Imscrúdú

Agus an cás seo á imscrúdú agam, ba léir go bhfuair an fear seo an chomhairle mhícheart ó fhoinsí éagsúla agus údarásacha sa Roinn Coimirce Sóisialaí sula raibh air beartú ar cén tír le hathlonnú inti - Geansaí nó Lucsamburg. Anuas air sin, luadh ar an 'bhFoirm U2' an méid seo a leanas: "Tá an sealbhóir i dteideal sochair dífhostaíochta ón oifig a d'eisigh an doiciméad seo ó 9 Samhain 2011 go dtí 7 Feabhra 2012 ar feadh tréimhse uasta de 78 lá."

Ba léir domsa gur fhulaing an fear agus a theaghlach toisc go raibh siad ag brath ar an eolas a tugadh dó - ó bhéal agus i scríbhinn. Is é mo thuairim é go raibh an fear ag feidhmiú de mheon maith nuair a bheartaigh sé bogadh lena theaghlach go dtí Geansaí, seachas Lucsamburg, ar an tuiscint go bhfaigheadh sé an Sochar Cuardaitheora Post. Dá réir sin, d'iarr mé ar an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar an gcaoi ar láimhseáil siad an cás agus ar an bhféidearthacht cúiteamh a thabhairt.

Toradh

Is cúis áthais dom é go ndearna an Roinn athbhreithniú ar an gcás agus gur ghabh siad leithscéal leis. Tá an Roinn tar éis íocaíocht ex-gratia de €1,000 a thairiscint don fhear mar chúiteamh. Ghlac an teaghlach leis an tairiscint seo.

4.3 Dhiúltaigh an Roinn liúntas a bhronnadh ó dháta an iarratais

Cúlra

Maidir leis an ngearánach seo bhí mac aici le neamhord ar speictream an uathachais, agus tugadh an diagnóis sin agus é dhá bhliain d'aois. Bhí an mháthair tar éis iarratas a dhéanamh leis an Roinn Coimirce Sóisialaí le haghaidh Liúntas Cúraim Baile (LCB) maidir lena mac. Ar dtús diúltaíodh an t-iarratas LCB. Cibé scéal é, tar éis fianaise bhreise leighis a chur ar fáil ag éisteacht ó bhéal, cheadaigh an tOifigeach Achomhairc an t-iarratas ach bhíothas den tuairim go raibh gá ag an leanbh le cúram substaintiúil ó dháta chinneadh an achomhairc agus ón dáta sin amháin. Mhaígh mo ghearánach gur chóir go mbeadh feidhm ag an íocaíocht ó dháta an iarratais, 17 mí roimhe sin, seachas ó dháta na héisteachta ó bhéal.

Imscrúdú

Rinne mé iniúchadh ar cén fáth a raibh an tOifigeach Achomhairc den tuairim go raibh gá ag an leanbh le cúram agus aird shubstaintiúil bhreise ó dháta na héisteachta ó bhéal agus ní ó dháta an iarratais LCB.

Dar leis na tuarascálacha leighis agus teiripe saothair bhí an leanbh tar éis a lán ionchuir a fháil ó sheirbhísí éagsúla - seirbhísí leighis agus cúraim agus seirbhísí ó ghairmithe, agus óna thuismitheoirí, ó bhí sé dhá bhliain d'aois.

Tuairim an Oifigigh Achomhairc ná go bhfuil gá ag gach leanbh le cúram agus aird lánaimseartha suas go dtí aois áirithe agus ina dhiaidh sin go bhfuil sé deacair idirdhealú a dhéanamh idir naíonáin agus leanaí beaga. Tharraing mé aird na Roinne ar Aguisín 6 de Thuarascáil Ghrúpaí Saineolaithe Leighis na Roinne. San aguisín cuirtear síos ar "*ghnáthaois ghnóthachtála ag ar chóir do 90% de leanaí bheith in ann an ghníomhaíocht seo a dhéanamh*". Bhí an chuma air ón bhfianaise leighis ar comhad, agus ón gcomhfhreagras leanúnach ó oibrithe cúraim agus ó oibrithe sóisialta go raibh an leanbh - trí thagairt don ghnáthaois ghnóthachtála atá leagtha amach in Aguisín 6 - ag fáil cúraim agus aird shubstaintiúil bhreise ó aois an-óg a chuir ar a chumas déileáil leis na gnáthghníomhaíochtaí maireachtála a mbeadh leanbh tipiciúil den aois chéanna in ann déileáil leo de ghnáth gan aon chúnamh a fháil.

De bhreis air sin, dhírigh mé aird na Roinne ar a Treoirlínte le haghaidh LCB - a dhéileálann le Dáta na Dámhachtana. Sna Treoirlínte luaitear:

"*Mar riail ghinearálta ba chóir gurb ionann dáta na dámhachtana agus dáta an iarratais....*"

Thagair mé freisin d'Aguisín 8 de Threoirlínte na Roinne le haghaidh LCB 'Medical Eligibility Guidelines for DCA' ina luaitear:

"*.... an dáta is iomchuí dámhachtana ná dáta an iarratais...*"

Chomh maith leis sin, luaitear in 'Medical Eligibility Guidelines for DCA' na treoracha chun measúnú deasc a dhéanamh ar LCB. Foráiltear ann gur riocht é an t-uathachas a bhfuil míchumas chomh trom ina thoradh air gur chóir LCB a chur ar fáil.

Toradh

Tar éis m'iarratais, rinne an tOifigeach Achomhairc athbhreithniú ar mo chás agus ag cur na bpointí uile thuasluaite san áireamh, leasaigh sé a chinneadh. Bronnadh an LCB ar mo ghearánach ó dháta a hiarratais bunaidh agus íocadh riaráistí de €8,400 léi.

4.4 Diúltaíodh an dara tuairim leighis do bhean tar éis diagnóis thromchúiseach a thabhairt di

Cúlra

I mí an Mheithimh 2007 thug Cairdeolaí ar Lia Comhairleach é in Ospidéal Ginearálta Leitir Ceanainn diagnóis do bhean a raibh preabadh croí aici, ag rá léi go raibh Siondróm QT Fada uirthi. (Is é atá i Siondróm QT Fada ann ná riocht cairdiach géiniteach mar a bhfuil baol ann don té leis an siondróm go bhfaighidís bás go tobann dá ndéanfaidís dianghleacaíocht. Deirtear go bhfuil sé deacair beartú ar an diagnóis seo. An diagnóis is cinntithí déantar é tar éis scagthástáil ghéiniteach a dhéanamh.) Dúirt an Lia Comhairleach leis an mbean nár chóir di bheith ag gleacaíocht. Cuireadh í ar bhéite-blocálaithe (cógas leighis) agus cuireadh comhairle uirthi nár chóir di scor den chógas leighis sin. Chuir an cógas sin meadhrán uirthi agus bhí preabadh cliabhraigh ag tarlú di dá bharr. Bhí sí an-chorraithe tar éis an diagnóis seo a fháil.

Tar éis sraith trialacha breise in Ospidéal Ginearálta Leitir Ceanainn i mí Feabhra 2008 dúirt an Lia Comhairleach i Leitir Ceanainn léi nach raibh an riocht uirthi tar éis an tsaoil. Ba mhór an faoiseamh di é gur tugadh cead di scor den chógas leighis, dúradh léi laghdú ar a meáchan agus tosú ag gleacaíocht. Socraíodh ar choinne di leis an Lia Comhairleach i gceann bliana. I mí an Mheithimh 2008 atreoraíodh an bhean chuig Géineolaí Comhairleach Cliniciúil i mBaile Átha Cliath ionas go ndéanfaí tástáil ghéiniteach uirthi, agus cuireadh comhairle ar a deirfiúr agus a deartháir déanamh amhlaidh. Thug torthaí na scagthástala géinití le fios nach raibh siondróm dúchais QT fada uirthi.

Cibé scéal é, fuair an Cairdeolaí Comhairleach i Leitir Ceanainn torthaí na dtástálacha géiniteacha, agus ansin scríobh sé chuig an nGéineolaí Comhairleach Cliniciúil ag cur in iúl go raibh sé den tuairim go raibh Siondróm QT Fada ar an mbean seo. Luaigh sé nach raibh sé cinnte an raibh sé uirthi ó dhúchas nó nach raibh agus mhol sé go bhfágfaí í ar bhéite-blocálaithe. Bhí sé go hiomlán contrártha lenar luaigh an Lia Comhairleach leis an mbean roimhe sin. Nuair a fuair an bhean seo amach bhí mearbhall iomlán uirthi agus bhí imní uirthi go bhfaigheadh sí bás agus go mbeadh an riocht ar a leanbh. Scríobh sí chuig Ospidéal Ginearálta Leitir Ceanainn i mí Mheán Fómhair 2009 ag iarraidh go ndéanfaí í a atreorú go práinneach chun an dara tuairim leighis a fháil ó chairdeolaí in ospidéal eile.

Seachas socrú a dhéanamh go bhfaigheadh an bhean an dara tuairim leighis, thug an tOifigeach Idirchaidrimh Othar a hiarratas don Chairdeolaí céanna ag iarraidh air coinne a dhéanamh léi chun an diagnóis a phlé. Chuir an Cairdeolaí freagra díreach ar an Oifigeach Idirchaidrimh Othar ag insint di go raibh Siondróm QT fada ar an mbean agus go raibh an cúram a cuireadh uirthi ina cúram iomchuí. Scríobh Bainisteoir Ginearálta an ospidéil chuig an mbean, chun a insint di gur dhearbhaigh an lia comhairleach an diagnóis agus go

gcasfadh sé léi dá mba mhian léi. Is uirthi siúd a cuireadh an dualgas dul i dteagmháil leis an ospidéal agus rinneadh neamhaird dá hiarratas go ndéanfaí í a atreorú chuig cairdeolaí eile. Ghabh an Bainisteoir Ginearálta leithscéal, ámh, gur cuireadh lena himní dá bharr.

I mí Márta 2010 scríobh an bhean chuig m'Oifig ag cur in iúl nach raibh sí sásta leis an gcaoi ar láimhseáladh a gearán. Dúirt sí nach raibh aon dul as aici ach an dara tuairim leighis a lorg go príobháideach (Feabhra 2010) a chosain tuairim is €1,000. Ó thorthaí an dara comhairliúchán seo léiríodh raibh an riocht uirthi. Cé gur mór an faoiseamh seo di, bhí sí míshásta nár shocraigh an t-ospidéal go bhfaigheadh sí an dara tuairim, i bhfianaise thromchúis an reachta sin.

Imscrúdú

Phléigh mé an gearán seo le FSS i Leitir Ceanainn agus d'iarr mé orthu cén fáth nár fheidhmigh siad ar an iarratas ón mbean go dtabharfaí an dara tuairim leighis di. Luaigh mé go raibh mé míshásta leis an mbealach ar láimhseáladh an gearán agus d'fhiosraigh mé cén fáth a raibh moill ann déileáil leis an ngearán. D'iarr mé ar FSS freisin machnamh a dhéanamh ar chostais an dara tuairim leighis a aisíoc leis an mbean. Ina fhreagra, dúirt FSS go raibh an Lia Comhairleach tar éis a thairiscint bualadh leis an mbean chun an diagnóis a phlé ach nár ghlac sí leis an tairiscint sin. Ghabh an t-ospidéal leithscéal sa mhéid nach raibh an méid ama a thóg sé orthu freagra a chur ar an mbean ag teacht laistigh den tréimhse sonraithe ag FSS ina polasaí sainráite, is é sin, laistigh de thréimhse 30 lá. Tar éis plé breise idir m'fhoireann agus FSS, socraíodh go gcasfadh an bhean le Stiúrthóir Cliniciúil an ospidéil chun an chóireáil agus a cúiseanna imní a phlé.

Toradh

Ag eascairt ón gcruinniú, shocraigh an Stiúrthóir Cliniciúil coinne a dhéanamh don bhean le Fiseolaí le Speisialtóireacht Chairdea-Leictreach chun athbhreithniú breise cinntitheach leighis a dhéanamh. D'íoc FSS as an athbhreithniú leighis seo. Tátal an athbhreithnithe sin ná nach raibh Siondróm Long QT ar an mbean. Ar iarratas uainn, d'aontaigh FSS freisin costais an dara tuairim leighis a aisíoc leis an mbean.

Léiríonn an gearán an gá atá le go mbeadh córas gearáin ag comhlachtaí poiblí ar córas é atá sofhreagrach do ghearánaigh agus a dhéileálann le gearáin ar bhealach cóir, tráthúil. Tá an cheist faoin dara tuairim leighis a lorg ina ceist a tháinig chun cinn cheana i ngearáin faoi ospidéil ar dhéileáil m'Oifig leo sa bhliain 2012. Dar le doiciméad de chuig FSS 'You and Your Health Service', féadfaidh othair an dara tuairim leighis a lorg aon tráth le linn a gcúraim. Tá treoirlínte d'atreoruithe dá leithéid leagtha síos ag Comhairle na nDochtúirí Leighis sa treoirleabhar "Guide to Professional Conduct and Ethics for Registered Medical Practitioner".

4.5 Bronnadh €23,000 ar fhear nuair a dhiúltaigh FSS na cúinsí cuí a chur san áireamh agus iad ag diúltú a iarratais d'Fhorlíonadh Ús Morgáiste

Cúlra

Dhiúltaigh FSS iarratas an fhir seo d'fhorlíonadh ús morgáiste ar an mbonn gur sháraigh an t-ús morgáiste an méid a mheas FSS a bheith réasúnta chun freastal ar a riachtanais chónaitheacha agus eile. Bhí cinneadh FSS bunaithe ar fhoirmle a d'úsáid teorainn uasta chíosa. Baintear úsáid as an bhfoirmle do chíos uasta chun a chinntiú go bhfuil an luach is fearr ar airgead á bhaint amach le haghaidh tionóntaí agus cáiníocóirí ach fós féin a chinntiú nach bhfuil daoine a fhaigheann forlíonadh cíosa eisiata as an margadh toisc praghsanna cíosa phríobháidigh a bheith ró-ard. Bhí an fear seo pósta agus beirt leanaí acu.

Imscrúdú

Thug mé faoi deara nach raibh aon fhoráil sa reachtaíocht a cheangail teorainneacha uasta cíosa sa chinnteoireacht ar cibé acu an raibh cíos réasúnta chun críocha Forlíonadh Ús Morgáiste nó nach raibh. Bunaíodh an gaol seo ar chinneadh riaracháin ó limistéar áitiúil FSS ina áit sin. Bhí an chuma air nár cuireadh san áireamh go raibh praghsanna tithe ard ag an uair agus nár cuireadh san áireamh go raibh rátaí úis luaineach (ag dul in airde).

Scríobh mé chuig FSS agus chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí (a bhfuil freagracht orthusan anois as an Forlíonadh Ús Morgáiste a íoc) agus d'iarr mé orthu athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh sa chás seo. Mo mholadh dóibh ná nár chóir éileamh a dhiúltú d'Fhorlíonadh Ús Morgáiste bunaithe ar choinníoll amháin, i.e. go raibh sé ag sárú na teorann iomchuí, ach gur chóir gnéithe eile a chur san áireamh chomh maith, mar shampla cúinsí teaghlaigh, an meánchostas ar theach a cheannach agus cibé acu an raibh sé nó nach raibh sé ciallmhar morgáiste a fháil agus teach a cheannach le cúrsaí mar a bhí ag an uair agus i bhfianaise conas a athródh rudaí ina dhiaidh sin.

HSE's eligibility rules unclear, says O'Reilly

CARL O'BRIEN

THE PUBLIC is paying the price for the failure of successive governments to introduce a statutory framework that would set out clear rules on eligibility for health services, Ombudsman and Information Commissioner Emily O'Reilly has warned.

She said the lack of legislation meant there was a lack of certainty over what the HSE's obligations were or what people could expect from the State in terms of basic services. It also meant there was a lack of transparency in decision-making about the allocation of resources.

Irish Times, Feabhra 26, 2012

Toradh

D'aontaigh an Roinn an cinneadh a athbhreithniú. Tar éis an t-athbhreithniú a dhéanamh, cheadaigh an Roinn an Forlíonadh Ús Morgáiste ó dháta an iarratais agus d'íoc riaráistí de €23,241.50.

4.6 Dhiúltaigh FSS tacaíocht i dTeach Altranais a chur ar fáil d'fhear d'ainneoin na fianaise leighis a chuir in iúl go raibh gá le cúram lánaimseartha

Cúlra

Fuair mé gearán ó theaghlach faoi chinneadh de chuid Fheidhmeannacht na Seirbhíse mar ar dhiúltaigh an Fheidhmeannacht cúnamh a chur ar fáil dá n-athair faoin Scéim Tacaíochta Tithe Altranais. Faoin scéim seo cuirtear tacaíocht airgeadais ar fáil do dhaoine a bhfuil gá acu le cúram fadtéarmach i dteach altranais. Is iad Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte a riarann an scéim seo.

Diúltaíodh cúnamh faoin Scéim a chur ar fáil ar an mbonn go raibh an fear tar éis a chur in iúl gur mhaith leis filleadh ar a bhaile ar deireadh thiar. Dar le FSS tá ceart féinchinntiúcháin ag gach iarratasóir agus ní mheasfaí a leithéidí de chásanna a bheith incháilithe faoin Scéim. Cibé scéal é, bhí riocht tromchúiseach leighis ag an bhfear seo agus bhí cúram faoisimh de dhíth air le roinnt blianta agus, go háirithe, le linn an gheimhridh. Ar an drochuair, cailleadh an fear agus a theaghlach a chuir an gearán faoi bhráid m'Oifige.

Imscrúdú

D'iarr mé an comhad áirithe a bhain le Scéim Tacaíochta Tithe Altranais agus na taifid leighis ó dhá ospidéal inar cuireadh cóireáil ar an bhfear sa bhliain dheireanach dá shaol.

Tháinig mé ar an tuairim go raibh cinneadh FSS diúltú an cúnamh deontais a chur ar fáil don fhear faoin Scéim Tacaíochta Tithe Altranais contrártha leis an bhfianaise leighis a bhí ar fáil. Go háirithe, dar leis an bhfianaise bhí gá ag an bhfear le cúram tacúil lánaimseartha agus bhí sé tar éis bheith ina chónaí i dtithe altranais roimhe sin faoin "Tionscnamh Leapacha Geimhridh". Chuidigh a theaghlach leis trí aire a thabhairt dó sa bhaile an chuid eile den bhliain. Rinneadh a iarratas freisin tar éis roinnt cuairteanna cónaithe ar an ospidéal i míonna roimhe sin. Chomh maith leis sin, ba léir ón bhfoirm iarratais don Scéim go raibh an fear tar éis a lua gur rogha leis fanacht sa bhaile, ach chuir sé in iúl freisin go raibh sé toilteanach fanacht i dteach altranais ar feadh cúpla mí.

Toradh

D'iarr mé ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar a chinneadh. Tar éis an athbhreithnithe sin, ghlac FSS leis, le haird ar fhianaise leighis, nár chóir gur diúltaíodh an t-iarratas ar chúnamh faoin Scéim Tacaíochta Tithe Altranais. Mar thoradh, d'íoc FSS €5,043.90 lena eastát.

4.7 Bhí moill ar phróiseáil iarratais a rinne lánúin chun cártaí leighis a fháil d'ainneoin gur léir go raibh siad ina dteideal

Cúlra

Rinne lánúin phósta iarratas chun cártaí leighis a fháil agus chuir siad Tuairisceán Cánach Ioncaim chuig FSS mar fhianaise ar ioncam. Ina dhiaidh sin chuir FSS in iúl dóibh gur imigh an t-iarratas ar strae. Chuir siad foirm iarratais eile isteach maille le cóip den tuairisceán cánach ioncaim. Ansin d'iarr FSS orthu doiciméadacht a chur ar fáil faoina sócmhainní caipitil. Chuir an lánúin eolas faoina gceannacháin scaireanna go léir, na teastais scaireanna san áireamh, chuig oifig FSS ach ní raibh aon teagmháil eile ann ó FSS go ceann fiche mí. Ansin chuir siad gearán faoi bhráid m'Oifige faoin mhoill ar phróiseáil a n-iarratais.

Imscrúdú

Ina thuarascáil chuig m'Oifig luaigh FSS go raibh an-chuid próiseála i gceist le hiarratas na lánúine sa mhéid go raibh gá na scaireanna agus na hinfheistíochtaí a bhailíochtú. Luaigh FSS freisin gurb í seo an phríomhchúis leis an gcumarsáid fhadtréimhseach idir iad agus an lánúin. Cibé scéal é, mhaígh an lánúin nach raibh aon teagmháil leanúnach ann idir iad agus FSS.

Bíonn duine i dteideal cárta leighis i roinnt cásanna éagsúla. Mar shampla, faoi reachtaíocht an AE daoine a bhfuil pinsean slándála sóisialaí acu ó Bhallstát eile san AE chomh maith le pinsean gairme ó Éirinn (áiríonn seo pinsin státseirbhíse nó seirbhíse poiblí) tá siad i dteideal cárta leighis gan tástáil acmhainne a shásamh ar an gcoinníoll nach bhfuil siad ag fáil íocaíochta leasa shóisialaigh nó atá faoi réir ÁSPC.

Fuair mé amach go raibh an lánúin i dteideal Cártaí Leighis a fháil faoi reachtaíocht ón AE, sa mhéid go raibh pinsin ón RA acu beirt agus nach raibh siad ag fáil pinsin ón Stát in Éirinn. Cé go raibh FSS ar an eolas go raibh pinsin ón RA ag an mbeirt níor cheadaigh FSS na hiarratais ar an mbonn seo, ach a mhalairt - rinne siad iarracht a fháil amach ar shásaigh siad na tairseacha ioncaim le go bhféadfaí cárta leighis a fhaomhadh.

Toradh

D'iarr mé ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar an iarratas agus ar an teidlíocht faoi reachtaíocht an AE. Mar thoradh air sin, bhronn FSS cártaí leighis orthu agus iad siardhátaithe chuig 15 lá oibre ó fháil an iarratais agus d'aontaigh gach costas leighis, fiaclóireachta agus súl a aisíoc leo a thabhaigh siad le fiche mí. Chomh maith leis sin, chuaigh mé i dteagmháil leis na Coimisinéirí Ioncaim ionas go n-aisíocfaidís an Tobhach Ioncaim a d'íoc an lánúin fad is a bhí an t-iarratas á phróiseáil ar an mbonn go bhfuil daoine a bhfuil cártaí iomlána leighis acu díolmhaithe ón Tobhach Ioncaim agus ó aon ró-íocaíochtaí eile Muirear Sóisialta Uilíoch mar thoradh ar mhoill FSS.

4.8 Chuir an Roinn maoiniú ar fáil d'úinéir foraoise tar éis gearáin leis an Ombudsman

Cúlra

Déanann an Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara riar ar an Scéim Deontais Bóthair Foraoise. Faoin Scéim seo tugtar an deis d'úinéirí foraoise rochtain a fháil ar fhoraoisí mar shampla chun uasghrádú a dhéanamh ar bhóithre nó chun iad a thógáil. Cuireann bóithre foraoise leis an mbithéagsúlacht sa mhéid go gcruthaítear spásanna oscailte agus imeall foraoise. Fuair mé gearán ó chuideachta ar diúltaíodh deontas dóibh cé gur thóg siad bóthar a chloígh leis na caighdeáin chuí.

Tráth ar cuireadh an bóthar i gcrích rinne an Roinn iniúchadh air agus bhí an Roinn sásta go raibh an bóthar tógtha ar chaighdeán a bhféadfaí glacadh leis. Toisc na drochaimsire, ámh, níor cuireadh an bóthar i gcrích faoin spriocdháta a aontaíodh agus mar sin dhiúltaigh an Roinn an deontas a íoc.

Imscrúdú

Tar éis dom sonraí an ghearáin a chíoradh agus labhairt leis an ngearánach bhí an chuma air go raibh an pionós díréireach sa mhéid gur críochnaíodh an bóthar de réir na sonraíochta a aontaíodh agus nár cuireadh moill air ach amháin toisc na drochaimsire. Mo mholadh don Roinn ná go raibh an deontas díréireach leis an sárú coinníollacha sa chás seo, go háirithe sa mhéid go raibh an Roinn sásta leis an mbóthar nuair a críochnaíodh é.

Toradh

Rinne an Roinn athbhreithniú ar an gcás agus bheartaigh deontas a íoc ina mbeadh 10% bainte mar phionós sa mhéid nár cuireadh an bóthar i gcrích in am. Ceadaíodh deontas de bhreis is €8,000 don fhear. Bhí mise den tuairim go raibh sin ina thoradh réasúnta ag cur na gcoinníollacha san áireamh.

4.9 Chuir comhartha páirceála mearbhall ar lánúin le naíonán nuabheirthe

Cúlra

Satharn amháin i mí Feabhra 2012 d'fhreastail lánúin ar an Ospidéal Náisiúnta Máithreachais, Sráid Holles, Baile Átha Cliath lena leanbh nuabheirthe le haghaidh trialacha. Sa mhéid nach raibh aon pháirceáil ar Shráid Holles, pháirceáil siad ag barr Shráid Grattan, atá cóngarach do Shráid Holles. Rinne siad iarracht íoc as an bpáirceáil ag an t-aon mhéadar, go bhfios dóibh, ar Shráid Grattan. Níor ghlac an méadar sin lena mboinn airgid. Dar leis an bhfógra ar an méadar ba ó "Luan-Aoine" an pháirceáil íoctha. Dar leis an gcomhartha ar Shráid Grattan, ámh, bhí an pháirceáil íoctha i bhfeidhm "Luan-Sath". Níor íoc an lánúin as an bpáirceáil sa mhéid go raibh siad den tuairim go raibh an fógra ar an méadar ceart mar gurb í sin an áit ina rabhthas ag súil go n-íocfaí an táille.

Nuair a d'fhill siad chuig an gcarr bhí sé clampáilte. D'íoc siad an fhíneáil chun an clampa a bhaint mar gur theastaigh uathu filleadh ar an mbaile leis an leanbh nuabheirthe. Dar leo nuair a tháinig oifigeach na Comhairle chun an clampa a bhaint sheiceáil sé an méadar agus dúirt go raibh sé máchaileach. Dúirt sé go logálfadh sé an mháchail agus mhol sé an fhíneáil a achomharc. Rinne na gearánaigh an fhíneáil a achomharc ach diúltaíodh don achomharc sin. Bhí siad míshásta le cinneadh na Comhairle agus chuir siad gearán faoi bhráid m'Oifige.

Imscrúdú

Luaigh an Chomhairle go ndearna siad an cheist a atreorú chuig Oifigeach Achomhairc Páirceála tar éis dóibh litir an Ombudsman a fháil le go ndéanfaí iniúchadh breise ar an scéal. Mhol an tOifigeach Achomhairc go n-aisíocfaí an táille a íocadh chun an clampa a bhaint

Toradh

D'aisíoc an Chomhairle an muirear leis an lánúin agus ghabh leithscéal leo as an mhíchaoithiúlacht. Dar leis an gComhairle, bhí an t-eolas ar an méadar páirceála ar Shráid Grattan mícheart agus athraíodh é ó shin chun go mbeadh sé ag teacht lena bhfuil scríofa ar an gcomhartha ar an tsráid.

4.10 Goilleadh go mór ar neasghaol tar dó glao a fháil óna mháthair ag insint dó go raibh sí ag fáil bháis

Cúlra

Fuair mé gearán ó fhear a fuair glao gutháin óna mháthair ag insint dó go raibh sí ag fáil bháis agus go raibh air teacht go dtí an t-ospidéal. An t-ospidéal i gceist ná Ospidéal Réigiúnach an Mheán-Iarthair, Tuar an Daill, Contae Luimnigh. Fuair sé an glao ag meán lae agus shroich sé an t-ospidéal ag 13.30. Níor chuir an fhoireann leighis é ar an eolas faoi thromchúis riocht a mháthar go dtí tuairim is 17.45, breis is ceithre huaire an chloig tar éis dó an t-ospidéal a shroicheadh. Fuair a mháthair bás an oíche sin ag 23.40.

Bhí impleachtaí ag an moill sin don chuid eile den teaghlach - a raibh cónaí orthu sa Ríocht Aontaithe - mar nár tugadh fógra a dhóthain dóibh na socruithe taistil cuí a dhéanamh chun a bheith taobh lena máthair agus í ag fáil bháis.

Cé go raibh imní ar an bhfear ag an tionchar ar a theaghlach a bhí ag an nuacht a fháil faoina máthair óna máthair féin seachas an bhfoireann altranais, an phríomhchúis imní aige ná nár cuireadh fianaise mhaith ar fáil gur thug ball den fhoireann leighis cuairt ar a mháthair idir 9.00 agus 17.45 ar lá a báis (agus ar an gcaoi seo ní raibh sé indéanta tromchúis riocht a máthar a chur in iúl don teaghlach ionas go bhféadfaidís socruithe a dhéanamh chun bheith i láthair sula bhfuair sí bás)

Imscrúdú

Mhaígh an t-ospidéal go raibh na nótaí leighis faoin mbean cuíosach iomlán agus gur chuir na nótaí sin síos ar riocht an othair agus ar an bplean leighis. Ní raibh mé go hiomlán sásta le freagra tosaigh an ospidéil, ámh. Bhí mé den tuairim go raibh easnaimh ann ó thaobh riaracháin de. Ní raibh amanna breactha síos sna nótaí leighis agus, dá bhrí sin, ní raibh an t-ospidéal in ann a lua cibé acu ar thug ball den fhoireann leighis cuairt ar an mbean idir 9.00 agus 17.45 ar na lá i gceist nó nár thug.

Dhírigh m'imscrúdú ar na cúiseanna ar theip ar fhoireann an ospidéil teagmháil dhíreach a dhéanamh le teaghlach na mná. Bhí an chuma air go raibh baint éigin aige leis an moill a bhí ar an bhfoireann leighis cuairt a thabhairt ar an mbean.

An chúis le taifid mhaithe a choinneáil sa timpeallacht chliniciúil ná chun eolas cruinn, reatha, cuimsitheach, beacht a choinneáil i ndáil le riocht an othair agus an cúram a rinneadh den othar. Chomh maith leis sin, má choinnítear taifid mhaithe tugtar fianaise den chúram is gá, de na hidirghabhálacha ó na gairmithe agus freagairt an othair don chúram nó do na hidirghabhálacha sin.

Tharraing mé aird an ospidéil air seo - ba chóir amanna a bhreacadh síos ar gach taifead, go háirithe i gcás go bhfuil riocht an othair ag athrú nó gur dócha go n-athróidh an riocht go minic.

Luaigh mé go moltar seo i gcód cleachtais FSS 'Code of Practice for Healthcare Records Management - Recommended Practices for Clinical Staff.' *"Ba chóir gur léir i gcónaí ó thaifead an othair cén t-am ar tharla rud agus cén t-am ar scríobhadh an taifead. Déantar an t-am (clog 24 uair) agus an dáta (lá/mí/bliain) a bhreacadh síos in aice gach iontrála. Ní foláir do gach iontráil a bheith beacht i ndáil leis an dáta (lá/mí/bliain) agus am"*

Thug mé faoi deara go ndearna an t-ospidéal, mar chuid dá athbhreithniú, an scrúdú a theorannú do nótaí leighis an othair agus chinn nach bhféadfaí a rá ar bhain na nótaí leis an gcuairt ar an othar idir 9.00 agus 17.45 nó nár bhain.

Bhí orm tuiscint níos fearr a fháil ar leibhéal an athbhreithnithe leighis, agus cén t-am a tharla an t-athbhreithniú. Mar sin, thug mé le chéile na nótaí altranais agus na nótaí leighis ón lá céanna chun iad a chur i gcomparáid lena chéile. Chuidigh an próiseas seo liom dearcadh níos leithne a fháil ar an scéal agus ar conas a tharla rudaí an lá úd.
Tar éis dom scrúdú a dhéanamh ar na nótaí leighis agus na nótaí altranais, ba léir dom, ar mheá na dóchúlachta de, nár thug an fhoireann leighis cuairt ar an mbean idir 10.00 agus 16.30 ar lá a báis.

Toradh

D'aontaigh an t-ospidéal go raibh an fhianaise dhoiciméadach ag teacht le mo thuairim.

Maidir leis an teip dul i dteagmháil le neasghaol agus sa mhéid gur ghlac an t-ospidéal go raibh tionchar aige seo ar an teaghlach, dhréachtaigh an t-ospidéal polasaí scríofa dar teideal *"Contacting the next of kin when a patient's condition deteriorates"*, go luath i ndiaidh an tarlaithe seo.

D'fháiltigh mé roimh fhreagra an ospidéil ag an bpointe seo. Cibé scéal é, d'iarr mé ar an ospidéal breithniú a dhéanamh ar cibé acu an raibh gá le leithscéal nó nach raibh sa mhéid gur goilleadh go mór ar an teaghlach mar go raibh:

- an chuma air go raibh moill ar chuairt na foirne leighis ar a máthair,
- moill dá bharr sin ar a insint do neasghaol cé chomh tromchúiseach is a bhí riocht a máthar agus
- tionchar ag an moill sin ar an teaghlach, sa mhéid nár cuireadh an deis is fearr agus a d'fhéadfaí ar fáil dóibh teacht abhaile chun bheith taobh lena máthair agus í ag fáil bháis.

Tar éis dom iarraidh orthu déanamh amhlaidh, ghabh an t-ospidéal leithscéal ó chroí leo as an anró agus an imní a tharla dá bharr. B'oth leis an ospidéal freisin nach raibh an deis acu bheith lena máthair sula bhfuair sí bás.

Mar thoradh ar an ngearán seo, chuir an t-ospidéal roinnt beart i bhfeidhm chun dul i ngleic go díreach leis na saincheisteanna a thug mo ghearánach chun solais, eadhon:

- Tionscnaíodh treoirlíne maidir le teagmháil a dhéanamh le neasghaol i gcás an ríochta acu a bheith ag dul in olcas.
- Chuir sé i bhfeidhm, mar chuid den Chlár maidir le Míochaine Ghéarchúraim don fhoireann altranais uile, córas réamhrabhaidh d'othair a bheadh ag dul in olcas.
- Chuir sé tús le clár oideachais agus oiliúna ag díriú ar chóras dar teideal COMPASS ag baint úsáide as MEWS (Rátaí Luath-Rabhaidh Leasaithe nó Modified Early Warning Scores). Cuimsíonn MEWS sreabhchairt géarúcháin ina bhfuil eolas don dochtúir a chuireann iarratas chuig dochtúir go ndéanfadh sé/sí cuairt a thabhairt ar an othar chun athbhreithniú a dhéanamh ar a mbail.
- D'áirigh sé seisiún maidir le cód cleachtais FSS, Code of Practice for Healthcare Records Management mar chuid den oiliúint ionduchtúcháin le haghaidh gach intéirnigh nua (dochtúir sóisearach).

Bhí an teaghlach sásta soiléiriú agus leithscéal a fháil ón ospidéal. D'fháiltigh sé roimh an oiliúint leasaithe agus an bhéim ar bhainistiú maith na dtaifead leighis. Bhí siad dóchasach freisin nach dtarlódh briseadh croí do dhaoine eile mar a tharla dóibh siúd agus iad ag iarraidh freagraí iontaofa a fháil ó ospidéal i gcásanna a ghoillfeadh chomh mór céanna orthu.

4.11 Bhí sé deacair ar bhean gearán a dhéanamh sa mhéid nár mhínigh an t-ospidéal a cóireáil di

Cúlra

Chuir bean gearán faoi bhráid m'Oifige tar éis bhreith an chéad linbh aici in Ospidéal Náisiúnta Máithreachais, Sráid Holles i mí Eanáir 2011. Bhí sé socraithe ar an sceideal go raibh gearradh Caesarach, le heipeadúrach, le bheith aici agus bhí sin breactha síos ar a plean breithe. Rinne an bhean dhá ghearán - bhain ceann amháin leis an easpa eolais a fuair sí faoin gcineál eipeadúraigh a bhí le tabhairt di agus an próiseas a bhain le toiliú ina leith; bhain an dara ceist leis an leibhéal eolais a cuireadh ar fáil di faoin bpróiseas gearáin é féin agus le nach raibh an t-eolas d'othair ar theastaigh uathu gearán a dhéanamh ar fáil ar shuíomh gréasáin an ospidéil.

Sa chás seo, mhaígh an bhean nár tugadh an deis di ceisteanna a chur faoin ngearradh Caesarach ná faoin ainéistéiseach a bheadh á fháil aici sula dtabharfaí é di. Luaigh sí gur bhuail sí leis an dochtúir roimh an obráid agus mhínigh an dochtúir di gurb ainéistéiseach é an t-eipeadúrach agus go dtugtar é don othar tríd an dromlach. Dar leis an mbean, shínigh sé an fhoirm toilithe ansin agus shín a mhéar chuig an áit inar chóir di siúd an fhoirm a shíniú. Nuair a d'inis sí don dochtúir gur theastaigh uaithi an fhoirm a léamh sula síneodh sí é, mhaígh sí gur imigh sé leis. Bhí an bhean den tuairim nach raibh aon rogha aici ach an fhoirm a líonadh i gcás gur theastaigh uaithi go ndéanfaí an gearradh Caesarach.

Dar leis an mbean, rinne an dochtúir ceithre iarracht an t-eipeadúrach a chur isteach sular éirigh le dochtúir níos sinsearaí é a chur isteach gan aon fhadhb ag pointe níos airde suas ar an dromlach. Tar éis na hobráide, luaigh an bhean go raibh droch-bhallbhrú feadh an dromlaigh aici agus go raibh pian sa droim uirthi chomh maith le mairbhe i ngéag na láimhe deise, ina lámh agus ina méara. Tamall ina dhiaidh sin, fuair sí amach gur tugadh eipeadúrach dromlaigh di seachas ainéistéise eipeadúrach, agus scríobh sí chuig an ospidéal ag gearán nár tugadh eolas di faoin eipeadúrach ar bhealach soiléir, cuimsitheach a chuideodh léi cinneadh eolasach a dhéanamh faoina cúram.

D'inis sí don ospidéal nach raibh sa phróiseas toilithe ach gnás ar ghá é a chomhlíonadh - gnás a chuir isteach ar an bhfoireann leighis. D'fhreagair an t-ospidéal gearán na mná, agus d'inis di gur chóir don dochtúir sóisearach bheith tar éis an deis a thabhairt di an fhoirm toilithe a léamh agus aon cheisteanna a chur. Dúirt an t-ospidéal freisin gur chóir gur tugadh míniú níos fearr di ar ainéistéise eipeadúrach sular cuireadh isteach é. Gheall an t-ospidéal go gcuirfeadh sé feabhas ar dháileadh eolais ar othair, eolas ó bhéal agus i scríbhinn, tamall roimh iontráil san ospidéal, agus tráth na hiontrála freisin. Sa mhéid nach raibh an bhean sásta le freagra an ospidéil, scríobh sí chuig m'Oifig.

Imscrúdú

Is é is eipeadúrach dromlaigh ann ná cógas leighis a chuirtear isteach trí instealladh i sreabhán chorda an dromlaigh agus san ainéistéise eipeadúrach cuirtear an cógas leighis isteach le hinstealladh díreach lasmuigh den mhála sreabháin atá mórthimpeall chorda an dromlaigh.

Agus mé ag déileáil le gearáin faoi chúram agus faoi chóireáil san ospidéal, tá bac orm scrúdú a dhéanamh ar shaincheisteanna a bhaineann le breithiúnas cliniciúil dochtúirí. Ciallaíonn sin nach féidir liom scrúdú a dhéanamh, de réir dlí, ar bhreithiúnas dochtúirí agus iad ag tabhairt diagnóise, ag cur cóireála ar othair nó ag scaoileadh an othair as an ospidéal. Cibé scéal é, tá cead agam scrúdú a dhéanamh ar shaincheisteanna a bhaineann le toiliú a lorg maidir le hobráid sa mhéid gur cheist riaracháin an cheist sin. Tá conradh ag m'Oifig le hOmbudsman Parlaiminteach agus Seirbhíse Sláinte na Ríochta Aontaithe a chuireann ar chumas m'fhoirne comhairle neamhspleách chliniciúil a lorg a chuidíonn linn cinntí a dhéanamh maidir le saincheisteanna a bhfuil gné chliniciúil ag baint leo. Sa chás seo, lorg m'Oifig comhairle chliniciúil faoin gcaoi a bhfuarthas toiliú na mná don obráid agus don ainéistéise. Sa comhairle soiléiríodh seo a leanas - cé gur gnáthchleachtas é eipeadúrach dromlaigh a thabhairt (atá éagsúil ó ainéistéise eipeadúrach a thugtar de ghnáth do ghearradh éigeandála Caesarach) nuair atá gearradh roghnach Caesarach á dhéanamh, ba chóir toiliú ó bhéal a fháil ón othar agus ba chóir seo a bhreacadh síos sna taifid. Cé gur thug an bhean sa chás seo a toiliú i scríbhinn go ndéanfaí an obráid, ní bhfuarthas a toiliú ó bhéal go dtabharfaí ainéistéise dromlaigh di. Scríobh m'Oifig chuig an ospidéal agus ansin chas le foireann an ospidéil chun an cheist a phlé.

Toradh

Mar thoradh ar an bpáirt a ghlac m'Oifig sa ghearán seo, scríobh Rúnaí/Bainisteoir Ginearálta an ospidéil chuig an mbean ag admháil gur chóir go rabhthas tar éis míniú níos críochnúla a thabhairt di ar cad é atá i gceist le hainéistéise dromlaigh sular tugadh di é. Ghabh an t-ospidéal leithscéal léi nach bhfuair siad toiliú ó bhéal uaithi sular tugadh an ainéistéise di. Mhínigh siad di gurb í an ainéistéise dromlaigh an rogha is fearr do ghearradh roghnach Caesarach sa mhéid gurb í sin an teicníc is simplí agus is iontaofa í. Mar thoradh díreach ar ghearán na mná seo, chuir an t-ospidéal socruithe i bhfeidhm chun a chinntiú go bhfaigheadh an fhoireann leighis toiliú ó bhéal an ainéistéise a thabhairt agus go mbreacfaí é sin síos ar chairt leighis an othair roimh an obráid.

Maidir leis an bpróiseas gearáin san ospidéal, ba léir ó imscrúdú m'Oifige ar an ngearán áirithe seo nár fhoilsigh an t-ospidéal sonraí an phróisis gearáin ar a shuíomh gréasáin. Tá comhaontú seirbhíse ag gach ospidéal le FSS a chuireann iallach air a phróiseas gearáin a fhógairt, agus bheadh suíomh gréasáin ospidéil ina áit an-mhaith sin a dhéanamh. Dhearbhaigh an t-ospidéal go raibh athbhreithniú á dhéanamh aige ar a

shuíomh gréasáin agus go ndéanfaí sonraí an phróisis ghearáin a fhoilsiú mar chuid den suíomh gréasáin nua, atá ar fáil anois.

Ó ritheadh an tAcht Ombudsman (Leasú) 2010, tá ceangal dlí ar chomhlachtaí poiblí (faoi Alt 7) cúnamh agus treoir réasúnta a thabhairt don phobal agus déileáil leo go ceart, cóir, neamhchlaonta, tráthúil. Bheinn ag súil go ndéanfadh comhlachtaí poiblí, ospidéil san áireamh, fógairt ar an bpróiseas gearáin ionas go bhféadfadh úsáideoirí seirbhíse ar mhian leo gearán a dhéanamh tuiscint a fháil ar conas sin a dhéanamh agus go gcuideofaí leo sin a dhéanamh.

4.12 Leasaigh Comhairle gnáthaimh d'aistrithe tithíochta tar éis idirghabháil an Ombudsman

Cúlra

Dhiúltaigh Comhairle Contae Laoise do bhean a bhí ag lorg aistriú tithíochta. Lorg an bhean an t-aistriú tar éis fadhbanna tromchúiseacha sóisialta agus tine ina cóiríocht - tithíocht de chuid na Comhairle. Dhiúltaigh an Chomhairle a hiarratas ar an mbonn go raibh gach aistriú ar fionraí faoi láthair mar thoradh ar na srianta airgid ach amháin i 'gcúinsí eisceachtúla leighis nó sóisialta'.

Imscrúdú

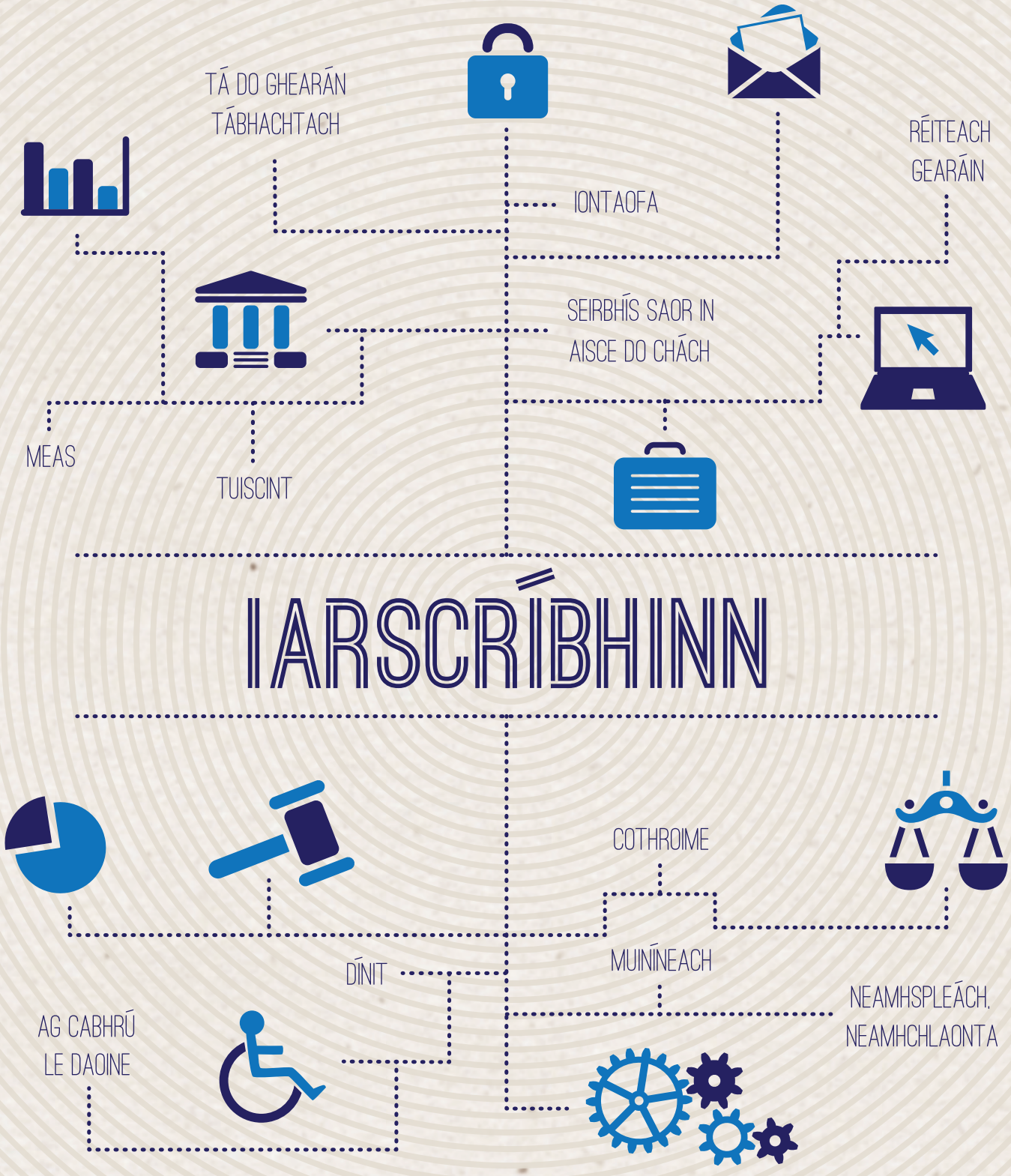
Ceann de phrionsabail an dea-riaracháin phoiblí ná go ndéanfaí cúiseanna le cinntí a théann i bhfeidhm ar dhaoine aonair a dhoiciméadú agus go míneofaí an réasúnaíocht don chinneadh don duine. Tar éis scrúdú a dhéanamh ar dhoiciméadacht na Comhairle faoin gcás, ní raibh mé sásta leis an gcaoi ar dhéileáil an Chomhairle leis an iarratas ar aistriú. Ní raibh an chuma air go raibh aon fhianaise ann i gcomhaid na Comhairle a léirigh go raibh an Chomhairle tar éis an t-iarratas a bhreithniú chun a fháil amach an raibh aon chúinsí eisceachtúla leighis nó sóisialta i gceist, agus bhí an chuma air freisin nár breacadh síos i gceart an measúnú a rinne an Chomhairle ar an iarratas. D'iarr mé ar an gComhairle athbhreithniú a dhéanamh air agus cuireadh a thabhairt don ghearánach cur isteach go foirmiúil ar aistriú.

Toradh

Tar éis iarratas a fháil agus measúnú breise a dhéanamh, chuir an Chomhairle an gearánach ar an liosta d'Aistriú Tithíochta agus ghlac an bhean leis an tairiscint maidir le haistriú. Rinne an Chomhairle athbhreithniú freisin ar a gnáthaimh riaracháin i ndáil le hiarratais ar aistriú. Seo a leanas a bhí le rá ag an gComhairle:

- Bíonn gá anois le hiarratais fhoirmiúla i scríbhinn ó iarratasóirí. Déantar gach iarratas a admháil agus déantar measúnú ar chúinsí an iarratasóra.
- Chun a ghnáthaimh a dhaingniú bhunaigh an Chomhairle le déanaí córas bunachair sonraí chun iarratais a fhaigheann siad a thaifeadadh, a phróiseáil agus taifead a choinneáil den chinneadh deiridh. Déantar athbhreithniú míosúil ar an mbunachar sonraí seo.
- Beidh gá moladh a fháil ón Oifigeach Feidhmiúcháin Sinsearach mura bhfuil Oibrí Sinsearach Sóisialta ann, agus beidh gá le síniú deiridh an Stiúrthóra Seirbhísí (Tithíocht).

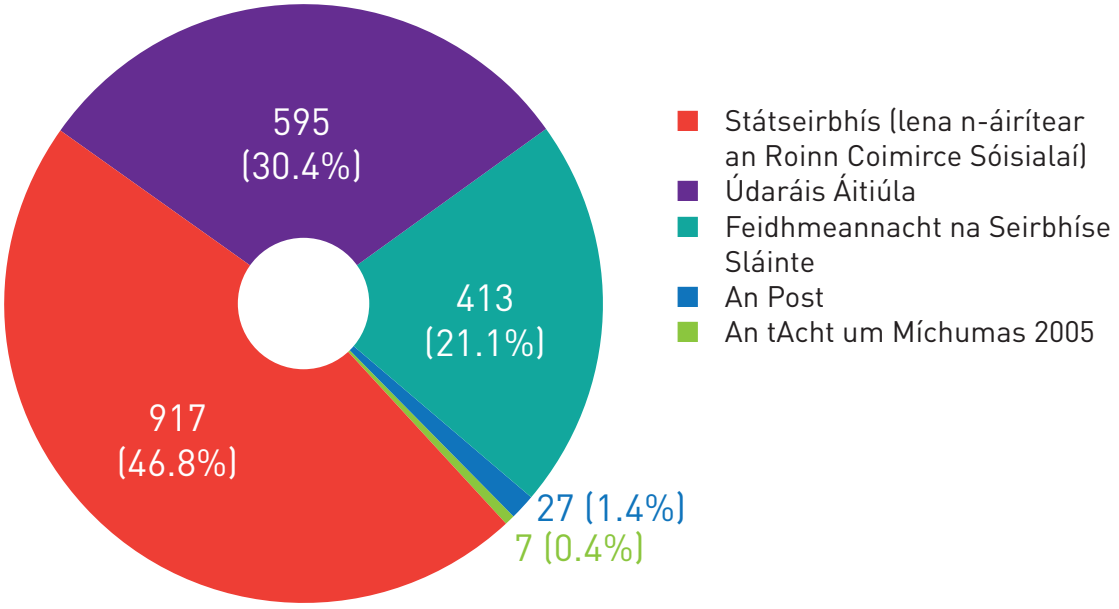
Cé gur trua nár próiseáladh an t-iarratas bunaidh i gceart is cúis áthais dom é gur ghlac an Chomhairle roinnt céimeanna chun gnáthaimh a chur ina gceart. Ba chóir go mbeadh na gnáthaimh leasaithe cuidiúil do dhaoine eile a chuirfidh isteach ar aistriú amach anseo.


TÁ DO GHEARÁN TÁBHACHTACH
IONTAOFA
RÉITEACH GEARÁIN
SEIRBHÍS SAOR IN AISCE DO CHÁCH
MEAS
TUISCINT
IARSCRÍBHINN
COTHROIME
MUINÍNEACH
DÍNIT
NEAMHSPLEÁCH, NEAMHCHLAONTA
AG CABHRÚ LE DAOINE

Iarscríbhinn A: Staitisticí

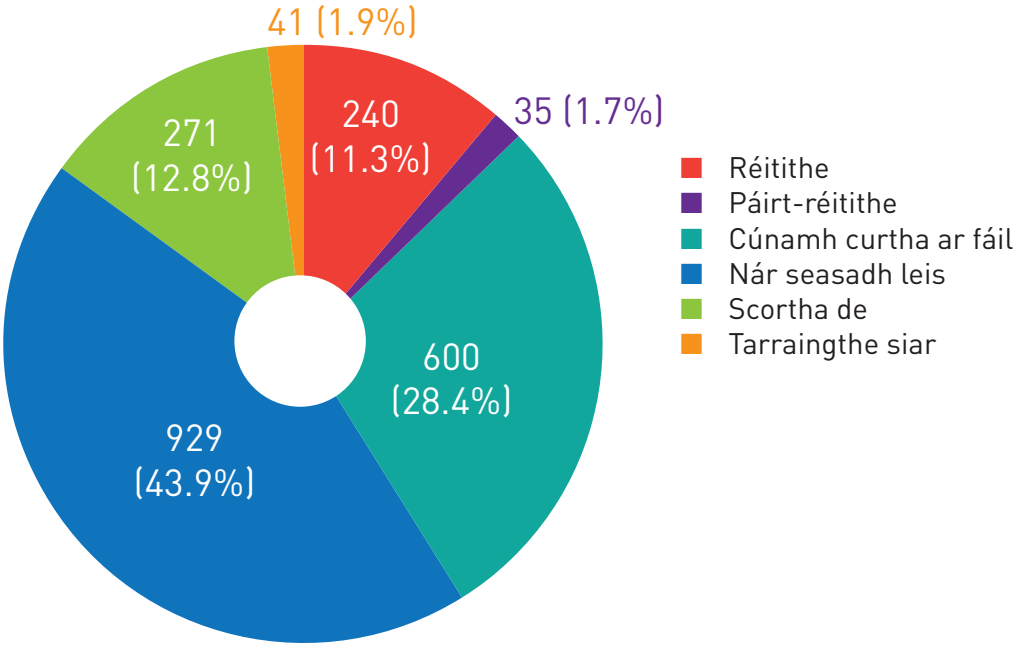
Tábla 1: Forléargas ar ghearáin 2012	
Iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh ó 2011	833
Iomlán na ngearán faoinár sainchúram - faighte in 2012	**3,412**
Iomlán na ngearán in-scrúdaithe faighte	1,959
Gearáin roimh am faoinár sainchúram	1,453
Iomlán ar láimh le haghaidh 2012	2,792
Iomlán na ngearán curtha i gcrích in 2012	**2,116**
Iomlán na ngearán tugtha ar aghaidh chuig 2013	676
Gearáin i gcoinne comhlachtaí poiblí lasmuigh dár sainchúram & cuideachtaí príobháideacha etc. a fuarthas sa bhliain 2012	1,480
Iomlán na bhfiosruithe a fuarthas sa bhliain 2012	11,178

Tábla 2: Miondealú uimhriúil agus céatadáin de réir earnála de na gearáin in-scrúdaithe a fuarthas



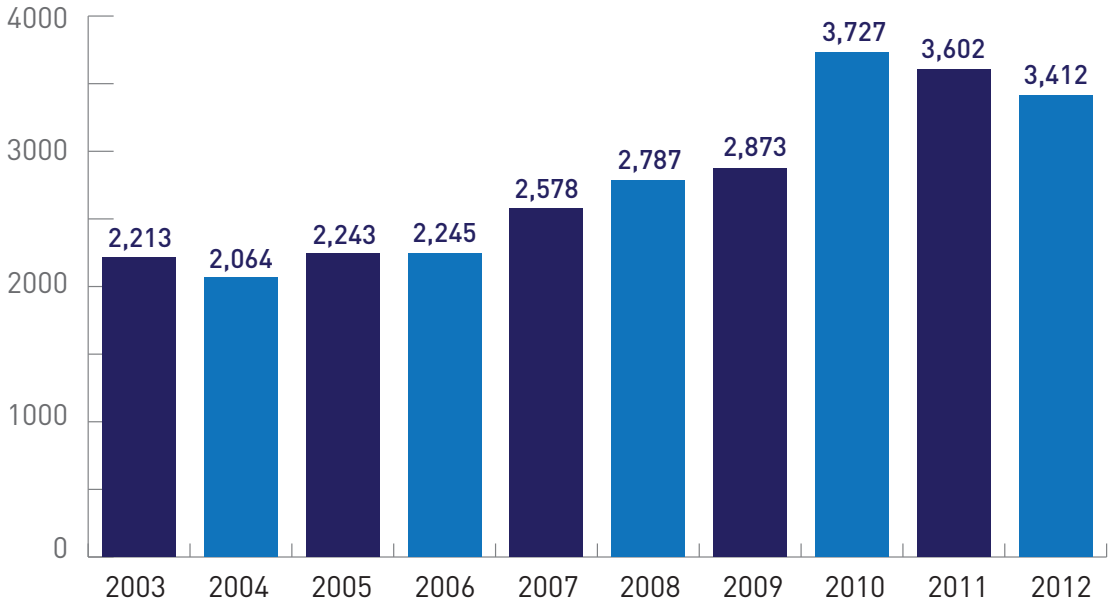
Iomlán: 1,959

Tábla 3: Miondealú uimhriúil agus céatadáin na ngearán curtha i gcrích de réir an toraidh

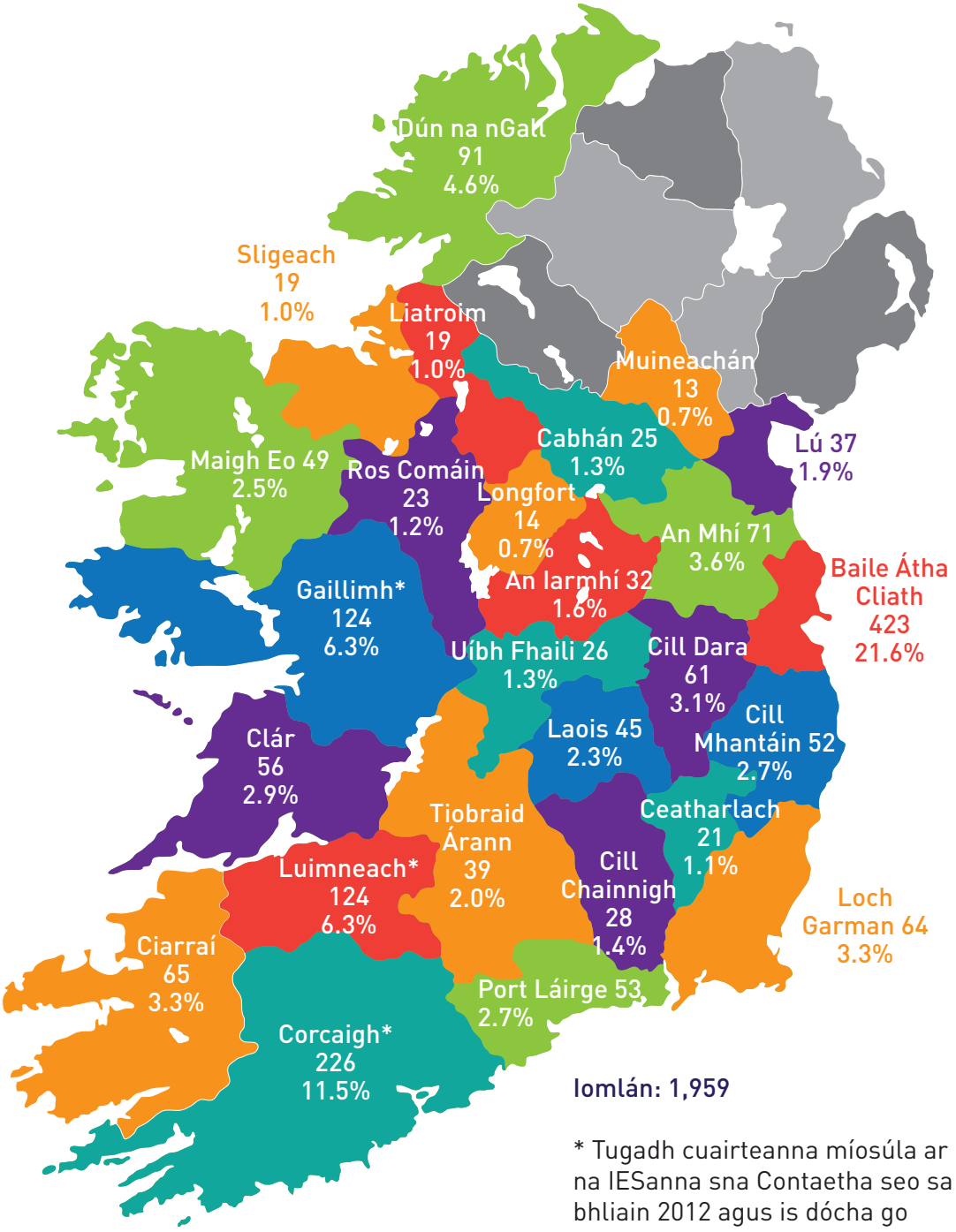


Iomlán: 2,116

Tábla 4: Treocht 10 mbliana na ngearán a fuarthas agus a bhí laistigh dár sainchúram



Tábla 5: Miondealú uimhriúil agus céatadáin na ngearán in-scrúdaithe a fuarthas, de réir contae



Iomlán: 1,959

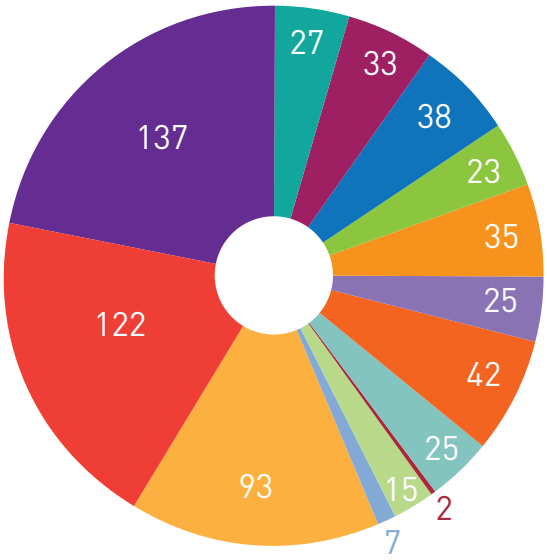
* Tugadh cuairteanna míosúla ar na IESanna sna Contaetha seo sa bhliain 2012 agus is dócha go ndeachaigh sin i bhfeidhm ar líon na ngearán a fuarthas

Státseirbhís

Tábla 6: Státseirbhís - Miondealú uimhriúil na ngearán in-scrúdaithe a fuarthas, de réir Roinne Rialtais, Coimisinéirí Ioncaim san áireamh	Tugtha ar aghaidh ó 2011	Gearáin in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012	Ar láimh le haghaidh 2012
Coimirce shóisialach - féach 6(a)	236	624	860
Coimisinéirí Ioncaim - féach 6(b)	16	78	94
Dlí agus Ceart agus Comhionannas	2	18	20
Talmhaíocht, Bia agus Muir - féach 7(c)	66	80	146
Oideachas agus Scileanna	13	30	43
Comhshaol, Pobal agus Rialtas Áitiúil	4	38	42
Sláinte	30	3	33
Poist, Fiontar agus Nuálaíocht	3	5	8
Gnóthaí Eachtracha agus Trádáil	2	6	8
Cumarsáid, Fuinneamh agus Acmhainní Nádúrtha	1	0	1
Iompar, Turasóireacht agus Spórt	1	1	2
Eile	7	34	41
Iomlán	**381**	**917**	**1298**

Tábla 6(a): An Roinn Coimirce Sóisialaí

Miondealú uimhriúil agus céatadáin na gcineálacha gearán in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012

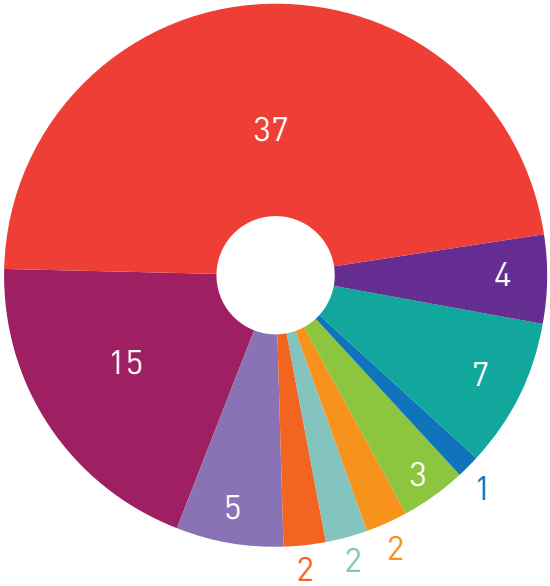


Iomlán: 624

- Íocaíochtaí díthostaíochta (19.6%)
- Íocaíochtaí míchumais, easláinte agus máithreachais (22.0%)
- Sochar linbh (4.3%)
- Gan freagra a fháil ar chomhfhreagras / nó moill ar fhreagra a fháil (5.3%)
- Pinsin seanaoise & scoir (6.1%)
- Sochar breoiteachta (3.7%)
- Liúntas cúramóra (5.6%)
- Íocaíocht do bhaintreacha agus do theaghlaigh aontuismitheora (4.0%)
- Liúntas Cúraim Baile (6.7%)
- Árachas Sóisialta Pá-Choibhneasa (4.0%)
- Forlíonadh ar ioncam teaghlaigh (0.3%)
- Scéimeanna liúntais breosla agus saorscéimeanna (2.4%)
- Sochar díobhálacha ceirde (1.1%)
- Ilghnéitheach (14.9%)

Tábla 6(b): Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim

Miondealú uimhriúil agus céatadáin na gcineálacha gearán a fuarthas sa bhliain 2012

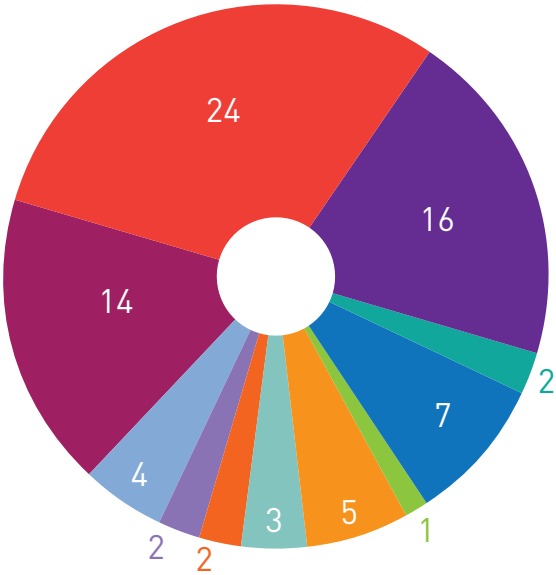


Iomlán: 78

- Cáin Ioncaim (47.4%)
- Cáin bhreisluacha, cáin oidhreachta, Cáin ghnóthachan caipitiúil (5.1%)
- Moill ar chomhfhreagras nó gan aon chomhfhreagras faighte (9.0%)
- Custaim agus mál (1.3%)
- Dleacht stampála (3.8%)
- Cáilíocht na Seirbhíse (2.6%)
- ÁSPC (2.6%)
- Inárachaitheacht (2.6%)
- Cáin Chláraithe Feithiclí (6.4%)
- Ilghnéitheach (19.2%)

Tábla 6(c): An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara

Miondealú uimhriúil agus céatadáin na gcineálacha gearán in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012



Iomlán: 80

- An Scéim um Chaomhnú an Chomhshaoil faoin Tuath (SCCT) (30%)
- Aoníocaíocht feirme (20%)
- Deontais forbartha feirme (2.5%)
- Scéim phréimhe foraoise (8.75%)
- Scéim luathscoir (1.25%)
- Deontais bheostoic (6.25%)
- Gan aon fhreagra ar chomhfhreagras (3.75%)
- Cuóta bainne (2.5%)
- Cúnamh limistéir (2.5%)
- Cáilíocht Seirbhíse (5%)
- Ilghnéitheach (17.5%)

Tábla 7: Státseirbhís - Miondealú uimhriúil na ngearán a fuarthas de réir an toraidh

	Réitithe	Páirt-réitithe	Cúnamh curtha ar fáil	Scortha de	Tarraingthe Siar	Nár seasadh leis	Iomlán curtha i gcrích
Coimirce Shóisialach	66	8	146	91	14	341	666
Coimisinéirí Ioncaim	3	0	25	11	3	36	78
Dlí agus Cirt agus Comhionannais (má tá an chuid eile sa TG)	2	1	10	3	0	3	19
Talmhaíocht, Bia agus Muir	7	1	7	5	2	85	107
Oideachas agus Scileanna	3	0	8	5	0	21	37
Comhshaol, Pobal agus Rialtas Áitiúil	4	0	12	6	1	11	34
Sláinte	0	0	27	1	0	3	31
Poist, Fiontar agus Nuálaíocht	2	0	2	2	0	2	8
Gnóthaí Eachtracha agus Trádáil	1	0	4	0	0	1	6
Iompar, Turasóireacht agus Spórt	0	0	1	0	0	1	2
Oifig na nOibreacha Poiblí	1	0	1	1	0	0	3
An tÚdarás Clárúcháin Maoine	1	0	2	1	0	1	5
Eile	1	0	13	3	2	7	26
Iomlán	**91**	**10**	**258**	**129**	**22**	**512**	**1,022**

Údaráis Áitiúla

Tábla 8: Údaráis Áitiúla Miondealú Uimhriúil de réir an údaráis áitiúil ar na gearáin in-scrúdaithe a fuarthas	Tugtha ar aghaidh ó 2011	Gearáin in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012	Ar láimh le haghaidh 2012
Ceatharlach	6	7	13
Cabhán	0	1	1
An Clár	7	20	27
Comhairle Cathrach Chorcaí	10	35	45
Contae Chorcaí	12	48	60
Dún na nGall	13	23	36
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	19	59	78
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	7	23	30
Fine Gall	4	22	26
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	2	18	20
Contae na Gaillimhe	10	36	46
Ciarraí	15	21	36
Cill Dara	5	22	27
Cill Chainnigh	3	7	10
Laois	6	26	32
Liatroim	3	5	8
Comhairle Cathrach Luimnigh	2	20	22
Contae Luimnigh	3	27	30
Longfort	2	6	8
Lú	6	12	18
Maigh Eo	5	14	19
An Mhí	4	14	18
Muineachán	1	6	7
Tiobraid Árann Thuaidh	2	7	9
Uíbh Fhailí	7	7	14
Ros Comáin	3	2	5
Sligeach	6	12	18
Baile Átha Cliath Theas	2	15	17
Tiobraid Árann Theas	2	9	11
Comhairle Cathrach Phort Láirge	1	6	7
Contae Phort Láirge	4	6	10
An Iarmhí	1	12	13
Loch Garman	10	17	27
Cill Mhantáin	8	30	38
Iomlán	**191**	**595**	**786**

Tábla 9: Údaráis Áitiúla - Miondealú uimhriúil na ngearán a fuarthas de réir toraidh

	Réitithe	Páirt-Réitithe	Cúnamh Curtha ar Fail	Scortha de	Tarraingthe Siar	Nár seasadh leis	Iomlán curtha i gcrích
Ceatharlach	1	0	8	0	0	1	10
Cabhán	0	0	0	0	1	0	1
An Clár	1	2	7	3	0	8	21
Comhairle Cathrach Chorcaí	4	1	10	0	1	10	26
Contae Chorcaí	7	0	15	6	0	17	45
Dún na nGall	4	2	7	3	0	9	25
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	8	0	14	6	0	22	50
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	3	0	2	2	1	11	19
Fine Gall	3	1	6	2	0	9	21
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	0	0	2	0	0	10	12
Contae na Gaillimhe	7	1	12	3	0	11	34
Ciarraí	4	0	6	4	1	9	24
Cill Dara	2	0	4	3	1	9	19
Cill Chainnigh	1	0	4	0	0	3	8
Laois	2	0	5	3	0	12	22
Liatroim	0	0	2	0	0	3	5
Comhairle Cathrach Luimnigh	1	0	9	3	0	5	18
Contae Luimnigh	2	0	8	2	0	11	23
Longfort	0	0	2	0	0	3	5
Lú	3	0	4	2	0	7	16
Maigh Eo	1	0	1	1	1	6	10
An Mhí	2	0	6	3	0	4	15
Muineachán	1	0	1	1	0	2	5
Tiobraid Árann Thuaidh	0	0	1	4	0	2	7
Uíbh Fhailí	0	0	3	0	0	7	10

Ros Comáin	1	0	1	1	0	1	4
Sligeach	2	0	7	0	0	4	13
Baile Átha Cliath Theas	1	0	6	1	0	6	14
Tiobraid Árann Theas	1	0	2	0	0	4	7
Comhairle Cathrach Phort Láirge	1	0	3	0	1	0	5
Contae Phort Láirge	0	0	3	0	0	6	9
An Iarmhí	1	0	4	0	0	4	9
Loch Garman	4	0	2	1	1	11	19
Cill Mhantáin	6	1	11	3	0	8	29
Iomlán	**74**	**8**	**178**	**57**	**8**	**235**	**560**

FSS

Tábla 10: Gearáin faoin Earnáil Sláinte a fuarthas sa bhliain 2012 agus iad miondealaithe de réir limistéir

	Tugtha ar aghaidh ó 2011	Gearáin in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012	Ar láimh le haghaidh 2012
FSS : BÁC /Oirthuaisceart	41	79	120
FSS : BÁC Laighean Láir	57	87	144
FSS : Iarthar	50	78	128
FSS : Deisceart	44	79	123
Ospidéil	40	83	123
Gearáin ag baint leis an Scéim Aisíoca Sláinte	22	6	28
Soláthraithe Seirbhíse Eile	2	1	3
Iomlán	**256**	**413**	**669**

Tábla 11: Gearáin faoin Earnáil Sláinte - dúnta sa bhliain 2012 agus iad miondealaithe de réir limistéir

	Réitithe	Páirt-réitithe	Cúnamh curtha ar fáil	Scortha de	Tarraingthe Siar	Nár Seasadh leis	Iomlán Curtha i gCrích
FSS : BÁC / Oirthuaisceart	17	6	22	12	0	36	93
FSS : BÁC Laighean Láir	14	1	36	18	4	46	119
FSS : Iarthar	17	2	26	9	2	35	91
FSS : Deisceart	12	2	29	13	1	37	94
Gearáin ag baint leis an Scéim Aisíoca Sláinte	1	0	1	2	1	3	8
Ospidéil	12	4	36	23	1	19	95
Soláthraithe Seirbhíse Eile	0	0	0	1	0	1	2
Iomlán	**73**	**15**	**150**	**78**	**9**	**177**	**502**

Tábla 12: Gearáin faoi shláinte agus cúram sóisialta - gearáin in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012 agus atá miondealaithe de réir catagóire

	Tugtha ar aghaidh ó 2011	Gearáin in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012	Ar láimh le haghaidh 2012
Seirbhísí Fiaclóireachta	0	2	2
Seirbhísí Míchumais	5	4	9
Ospidéil- Ginearálta	48	94	142
Ospidéil - Síciatrachta	6	16	22
Tithe Altranais	16	24	40
Cúram Príomhúil & Pobail	9	15	24
Seirbhísí Oibre Sóisialaí	14	37	51
An Scéim Chóireála Thar Lear	1	7	8
Eile	0	5	5
Iomlán	**99**	**204**	**303**

Tábla 13: Cásanna sláinte agus cúraim shóisialaigh - dúnta sa bhliain 2012 agus miondealaithe de réir catagóire

	Réitithe	Páirt-réitithe	Cúnamh curtha ar fáil	Scortha de	Tarraingthe Siar	Nár seasadh leis	Iomlán curtha i gcrích
Seirbhísí Fiaclóireachta	0	0	1	0	0	0	1
Seirbhísí Míchumais	0	0	1	1	0	3	5
Ospidéil - Ginearálta	11	5	38	29	2	26	111
Ospidéil - Síciatrachta	0	1	4	1	0	9	15
Tithe Altranais	6	1	6	5	1	12	31
Cúram Príomhúil & Pobail	1	1	7	2	1	6	18
Seirbhísí Oibre Sóisialaí	1	0	12	13	0	13	39
An Scéim Chóireála Thar Lear	0	1	0	1	0	3	5
SCS – Eile Nach bhfuil catagóirithe ar shlí eile	0	0	2	0	1	1	4
Iomlán	**19**	**9**	**71**	**52**	**5**	**73**	**229**

Tábla 14: Gearáin eile faoin Earnáil Sláinte - gearáin in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012 agus iad miondealaithe de réir catagóire

	Tugtha ar aghaidh ó 2011	Gearáin in-scrúdaithe a fuarthas sa bhliain 2012	Ar láimh le haghaidh 2012
Cárta Leighis & DT - Iomlán	35	105	140
An Deontas Mótariompair - Iomlán	16	20	36
LLS - Bunúsach - Iomlán	18	4	22
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil - Iomlán	11	2	13
Forlíonadh Ús Morgáiste - Iomlán	3	0	3
Liúntas Cíosa - Iomlán	20	4	24
Seirbhísí Folláine Comhshaoil	0	2	2
Scéim Aisíoca Sláinte	22	7	29
Oifig an Ard-Chláraitheora	0	1	1
Liúntas Cúraim Baile	0	2	2
LE&C don Scoilbhliain Nua	9	0	9
Liúntas Soghluaisteachta	8	14	22
Nach bhfuil catagóirithe ar shlí eile - Iomlán	15	48	63
Iomlán	**157**	**209**	**366**

Tábla 15: Gearáin eile faoin Earnáil Sláinte - dúnta sa bhliain 2012 agus iad miondealaithe de réir catagóire

	Réitithe	Páirt-réitithe	Cúnamh Curtha ar fáil	Scortha de	Tarraingthe Siar	Nár seasadh leis	Iomlán curtha i gcrích
Cárta Leighis & DT - Iomlán	28	3	38	8	1	41	119
LLS Iomlán	7	1	13	2	0	39	62
Liúntas Soghluaisteachta	1	0	2	3	0	5	11
An Deontas Mótariompair	4	0	1	2	1	6	14
An Liúntas Cúraim Baile	0	0	0	1	0	0	1
Seirbhísí Folláine Comhshaoil	0	0	1	1	0	0	2
Liúntas Éadaí & Coisbhirt don Scoilbhliain Nua	6	0	1	0	0	2	9
Scéim Aisíoca Sláinte	1	0	2	2	1	3	9
Oifig an Ard-Chláraitheora	0	0	0	0	0	1	1
Nach bhfuil catagóirithe ar shlí eile	7	2	21	7	1	7	45
Iomlán	**54**	**6**	**79**	**26**	**4**	**104**	**273**

Iarscríbhinn B: Páirtíocht an Ombudsman

B.1 Cruinnithe an Ombudsman le daoine mór le rá, le hoifigigh, etc.

- Jim Martin, Ombudsman Seirbhísí Poiblí na hAlban - 24 Eanáir
- Paul Kenny, An tOmbudsman do Phinsin- 24 Eanáir
- Peter Tyndall, Ombudsman Seirbhísí Poiblí na Breataine Bige - 25 Eanáir
- Aled Eirug, thar ceann Choimisinéir na Breatnaise i ndáil le ról nua an Ombudsman maidir leis an nGaeilge - 21 Feabhra
- Tom Frawley, Ombudsman Thuaisceart Éireann - 20 Márta
- Tom Frawley, Ombudsman Thuaisceart Éireann - 28 Márta
- Comhdháil ghutháin le Dame Beverly Wakem, Príomh-Ombudsman na Nua-Shéalainne - 30 Márta
- Ann Abraham, Ombudsman Parlaiminteach agus Seirbhíse Poiblí na Ríochta Aontaithe - 24 Aibreán
- An Dr Nikiforos Diamandouros, European Union Ombudsman - 14 Bealtaine
- Paul Kenny, An tOmbudsman do Phinsin 6 Meitheamh
- Tom Frawley, Ombudsman Thuaisceart Éireann - 31 Lúnasa
- An Roinn Dlí agus Cirt i ndáil leis an gCoimisiún um Chearta an Duine - 6 Meán Fómhair
- Cruinniú i dTeach Laighean le Peadar Tóbín TD, Cathaoirleach an Chomhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha - 18 Meán Fómhair
- Coiste Airí Chomhairle na hEorpa - 3 Deireadh Fómhair
- An Dr Nils Muiznieks, Coimisinéir um Chearta an Duine de chuid Chomhairle na hEorpa - 17 Deireadh Fómhair
- Patricia Byron, Príomhfheidhmeannach an Bhoird Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta - 14 Samhain
- Cruinniú i dTeach Laighean le Coimisinéirí Státseirbhíse Thuaisceart Éireann - 27 Samhain

B.2 Comhdhálacha sa bhaile agus thar lear

- Lón Mhná Gnó Óga - 20 Eanáir, An Tulach Mhór
- "Caught in the Web" ag seoladh na tuarascála Older & Bolder - 7 Feabhra, Baile Átha Cliath
- "Issues affecting people in Ireland at this time" ócáid de chuig Iontaobhas RA Carnegie - 21 Feabhra, Óstán Hilton, Baile Átha Cliath
- "Health Services and the Law" ag cruinniú de Chumann Dlí-Liachta na hÉireann - 23 Feabhra, Baile Átha Cliath
- Comhdháil Iubhaile Caoga Bliain ACCORD - 3 Márta, Béal Feirste
- Seoladh Imeachtaí na Nuálaithe Sóisialta Óga - 6 Márta, Ollscoil Chathair Bhaile Átha Cliath
- Saoráil Faisnéise do Pharlaimint na hOllainne - 16 Aibreán, An Háig
- "Reflections and Commemoration" ag ócáid de chuig Comhairle Chumann na hÉireann - 5 Bealtaine, Óstán Dhumhach Thrá, Baile Átha Cliath
- "Open Government: Where are we now?" ag Comhdháil Chinn Bliana Chumann Náisiúnta na nIonad agus Seirbhísí Eolais do Shaoránaigh - 27 Meitheamh, Baile Átha Cliath
- "Ethics and governance in Ireland today: rights and responsibilities" ag seoladh na heagraíochta deonaí 'The Wheel' - 28 Meitheamh, Teach an Ard-Mhéara, Baile Átha Cliath
- Fáiltiú chun ceiliúradh a dhéanamh ar chríochnú théarma oifige Uachtarán an Choimisiúin um Chearta an Duine in Éirinn, Maurice Manning - 31 Iúil, Acadamh Ríoga na hÉireann
- Tháinig an tOmbudsman os comhair an Choiste Ceartais chun painéal roghnúcháin Choimisiún na hÉireann um Chearta na Duine - 25 Meán Fómhair, Baile Átha Cliath
- Seoladh Ciste Iriseoireachta Mary Raftery- 26 Meán Fómhair, Baile Átha Cliath
- Tháinig an tOmbudsman os comhair an Chomhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhíse Poiblí agus Achainíocha agus thug aitheasc maidir leis an mBille Ombudsman (Leasú) Bill agus Tuarascáil Bhliantúil 2011 - 10 Deireadh Fómhair, Baile Átha Cliath
- Tháinig an tOmbudsman os comhair an Chomhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhís Poiblí agus Achainíocha - 17 Deireadh Fómhair, Baile Átha Cliath
- "Economic Recovery & Public Sector Reform" comhdháil an Fhorais Riaracháin - 19 Deireadh Fómhair, Baile Átha Cliath
- Rinne an tOmbudsman cathaoirleacht ar an seisiún, "Reflections on the Leveson Inquiry" ag 14ú Comhdháil Cleraun Media - 21 Deireadh Fómhair, Baile Átha Cliath

- Seoladh Thuarascáil FLAC, "Not Fair Enough" - 24 Deireadh Fómhair, Teach an Ard-Mhéara, Baile Átha Cliath
- Searmanas Dhuaiseanna Iriseoireachta Nuachtáin Náisiúnta na hÉireann 25 Deireadh Fómhair, Baile Átha Cliath
- Comhdháil Bhliantúil Thithe Altranais na hÉireann - 15 Samhain, Baile Átha Cliath
- Rinne an tOmbudsman cathaoirleacht ar an seisiún, "Deficit of Protection: Economic, Social & Cultural Rights" ag Comhdháil Amnesty International - 22 Samhain, Baile Átha Cliath
- Seoladh leabhrán eolais Cumann Alzheimer na hÉireann, "I have dementia... I have rights" - 28 Samhain, Baile Átha Cliath
- Thug an tOmbudsman seimineár, "The National Ombudsman in Europe" ag Scoil Dlí Harvard, Ollscoil Harvard - 3 Nollaig, Cambridge, Massachusetts
- Tháinig an tOmbudsman os comhair an Chomhchoiste Oireachtais um Maoirseacht na Seirbhísí Poiblí agus Achainíocha - 6 Nollaig, Baile Átha Cliath
- Comhdháil Ord Óstaíochta Naomh Eoin Dé - 12 Nollaig, Baile Átha Cliath

B.3 Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine & na hÉireann (An Cumann Ombudsman anois)

Sa bhliain 2012, d'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe seo a leanas den Chumann Ombudsman:

- 18 Márta, Comhdháil Bhliantúil Chumann Ombudsman na Breataine & na hÉireann, Béal Feirste
- 3 Lúnasa, cruinniú Ombudsman Earnála Poiblí Chumann Ombudsman na Breataine & na hÉireann, Caerdydd, An Bhreatain Bheag

Iarscríbhinn C: An Tuarascáil Bhliantúil maidir le hÉifeachtacht Fuinnimh 2012

Tuarascáil Mhíosúil Fuinnimh	OOP - Oifig na nOibreacha Poiblí Oifig an Ombudsman
Nollaig 2012	
Achoimre	
Mí go Mí	
Laghdaigh an úsáid fuinnimh faoi -27% ó 58,955kWh i mí na Nollag 2010 go dtí 43,023kWh i mí na Nollag 2012. Mar thoradh air sin, laghdaigh astaíochtaí CO2 don tréimhse seo faoi -19.4% ó 19,886kg go 16,023kg (-3,862kg).	
Bliantúil	
An bhonnbhliain a úsáideadh chun na háirimh seo a dhéanamh ab ea 2010. I gcomparáid leis an mbonnbhliain seo, tá tomhaltas fuinnimh ar an suíomh laghdaithe faoi -32,453kWh nó -7% le 12 mhí anuas. Ó thaobh an CO2 iomlán, laghdaigh táirgeacht faoi -8.3% ó 2010 nó faoi -17,143kg. Agus é normalaithe d'athruithe aimsire, laghdaigh CO2 faoi -11.1% ó 2010 nó faoi -22,923kg.	
Úsáid Bhliantúlaithe Fuinnimh 2012	
Úsáid Bhliantúlaithe fuinnimh	

Cur Síos	Leictreachas	Gás	Iomlán
Bliain Tagarmhairc	284,062	179,086	463,148
12 mhí roimh ré	257,401	173,294	430,695
% Difríocht	-9.4%	-3.2%	-7.0%

Iarscríbhinn D: Liosta Táscach na nGníomhaireachtaí Nua atá faoi Shainchúram an Ombudsman ó 1 Bealtaine 2013

Na gníomhaireachtaí a bhfuil CF in aice leo tá siad faoi shainchúram an Ombudsman sa mhéid go bhfuil feidhm ag roinnt feidhmeanna mar atá sonraithe i gCuid II de Chéad Sceideal an Achta Ombudsman (Leasú), 2012- féach **www.oireachtas.ie/documents/bills28/acts/2012/a3812d.pdf** Na gníomhaireachtaí a bhfuil NS in aice leo is comhlachtaí Thuaidh/Theas iad atá faoi shainchúram an Ombudsman maidir le gníomhartha déanta i bPoblacht na hÉireann ag an gcomhlacht poiblí sin nó thar a cheann.

1. Údarás Uchtála na hÉireann (CF)
2. An Chomhpháirtíocht Tithíochta In-acmhainne
3. An Bord Altranais (CF)
4. An Bord Bia
5. An Bord Iascaigh Mhara
6. An Foras Teanga (NS)
7. Coimisinéirí Achomhairc Cánach Ioncaim
8. An Bord Achomhairc um Cheadúnais Dobharshaothraithe
9. An Chomhairle Ealaíon
10. Institiúid Teicneolaíochta Átha Luain
11. Bord na Radharcmhastóirí (CF)
12. Boird Fiontar Contae agus Cathrach
13. An Bord Achomhairc um Scrúdóireacht Scannán
14. An Bord Achomhairc um Scrúdóireacht Foilseachán
15. An Bord um Scrúdóireacht Foilseachán
16. An Chomhairle um Oideachas Gaeltachta agus Gaelscolaíochta
17. Coláiste Oideachais Eaglais na hÉireann
18. An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh
19. Coiste Gairmoideachais Chathair Chorcaí
20. Coiste Gairmoideachais Chathair Bhaile Átha Cliath
21. Coiste Gairmoideachais Chathair na Gaillimhe
22. Coiste Gairmoideachais Chathair Luimnigh
23. Coiste Gairmoideachais Chathair Phort Láirge
24. Coláiste Mhuire, Marino
25. An tÚdarás Iomaíochta

26. Institiúid Teicneolaíochta Chorcaí
27. Coiste Gairmoideachais Chontae Cheatharlach
28. Coiste Gairmoideachais Chontae an Chabháin
29. Coiste Gairmoideachais Chontae an Chláir
30. Coiste Gairmoideachais Chontae Chorcaí
31. Coiste Gairmoideachais Chontae Dhún na nGall
32. Coiste Gairmoideachais Chontae Bhaile Átha Cliath
33. Coiste Gairmoideachais Chontae na Gaillimhe
34. Coiste Gairmoideachais Chontae Chill Dara
35. Coiste Gairmoideachais Chontae Chill Chainnigh
36. Coiste Gairmoideachais Chontae Laoise
37. Coiste Gairmoideachais Chontae Liatroma
38. Coiste Gairmoideachais Chontae Luimnigh
39. Coiste Gairmoideachais Chontae Longfoirt
40. Coiste Gairmoideachais Chontae Lú
41. Coiste Gairmoideachais Chontae Mhaigh Eo
42. Coiste Gairmoideachais Chontae na Mí
43. Coiste Gairmoideachais Chontae Mhuineacháin
44. Coiste Gairmoideachais Chontae Uíbh Fhailí
45. Coiste Gairmoideachais Chontae Ros Comáin
46. Coiste Gairmoideachais Chontae Shligigh
47. Coiste Gairmoideachais Chontae Phort Láirge
48. Coiste Gairmoideachais Chontae na hIarmhí
49. Coiste Gairmoideachais Chontae Loch Garman
50. Coiste Gairmoideachais Chontae Chill Mhantáin
51. An tSeirbhís Chúirteanna (CF)
52. Gailearaí Crawford
53. An Oifig um Athbhreithniú Creidmheasa
54. An Bord um Athstruchtúrú Comhair Creidmheasa
55. An Chomhairle Fiaclóireachta (CF)
56. An Foras Sláinte Fiacla
57. Bord Comhairleach um Achomhairc Limistéir Shainithe
58. An Ghníomhaireacht Forbartha don Mhol Digiteach
59. An Bord um Achomhairc Leighis le haghaidh Tiománaithe faoi Mhíchumas
60. Bord na gCuntas Díomhaoin
61. Ollscoil Chathair Bhaile Átha Cliath
62. Údarás Forbartha Dugthailte Bhaile Átha Cliath
63. Institiúid Ard-Léinn Bhaile Átha Cliath
64. Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath
65. Institiúid Ealaíne, Deartha agus Teicneolaíochta Dhún Laoghaire
66. Coiste Gairmoideachais Dhún Laoghaire

67. Institiúid Teicneolaíochta Dhún Dealgan
68. An Institiúid Taighde Eacnamaíochta agus Sóisialta
69. Fiontraíocht Éireann
70. An tÚdarás Comhionannais
71. An Ghníomhaireacht um Thacaíocht Teaghlaigh
72. Údarás Sábháilteachta Bia na hÉireann
73. Foras Áiseanna Saothair (FÁS)
74. An tSaotharlann Dlí-Eolaíochta
75. Forfás
76. Coimisiún an Fheabhail, Chairlinn agus Shoilse na hÉireann (NS)
77. Coláiste Oideachais Froebel
78. Institiúid Teicneolaíochta na Gaillimhe-Maigh
79. Gníomhaireacht Forbartha Ghráinseach Ghormáin
80. An tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta (CF)
81. Comhairle na nGairmithe Cúraim Sláinte agus Shóisialta (CF)
82. An tÚdarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte (ÚFCS)
83. An tIonad um Fhaireachas Cosanta Sláinte
84. An Bord Taighde Sláinte
85. An Chomhairle Oidhreachta
86. An tÚdarás um Ard-Oideachas
87. An Ghníomhaireacht Tithíochta
88. An tÚdarás Forbartha Tionscail
89. Iascaigh Intíre na hÉireann
90. Foras Riaracháin na hÉireann
91. Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Bhlainséir
92. Institiúid Teicneolaíochta Cheatharlach
93. Institiúid Teicneolaíochta Shligigh
94. Institiúid Teicneolaíochta Thamhlachta
95. Institiúid Teicneolaíochta Thrá Lí
96. Idir-Thrádáil Éireann (NS)
97. Seirbhís Fuilaistriúcháin na hÉireann
98. Comhlacht Saineolaithe Éireann um Fhluairídí agus Sláinte
99. Oifig Aicmithe Scannán na hÉireann
100. Bord Leigheasra na hÉireann
101. Áras Nua-Ealaíne na hÉireann
102. Cumann Croise Deirge na hÉireann
103. An Chomhairle Spóirt
104. Painéal Táthcheangail na hÉireann
105. An Cumann Gairm-Oideachais in Éirinn
106. Sábháilteacht Uisce na hÉireann
107. Seirbhís Oideachais Chiarraí (Coiste Gairmoideachais Chontae Chiarraí)

108. Dlí-Chumann na hÉireann
109. Léargas — An Biúró Malartaithe
110. An Bord um Chúnamh Dlíthiúil (CF)
111. Institiúid Teicneolaíochta Leitir Ceanainn
112. Institiúid Teicneolaíochta Luimnigh
113. Gníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil
114. Foras na Mara
115. Coláiste Mhuire gan Smál
116. Coláiste Oideachais Mater Dei
117. Comhairle na nDochtúirí Leighis (CF)
118. Institiúid Bhaile an Mhuilinn
119. An Bord um an gClárlann Náisiúnta Ailse
120. An Lárionad Náisiúnta um Threoir san Oideachas
121. Coláiste Náisiúnta Ealaíne is Deartha
122. Coláiste Náisiúnta na hÉireann
123. An Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí
124. An Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta
125. An Chomhairle Náisiúnta um Oideachas Speisialta
126. An Bord Náisiúnta Leasa Oideachais
127. An Gailearaí Náisiúnta
128. An Ghníomhaireacht Náisiúnta Bainne
129. Bord Forbartha an Ospidéil Náisiúnta Phéidiatraicigh
130. An tÚdarás um Bóithre Náisiúnta
131. Údarás Forbartha an Champais Náisiúnta Spóirt
132. An tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann
133. An Bord Náisiúnta Staidrimh
134. An tÚdarás Náisiúnta Iompair
135. An Ciste Náisiúnta um Cheannach Cóireála
136. Ollscoil Náisiúnta na hÉireann
137. Ollscoil Náisiúnta na hÉireann, Gaillimh
138. Ollscoil Náisiúnta na hÉireann, Maigh Nuad
139. Coiste Gairmoideachais Thiobraid Árann Thuaidh
140. Suirbhéireacht Ordanáis Éireann
141. An Bord Pinsean
142. An Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta (CF)
143. Cumann Cógaiseoirí na hÉireann (CF)
144. An Coimisiúin Logainmneacha
145. Pobal
146. An Comhairle um Chúram Práinne Réamh-Ospidéil (CF)
147. An Bord um Thionóntachtaí Cónaitheacha Príobháideacha (CF)
148. Bord Achomhairc Seirbhísí Pinsin (CF)

149. Údarás Rialála Seirbhísí Maoine (CF)
150. Cáilíocht agus Cáilíochtaí Éireann
151. An Institiúid Éireannach um Chosaint Raideolaíoch (CF)
152. An Coimisiún Sábháilteachta Iarnróid
153. Bord an Chiste Reachtúil d'Institiúidí Cónaithe
154. An tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre
155. Coláiste Ríoga na Máinleá in Éirinn
156. Institiúid Ríoga Ailtirí Éireann
157. Acadamh Ríoga na hÉireann
158. Ceol Acadamh Ríoga na hÉireann
159. Safefood (NS)
160. Fondúireacht Eolaíochta Éireann
161. An tÚdarás um Chosaint Iascaigh Mhara
162. Coláiste na Sionainne do Bhainistíocht Óstáin
163. Forbairt na Sionainne
164. Skillnets
165. An Cumann Suirbhéirí Cairte
166. Coiste Gairmoideachas Thiobraid Árann Theas
167. An Comhlacht um Chláir Speisialta AE (NS)
168. Coláiste Oideachais Naomh Angela, Sligeach
169. Coláiste Phádraig, Droim Conrach
170. Coimisiún na Scrúduithe Stáit
171. An Bord um Achomhairc Deontais Mhic Léinn
172. Tacaíocht Chomhchoiteann do Mhic Léinn in Éirinn (SUSI)
173. Fuinneamh Inmharthana Éireann
174. An Chomhairle Mhúinteoireachta
175. Teagasc
176. Institiúid Thiobraid Árann
177. Turasóireacht Éireann (NS)
178. Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath
179. Údarás na Gaeltachta
180. An Coláiste Ollscoile, Corcaigh
181. An Coláiste Ollscoile, Baile Átha Cliath
182. Ollscoil Luimnigh
183. Comhairle Tréidliachta Éireann (CF)
184. Institiúid Teicneolaíochta Phort Láirge
185. Uiscebhealaí Éireann (NS)
186. Coimisiún Forbartha an Iarthair