



Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2009

Oifig an Ombudsman
18, Sráid Líosain Íochtarach,
Baile Átha Cliath 2

Tel: +353 1 639 5600
Fax: +353 1 639 5674
Ríomh-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Idirlíon: www.ombudsman.ie

Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman 2009
ISBN 978-1-4064-2475-1
PRN A10/0007

Tuarascáil uimhir 26

Deartha ag: **catalysto**



Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2009

Contents

Tuarascáil chuig dhá Theach an Oireachtais

Caibidil 1: Brollach agus Réamhrá ón Ombudsman 10

Caibidil 2: Athbhreithniú Gnó an Ombudsman ar 2009

2.1	Bainistiú Gearán	21
2.2	Fógraí a eisíodh ar chomhlachtaí poiblí faoi Alt 7 den Acht Ombudsman 1980 - ag éileamh faisnéise	22
2.3	Cruinnithe an Ombudsman le huaisle, oifigigh srl	26
2.4	Comhdhálacha ag baile agus thar lear	26
2.5	Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (COBÉ)	28
2.6	Cruinnithe Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí (OSP) - Líonra d'Ombudsmain na hEarnála Poiblí in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe.	28
2.7	Cruinnithe na nOmbudsman Sláinte - Líonra d'Ombudsmain na Seirbhíse Sláinte agus oifigigh shinsearacha in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe.	29
2.8	Comhionannas	29
2.9	Ceistanna a eascraíonn as gearáin aonair - An tOmbudsman agus Seirbhísí um Leas agus Chosaint Leanaí	30

Caibidil 3: Cumarsáid agus Taighde

3.1	Tuarascálacha Imscrúdaithe agus Preaseisiúintí	38
3.2	For-rochtain - Cuairteanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IES), cuairteanna réigiúnacha agus imeachtaí for-rochtana eile ar tugadh fúthu in 2009.	39
3.3	Aiseolas ó Chustaiméirí/Suirbhé	43
3.4	Leagan amach agus cur i láthair nua na Tuarascála Bliantúla	45
3.5	Comharthaíocht ar an Láithreán Gréasáin	46
3.6	DVD faisnéise	48
3.7	BrowseAloud	49
3.8	Seirbhís Nasc an Ombudsman	49

Caibidil 4: Seirbhísí Sóisialta agus Cúram Sláinte Poiblí - Cásanna Roghnaithe

4.1 An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh	51
4.1.1 Moill sa Seirbhís um Chlárú Sibhialta maidir le teastas breithe linbh a leasú le hainm an athar a chur air.	51
4.1.2 Déanann an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh íocaíocht ex gratia de €2,500 le fear scartha.	52
4.1.3 Teipeann ar mháthair, a oibríonn go lánaimseartha agus a thugann cúram lánaimseartha dá mac, deontas cúraim sosa a fháil.	53
4.1.4 Cinneadh gan an Pinsean Stáit (Ranníocach) a dheonú freaschurtha agus riaráistí €30,420 íoctha.	54
4.1.5 Faigheann baintreach fir €35,530 de riaráistí pinsin siardhátaithe.	54
4.1.6 Cinneadh maidir le diúltú do Shochar Cúramóra freaschurtha agus riaráistí €12,000 íoctha ag an Roinn.	55
4.2 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte	56
4.2.1 Cinneadh gan Liúntas Cúram Baile agus Liúntas do Chúramóirí a dheonú do leanbh ar a bhfuil ainéime chorráncheallach freaschurtha. Riaráistí de bheagnach €18,000 íoctha.	56
4.2.2 Freaschuireann FSS a cinneadh i leith diúltú costas iomlán na cóireála a íoc le bean a raibh neamhord iteacháin uirthi.	58
4.2.3 Déantar faillí i leith cúram máithreachais in ospidéal i bPort Láirge – Gabhtar leithscéal le bean agus tugtar comhairleoireacht agus íocaíocht ex gratia €1,000 di.	59
4.2.4 Déanann bean chéile gearán faoi chaighdeán an chúraim agus na cóireála a fhaigheann a fear céile a bhfuil tinneas foirceanta air in ospidéal Thulach Mhór. Téann an t-ospidéal i ngleic le teipeanna sistéamacha.	60
4.2.5 Caitear go dona le hothar atá ag fáil cúraim sosa in ospidéal i Loch Garman. D’fhan sí ar an leaba mar gheall nach raibh suíochán oiriúnach ar fáil agus bhí drochbhrú craicinn uirthi nuair a d’fhill sí abhaile.	62
4.2.6 Déanann iníon gearán faoin gcóireáil a fuair a hathair a bhfuil ailse air – gabhann an t-ospidéal leithscéal agus tugtar isteach nósanna imeachta nua.	64
4.2.7 Easnaimh ollmhóra in ospidéal síciatrach.	65

Caibidil 5: Údaráis Áitiúla; An Roinn Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil - Cásanna Roghnaithe

- | | | |
|-----|---|----|
| 5.1 | Státseirbhíseach sáite sa phróiseas díláraithe atá i sáinn. Caithfidh úinéirí áiteanna cónaithe príobháideacha nach príomh-áiteanna cónaithe iad muirear bliantúil €200 a íoc - aird ar an aimhrialtacht. | 68 |
| 5.2 | Íocann an Chomhairle €3,000 as clárú mícheart tí le Clárlann na Talún. | 70 |
| 5.3 | Tharraing Comhairle Contae na Gaillimhe tairiscint tionóntachta a rinneadh le bean siar de bharr iompar frithshóisialta líomhnaithe – déantar tairiscint tionóntachta nua de thoradh imscrúdaithe an Ombudsman. | 71 |

Caibidil 6: An Státseirbhís - Cásanna Roghnaithe

- | | | |
|-----|--|----|
| 6.1 | Comhoibriú an Ombudsman maidir le gearáin i gcoinne comhlachtaí Forfeidhmithe Thuaidh-Theas. | 76 |
| 6.2 | Riail mhíchothrom maidir le cáin a bhaint de thionóntaí tiarnaí talún neamhchónaitheacha. Tarraingíodh aird air seo den chéad uair i 1998. | |

Iarscríbhinní

Iarscríbhinn A - Staitisticí 77

Forbhreathnú

- | | |
|---------|--|
| Tábla 1 | Forbhreathnú ar ghearáin 2009 |
| Tábla 2 | Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar ghearáin laistigh de na téarmaí tagartha de réir earnála |
| Tábla 3 | Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar ghearáin a cuireadh i gcrích de réir an toraidh |
| Tábla 4 | Comparáid 3 bliana ar ghearáin a fuarthas laistigh de na téarmaí tagartha |
| Tábla 5 | Treocht 10 mbliana ar ghearáin a fuarthas laistigh de na téarmaí tagartha |
| Tábla 6 | Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir contae |
| Tábla 7 | Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin a fuarthas lasmuigh de na téarmaí tagartha |

An Státseirbhís

Tábla 8 Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir na roinne rialtais

Tablaí 8 (a-k)

Miondealú uimhriúil agus céatadánach ar na cineálacha gearáin ó ranna rialtais

Tábla 9 Miondealú uimhriúil ar ghearáin a cuireadh i gcrích de réir an toraidh

Údaráis Áitiúla

Tábla 10 Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir an údaráis áitiúil

Tábla 10a Miondealú uimhriúil ar na cineálacha gearáin a fuarthas

Tábla 11 Miondealú uimhriúil ar ghearáin a cuireadh i gcrích de réir an toraidh

FSS

Liosta Limistéir riaracháin FSS

Tábla 12 Ospidéal – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir an limistéir riaracháin

Tábla 12a Ospidéal – Miondealú uimhriúil ar na cineálacha gearáin a fuarthas

Tábla 13 Ospidéal – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a cuireadh i gcrích de réir an toraidh

Tábla 14 Neamh-ospidéal - Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas de réir an limistéir riaracháin

Tábla 15 An tAcht Sláinte 2004 - Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas

Tábla 16 An tAcht um Míchumas 2005 - Miondealú uimhriúil ar ghearáin a fuarthas

Tábla 17 Neamh-ospidéal, an tAcht Sláinte 2004 & Acht um Míchumas 2005 - Miondealú uimhriúil ar na cineálacha gearáin a fuarthas

Tábla 18 Neamh-ospidéal – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a cuireadh i gcrích de réir an toraidh

Tábla 19 An tAcht Sláinte 2004 – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a cuireadh i gcrích de réir an toraidh

Tábla 20 An tAcht um Míchumas 2005 – Miondealú uimhriúil ar ghearáin a cuireadh i gcrích de réir an toraidh

An Post

Tábla 21 Miondealú uimhriúil ar na gearáin a fuarthas

Tábla 22 Miondealú uimhriúil ar ghearáin a cuireadh i gcrích de réir an toraidh



Tuarascáil chuig dhá Theach an Oireachtais

Cuirim leis seo mo sheachtú Tuarascáil Bhliantúil faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Is í seo an 26ú Tuarascáil Bhliantúil a cuireadh faoina mbráid i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh an Oifig sa bhliain 1984.

A handwritten signature in black ink, reading "Emily O'Reilly". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Emily O'Reilly
Ombudsman
Lúil 2010

Tá gach duine ag dul i gcleachtadh ar an athrú atá tagtha ar chúrsaí agus ní eisceacht ar bith í m'Oifig. Táimid ag athrú i mbliana go tuarascáil atá bunaithe ar an nGréasán den chuid is mó chun costais na clódóireachta agus an phostais a laghdú agus chun ár n-acmhainní foirne a úsáid ar bhealach níos éifeachtaí.

“

Caibidil 01

”

Caibidil I: Brollach agus Réamhrá

Tuarascáil speisialta chuig gach Teach den Oireachtas - An Scéim um Chailliúint ar Muir.

Is iondúil le Tuarascálacha Bliantúla díriú ar an mbliain a bhfuil athbhreithniú á dhéanamh uirthi, ach mar sin féin, is féidir le ceisteanna áirithe leanúint ó bhliain amháin go dtí an chéad bhliain eile agus is gá trácht a dhéanamh ar cheisteanna den sórt sin. Bhí sé sin amhlaidh leis an Tuarascáil faoin Scéim um Chailliúint ar Muir, a d'fhoilsigh mé agus a chuir mé faoi bhráid gach Teach den Oireachtas i mí na Nollag, 2009. Foilsíodh an Tuarascáil mar gheall ar chinneadh na Roinne Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia diúltú do chonclúidí a rinne mé i dTuarascáil Imscrúdaithe, chomh maith le mo mholadh cúiteamh airgeadais a íoc le gearánach.

Nuair a mheasaim go bhfuil an freagra a thugann comhlacht poiblí ar mholadh a dhéanaim míshásúil, ansin is féidir liom tuarascáil speisialta a chur chuig gach Teach den Oireachtas faoi ailt 6(5) agus 6(7) den reachtaíocht faoina ndéantar mé a rialú, an tAcht Ombudsman, 1980.

Cé go bhfuil sé de chead ag an Roinn mo chuid moltaí a dhiúltú, is é seo an dara huair riamh i stair cúig bliana fichead na hOifige ar tharla sé seo. Bhíothas in ann an cás roimhe sin – a bhain le sraith gearán a rinneadh i gcoinne na gCoimisinéirí loncaim – a réiteach le cúnamh agus tacaíocht an Oireachtais.



Diúltaíonn an Roinn airgead a íoc faoin Scéim um Chailliúint ar Muir

Dhiúltaigh an Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia cúiteamh €250,000 a íoc le muintir Byrne i nDún na nGall Theas in ainneoin moladh ón Ombudsman é sin a dhéanamh

Donegal News Derry People
Déardaoin, 31 Nollaig, 2009

Leag clúdach agus tráchttaireacht sna meáin ina dhiaidh sin faoin tuarascáil speisialta béim ar cheisteanna a bhain le creidiúnacht agus le hionracas institiúid an Ombudsman agus an caidreamh a bhí aige le Tithe an Oireachtais. Bhí mé sásta an deis a bheith agam mo chás a chur faoi bhráid Comhchoiste an Oireachtais um Thalmhaíocht, lascaigh agus Bia. Chuaigh mé os comhair an Chomhchoiste an 21 Aibreán, 2010. Is féidir téacs iomlán an ráitis a rinne mé leis an gCoiste a fheiceáil ar láithreán Gréasáin an Ombudsman:

<http://www.ombudsman.gov.ie/en/SpeechesandArticles/Ombudsmansspeeches/>

Agus an tuarascáil seo á scríobh, bhí an Coiste fós ag plé leis an ábhar. Táim ag tnúth lena thuarascáil agus lena mholtaí faoin gcás.

An tOmbudsman agus Seirbhísí um Leas agus Chosaint Leanaí

Shocraigh mé i mbliana píosa (Caibidil 2.9) a chur san áireamh maidir leis an ról ar leith atá agam i dtaca le Seirbhísí um Leas agus Chosaint Leanaí.

Faigheann m’Oifig roinnt gearán gach bliain ó dhaoine a mhothaíonn go raibh éifeacht thromchúiseach ag gníomhartha Sheirbhísí um Leas agus Chosaint Leanaí Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) orthu. Faoin Acht Ombudsman, 1980 arna leasú, is féidir liomsa mar Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghníomh ar bith a dhéanann comhlachtaí poiblí áirithe nó a dhéantar ar a son, má tá an chuma ar an scéal go raibh éifeacht thromchúiseach ag gníomh ar dhuine, nó go bhféadfadh sé go raibh. Faoin Acht um Ombudsman do Leanaí 2002, is féidir leis an Ombudsman do Leanaí imscrúdú a dhéanamh ar ghníomhartha den chineál sin má tá an chuma ar an scéal go raibh éifeacht thromchúiseach ag an ngníomh ar leanbh, nó go bhféadfadh sé go raibh. Ó bunaíodh Oifig an Ombudsman do Leanaí in 2004, is léir go bhfuil dlínse ag an Oifig sin i leith gearán ina mbaineann an éifeacht thromchúiseach le leanbh. Tagann gearáin ina mbaineann an éifeacht thromchúiseach le duine fásta faoi mo dhlínse. Nuair atá éifeacht thromchúiseach ag “forluí” ar an leanbh agus ar thuismitheoir araon, mar shampla, bíonn an dá Oifig ag obair le chéile faoi nós imeachta a bunaíodh le cinntiú go bpléitear leis na gearáin ar mhaithe le gach duine lena mbaineann.

Sna gearáin a fhaighim, go ginearálta aithníonn an duine fásta a líomhnaítear mí-úsáid ina choinne dualgas FSS gníomhú ar mhaithe leis na leasa is fearr don leanbh. Is féidir leo a bheith míshásta leis an gcaoi ar caitheadh leo i rith an phróisis, áfach, nó le

cothroime an phróisis imscrúdaithe agus, i gcásanna áirithe, an damáiste leanúnach dá ndea-cháil de bharr próiseas a mheasann siad a bheith míchothrom.

Roghnaigh mé ceithre chás ar leith a rabhamar ag plé leo, le cur san áireamh sa phíos seo, a léiríonn ról m'Oifige maidir le seirbhísí um Leas agus Chosaint Leanaí agus tá súil agam go mbeidh roinnt eolais ann agus go méadóidh sé feasacht faoinár ról.

Ag tabhairt aire d'áitritheoirí teach altranais cúram pobail

I mo Thuarascáil Bhliantúil dheiridh, labhair mé den chéad uair faoin gcúlú domhanda, faoin athrú ollmhór ar chúinsí eacnamaíochta agus faoi na gearáin aonair a ndearnadh imscrúdú orthu agus a raibh athrú sistéamach ann mar thoradh orthu agus a chuaigh chun leasa daoine eile seachas mo ghearánaigh. Tharraing mé aird ar ghearán faoi leith a bhain le háitritheoir i dteach altranais cúram pobail ina bhfuarthas réidh ar fad leis an táille seirbhíse d'othar cónaitheach de €96.60 a bhí le híoc ag bean chéile an ghearánaigh. Fuair sé aisíocaíocht €8,381 freisin ó Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS). Ar iarratas uaimse, chuir FSS tús le hathbhreithniú ar gach duine eile a raibh measúnú á dhéanamh ar an gcaoi chéanna orthu i dtaca le táillí d'othair chónaithe i gcás céile duine atá ag fáil íocaíocht do dhuine fásta incháilithe. Ar dtús, aithníodh 14 chás cosúil leis ina raibh aisíocaíochtaí d'os cionn €160,000 i gceist leo. Faoin am a cuireadh an t-athbhreithniú i gcrích,

bhí aisíocaíochtaí de €407,000 déanta ag FSS le 8 I teaghlach. Is sampla an-mhaith é seo de thoradh iarmhartach de bharr gearán amháin a réiteach, a chuaigh chun leasa cliant eile FSS gan gá dóibh gearáin ar leithligh a dhéanamh. Léiríonn sé freisin conas a leanann tionscnamh nó ceist a tharraingítear anuas i dtuarascáil amháin go dtí tuarascáil na bliana dár gcionn.

Tá ár Seirbhís

- Neamhchlaon
- Neamhspleách
- Saor in Aisce

www.ombudsman.ie

Ombudsman
Aiseolas Faoi Rún Ó
Chustaimere
2008

Suirbhé ar na daoine go
léir a rinne gearán linn sa
bhliain 2008

Arna fhoilsiú ag:
Oifig an Ombudsman

Ag obair i gcomhar le Ranna Rialtais,
Údarás Áitiúla, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, An Post
agus Comhlachtaí faoi shainchúram an Achte um Michumas 2005
chun caighdeán an riaracháin phoblaí in Éirinn a fheabhsú.

Ag tabhairt aire dár gcustaiméir

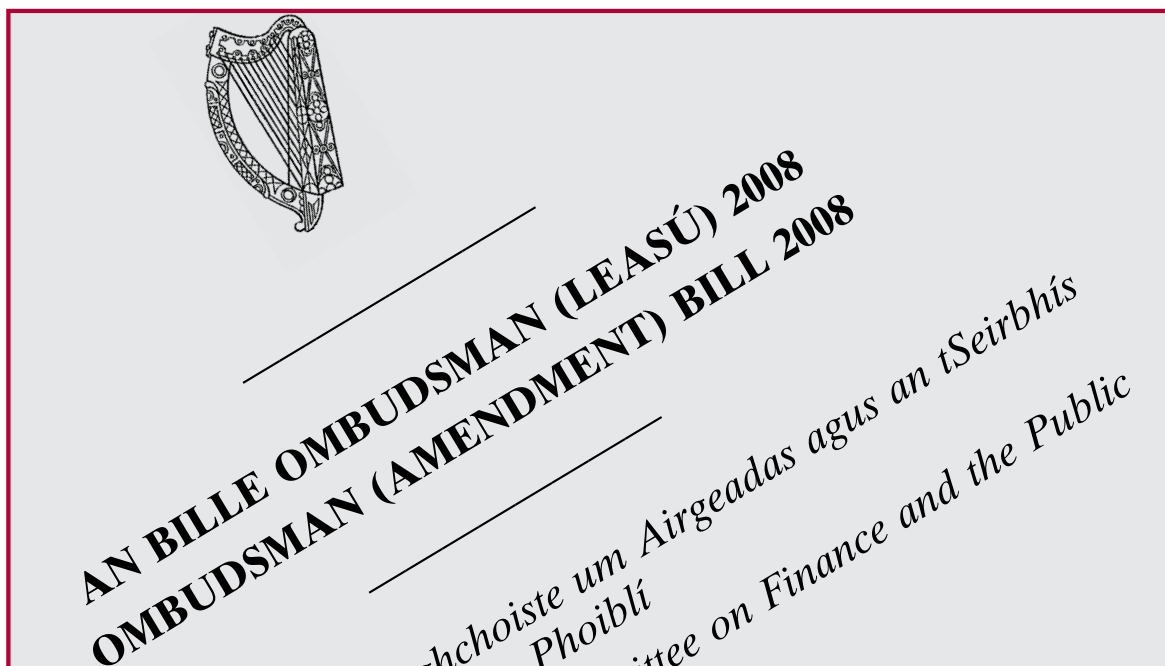
Rinneadh rolladh amach in 2009 ar shuirbhé cuimsitheach ar aiseolas custaiméirí a rinne m'Oifig ar ghearánaigh 2008, chomh maith le suirbhéanna ráithiúla nua agus níos fairsinge, a thosaigh sa chéad ráithe de 2009 agus a leanann ar aghaidh go nuige seo.

Tháinig roinnt torthaí suimiúla chun solais ó na suirbhéanna. Cé go bhfuil sonraí iomlána ar fáil ar ár láithreán Gréasáin, mheas mé go mbeadh sé faisnéiseach roinnt de na príomhthorthaí a lua:

- Maidir le sástacht leis an Ombudsman, bhí tromlach na ngearánach (66%) sásta leis an gcaoi ar déileáladh lena ngearán.
- Dúirt an chuid ba mhó (73%) go mbainfidís úsáid as seirbhísí an Ombudsman arís dá mbeadh fadhbanna tromchúiseacha acu.
- Ní dúirt ach 32% gur chuir an comhlacht poiblí a bhí mar ábhar gearáin acu ar an eolas iad faoina gcód cleachtais maidir le gearáin a láimhseáil.
- Chaith tromlach na ndaoine (59%) níos mó ná sé mhí ag iarraidh a ngearán a réiteach leis an gcomhlacht poiblí roimh dóibh dul i dteagmháil leis an Ombudsman.
- Níor chuir na comhlachtaí poiblí comhairle ach ar 19% de na gearánaigh go raibh siad in ann leas a bhaint as seirbhísí an Ombudsman, in ainneoin gur iarr m'Oifig ar na comhlachtaí poiblí ar fad a thagann laistigh de na téarmaí tagartha é sin a dhéanamh.
- Tugadh an chomhairle seo do 35% de ghearánaigh FSS ach níor tugadh í ach do 16% de dhaoine a rinne gearán faoi na ranna rialtais agus do 8% i gcás gearán faoi na húdaráis áitiúla.
- Tá ionchas níos mó ag gearánaigh go gcuirfí críoch lena gcás níos tapúla ná mar a tharlaíonn i ndáiríre.
- Mheas 46% de na daoine go raibh an cinneadh ina gcás ina bhfabhar, 47% go raibh sé ina gcoinne agus 7% nach raibh sé i bhfabhar páirtí amháin thar pháirtí eile.

Tá achoimre feidhmiúcháin iomlán ar thorthaí na suirbhéanna ar fáil le léamh i **gCaibidil 3.3 Aiseolas ó Chustaiméirí/Suirbhéanna.**

An Bille Ombudsman (Leasú)



Agus an tuarascáil seo ag dul i gcló, tá an Bille Ombudsman (Leasú) os comhair Thithe an Oireachtais. Faoi réir a achtaithe, tiocfaidh nócha is a cúig comhlacht poiblí breise laistigh de théarmaí tagartha m'Oifige sa Bhille. Beidh dúshlán shuntasacha i gceist mar thoradh ar an leathnú seo ar dhlínse m'Oifige maidir le m'fhoireann a ullmhú chun déileáil le raon leathan comhlachtaí poiblí agus scéimeanna nua, faisnéis a thabhairt do na comhlachtaí poiblí nua maidir le ról, feidhmeanna agus nósanna imeachta m'Oifige, socruithe idirghabhála oiriúnacha a chur i bhfeidhm agus déileáil le líon gearán i bhfad níos mó ón bpobal. Déanfaidh mé gach iarracht a chinntiú go dtabharfaidh m'Oifig aghaidh ar an dúshlán seo agus beidh mé ag iarraidh cáilíocht agus éifeachtúlacht ár seirbhísí a choinneáil i rith na tréimhse seo ina bhfuil méadú ag teacht ar an éileamh agus laghdú ag teacht ar acmhainní.

Ní dhéanfar téarmaí tagartha an Ombudsman a shíneadh

MARY MINIHAN

NÍ DHÉANFAR téarmaí tagartha an Ombudsman a shíneadh chun an próiseas tearmainn a chur san áireamh, dar leis an Aire Stáit Martin Mansergh. An mhí seo caite léirigh an tOmbudsman Emily O'Reilly go raibh frustrachas uirthi nach bhfuil dlínse aici i réimse an tearmainn mar atá ag a leithéid san AE.

An Irish Times, 26 Márta, 2009

Iarradh ar chomhlachtaí poiblí atá laistigh de na téarmaí tagartha tagairt shoiléir a dhéanamh d'Oifig an Ombudsman ar a gcuid láithreáin Ghréasáin agus a chur in iúl do ghearánaigh atá míshásta tar éis a nós imeachta inmheánach maidir le gearáin a chur i gcrích go bhfuil sé de cheart acu leas a bhaint as seirbhísí an Ombudsman.

Is éard a bhí i gceist leis an tionscnamh seo ná eolas a thabhairt do dhaoine maidir lena gcearta agus, go háirithe, na daoine sin a chuaigh i mbun nós imeachta gearán leis an gcomhlacht poiblí lena mbaineann agus a bhí fós den tuairim gur bhain éagóir de chineál éigin leo. D'iarr m'Oifig ar chomhlachtaí poiblí tagairt shoiléir a dhéanamh d'Oifig an Ombudsman ar a gcuid láithreáin Ghréasáin leis an bhfaisnéis teagmhála chruinn ag gabháil leis, agus a chur in iúl do ghearánaigh atá míshásta tar éis a nós imeachta inmheánach maidir le gearáin a chur i gcrích go bhfuil sé de cheart acu leas a bhaint as m'Oifig. Chuir m'Oifig teimpléad faisnéise agus teagmhálaithe ar fáil do gach comhlacht freisin chun é sin a éascú. Cé go raibh comhlachtaí poiblí áirithe ag cur sonraí teagmhála ar fáil do m'Oifig cheana féin, bhí líon suntasach nach raibh.

Gheall mé i dTuarascáil 2008 filleadh ar an ábhar seo i dtuarascáil na bliana seo. Níl an scéal is déanaí atá agam chomh dearfach agus a bhíodhas ag súil leis áfach. In ainneoin teagmháil a dhéanamh ina dhiaidh sin leis na comhlachtaí, idir theagmháil ó bhéal agus scríofa, tá 13 chomhlacht poiblí san iomlán nach bhfuil ag cloí le m'iarratas, agus mé ag cur bailchríoch ar an mbrollach seo i mí na Bealtaine, 2010. Tá tuarascáil níos mionsonraithe ar fáil i **gCaibidil 3.5 Comharthaíocht ar an Láithreán Gréasáin**.

Airgead agus crainn a spáráil

Tá gach duine ag dul i gcleachtadh ar an athrú atá tagtha ar chúrsaí agus ní eisceacht ar bith í m'Oifig. I mbliana táimid ag athrú go tuarascáil atá bunaithe ar an nGréasán den chuid is mó chun costais chlódóireachta agus postas a laghdú agus chun ár n-acmhainní foirne a úsáid ar bhealach níos éifeachtaí. Ní hamháin go mbeidh sé seo níos saoire, níos éifeachtaí agus níos inrochtana, ach ar ndóigh beidh sé níos fearr don chomhshaol agus níos inbhuanaithe. Táimid á ndéanamh seo gan aon chuid den chaighdeán a chailliúint, agus an stíl agus an leagan amach éasca a bhí ar Thuarascáil Bhliantúil athchóirithe na bliana seo caite á choinneáil againn. Is cinnte go gcuirfimid cóipeanna den tuarascáil ar fáil saor in aisce freisin, ar iarratas, do dhaoine nach bhfuil rochtain acu ar an Idirlíon ná ar áiseanna íoslódála.

Forfheidhmiú Pleanála

I rith 2009, chuir m'Oifig imscrúdú i gcrích maidir le gearán i gcoinne Chomhairle Contae na Mí a bhain le forbairtí neamhúdaraíthe. Tá sé ríthábhachtach go ndéanfaidh údaráis áitiúla dlíthe pleanála a fhorfheidhmiú le cinntiú nach gceadaítear do dhaoine dlíthe pleanála a shárú agus go ndéanann an t-údarás áitiúil cearta a gcomharsana a chosaint agus seasamh leo. Tá sé i gceist agam tuarascáil iomlán a fhoilsiú níos déanaí i mbliana maidir leis an gcás áirithe seo, cás a thug ceisteanna córasacha maidir le forfheidhmiú pleanála chun solais.

Foireann an Ombudsman

Guím gach rath ar Michael Bell, Oifigeach Cléireachais agus le Maureen Behan, Imscrúdaitheoir Sinsearach, a chuaigh ar scor i rith na bliana atá á hathbhreithniú.

Thosaigh Michael ag obair san Oifig in 2002 agus chuaigh sé ar scor i mí Aibreáin.

D'oibrigh Maureen d'Oifig an Ombudsman ar feadh 25 bliain. Thug sí seirbhís fhada thiomanta mar dhuine den fhoireann shinsearach, agus chuaigh sí ar scor i mí Mheán Fómhair.

Guímid gach rath orthu beirt agus iad ar pinsean agus glacaim buíochas leo thar ceann na ngearánach uile ar chabhraigh siad leo.

Tá liosta iomlán d'fhoireann reatha uile an Ombudsman ar fáil ag:

<http://www.ombudsman.gov.ie/ga/EolasFuinn/OifiganOmbudsman-Foireann/>

Gearáin a Imscrúdú / Ag Cabhrú le Daoine / Caighdeáin na Seirbhíse Poiblí a Fheabhsú

Díríonn obair an Ombudsman ar ghearáin aonair a imscrúdú ar bhonn cothrom neamhchlaonta, ar chabhrú le daoine agus ar chaighdeáin na seirbhíse poiblí a fheabhsú. Seo a leanas achoimre de shamplaí cásanna a cuireadh i gcrích in 2009, a léiríonn na cineálacha gearáin a mbímid ag plé leo agus na torthaí a bhí orthu.

Cásanna Seirbhísí Sóisialta agus Cúram Sláinte Poiblí - Caibidil 4

Cásanna a bhaineann leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Moill sa Seirbhís um Chlárú Sibhialta maidir le teastas breithe linbh a leasú le hainm an athar a chur air.

Féach caibidil 4 - cás 4.1.1

Déanann an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh íocaíocht ex gratia de €2,500 le fear scartha.

Féach caibidil 4 - cás 4.1.2

Teipeann ar mháthair, a oibríonn go lánaimseartha agus a thugann cúram lánaimseartha dá mac, deontas cúraim sosa a fháil.

Féach caibidil 4 - cás 4.1.3

Cinneadh gan an Pinsean Stáit (Ranníocach) a dheonú freaschurtha agus riaráistí €30,420 íoctha.

Féach caibidil 4 - cás 4.1.4

Faigheann baintreach fir €35,530 de riaráistí pinsin siardhátaithe.

Féach caibidil 4 - cás 4.1.5

Cinneadh maidir le diúltú do Shochar Cúramóra freaschurtha agus riaráistí €12,000 íoctha ag an Roinn.

Féach caibidil 4 - cás 4.1.6

Cásanna a bhaineann le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) - Caibidil 4.2

Cinneadh gan Liúntas Cúram Baile agus Liúntas do Chúramóirí a dheonú do leanbh ar a bhfuil ainéime chorráncheallach freaschurtha. Riaráistí de bheagnach €18,000 íoctha.

Féach caibidil 4 - cás 4.2.1

Freaschuireann FSS a cinneadh i leith diúltú costas iomlán na cóireála a íoc le bean a raibh neamhord itheacháin uirthi.

Féach caibidil 4 - cás 4.2.2

Déantar failli i leith cúram máithreachais in ospidéal i bPort Láirge – Gabhtar leithscéal le bean agus tugtar comhairleoireacht agus íocaíocht ex gratia de €1,000 di.

Féach caibidil 4 - cás 4.2.3

Déanann bean chéile gearán faoi chaighdeán an chúraim agus na cóireála a fhaigheann a fear céile a bhfuil tinneas foirceanta air in ospidéal Thulach Mhór. Téann an t-ospidéal i ngleic le teipeanna sistéamacha.

Féach caibidil 4 - cás 4.2.4

Caitear go dona le hothar atá ag fáil cúraim sosa in ospidéal i Loch Garman. D'fhan sí ar an leaba mar gheall nach raibh suíochán oiriúnach ar fáil agus bhí drochbhrú craicinn uirthi nuair a d'fhill sí abhaile.

Féach caibidil 4 - cás 4.2.5

Déanann iníon gearán faoin gcóireáil a fuair a hathair a bhfuil ailse air – gabhann an t-ospidéal leithscéal agus tugtar isteach nósanna imeachta nua.

Féach caibidil 4 - cás 4.2.6

Easnaimh ollmhóra in ospidéal síciatrach.

Féach caibidil 4 - cás 4.2.7

Cásanna na nÚdarás Áitiúil agus na Roinne Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil - Caibidil 5

Státseirbhíseach saite sa phróiseas díláraithe atá i sáinn. Caithfidh úinéirí áiteanna cónaithe príobháideacha nach príomh-áiteanna cónaithe iad muirear bliantúil €200 a íoc - aird ar an aimhrialtacht.

Féach caibidil 5 - cás 5.1

Íocann an Chomhairle €3,000 as clárú mícheart tí le Clárlann na Talún.

See chapter 5 - case 5.2

Tharraing Comhairle Contae na Gaillimhe tairiscint tionóntachta a rinneadh le bean siar de bharr iompar frithshóisialta líomhnaithe – déantar tairiscint tionóntachta nua de thoradh imscrúdaithe an Ombudsman.

Féach caibidil 5 - cás 5.3

Cásanna Státseirbhíse - Caibidil 6

Comhoibriú an Ombudsman maidir le gearáin i gcoinne comhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh-Theas.

Féach caibidil 6 - cás 6.1

Riail mhíchothrom maidir le cáin a bhaint de thionóntaí tiarnaí talún neamhchónaitheacha. Tarraingíodh aird air seo den chéad uair i 1998.

Féach caibidil 6 - cás 6.2

In 2009, fuarthas 2,873 gearán bailí agus 9,913 fiosrúchán i m'Oifig. Arís eile, is ionann figiúirí na bliana 2009 agus an leibhéal gearán is airde a taifeadadh ó 1998 i leith.

“

Caibidil 02

”

Caibidil 2: Athbhreithniú Gnó an Ombudsman ar 2009

2.1 Bainistiú Gearán

In 2009, fuarthas 2,873 gearán bailí agus 9,913 fiosrúchán i m'Oifig. Is ardú measartha é seo de 3% ar líon na ngearán bailí agus ardú 4.4% sna fiosrúcháin, i gcomparáid le 2008. I mo Thuarascáil Bhliantúil 2008 rinne mé trácht ar an líon gearán ba mhó riamh a rinneadh le m'Oifig an bhliain sin. Arís eile, is ionann figiúirí na bliana 2009 agus an leibhéal gearán is airde a taifeadadh ó 1998 i leith. Faigheann m'Oifig líon suntasach gearán neamhbhailí i gcónaí, is é sin, gearáin atá taobh amuigh de mo dhlínse. Níor lean an patrún fáis a bhí ann le blianta beaga anuas ar aghaidh i mbliana, áfach, agus tháinig laghdú 6.5% ar an méid gearán a bhí sa chatagóir seo in 2009. Ar ndóigh cuirimid comhairle ar dhaoine a bhfuil gearáin acu atá taobh amuigh de mo dhlínse agus, más féidir, molfaidh m'fhoireann seirbhísí idirghabhála cuí eile. Is féidir sonraí breise maidir le gearáin a fháil in larscríbhinn A - Staitisticí.

**Cáineann
bean an
phobail
státseirbhísigh
faoi dlí um
míchumas**

Le Séan Mac Cárthaigh

Léirigh an tOmbudsman Emily O'Reilly imní go bhfuil líon mór státseirbhíseach aineolach maidir lena gcuid dualgas reachtúil i leith daoine atá faoi mhíchumas

An Irish Examiner, Déardaoin, 2 Iúil, 2009

Ag tógáil gach gearán bailí a fuarthas in 2009 san áireamh, is é seo a leanas patrún céatadánach na ngearán a rinneadh i gcoinne comhlachtaí poiblí aonair:

An Státseirbhís - arbh ionann é agus 41.9%, méadú 2.8% ón mbliain 2008,

Údaráis Áitiúla - arbh ionann é agus 30%, laghdú 0.1% ón mbliain 2008,

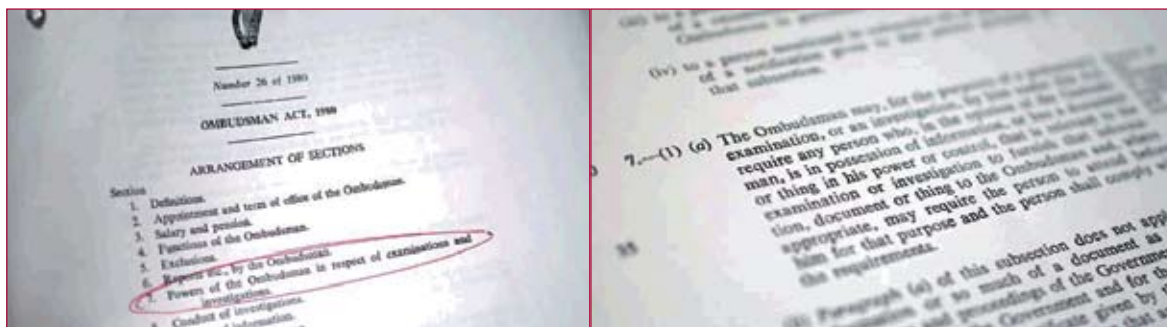
FSS - arbh ionann é agus 26.3%, laghdú 1.2% ón mbliain 2008,

An Post - arbh ionann é agus 1.6%, laghdú 1.7% ón mbliain 2008.

Fuathas sé ghearán faoin Acht um Míchumas, 2005. Ba chúis díomá é sin, mar sin an méid céanna a fuarthas in 2008, agus is ionann é agus 0.2% de na gearáin ar fad a fuair m'Oifig in 2009.

Ba é líon iomlán na gcásanna a cuireadh i gcrích in 2009 ná 2,784, i gcomparáid le 2,701 cás a cuireadh i gcrích in 2008 - méadú 3%. Déanann an Coiste Comhairleach Bainistíochta inmheánach san oifig monatóireacht dhian ar bhonn míosúil ar an dul chun cinn maidir le spriocanna cáis a bhaint amach. Déantar athbhreithniú dlúth ar spriocanna na réimsí earnála agus na mball foirne aonair faoi phleananna feidhmíochta bainistíochta ar bhonn leanúnach. Tá ráta méadaithe na ngearán a rinneadh le m'Oifig in 2009 níos lú ná mar a bhí in 2008, ó thaobh na gcéatadán de. In ainneoin sin, táim sásta gur éirigh linn líon na gcásanna a cuireadh i gcrích a mhéadú arís eile, agus ba mhaith liom aitheantas a thabhairt ag an bpointe seo don iarracht den scoth a rinne m'fhoireann i rith 2009. Ba mhaith liom freisin buíochas a ghlacadh le m'fhoireann as a dtiomantas leanúnach d'obair na hOifige agus an cuspóir atá againn, seirbhís ardchaighdeán, neamhchlaonta, neamhspleách, saor in aisce a choinneáil don phobal.

2.2 Fógraí a eisíodh ar chomhlachtaí poiblí faoi Alt 7 den Acht Ombudsman 1980 - ag éileamh faisnéise



Tá sé de chumhacht agam faoi Alt 7 (1) (a) den Acht Ombudsman 1980, faisnéis a iarraidh ó aon phearsa nó comhlacht a bhaineann, i mo thuairim, le scrúdú nó le himscrúdú. Dá thoradh sin, d'fhéadfadh m'Oifig fógra Alt 7 a eisiúint le linn na bliana ina lorgófaí an fhaisnéis riachtanach i gcás ina ndéanfaí moill freagra a thabhairt ar iarraidh den sórt sin. Seo a leanas patrún bliantúil fógraí den sórt sin a eisíodh thar thréimhse deich mbliana:

Bliain	Líon fógraí Alt 7 a eisíodh
2009	8
2008	7
2007	18
2006	18
2005	31
2004	6
2003	12
2002	16
2001	19
2000	14

Is cúis áthais dom aird a tharraingt ar an líon sách beag fógraí Alt 7 a eisíodh in 2009, i gcomparáid le blianta roimhe seo. Tá súil agam go léiríonn sé seo go bhfuil méadú tagtha ar an timpeallacht chomhoibrithe agus iontaobh idir m'Oifig agus na comhlachtaí poiblí atá laistigh de mo théarmaí tagartha. Go háirithe, cuirim fáilte roimh an laghdú suntasach ar fhógraí Alt 7 a eisíodh ar Údaráis Áitiúla, le cúpla bliain anuas. Mar shampla, in 2005 eisíodh 22 fógra Alt 7 ar Chomhairlí Cathrach agus Contae éagsúla, agus in 2009 níor eisíodh ach ceann amháin.

Seo a leanas liosta den ocht bhfógra Alt 7 a eisíodh in 2009 agus na hamlínte a bhí i gceist le gach fógra.

Eisíodh trí fhógra Alt 7 ar Phort Láirge (FSS Theas) in 2009.

1. Port Láirge (FSS Theas)

- Iarradh tuarascáil an 18 Deireadh Fómhair - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 27 Deireadh Fómhair - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 9 Samhain - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 1 Nollaig.
- Fuarthas an tuarascáil an 17 Nollaig.

2. Pórt Láirge (FSS Theas)

- larradh tuarascáil an 8 Deireadh Fómhair - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 27 Deireadh Fómhair - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 9 Samhain - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 18 Samhain - Fuarthas admháil ar an gcomhfhreagras an 20 Samhain.
- Fuarthas an tuarascáil an 26 Samhain.

3. Port Láirge (FSS Theas)

- larradh tuarascáil an 21 Deireadh Fómhair - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 9 Samhain - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 18 Samhain - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 1 Nollaig.
- Fuarthas an tuarascáil an 15 Nollaig.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar Chathair Bhaile Átha Cliath Theas (FSS Baile Átha Cliath Laighean Láir) in 2009.

- larradh tuarascáil an 1 Meán Fómhair - Admhaíodh an comhfhreagras ar an 9 Meán Fómhair.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 28 Meán Fómhair - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 7 Deireadh Fómhair - Admhaíodh an comhfhreagras an 20 Deireadh Fómhair.
- Eisíodh Fógra Alt 7 an 27 Deireadh Fómhair - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Fuarthas an Tuarascáil an 4 Samhain.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar Dhún na nGall (FSS Thiar) in 2009.

- larradh tuarascáil an 4 Lúnasa - Admhaíodh an comhfhreagras an 12 Lúnasa.
- Rinneadh an chéad mheabhrúchán teileafóin an 2 Meán Fómhair.
- Rinneadh an dara meabhrúchán teileafóin an 4 Meán Fómhair.
- Rinneadh an tríú meabhrúchán teileafóin an 10 Meán Fómhair.
- Rinneadh an ceathrú meabhrúchán teileafóin an 16 Meán Fómhair.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 17 Meán Fómhair - Fuarthas admháil ar an gcomhfhreagras an 30 Meán Fómhair.
- Fuarthas an tuarascáil, dátaíthe an 12 Deireadh Fómhair.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar FSS (An Scéim Aisíoca Sláinte) in 2009.

- Iarradh tuarascáil an 24 Márta - Admhaíodh an comhfhreagras an 30 Márta.
- Eisíodh meabhrúchán an 2 Aibreán.
- Rinneadh meabhrúchán teileafóin an 21 Aibreáin - Fuarthas admháil air an 22 Aibreán.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 27 Aibreán.
- Fuarthas an tuarascáil an 29 Aibreán.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar an Mhí (FSS Baile Átha Cliath Thuaidh Thoir) in 2009.

- Iarradh tuarascáil an 1 Meán Fómhair, 2008 - Admhaíodh an comhfhreagras an 9 Meán Fómhair.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 28 Meán Fómhair, 2008 - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 7 Deireadh Fómhair, 2008 - Admhaíodh an comhfhreagras an 20 Deireadh Fómhair.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 28 Eanáir - Fuarthas admháil ar an gcomhfhreagras agus iarradh síneadh ama an 30 Eanáir.
- Deonaíodh síneadh ama go dtí an 16 Feabhra.
- Fuarthas tuarascáil an 9 Feabhra.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar Chomhairle Contae Chorcaí in 2009.

- Iarradh tuarascáil an 10 Feabhra - Ní bhfuarthas admháil ar bith.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 31 Márta - Fuarthas admháil an 1 Aibreán.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 5 Bealtaine - Ní bhfuarthas admháil ar bith.
- D'iarr an Chomhairle síneadh ama an 21 Bealtaine - Diúltaíodh dó.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 21 Bealtaine.
- Fuarthas an tuarascáil an 4 Meitheamh.

2.3 Cruinnithe an Ombudsman le huaisle, oifigigh srl

Cruinniú lena Shoilse, an tUasal Ato Abay Tekle, Ceannaire ar Institiúid Ombudsman na hAetóipe - an 19 Eanáir.

Fáiltiú a raibh an tUachtarán Máire Mhic Ghiolla Íosa ina hóstach air in Áras an Uachtaráin, le comóradh a dhéanamh ar chothrom cúig bliana fichead Oifig an Ombudsman - an 22 Eanáir.

Cruinniú lena Shoilse, an tUasal Anas Khales, Ambasadóir Ríocht Mharacó - an 12 Márta.

Cruinniú leis an Uachtarán Máire Mhic Ghiolla Íosa in Áras an Uachtaráin le barántas ceapacháin a fháil mar Ombudsman agus Coimisinéir Faisnéise ar feadh an dara téarma sé bhliana - an 25 Meitheamh.

Cruinniú le toscaireacht na Sualainne ó Institiúid Pharlaiminteach an Ombudsman - an 10 Meán Fómhair.

2.4 Comhdhálacha ag baile agus thar lear

Thug an tOmbudsman aitheasc do Chomhdháil Phríomhoidí Bunscoile na hÉireann - an 31 Eanáir, i gCill Airne.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag seoladh thuarascáil Chomhairle Sláinte na mBan “Translating Pain into Action” - an 24 Feabhra, ag Acadamh Ríoga na hÉireann.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag Comhdháil le haghaidh Lá Idirnáisiúnta na mBan - an 4 Márta, i gColáiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag Comhdháil Fhoras Ospíse na hÉireann ‘End of Life’ - an 11 Márta, i gCrois Araid, Baile Átha Cliath.

D’fhreastail an tOmbudsman ar an 7ú Seimineár de chuid Ombudsmain Náisiúnta Bhallstáit an AE - 6-8 Aibreán, sa Chipir.

D’fhreastail an tOmbudsman ar Chomhdháil ‘Having a Voice’ in Ollscoil Luimnigh - an 29 Bealtaine, i Luimneach.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag Comhdháil Shiúracha na Trócaire, ‘Justice and the Downturn’ - an 30 Meitheamh, i gCaisleán Bhaile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag comhdháil a rinne comóradh ar 10 mBliana ó bunaíodh Oifig an Ombudsman i nGiobráltar - an 1-2 Deireadh Fómhair, i nGiobráltar.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag Comhdháil Bhliantúil Nursing Home Ireland 'Rights and Entitlements of Older People' - an 22 Deireadh Fómhair, i mBaile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag Comhdháil Eagraíocht Tathanta Mhaigh Eo - an 19 Samhain, i gCathair na Mart.



Westport Conference on Independent Advocacy.

Ó chlé ar cúil: An Comhairleoir Myles Staunton, Cathaoirleach, Comhairle Baile Chathair na Mart, Linda Gilroy, Feidhmeannach Limistéir, An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, An Dr Michael Reynolds, Cathaoirleach, Grúpa Stiúrtha Tionscadal Abhcóideachta, Pat Coffey, Oifigeach Rochtana, Comhairle Contae Dhún Laoghaire - Ráth an Dúin Declan Turnbull, Cathaoirleach, Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh Mhaigh Eo, Tomás Lally, Bainisteoir, Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh Mhaigh Eo, An Dr Mark Garavan, Léachtóir Sinsearach, GMIT, Marty Kerrane, Bainisteoir Réigiúnach, An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, Andrew Fagan, Bainisteoir Cigireachta, HIQA.

Chun tosaigh: Donal Toolan, Cathaoirleach na Comhdhála, Clare O'Neill, Oifigeach Abhcóideachta Míchumais, Seirbhís um Fhaisnéis do Shaoránaigh Mhaigh Eo Michael Corbett, Oifigeach Tacaíochta, Cónaidhm na hÉireann um Míchumas, Emily O'Reilly, Ombudsman, Eileen Fitzgerald, Bainisteoir Sinsearach, An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag an Siompóisiam Idirnáisiúnta, a eagraíodh le comóradh a dhéanamh ar 15 bhliain ó bunaíodh Ombudsman Réigiún na Vallúnach - an 23-25 Samhain, i Namur sa Bheilg.

D'fhreastail an tOmbudsman agus tugadh aitheasc le comóradh a dhéanamh ar 40 Bliain ó bunaíodh Oifig Ombudsman Thuaisceart Éireann - an 25 Samhain, i mBéal Feirste, Thuaisceart Éireann.

2.5 Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (COBÉ)

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe feidhmiúcháin seo a leanas de chuid COBÉ sa bhliain 2009. Ceapadh an tOmbudsman ina Cathaoirleach ar COBÉ ar feadh téarma dhá bhliain sa bhliain 2008.

19 Feabhra	Cruinniú feidhmiúchán, Baile Átha Cliath
16 Aibreán	Cruinniú feidhmiúchán, Baile Átha Cliath
7-8 Bealtaine	Comhdháil Bhliantúil COBÉ, Warwick, Sasana
25 Meán Fómhair	Cruinniú feidhmiúchán, Baile Átha Cliath
17 Samhain	Seimineár, Baile Átha Cliath
3 Nollaig	Cruinniú feidhmiúchán, Londain, Sasana

2.6 Cruinnithe Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí (OSP) - Líonra d'Ombudsmain na hEarnála Poiblí in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe.

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe seo a leanas den OEP sa bhliain 2009:

5-6 Márta	Cruinniú Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí, Londain, Sasana
6 Samhain	Cruinniú Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí, Londain, Sasana

2.7 Cruinnithe na nOmbudsman Sláinte - Líonra d'Ombudsmain na Seirbhíse Sláinte agus oifigigh shinsearacha in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe.

27 Márta i mBéal Feirste, Tuaisceart Éireann

17 Meán Fómhair i Manchain, Sasana

Feidhmeanna reachtúla eile an Ombudsman

I gcaitheamh na bliana d'fhreastail an tOmbudsman ar chruinnithe mar chuid dá ról mar chomhalta ex officio ar na heagraíochtaí seo a leanas:

- An Coimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí,
- An Coimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí, agus
- an Coimisiún Reifrinn.

2.8 Comhionannas

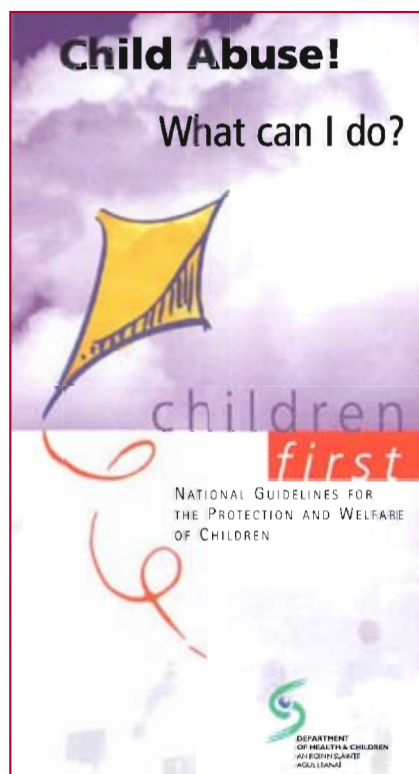
Cuireann Coiste Comhionannais na hOifige tuairisc faoi bhráid an Choiste Chomhairligh Bhainistíochta faoi dhó sa bhliain ó thaobh na ngníomhaíochtaí a bhíonn ar bun i ndáil le:

- (I) Monatóireacht a dhéanamh ar chomhionannas sa láthair oibre,
- (II) Saincheisteanna comhionannais a aithint agus aghaidh a thabhairt orthu de réir fhorálacha an Achta um Chomhionannas 1998 a chuireann bac ar idirdhealú maidir le gach gné den earcaíocht, roghnúchán agus fostaíocht ar bhonn naoi bhforas,
 - inscne • aois • creideamh,
 - stádas pósta, • míchumas, • gnéaschlaonadh
 - stádas teaghlaigh, • cine, • bheith mar bhall den lucht siúil.
- (III) (Gníomhartha dearfacha a chur chun cinn,
- (IV) Laethanta feasachta a eagrú,
- (V) Éiteas comhionannais a thógáil sa láthair oibre, agus
- (VI) Tiomantas na bainistíochta agus na bhfostaithe go léir maidir leis an gcomhionannas a chur chun cinn tríd is tríd.

2.9 Ceisteanna a eascraíonn as gearáin aonair - An tOmbudsman agus Seirbhísí um Leas agus Chosaint Leanaí

Faigheann m'Oifig roinnt gearán gach bliain ó dhaoine a mhothaíonn go raibh éifeacht thromchúiseach ag gníomhartha sheirbhís um Leas agus Chosaint Leanaí Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) orthu. Faoi Acht Ombudsman, 1980 arna leasú, is féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghníomh ar bith a dhéanann comhlachtaí poiblí áirithe nó a dhéantar ar a son, má tá an chuma ar an scéal go raibh éifeacht thromchúiseach ag an ngníomh ar dhuine, nó go bhféadfadh sé go raibh. Faoi Acht um Ombudsman do Leanaí 2002, is féidir leis an Ombudsman do Leanaí imscrúdú a dhéanamh ar ghníomhartha den chineál sin má tá an chuma ar an scéal go raibh éifeacht thromchúiseach ag an ngníomh ar leanbh, nó go bhféadfadh sé go raibh. Ó bunaíodh Oifig an Ombudsman do Leanaí in 2004, is léir go bhfuil dlínse ag an Oifig sin i leith gearán ina mbaineann an éifeacht thromchúiseach le leanbh. Tagann gearáin ina mbaineann an éifeacht thromchúiseach le duine fásta faoi mo dhlinse. Nuair atá éifeacht thromchúiseach ag “forluí” ar an leanbh agus ar thuismitheoir araon, mar shampla, bíonn an dá Oifig ag obair le chéile faoi nós imeachta a bunaíodh le cinntiú go bpléitear leis na gearáin ar mhaithe le gach duine lena mbaineann.

Tá freagracht reachtúil ar FSS maidir le cosaint leanaí. Ceanglaíonn an Roinn Sláinte agus Leanaí ar FSS “Tús Áite do Leanaí: Treoirínte Náisiúnta um Chosaint agus Leas Leanaí” a chur i bhfeidhm freisin. Tá freagracht mhór ar FSS agus ní mór glacadh i ndáiríre le gach tuairisc maidir le mí-úsáid leanaí. Tugaim faoi deara an tImscrúdú a rinne an tOmbudsman do Leanaí le déanaí maidir le cur i bhfeidhm na dTreoirínte seo, agus a torthaí go bhfuil fianaise mhór ann go bhfuil riarachán neamhshlán fós ann, in ainneoin na n-iarrachtaí móra a rinneadh le blianta beaga anuas.



Níl dabht ar bith ach go bhfuil an próiseas maidir le fiosrú a dhéanamh cibé an raibh mí-úsáid i gceist nó nach raibh deacair ag gach duine lena mbaineann.

Sonraítear sna Treoirínte “Tús Áite do Leanaí”:

“Tá leas an linbh fíorthábhachtach. Ní mór teacht ar chothromaíocht cheart idir leanaí a chosaint

agus meas a bheith ar chearta agus ar riachtanais tuismitheoirí/cúramóirí agus teaghlaigh. Sa chás go bhfuil coinbhleacht i gceist, ní mór tús áite a thabhairt do leas an linbh.”

Faighim gearáin ó dhaoine fásta gach bliain, áfach, a mheasann nár thángthas ar chothromaíocht cheart idir leanaí a chosaint agus meas a bheith ar chearta na dtuismitheoirí/cúramóirí agus na dteaghlach. Tarlaíonn sé sin go háirithe sa chás go mbíonn na líomhaintí maidir le mí-úsáid gan bhunús, nó mailíseach fiú.

Táim cinnte dearfach go ndéanann m’Oifig scrúdú ar gach cás faoi réir an phrionsabail thuas ó “Tús Áite do Leanaí” nuair a iarrtar orm scrúdú a dhéanamh ar ghníomhartha FSS maidir le líomhaintí mí-úsáid leanaí a imscrúdú. Bíim ag súil leis, agus scrúdú á dhéanamh ar ábhar imní a bhaineann le cosaint leanaí, go gcaithfidh FSS an leanbh a chosaint, ar dtús thar aon ní eile. Ach ní mór do FSS nós imeachta cóir a leanúint agus meas cuí a léiriú ar na tuismitheoirí nó ar dhaoine eile (cosúil le múinteoirí) a bhfuil baint acu leis an bpróiseas.

Sna gearáin a fhaighim, go ginearálta aithníonn an duine fásta a líomhnaítear mí-úsáid ina choinne dualgas FSS gníomhú ar mhaithe leis na leasa is fearr don leanbh. Ach b’fhéidir go bhfuil siad míshásta leis an gcaoi ar caitheadh leo i rith an phróisis, áfach, nó le cothroime an phróisis imscrúdaithe agus, i gcásanna áirithe, an damáiste leanúnach dá ndea-cháil de bharr próiseas a mheasann siad atá míchothrom.

Tá baint ag Treoir an Ombudsman maidir leis na “Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí”, a d’fhoilsigh an té a tháinig romham in 2003, leis an ábhar seo. Is féidir a bheith ag súil leis tríd is tríd go gcaithfidh FSS go cuí, go cóir agus go neamhchlaonta le daoine fásta a líomhnaítear mí-úsáid leanaí ina leith. Ní chóir go ndéanfadh sé seo beag is fiú ar aon bhealach do shábháilteacht nó do leas linbh nó leanaí, agus ní mór gach cás a mheas as féin, ach go ginearálta, ní aon amhras ach go neartóidh nósanna imeachta láidre cothroma chun déileáil le daoine fásta an próiseas agus go dtabharfar cosaint níos mó do na leanaí go léir dá bharr.

Tugann Treoir m’Oifige soiléiriú maidir leis an gciall atá ag “go cuí, go cóir agus go neamhchlaonta”.

Is é is ciall le déileáil "go cuí" le daoine ná déileáil leo go pras, i gceart, go tuisceanach agus go cúramach.

Tá ár Seirbhís

- Neamhchlaon
- Neamhspleách
- Saor in Aisce

www.ombudsman.ie



Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Comhlachtaí Poiblí agus an Saoránach

Treoir ón Ombudsman do Státseirbhísigh maidir le Caighdeáin Dea-chleachtais

Arna fhoilsiú ag:
Oifig an Ombudsman

Ag obair i gcomhar le Ranna Rialtais, Údarás Áitiúla, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, An Post agus Comhlachtaí faoi shainchúram an Achte um Michumas 2005 chun caighdeáin an riaracháin poiblí in Éirinn a fheabhsú.

Is é is ciall le déileáil "go cóir" le daoine ná déileáil le daoine in imthosca comhchosúla ar an gcaoi chéanna; córas athbhreithnithe inmheánaigh a bheith ann ionas gur féidir le duine nach raibh baint aige/aici leis an gcéad chinneadh cinntí neamhfhabhracha a scrúdú agus a athbhreithniú arís; daoine a chur ar an eolas faoina gcearta, comhoibriú go hiomlán in aon achomharc agus sásamh cuí a thabhairt más rud é nach raibh comhlacht poiblí tar éis gníomhú i gceart sa chéad dul síos; glacadh le polasaí chun déileáil leis an líon beag daoine a ghníomhaíonn ar bhealach cráiteach nó le drochintinn, a bhaineann cothromaíocht amach idir leasanna an chomhlachta poiblí, na foirne agus an linbh/duine lena mbaineann.

Is é is ciall le déileáil "go neamhchlaonta" le daoine ná cinntí a dhéanamh bunaithe ar an méid atá ábhartha gan aird a thabhairt ar an méid nach bhfuil ábhartha; a bheith cúramach nach dtéann do chlaontachtaí i gcion ar chinntí a dhéanann tú; diúltú d'aon pháirt a ghlacadh i gcinneadh ina bhfuil coinbhleacht leasa nó coinbhleacht leasa féideartha agat.

Seo a leanas roinnt de na cásanna ar dhéileáil m'Oifig leo in 2009. Léiríonn siad ról m'Oifige i réimse na seirbhísí um Leas agus Chosaint Leanaí:

Cás I

Gearán faoin gcaoi ar láimhseáil FSS gearán fir i gcoinne oibrithe sóisialta.

Rinne fear as Contae Phort Láirge teagmháil le m'Oifig i ndáil leis an gcaoi a láimhseáil FSS gearán a rinne sé i gcoinne oibrithe sóisialta ainmnithe a bhí ag déileáil leis féin agus lena chuid leanaí. Go háirithe, bhí sé míshásta faoin méid ama a thóg sé ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar a ghearán. Chuir sé in iúl freisin go raibh imní air faoi neamhspleáchas agus críochnúlacht an athbhreithnithe a rinne FSS.

Scríobh mé chuig FSS le tuarascáil a fháil. Aithníodh i mo scrúdú nach raibh an próiseas reachtúil maidir le gearáin faoi Acht Sláinte 2004 i bhfeidhm nuair a rinne an fear seo teagmháil le FSS ar an gcéad dul síos. De réir mar a lean a ghearán ar aghaidh, áfach, tugadh an próiseas reachtúil gearán isteach. Tar é plé a bheith ann, d'aontaigh FSS go ndéanfaí feachtas a ardú i measc na foirne um leas agus chosaint leanaí maidir le cearta daoine atá ag úsáid na seirbhísí seo gearán a dhéanamh agus, más gá, athbhreithniú neamhspleách a lorg faoi phróiseas reachtúil na ngearán.

Bhí toradh suntasach ag an gcás seo ó thaobh iarracht a dhéanamh nósanna imeachta córa a chinntiú amach anseo, chomh maith le comhsheasmhacht a

chinntiú ar fud FSS. Cé go raibh éifeacht thromchúiseach aige seo ar an ngearánach é féin ar an drochuair, tharla feabhsuithe sistéamacha de bharr a ghearáin agus tá cabhair tugtha aige do ghearánaigh eile cheana féin.

Cás 2

Gearán a rinne seanathair a bhí ag altramú triúr dá gharchlann, maidir leis an drochbhealach a aistríodh freagrachtaí socraithe cáis idir Réigiúin FSS.

Tháinig fear i dteagmháil le m'Oifig maidir le socruithe cúraim dá gharchlann. Bhí sé ag tabhairt cúram altrama do thriúr dá gharchlann ó mhí na Nollag, 2006 i leith. Tar éis aistriú foirmiúil an chúraim ó cheantar geografach amháin de chuid FSS go ceann eile, tháinig deacrachtaí chun cinn maidir leis na socruithe cúraim. Go háirithe, níor sannadh oibrí sóisialta ar bith don chás. Tarraingíodh siar cártaí liachta na leanaí freisin (a cuireadh ar fáil dóibh agus iad faoi chúram altrama) agus níor íocadh an liúntas cúram altrama ar feadh roinnt seachtaine.

Chuaigh m'Oifig i dteagmháil le FSS agus taobh istigh d'achar gairid sannadh oibrí sóisialta don chás. Tugadh an liúntas cúram altrama agus na cártaí liachta ar ais freisin.

D'admhaigh FSS gur láimhseáladh an chás seo go míshásúil. Dúirt mé go raibh tionchar mór ag easpaí foirne, rátaí atreoraithe agus liosta feithimh fada a bheith ann don tseirbhís obair shóisialta ar an gcumas a bhí ag FSS freagracht a ghlacadh as an gcás seo. Tá nósanna imeachta comhaontaithe curtha i bhfeidhm ag FSS anois maidir le cásanna den chineál sin a aistriú amach anseo (faoi réir ag foireann a bheith ar fáil).

Cás 3

Gearán a rinne máthair faoin gcaoi a láimhseáil FSS gearáin gan bhunús a rinneadh ina leith maidir le mí-úsáid leanaí.

Rinne fear céile an ghearánaigh agus beirt chomhghleacaithe leis gearáin le FSS faoin ngearánach, ag léiriú imní go bhféadfadh sé go raibh sí ag baint mí-úsáid fisiciúil as a beirt pháistí. Bhí an gearánach ag dul trí scaradh achrannach ag an am agus bhí a beirt pháistí tinn, agus theastaigh dianchúram leighis rialta uathu. Rinne FSS imscrúdú ar na gearáin go mion agus fuarthas amach nach raibh bunús ar bith leo.

D'áitigh an gearánach:

- Nach raibh gá don FSS imscrúdú chomh grinn sin a dhéanamh ar an ngearán, mar gheall gur cuireadh tuilleadh struis uirthi dá bharr ag tráth deacair ina saol agus i saol a cuid leanaí.
- Go ndearnadh na gearáin go mailíseach, gur chóir go n-aithneodh FSS é seo agus gur chóir di deireadh a bheith curtha aici leis an bhfiosrúchán i bhfad níos luaithe.
- Mar gheall go raibh a cuid leanaí faoi chúram rialta ag dochtúir ginearálta agus ag an ospidéal, d'fhéadfaí a fháil amach láithreach cibé an raibh mí-úsáid fisiciúil á bhaint as na leanaí nó nach raibh.
- Nach ndearna FSS imscrúdú grinn ar na líomhaintí ach amháin mar gheall ar bhrú a cuireadh orthu ó thríú páirtithe a raibh aithne ag a fear céile orthu.

Rinne an gearánach gearán le FSS í féin agus rinne FSS imscrúdú air, agus rinne athbhreithneoir neamhspleách imscrúdú ina dhiaidh sin. Bhí sí míshásta leis na torthaí agus rinne sí gearán liomsa. Rinne m'Oifig scrúdú ar a gearán agus fuarthas na doiciméid go léir ó FSS, lena n-áirítear na doiciméid ón oifigeach athbhreithnithe neamhspleách. Mheasamar gur chloígh FSS lena treoirlínte agus lena prótacail, a d'ordaigh ag an am go raibh gá dul tríd an bpróiseas iomlán chomh luath agus a rinneadh gearán le córas um chosaint leanaí FSS. Cé go raibh sé seo míchothrom agus míchuí i súile an ghearánaigh, mheas m'Oifig go ndearna FSS é seo mar fhreagairt ar threoirlínte foilsithe. Ní bhfuair m'Oifig fianaise ar bith go raibh tionchar ag na daoine áirithe a rinne na gearáin ar ghníomhartha FSS.

Bhuail baill foirne ó m'Oifig le hoifigigh shinsearacha ó Oifig an Aire Leanaí, a bhí ag déanamh athbhreithnithe ar 'Tús Áite do Leanaí, Treoirlínte Náisiúnta um Chosaint agus Leas Leanaí' ag an am. D'ardaigh siad an cheist maidir le próiseas fadálach deacair, nuair a cuireadh fianaise ar fáil go luath nach raibh bunús ar bith leis na líomhaintí. D'ardaigh siad ceist freisin maidir leis an dualgas atá ar FSS tuairisc a thabhairt don Gharda Síochána faoi dhaoine a dhéanann gearán mailíseach agus an fhreagracht atá ar FSS dul ar ais chuig na Gardaí tar éis imscrúdú iomlán a bheith déantar ar ghearán agus toradh a bheith faighte. Sa chás seo fuarthas amach nach raibh bunús ar bith leis an líomhain agus cé gur cuireadh na líomhaintí in iúl do na Gardaí roimhe sin, níor cuireadh in iúl dóibh faoin toradh gan bhunús go dtí gur iarr foireann m'Oifige ar FSS é sin a dhéanamh.

Cás 4

Gearán a rinne naíolann i Lár na Tíre nár chuir FSS in iúl dóibh gur measadh nach raibh bunús ar bith le gearán i gcoinne na naíolainne a bhain le ceisteanna um chosaint leanaí, tar éis scrúdú a dhéanamh air.

Rinneadh líomhaintí i gcoinne naíolainne i Lár na Tíre i mí Aibreáin, 2006 agus bhí ar Roinn na hOibre Sóisialta de FSS imscrúdú a dhéanamh faoi. Is í Rannóg Seirbhísí Réamhscoile de FSS, a bhí i mbun cigireachta rialta ar an naíolann, a chuir na líomhaintí seo ar aghaidh.

Rinne Roinn na hOibre Sóisialta scrúdú ar na líomhaintí agus fuarthas amach nach raibh aon cheist ann maidir le cosaint leanaí agus nach raibh aon imscrúdú ag teastáil. Theip orthu dul i dteagmháil leis an naíolann, áfach, chun an toradh seo a chur in iúl dóibh agus bhí deacrachtaí ag baill foirne sa naíolann fáil amach cén seasamh a bhí glactha. Bhí ar an ngearánach scríobh chuig an roinn trína haturnae chun freagra a fháil. Bhí cuntas san fhreagra sin ar an seasamh a glacadh maidir le stádas na líomhaintí.

Thug an freagra a thug FSS ar an ngearánach i mí na Nollag, 2007, le fios nach raibh imscrúdú de chineál ar bith ag teastáil maidir leis na líomhaintí. Bhí an gearánach míshásta nár chuir FSS an méid seo in iúl di roimhe sin áfach agus d'áitigh sí gur diúltaíodh rochtain ar cheartas aiceanta di. D'iarr an gearánach orm a áirithiú go raibh nósanna imeachta cearta i bhfeidhm ag FSS agus iad ag plé le gearáin den chineál seo amach anseo.

Tar éis do bhaill foirne ó m'Oifig dul i dteagmháil leo, chuir FSS - Baile Átha Cliath Laighean Láir athbhreithniú i gcrích ar na treoirlínte maidir le seirbhísí réamhscoile le go mbeadh foráil ann faoina gcuirfidh Roinn na hOibre Sóisialta de FSS in iúl don soláthraí seirbhíse go díreach sa chás gur measadh nach raibh gá le measúnú cosanta leanaí a dhéanamh bunaithe ar eolas a cuireadh ar aghaidh. Ghabh siad leithscéal as an easpa cumarsáide leis an naíolann, rud a chruthaigh neamhchinnteacht agus strus do na baill foirne a bhí i gceist.

Chuaigh baill foirne m'Oifige i dteagmháil leis na 'Sainseirbhísí Náisiúnta Leanaí agus Teaghlach' i FSS agus é mar aidhm acu na treoirlínte athbhreithnithe seo a chur i bhfeidhm ar fud na tíre. Dhearbhaigh FSS go ndéanfaí amhlaidh.

Conclúid

Ní mór do FSS gníomhú ar mhaithe leis an leas is fearr don leanbh i gcónaí ach ní mór freisin iarracht a dhéanamh teacht ar chothromaíocht cheart idir leanaí a chosaint agus meas a bheith ar chearta agus ar riachtanais tuismitheoirí/cúramóirí agus teaghlaigh. Admhaím go mbíonn sé deacair an chothromaíocht seo a bhaint amach uaireanta. In ainneoin sin, ní mór córais agus próisis a chur i bhfeidhm lena chinntiú go mbeidh sé níos éasca. I roinnt de na cásanna ar thug mé mionsonraí fúthu thuas, fuair an gearánach ar leith cúiteamh nó sásamh aonair, ach i ngach cás bhí athrú sistéimeach ann dá bharr, rud a chiallaíonn nach mbeidh daoine eile thíos leis an éifeacht thromchúiseach chéanna amach anseo. Chomh maith leis na hathruithe dearfacha éagsúla a léirítear thuas, ba mhaith liom fáilte a chur roimh roinnt forbairtí eile, a dhéanfaidh líon na ngearán a bhaineann le m'Oifig a laghdú, tá súil againn.

Tá áthas orm go ndearnadh athbhreithniú ar na Treoirlínte Tús Áite do Leanaí agus go ndearnadh feabhsuithe ar na próisis maidir le leanaí a chosaint. Is forbairt dhearfach é go mbeidh bunús reachtúil leis na treoirlínte go gairid amach anseo de thoradh na Tuarascála ón gCoimisiún chun Drochúsáid Leanaí a Fhiosrú, 2009 (Tuarascáil Ryan). Is rud suntasach é go bhfuil duine aonair amháin ceaptha ag FSS ar an leibhéal náisiúnta a bheidh freagrach as Seirbhísí Leanaí agus Teaghlaigh agus measaim go gcabhróidh sé seo le caighdeán níos airde a áirithiú, chomh maith le cur chuige níos leanúnaí maidir le seirbhísí um Leas agus Chosaint Leanaí ar fud na tíre. Táim sásta freisin go bhfuil soiléiriú déanta ag an Stiúrthóireacht um Ghnóthaí Tomhaltóirí i FSS, ar bhonn idirchaidrimh le seirbhísí leanaí agus teaghlaigh FSS, maidir le cearta a bheidh ag daoine a raibh éifeacht thromchúiseach ag próiseas um leas nó chosaint leanaí ar bith orthu, chun gearán a dhéanamh faoi Acht Sláinte, 2004. Táim ag súil le hoideachas breise a chur ar bhaill foirne maidir leis an ábhar seo in 2010.

Tá súil agam go mbeidh an tír níos sábháilte dár leanaí de thoradh na bhforbairtí seo. Ag an am céanna, tá súil agam go mbainfear cothromaíocht cheart amach ag cinntiú go gcaithfear go cóir le daoine fásta in imscrúdú ar bith maidir le cosaint leanaí.

Leis an gclár for-rochtana, tugtar ár seirbhís chuig ceartlár na bpobal áitiúil agus chuig daoine a bhfuil fadhbanna acu agus iad ag plé le comhlachtaí poiblí, agus nár bhain úsáid as an Ombudsman roimhe seo, b'fhéidir.

“

Caibidil 03

”

Caibidil 3: Cumarsáid agus Taighde

3.1 Tuarascálacha Imscrúdaithe agus Preaseisiúintí

27 Eanáir - Rinne an tOmbudsman preaseisiúint ag comóradh 25 bliain ó bunaíodh Oifig an Ombudsman.

29 Eanáir - D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint ar bhás an Onóraigh an Breitheamh Kevin Haugh, go ndéana Dia grásta air, a bhí ina Chathaoirleach ar Choimisiún Ombudsman an Gharda Síochána ag an am.

1 Iúil - D'fhoilsigh an tOmbudsman a Tuarascáil Bhliantúil 2008 agus chuir sí faoi bhráid gach teach den Oireachtas í. D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint freisin agus thionóil sí preasagallamh, tar éis a Tuarascáil Bhliantúil a fhoilsiú.

13 Iúil - D'fhoilsigh an tOmbudsman tuarascáil maidir le muirir na nÚdarás Áitiúil as doiciméid phleanála a fhótachóipeáil agus chuir sí faoi bhráid gach teach den Oireachtas í. D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint freisin tar éis na tuarascála a chur isteach.

22 Meán Fómhair - D'fhoilsigh an tOmbudsman ceithre Thuarascáil maidir le gearáin a d'éirigh léi a réiteach. Foilsíodh na Tuarascálacha ar an láithreán Gréasáin. Chuir an tOmbudsman preaseisiúint amach freisin chun an foilseachán a chomóradh.

14 Nollaig - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Speisialta - An Tuarascáil faoin

Cosnaíonn an Chomhairle táillí “iomarcacha”

Le Peter Kelly

Dhiúltaigh Comhairle Contae Chill Dara glacadh leis gur cuireadh an t-údarás áitiúil san áireamh ar liosta de na húdaráis áitiúla a ghearrann táillí “iomarcacha” as comhaid phleanála a fhótachóipeáil.

Scéim um Chailliúint ar Muir - agus chuir sí faoi bhráid gach Teach den Oireachtas í tar éis cinneadh ón Roinn Talmhaíochta, lascaigh agus Bia diúltú dá cuid torthaí i dtuarascáil imscrúdaithe, chomh maith lena moltaí cúiteamh airgeadais a íoc le gearánach. Chuir an tOmbudsman preaseisiúint amach freisin tar éis na Tuarascála Speisialta a chur faoi bhráid gach Teach de Oireachtas.

Le haghaidh Preaseisiúintí:

<http://www.ombudsman.gov.ie/ga/PreasRaiteas/>

Le haghaidh Tuarascálacha ar Imscrúduithe:

<http://www.ombudsman.gov.ie/ga/Foilseachain/TuarascaillImscrudaithe/>

3.2 For-rochtain - Cuaireanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IES), cuairteanna réigiúnacha agus imeachtaí for-rochtana eile ar tugadh fúthu in 2009.

I rith 2009, lean foireann m'Oifige leis na cuairteanna míosúla ar IES i gCorcaigh, i nGaillimh agus i Luimneach. Thug baill foirne cuairt ar Shligeach agus ar Bhaile Átha Luain freisin, mar chuid de chlár na gCuaireanna ar Oifigí Réigiúnacha. Chomh maith leis sin, bhí ionadaithe ón Oifig ag an Taispeántas bliantúil um Oideachas agus Foghlaim don Aosach i gCorcaigh agus ag na Taispeántais 'Senior Times Over 50's' i mBaile Átha Cliath, i gCorcaigh agus i Luimneach.

Ionaid Eolais do Shaoránaigh

Mar a tharla i dTuarascálacha Bliantúla roimhe seo, rinne mo chuid réamhtheachtaithe agus mé féin trácht ar chlár míosúil na gcuaireanna a dhéanann m'fhoireann ar na IESanna. Is cuid lárnach de Chlár For-Rochtana bliantúil m'Oifige iad na cuairteanna aon lá seo ar na hOifigí i gCorcaigh, i nGaillimh agus i Luimneach. Ba mhaith liom béim a leagan arís eile, mar sin, ar an tacaíocht fhlaithiúil ghairmiúil a chuireann bainisteoirí, foireann agus oibrithe deonacha ar fáil do m'fhoireann ag na IESanna i gCorcaigh, i nGaillimh agus i Luimneach.

IES Chorcaí

Fuarthas 58 gearán bailí san iomlán tríd an Ionad Eolais do Shaoránaigh sa bhliain 2009. Is ionann an figiúr sin agus 16% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae Chorcaí in 2009.

IES na Gaillimhe

Fuarthas 45 gearán bailí san iomlán tríd an IES sa bhliain 2009. Is ionann an figiúr sin agus 31% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae na Gaillimhe in 2009.

IES Luimnigh

Fuarthas 98 gearán bailí san iomlán tríd an IES sa bhliain 2009. Is ionann an figiúr sin agus 55% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae Luimnigh in 2009.

Cuairteanna Réigiúnacha

Gach bliain eagraíonn m'Oifig cuairteanna réigiúnacha ar chathracha nó ar bhaile móra nár tugadh cuairt orthu le déanaí faoinár gclár for-rochtana. In 2009, thug baill foirne ó m'Oifig cuairt ar Bhaile Átha Luain agus ar Shligeach. Mar ullmhúchán do na cuairteanna seo, tháinig m'Oifig ar óstáin a chuir áiseanna oiriúnacha ar fáil chun agallamh a chur ar chuairteoirí chomh maith le háiseanna inrochtana do dhaoine a raibh riachtanais difriúla soghluaiseachta agus rochtana eile acu. Ba chúis díomá é go raibh leibhéal íseal agallamh, fiosrúchán agus gearánach ón gcuart ar an dá bhaile. Seo in ainneoin feachtas poiblíochta faoina cuireadh fógraí suas agus rinneadh poiblíocht faoi na cuairteanna ar an raidió áitiúil agus sna nuachtáin, chomh maith le feachtas póstaer sna leabharlanna agus sna séipéil áitiúla agus fógraíocht ar láithreán Gréasáin an Ombudsman. Tugann aiseolas ó roinnt cuairteoirí le fios go bhféadfadh sé nach bhfuil cur amach maith ag roinnt áitritheoirí áitiúla agus/nó tuaithe ar óstáin nua atá inrochtana, agus na cinn is oiriúnaí do riachtanais ár ngearánach dá bharr, más rud é gur tógadh an t-óstán le déanaí. Táim buíoch do na cuairteoirí a thug aiseolas don fhoireann. Treoróidh sé seo treonna beartais maidir le heagrú agus bainistiú a dhéanamh ar an gClár For-Rochtana amach anseo. Leis na cuairteanna, tugtar ár seirbhís chuig ceartlár na bpobal áitiúil agus chuig daoine a bhfuil fadhbanna acu le comhlachtaí poiblí, agus nár bhain úsáid as an Ombudsman roimhe seo, b'fhéidir.

Cuairteanna Réigiúnacha an Ombudsman in 2009

Sligeach – 9 Meán Fómhair

Fuarthas 29 gearán san iomlán agus ba ghearáin nua bhailí 26 díobh sin. Is ionann an figiúr sin agus 60% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae Shligigh in 2009.

Baile Átha Luain – 23 Meán Fómhair

Fuarthas 7 ngearán san iomlán agus ba ghearáin nua bhailí sé cinn díobh sin. Is ionann an figiúr sin agus 14% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae na hIarmhí in 2009.

Athbhreithniú ar na IES agus na Cuairteanna Réigiúnacha

In 2009, shocraigh mé athbhreithniú a thionscnamh ar ár gclár for-rochtana chun úsáid ár n-acmhainní a uasmhéadú agus luach ar airgead a chinntiú. Is é an aidhm atá leis ná éifeachtúlacht an chlár maidir lenár seirbhís a thabhairt chuig na daoine

a uasmhéadú agus a áirithiú go bhfuil sé chomh héifeachtach, éifeachtúil agus inrochtana agus is féidir. Déanfaidh mé trácht breise ar thorthaí an athbhreithnithe i mo Thuarascáil Bhliantúil 2010.

Taispeántas Oideachais agus Foghlama Aosach 2009

Gach bliain, go luath san Fhómhar, glacann baill foirne ó m'Oifig páirt sa Taispeántas Oideachais agus Foghlama Aosach ar feadh trí lá i gCathair Chorcaí. Eagraíonn Comhairle Oideachais Aosach Chorcaí an t-imeacht seo, a n-éiríonn go maith leis agus ar a bhfreastalaíonn go leor daoine. Is eagraíocht dheonach í seo agus níl aon eagraíocht cosúil léi sa tír. Tagann grúpaí deonacha éagsúla, coláistí agus eagraíochtaí ón earnáil phríobháideach le chéile sa taispeántas, a chuireann cineálacha difriúla foghlama aosach ar fáil. Eagraíonn foireann an Ombudsman seastán taispeántais ag an imeacht agus bíonn siad ar fáil le comhairle agus cúnamh a chur ar fáil maidir le seirbhísí na hOifige d'aon duine ón bpobal a bhfuil suim acu ann.

Seónna Senior Times Over 50's

Sa bhliain 2009, chuir baill foirne ó m'Oifig taispeántas i láthair ag na Seónna Senior Times Over 50's i gCorcaigh (16 & 17 Bealtaine), Luimneach (12 & 13 Meán Fómhair) agus Baile Átha Cliath (16-18 Deireadh Fómhair). Is imeachtaí stíl mhaireachtála iad na seónna seo dírithe ar dhaoine níos sine agus cuireann siad deis ar fáil chun dul i dteagmháil leis an gcuid sin den daonra chun faisnéis a chur ar fáil faoin Oifig agus faoinár seirbhís.

Buíochas

Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh le m'fhoireann as an bpáirt a ghlac siad inár gclár for-rochtana i rith 2009 agus freisin as a gcúirtéis, a smacht agus a ngairmiúlacht agus iad ag déanamh ionadaíochta thar ceann Oifig an Ombudsman ag na himeachtaí seo agus ag imeachtaí eile nach iad gach bliain.

“

“Dúirt an tUasal Y go bhfuil sé buíoch gur éirigh linn doirse a oscailt dó leis an gComhairle agus ghabh sé buíochas as ár gcabhair, ag rá nach raibh sé in ann dul chun cinn ar bith a dhéanamh ar feadh bliana.”

”

“

“Ar feadh níos mó ná bliain bhí mé ag scríobh agus ag scríobh agus ag scríobh chuig [an gComhairle] (gach litir le post cláraithe nó post taifeadta). Rinneadh neamhaird de gach litir uaim (ní bhfuarthas admháil fiú). Sheol mé mo chomhad chuig m’aturnae agus chuir sé comhairle orm go ndéanfaí neamhaird de litreacha uaidh-san, ar an gcaoi chéanna. Chuir sé comhairle orm dul i dteagmháil leis an Ombudsman... cion is gur mheas sé gurb é an t-aon chaoi go dtabharfadh [an Chomhairle] freagairt ná dá ndéanfadh d’Oifig teagmháil leo. ... Sheol mé mo chomhad chuig d’oifig agus, an chéad rud eile, fuair mé freagra ar a uain. Fuair mé freagra ón [gComhairle]. Bhí mé colgach feargach faoin chaoi ar chaith [an Chomhairle] liom. Mheas mé go raibh gach gné den tseirbhís a fuair mé ó d’Oifig 100% áfach. Bhí an-tuiscint ag na baill foirne a bhí ag plé le mo chás ar mo sheasamh. Rinne d’Oifig an beart agus bhí an t-eolas is déanaí agam uaibh an t-am go léir.”

Gearánach

”

“

“Go raibh míle maith agat as déileáil le mo ghearán. Fuair mé an seic, agus fuair mé litir ó na Coimisinéirí loncaim ag gabháil leithscéil. Go raibh maith agat arís, is mór liom do chuidiú.”

Gearánach

”

“

“Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat agus le do chomhghleacaithe as an toradh dearfach a bhí ar bhur n-imscrúdú.”

Gearánach

”

“

“Go raibh maith agat as d’fhreagra. Ón uair a chláraíomar an gearán fuaireamar fógra dlíthiúil, agus mar sin cheap mé nach raibh aon rogha agam ach na muirir a bhí i gceist a íoc mar gheall go bhfuil an cuntas in ainm mo mhná céile agus, ar chúiseanna sláinte, nach mbeadh sí in ann a bheith i láthair sa chúirt. Cúpla lá ó shin, áfach, rinne an t-údarás áitiúil aisíocaíocht ar an suim don tréimhse a raibh conspóid fúithi. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leat as do chuid ama agus measaim go bhfuil an cás réitithe go hiomlán.”

Gearánach

”

“

“Go raibh maith agat as freagra an-chuimsitheach; táim thar a bheith buíoch as. Tuigim mar atá cúrsaí.”

Gearánach

”

3.3 Aiseolas ó Chustaiméirí/Suirbhé

Achoimre

Cuireann an tuarascáil seo torthaí i láthair ó shuirbhé custaiméirí a rinne Oifig an Ombudsman i rith 2008. Ghlac 742 gearánach páirt sa suirbhé san iomlán. Rinne Social Market Research (www.socialmarketresearch.co.uk) anailís ar shonraí an tsuirbhé agus thug tuairisc neamhspleách faoi.

Sástacht leis an Ombudsman

Bhí tromlach na ngearánach go léir (66%) sásta leis an gcaoi ar dhéileáil an tOmbudsman lena ngearán. Bhí comhghaol idir toradh an ghearáin agus sástacht, áfach. Bhí 36% de na daoine a mheas go raibh an cinneadh ina gcás ina gcoinne sásta, i gcomparáid le 97% de na gearánaigh eile ar fad.

Dúirt an chuid ba mhó (73%) go mbainfidís úsáid as seirbhísí an Ombudsman arís dá mbeadh fadhbanna den chineál céanna acu.

Gearánaigh agus Comhlachtaí Poiblí

Ní dúirt ach mionlach na ngearánach (32%) gur chuir an comhlacht poiblí a bhí mar ábhar gearáin acu ar an eolas iad faoina gCód Cleachtais maidir le gearáin a láimhseáil;

Chaith tromlach na ngearánach (59%) níos mó ná sé mhí ag iarraidh a ngearán a réiteach leis an gcomhlacht poiblí roimh dóibh dul i dteagmháil leis an Ombudsman;

Níor tharla sé gur thug comhlachtaí poiblí comhairle ach do 19% de na gearánaigh go bhféadfaidís a ngearán a chur faoi bhráid Oifig an Ombudsman. Bhí seans níos lú go dtarlódh sé sin i gcás na ndaoine a raibh gearáin acu maidir le húdaráis áitiúla (8%) agus ranna rialtais (16%) i gcomparáid le gearánaigh FSS (35%).

Teagmháil le hOifig an Ombudsman

D'fhan 71% de na gearánaigh go raibh cinneadh déanta ag an gcomhlacht poiblí a bhí i gceist roimh dhul i dteagmháil le hOifig an Ombudsman an chéad uair;

Gníomhaíocht phoiblíochta (m.sh. fógraíocht, an láithreán Gréasáin srl.) de chuid an Ombudsman féin ba chúis le 45% den chur amach a bhí ag freagróirí ar an eagraíocht, agus cairde, comhghleacaithe agus an teaghlach ba chúis le 17% den fheasacht;

Rinneadh teagmháil leis an Oifig le litir (47%) agus ar an bhfón (36%) den chuid ba mhó, agus rinne 9% de na daoine teagmháil den chéad uair le ríomhphost; Ba iad na príomhchúiseanna go ndeachthas i dteagmháil leis an Oifig ná le go rachadh an tOmbudsman i dteagmháil leis an gcomhlacht poiblí thar ceann an ghearánaigh (38%), le gearán a chlárú (34%) agus le comhairle a fháil faoin gcéad chéim eile a bheadh le glacadh (13%).

Sástacht le Gnéithe den Teagmháil Tosaigh

Bhí sástacht na ngearánach le gach gné den teagmháil tosaigh ard, idir 88% a bhí sásta leis an mbileog nó leis an bhfoirm a seoladh, agus 74% a bhí sásta lena raibh san fhreagra scríofa ón Ombudsman.

Bhí cuairt tugtha ag 34% de na gearánaigh ar láithreán Gréasáin an Ombudsman, agus rinne 8% díobh an fhoirm ghearáin ar líne a chomhlánú. I bhformhór na gcásanna (57%), chuaigh baill foirne ó Oifig an Ombudsman i dteagmháil le gearánaigh a raibh an fhoirm ar líne comhlánaithe acu, le tuilleadh faisnéise a fháil. Mheas 87% de na daoine a rinne an fhoirm ghearáin ar líne a chomhlánú go raibh sé éasca é sin a dhéanamh.

Labhairt leis an bhFoireann

Labhair 79% de na gearánaigh le baill d'fhoireann an Ombudsman ag tráth éigin i rith a gcáis. Bhí seans níos mó ag gearánaigh a rinne gearáin i gcoinne údarás áitiúil (50%) nó FSS (48%) é sin a dhéanamh i gcomparáid le gearánaigh a rinne gearán i gcoinne roinn rialtais (36%);

Maidir leis na leibhéil shástachta leis an bhfoireann, bhí 93% sásta le chomh cairdiúil agus a bhí an fhoireann, 89% sásta leis an gcabhair a fuair siad uathu agus 77% sásta go raibh údarás go leor ag na baill foirne ar labhair siad leo chun déileáil lena gcás;

Chuaigh baill foirne an Ombudsman i dteagmháil le 51% de na gearánaigh, ag iarraidh orthu tuilleadh faisnéise a sholáthar maidir lena gcás;

Choinnigh foireann an Ombudsman 76% de na gearánaigh ar an eolas maidir leis an dul chun cinn i dtaobh a gcáis;

Chuaigh 53% de na gearánaigh i dteagmháil leis an bhfoireann maidir lena ngearán, agus dúirt 84% díobh gur ghlaigh ball foirne ar ais orthu nuair a bhí teachtaireacht theileafóin fágtha acu.

Cásanna a Réiteach

Fuarthas amach go mbíonn gearánaigh ag súil go gcuirfí críoch lena gcás níos tapúla ná mar a tharlaíonn i ndáiríre;

Mheas 46% de ghearánaigh go raibh an cinneadh ina gcás ina bhfabhar, 47% go raibh sé ina gcoinne agus 7% nach raibh sé i bhfabhar páirtí amháin thar an bpáirtí eile;

Ba é an rud ba choitianta a raibh gearánaigh ag súil leis (36%) ná go ndéanfaí cinneadh a fhreaschur. Níor tharla sé seo ach in 11% de na cásanna.

3.4 Leagan amach agus cur i láthair nua na Tuarascála Bliantúla

Mar Ombudsman, cuirim spéis ar leith i saincheistean inrochtaineachta. Bhí mé i mo Chathaoirleach ar Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (BIOA) ar feadh tréimhse dhá bhliain go dtí Bealtaine 2010. Bhí an Cumann sin, i gcomhar le m'Oifige, ina óstach ar sheimineár an 17 Samhain 2009 maidir le saincheist na "hinrochtaineachta", agus bhí cainteoirí ann ó gach dlínse i líonra an BIOA. Chuaigh nádúr ilghnéitheach na saincheiste seo go mór i bhfeidhm orm, mar aon leis na moltaí an úsáideach a tháinig chun cinn le feabhas a chur ar dhea chleachtas sa réimse seo. Tá m'Oifig tar éis glacadh le cuid mhór de na moltaí seo cheana féin – féach, mar shampla, na tionscnaimh a bhfuil cur síos déanta orthu sna rannáin eile den chaibidil seo.

Ina theannta sin, luaigh mé i dTuarascáil Bhliantúil 2008 go raibh sé beartaithe tuilleadh feabhsuithe a dhéanamh ar láithreán Gréasáin an Ombudsman in 2009.

Gné mhór den phróiseas feabhsúcháin ná díriú ar inrochtaineacht úsáideoirí agus, trí réitigh nuálaíocha a úsáid, cuirfear feabhas ar leagan amach, ar struchtúr agus ar inrochtaineacht an láithreáin Ghréasáin. Aithním freisin an dúshlán leanúnach atá le sárú ag gach comhlacht san earnáil phoiblí féachaint ar bhealaí atá níos éifeachtúla ó thaobh costais de a thabhairt isteach d'fhonn oibriú ar bhealach níos cliste, níos éifeachtaí agus níos éifeachtúla sna deacrachtaí eacnamaíocha reatha.

Dá bhrí sin, shocraigh mé go gcuirfí Tuarascáil Bhliantúil na bliana seo ar fáil go príomha i bhformáidí leictreonacha, mar chomhad pdf nó mar chur i láthair ar an láithreán Gréasáin.

In 2009, rinne m'Oifig athbhreithniú ar an bpróiseas a bhaineann le tuarascálacha bliantúla a tháirgeadh agus a dháileadh. Baineadh de thátal as an athbhreithniú sin go bhféadfaí go leor airgid a shábháil ach na costais a bhaineann le hacmhainní foirne, priontáil agus postas a laghdú, agus an tuarascáil a chur i láthair ar bhealach atá níos inbhuanaithe agus níos neamhdhíobhálaí don chomhshaol. Ina theannta sin, thuig mé go raibh líon na ndaoine atá ag rochtain seirbhísí m'Oifige trí láithreán Gréasáin an Ombudsman ag dul i méid.

Cuireadh tús leis an bpróiseas in 2009 nuair a d'fhoilsigh m'Oifig doiciméad tairisceana agus d'fhostaíomar cuideachta deartha le Tuarascáil Bhliantúil 2009 a tháirgeadh. Bhí riachtanas sainiúil sa tairiscint an Tuarascáil Bhliantúil a dhearadh ionas go mbeadh fáil níos éasca uirthi ag cuairteoirí ar láithreán Gréasáin an Ombudsman. Cloíonn tuarascáil na bliana seo, agus an leagan amach atá uirthi, leis na Treoirínte maidir le hInrochtaineacht Ábhair ar an nGréasán (WCAG) 2.0. Cuimsíonn na treoirínte réimse leathan moltaí chun inrochtaineacht ábhar ar an nGréasán a fheabhsú le haghaidh réimse níos leithne daoine atá faoi mhíchumas, lena n-áirítear míchumas daille agus lagamhairc, bodhaire agus caillteanas éisteachta, agus míchumais foghlama agus urlabhra.

Tá súil agam go dtabharfaidh cuairteoirí chuig an láithreán Gréasáin feabhas faoi deara maidir le rochtain agus nascleanúint na gcaibidlí agus na dtáblaí éagsúla mar gheall ar dhearadh nua an láithreáin Ghréasáin agus ar leagan amach nua thuarascáil na bliana seo.

3.5 Comharthaíocht ar an Láithreán Gréasáin

Luaigh mé i dTuarascálacha Bliantúla roimhe seo go raibh Plean Cumarsáide Straitéiseach Comhtháite curtha i bhfeidhm ag m'Oifig. Tá sé mar aidhm rithabhachtach ag an bplean seo feachtas phoiblí a ardú i leith ról m'Oifige agus ár seirbhís a chur os comhair an oiread daoine agus is féidir.

Go deimhin, faoi mar a luaigh mé i dTuarascáil Bhliantúil na bliana 2008 mar thaca lenár bplean feasachta poiblí, chabhródh sé go mór leis an bpobal uile dá mbeadh nasc cuimsitheach chuig láithreán Gréasáin an Ombudsman ar láithreáin Ghréasáin na ranna agus na gcomhlachtaí poiblí ábhartha ar fad.

In 2008, chríochnaigh m'Oifig athbhreithniú ar láithreáin Ghréasáin na gcomhlachtaí poiblí ábhartha agus fuarthas amach nach raibh nasc ar bith ag cuid acu chuig ár láithreán Gréasáin. I gcásanna eile, níorbh leor na naisc a bhí ann, nó tugadh sonraí teagmhála míchearta maidir leis an Ombudsman. Sa tréimhse ina dhiaidh sin, scríobh m'Oifig chuig na comhlachtaí poiblí ábhartha ar fad trí huair agus d'iarr ar gach comhlacht tagairt shoiléir a dhéanamh d'Oifig an Ombudsman ar a láithreán Gréasáin. Tugadh téacs molta do láithreán Gréasáin sa litir, inar tugadh faisnéis faoi m'Oifig mar aon le sonraí teagmhála. Tá cóip den fhaisnéis seo agus de shonraí teagmhála an Ombudsman le fáil in larscríbhinn B.

Bhí glacadh an mhaith leis na litreacha seo, agus is cúis áthais dom gur chuir formhór na gcomhlachtaí poiblí nasc chuig láithreán Gréasáin an Ombudsman suas ar a láithreán féin, mar aon le faisnéis agus sonraí teagmhála a bhí cothrom le dáta. Mar sin féin, is cúis díomá é nár chuir roinnt comhlachtaí poiblí míniú níos mionsonraithe ar fáil dá gcuid custaiméirí ar a láithreán Gréasáin maidir le seirbhísí réitigh gearán m'Oifige, cé gur iarradh orthu a leithéid a dhéanamh.

Ar dháta foilsithe na Tuarascála Bliantúla seo, ní thaispeántar faisnéis ar bith maidir le hOifig an Ombudsman ar láithreán Gréasáin dhá chomhlacht poiblí. Ina theannta sin, tá faisnéis mhíchruinn nó neamhiomlán le feiceáil i gcónaí ar aon láithreán Gréasáin déag. Údarais áitiúla is ea iad an dá chomhlacht poiblí nach gcuireann faisnéis ar bith ar fáil. I measc an 11 chomhlacht poiblí a thugann faisnéis mhíchruinn nó neamhiomlán, is ranna rialtais iad 5 cinn díobh, agus is údarais áitiúla iad na 6 cinn eile.

I bhfianaise an bhrú i leith athchóiriú na seirbhíse poiblí, is cúis suntais é an easpa spéise agus comhoibrithe a léiríonn comhlachtaí poiblí áirithe nuair nár iarradh orthu ach sonraí teagmhála Oifig an Ombudsman a chur ar fáil ar a láithreán Gréasáin. Is dóigh go léiríonn an méid seo go cinnte na deacrachtaí a bhíonn ag daoine go laethúil agus iad ag déileáil le comhlachtaí poiblí. Is mar gheall air seo a chuirtear gearáin faoi mo bhráid.

Glacann daoine a dhéanann gearán páirt i suirbhéanna custaiméirí, agus tugtar le fios san aiseolas ó na suirbhéanna sin go bhfuil líon na ndaoine atá ag déanamh rochtana ar sheirbhísí m'Oifige tríd an idirlíon ag dul i méid. Tá sé soiléir, mar sin,

gur gné thábhachtach de chumarsáid an lae inniu é soláthar faisnéise atá cruinn agus cothrom le dáta. Ní hamháin go gcuireann an fhaisnéis seo an pobal ar an eolas maidir leis na seirbhísí a chuireann comhlachtaí poiblí ar fáil, ach tugtar treoir faoi conas gearán a dhéanamh nuair is gá.

Tiocfaidh mé ar ais chuig ceist na comharthaíochta ar láithreáin Ghréasáin sa chéad Tuarascáil Bhliantúil eile. Fearacht fógraí faoi Alt 7 i gcaibidil 2.2, tá súil agam nach mbeidh orm comhlachtaí a ainmniú agus a aithisiú faoin tráth sin.

3.6 DVD faisnéise

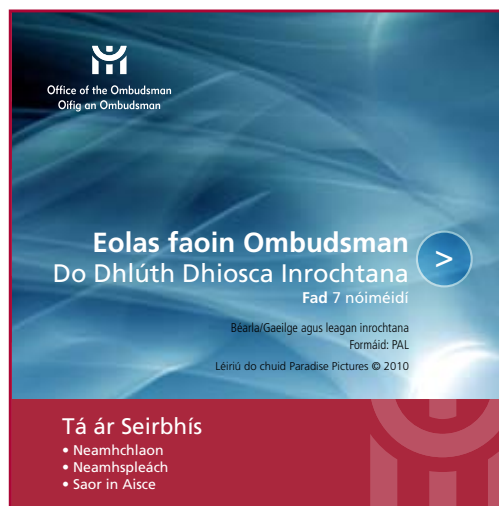
D'fhoilsigh m'Oifig doiciméad tairisceana i dtreo dheireadh na bliana 2009. Bhí sé i gceist gnólacht léiriúcháin scannán a fhostú le DVD faisnéise agus cur i láthair a dhéanamh ar an láithreán Gréasáin maidir le feidhmeanna na hOifige agus conas a seirbhísí a rochtain.

Is é an sprioclucht féachana agus léitheoireachta don DVD agus don chur i láthair ar an láithreán Gréasáin ná an pobal i gcoitinne, lena n-áirítear réimse daoine a bhfuil riachtanais éagsúla rochtana acu, mar shampla daoine atá dall, daoine le lagamharc, daoine faoi mhíchumas éisteachta nó daoine atá bodhar. Is é an aidhm atá leis ná go dtuigfeadh duine a bhreathnódh ar an DVD nó ar an gcur i láthair ar an láithreán Gréasáin ról an Ombudsman agus an tseirbhís a chuirimid ar fáil.

Tá an DVD saindeartha agus tá acmhainní mar léamh beola, teanga chomharthaíochta agus fotheidil le fáil air. Cabhróidh na nithe sin le níos mó daoine, go háirithe daoine atá faoi mhíchumas, a mhothaíonn gur chaith comhlachtaí poiblí go dona leo gearán a chur faoi bhráid m'Oifige.

Is féidir breathnú ar an gcur i láthair i láthair na huaire ar mo láithreán Gréasáin ag www.ombudsman.ie.

Tá an DVD ar fáil saor in aisce don phobal freisin ach é a iarraidh.



3.7 BrowseAloud



Tá m'Oifig tar éis an leagan is déanaí de tháirge nuálaíoch do láithreáin Ghréasáin, ar a dtugtar BrowseAloud, a chumasú i gcomhar le comhlachtaí poiblí eile. Cuireann an áis seo ar chumas daoine a bhfuil deacrachtaí foghlama, disléicse, nó mionlaguithe amhairc acu ábhar ar líne a chloisteáil agus é á léamh os ard.

Réiteach téacs go teanga is ea BrowseAloud a léann gach ábhar inrochtana ar láithreán Gréasáin os ard i nglór ar ardchaighdeán atá cosúil le glór duine. Is féidir an glór seo a athrú chun é a chur in oiriúint do riachtanais shainiúla an úsáideora aonair. Aibhsítear focail de réir mar a léitear an téacs os ard. Uirlis úsáideach is ea é a chabhraíonn le litearthacht agus le tuiscint.

I measc na ngnéithe atá ann, áirítear uirlis aistriúcháin a chuireann ar chumas úsáideoirí focail aonair a aistriú go Béarla, Fraincis, Spáinnis, Gearmáinis nó Iodáilis, agus áis folaithe scáileáin a ligeann d'úsáideoirí faisnéis ar an scáileán a chur i bhfolach d'fhonn cabhrú lena n aird a dhíriú. Tá foclóir labhartha ann freisin, mar aon leis an acmhainneacht chun téacs a thiontú go MP3.

Tá ceist na hinrochtaineachta ar líne fíorthábhachtach mar go minic is mó teagmhála a bhíonn ag daoine faoi mhíchumas le comhlachtaí poiblí ná mar a bhíonn ag daoine eile. Tá súil agam go gcabhróidh an áis seo le bacainní ar inrochtaineacht a laghdú a thuilleadh. Tá an tseirbhís seo le fáil saor in aisce d'úsáideoirí ach an bogearra a íoslódáil ó leathanach baile an Ombudsman.

3.8 Seirbhís Nasc an Ombudsman

Cuirtear Seirbhís Nasc an Ombudsman ar fáil trí Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IES), agus cuireann sí ar chumas an phobail seirbhísí m'Oifige a rochtain ar bhealach níos éasca. Déantar é seo trí oiliúint a chur ar bhaill foirne sna hionaid chun gearáin fhéideartha a aithint agus a chur isteach. Ansin, is féidir le m'Oifig féachaint ar na gearáin sin thar ceann an phobail. Sa Tuarascáil Bhliantúil dheiridh, thug mé forbhreathnú ar an dul chun cinn a bhí déanta le leathnú amach na seirbhíse go dtí deireadh na bliana 2008. I rith an chéad leath de 2009, chuir m'Oifig an clár oiliúna do bhaill foirne in IES ar fud na tíre i gcrích, agus fuair mé 41 gearán bailí trí Sheirbhís Nasc an Ombudsman i rith na bliana.

Díríonn obair an
Ombudsman ar ghearáin
aonair a imscrúdú ar bhonn
cothrom neamhchlaonta, ar
chabhrú le daoine agus ar
chaighdeáin na seirbhíse
poiblí a fheabhsú.

“

Caibidil 04

”

Caibidil 4: Seirbhísí Sóisialta agus Cúram Sláinte Poiblí - Cásanna Roghnaithe

4.1 An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh



4.1.1 Moill sa Seirbhís um Chlárlú Sibhialta maidir le teastas breithe linbh a leasú le hainm an athar a chur air.

Rinne fear ó Chorcaigh teagmháil le m'Oifig maidir le moill fhada a bhí ar an tSeirbhís um Chlárlú Sibhialta a cinneadh a chur i bhfeidhm chun teastas breithe a linbh a leasú. Ba é an leasú a bhí ag teastáil ná a ainm féin a chur ar an teastas breithe agus ainm fir eile, a bhí curtha síos mar athair an linbh i dtosach, a bhaint. Níor thoiligh máthair an linbh nó an fear a bhí cláraithe mar an t athair leis an leasú.

Shocraigh an tSeirbhís um Chlárú Sibhialta moill eile a chur ar an leasú le cur ar chumas máthair an linbh aighneacht a dhéanamh nó tús a chur le himeachtaí dlí leis an leasú a stopadh, agus dá bhrí sin thosaigh mé imscrúdú ar ghníomhartha na hOifige sa chás seo.

Le linn an imscrúdaithe seo, leasaíodh an teastas breithe faoi mar a theastaigh ón athair beagnach dhá bhliain go leith roimhe sin.

Chinn mé gur theip ar an tSeirbhís um Chlárú Sibhialta, agus an mhoill á ceadú aici, teacht ar chomhréiteach réasúnta idir cearta an athar agus an linbh (a raibh a cheart bunúsach chun féiniúlachta i mbaol) agus cearta na bpáirtithe eile (máthair an linbh agus an fear a ainmníodh mar athair an linbh i dtosach báire). Ag éirí as cinntí an imscrúdaithe, déanaim na moltaí seo a leanas an tSeirbhís um Chlárú Sibhialta:

- ba cheart treoirlinnte soiléire a fhorbairt agus a fhoilsiú a chuimseodh gach cás féideartha faoinar féidir iarratas a dhéanamh chun teastas breithe a leasú.
- leithscéal a ghabháil i scríbhinn le hathair an linbh as an mhoill a tharla, agus
- íocaíocht €500 a dhéanamh le hathair an linbh as an am agus an iarracht a chaith sé leis an gcás, mar aitheantas go raibh tionchar tromchúiseach ag gníomhartha an tSeirbhís um Chlárú Sibhialta air.

Ghlac an tSeirbhís um Chlárú Sibhialta le gach ceann de na trí mholadh.

4.1.2 Déanann an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh íocaíocht ex gratia de €2,500 le fear scartha.

Rinne fear ó Chontae Thiobraid Árann teagmháil le m'Oifig maidir le treoir ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh ranníocaíocht a dhéanamh i dtreo íocaíochtaí cothabhála i leith na mná óna bhfuil sé scartha. D'eisigh an Roinn ordú cinnidh dó i mí an Mhárta 2006 inar ordaíodh dó €5.00 in aghaidh na seachtaine a íoc leis an Roinn i leith íocaíochtaí cothabhála dá bhean chéile a bhí ag fáil na hÍocaíochta Teaghlach Aontuismitheora. Shocraigh sé féin an tsuim seo a íoc lena bhean. Tháinig deireadh lena hÍocaíocht Teaghlach Aontuismitheora i Nollaig 2006 agus, dá bhrí sin, tháinig deireadh freisin le dliteanas an ghearánaigh i leith na Roinne. Theip ar an Roinn é sin a chur in iúl dó áfach agus nach raibh dliteanas air i leith na Roinne as sin amach mar thoradh air sin, agus ní dhearna sí amhlaidh go dtí Meitheamh 2008.

Chuaigh m'Oifig i dteagmháil leis an Roinn, agus dúradh gur thosaigh an fear ag íoc na hÍocaíochta breise €35.00 in aghaidh na seachtaine de bharr an ordaithe cinnidh a d'eisigh an Roinn. Dá bhrí sin, d'fhéadfaí a rá go raibh ionchas dliteanach aige go gcuirfeadh an Roinn in iúl dó go tráthúil dá dtiocfadh athrú ar bith ar an dliteanas seo.

Ghlac an Roinn leis go ndearnadh botún nuair nár cuireadh in iúl don ghearánach i Nollaig 2006 go raibh deireadh tagtha leis an Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora. Cé nár admhaigh an Roinn dliteanas, thoiligh sí íocaíocht ex gratia de €2,500 a dhéanamh leis mar chúiteamh as an gcaillteanas airgid a thabhaigh sé.



“Thángthas ar réiteach ar an gcás a raibh mé sásta leis ach san iomlán thóg sé níos mó ná bliain go leith orm. Ghlac mé an t-am le scríobh chuig d’Oifig agus mo shástacht iomlán a chur in iúl faoin gcaoi éifeachtach inar láimhseáladh mo chás. Maith sibh!! Go raibh maith agaibh.”

Gearánach



4.1.3 Teipeann ar mháthair, a oibríonn go lánaimseartha agus a thugann cúram lánaimseartha dá mac, deontas cúraim sosa a fháil.

Rinne bean as Baile Átha Cliath teagmháil le m’Oifig maidir lena hiarratas ar dheontas cúraim sosa a dhiúltaigh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh. Is €1,700 in aghaidh na bliana i gcomhair gach duine a dtugtar cúram dó suim reatha an deontais. Diúltaíodh dá hiarratas toisc go raibh sí ag obair lasmuigh den bhaile ar feadh 38 uair in aghaidh na seachtaine.

Ghlac an Roinn leis go raibh cúram á thabhairt aici dá mac ar bhonn lánaimseartha. Sonraítear sna rialacháin a rialaíonn an scéim, áfach, nach féidir le cúramóir níos mó ná 15 uair an chloig a oibriú in aghaidh na seachtaine d’fhonn an deontas cúraim sosa a fháil. Dá bhrí sin, níor chomhlíon an bhean seo ceann de na coinníollacha bunúsacha chun an deontas a fháil. Faraor, faoi na tosca sin, ní fhaca mé aon bhunús ar a bhféadfaí iarraidh ar an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar chinneadh a rinneadh i gceart laistigh de chreat na reachtaíochta a rialaíonn íocaíocht an deontais.

Leagann an cas seo béim ar aimhrialtacht ar cúis aiféala í agus í mar sháinn fhéideartha ar bhochtaineacht leasa shóisialta. De bhrí go bhfuil sí ag obair go lánaimseartha agus ag tabhairt cúraim dá mac, tá an gearánach ag cur leis an Stát agus ag obair ar mhaithe leis an Stát i dtéarmaí airgeadais, ach tá sí féin ag cailleadh amach ar airgead. Is dóigh go bhfaigheadh an bhean íocaíocht teaghlach aontuismitheora agus liúntas do chúramóirí ar leathráta, chomh maith leis an deontas cúraim sosa, dá n éireodh sí as a post. Nó dá n éireodh sí as cúram a thabhairt dá mac, bheadh ar an Stát córas cúraim eile a chur ar fáil, agus bheadh córas mar sin i bhfad níos costasaí.

4.1.4 Cinneadh gan an Pinsean Stáit (Ranníocach) a dheonú freaschurtha agus riaráistí €30,420 íoctha.

In 2007, chuir gearánach ó Chontae Ros Comáin isteach ar Phinsean Ranníocach Stáit, ach dúirt an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh léi nach raibh sí incháilithe toisc nach raibh a dóthain ranníocaíochtaí árachais shóisialta íoctha aici. Ina dhiaidh sin, rinne a cuntasóir iarratas ar a son. In ainneoin comhfhreagras forleathan eatarthu, ní bhfuair sí pinsean ar bith.

Rinne a cuntasóirí teagmháil le m'Oifig in 2009. Tar éis comhfhreagras a dhéanamh leis an rannóg do dhaoine féinfhostaithe sa Roinn agus leis an rannóg scóipe araon, dhearbhaigh m'Oifig go raibh sí faoi dhliteanas ranníocaíochtaí Árachais Shóisialaigh (ÁSPC), Aicme S a íoc ar a sciar d'ioncam infheistíochta le haghaidh 1991/1992 agus 1992/1993. D'íoc sí na ranníocaíochtaí seo go cuí, agus rinneadh a taifead a nuashonrú dá réir sin.

Fuair sí a teidlíocht pinsin de €230.30 in aghaidh na seachtaine, agus íocadh riaráistí €30,420 léi.

4.1.5 Faigheann baintreach fir €35,530 de riaráistí pinsin siardhátaithe.

Rinne fear as Contae na Mí teagmháil le m'Oifig le gearán a dhéanamh toisc gur laghdaigh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh an méid riaráistí den phinsean (ranníocach) baintreach fir a bhí dlite dó. Fuair a bhean chéile bás i 1988, ach ní bhfuair sé amach faoina theidlíocht i leith an phinsin go dtí mí na Nollag 2007, nuair a chuir sé isteach air den chéad uair. Dheonaigh an Roinn an pinsean (ranníocach) baintreach fir dó le héifeacht ó Mheán Fómhair 2004. Nuair a íocadh na riaráistí leis, laghdaíodh an tsuim le méid arbh ionann é agus méid an liúntais do lucht cuardaigh fostaíochta agus méid na n íocaíochtaí eile a fuair sé sa tréimhse sin. Chreid sé go raibh a leithéid éagórach mar, cé nár deonaíodh an pinsean dó le héifeacht ó Mheán Fómhair 2004, níor inis an Roinn dó go raibh sé i dteideal an pinsean a éileamh nuair a rinne sé éileamh ar liúntas do lucht cuardaigh fostaíochta in 2000. Dúirt sé le foireann na Roinne ag an tráth sin gur baintreach fir a bhí ann. Mhínigh m'Oifig don fhear go raibh an Roinn ceart an liúntas do lucht cuardaigh fostaíochta agus íocaíochtaí eile a aisghabháil ó riaráistí an phinsin. Go ginearálta, ní bhíonn duine i dteideal ach aon íocaíocht amháin a fháil i leith tréimhse ar bith.

Shocraigh mé féachaint níos géire ar a ghearán go raibh an Roinn ar an eolas in 2000 gur baintreach fir a bhí ann, agus nár cuireadh in iúl dó go raibh sé i dteideal an phinsin ag an tráth sin. Rinne m'Oifig teagmháil leis an Oifig Áitiúil

Leasa Shóisialaigh, áit a ndearna sé a éileamh ar an liúntas do lucht cuardaigh fostaíochta in 2000. Fuarthas amach go raibh foirm éilimh ann dar dáta an 12 Eanáir 2000, a bhí sínithe ag Cigire Leasa Shóisialaigh agus ag Oifigeach Breithiúnachta, inar dhearbhaigh an fear gur baintreach fir a bhí ann. Ansin rinneamar teagmháil le rannóg na bpinsean (ranníocach) baintreach fir sa Roinn. D'iarramar uirthi machnamh ar phinsean an fhir a shiardhátú tuilleadh toisc gur cuireadh in iúl don Roinn in 2000 gur baintreach fir a bhí ann ach nár chuir an Roinn ar an eolas é i dtaobh a theidlíochta féideartha ar phinsean (ranníocach) baintreach fir ag an tráth sin.

Tháinig roinnt ceisteanna chun cinn maidir le taifead árachais an fhir le linn dóibh a bheith ag déanamh machnaimh ar m'iarraidh. Nuair a réitíodh iad sin áfach, chuir an Roinn in iúl dom go rabhtas ag glacadh leis go mbeadh na coinníollacha ar fad comhlíonta aige maidir le pinsean (ranníocach) baintreach fir a fháil ón uair a fuair a bhean chéile bás i Meán Fómhair 1998. Bhí a phinsean le siardhátú go dtí an dáta sin. Fuair an fear riaráistí pinsin de €35,530.72 ina dhiaidh sin.

4.1.6 Cinneadh maidir le diúltú do Shochar Cúramóra freaschurtha agus riaráistí €12,000 íoctha ag an Roinn.

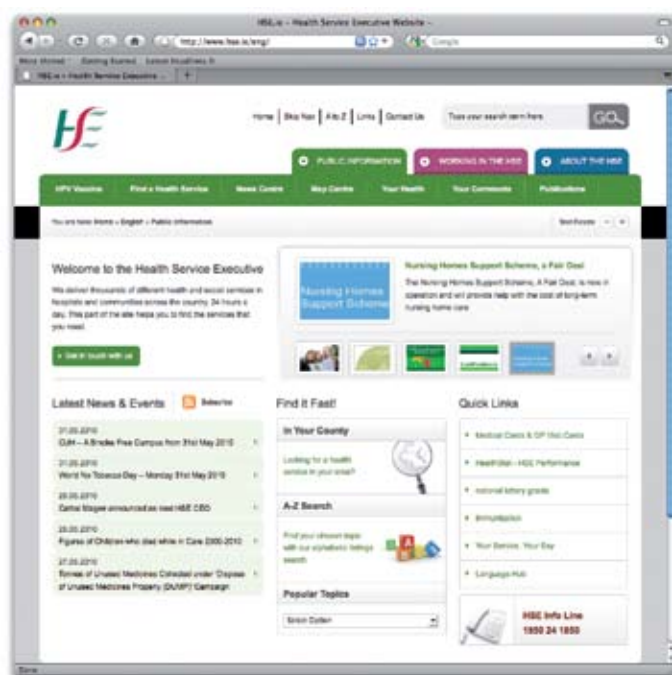
Rinne an gearánach, ar as Baile Átha Cliath di, iarratas ar an Sochar Cúramóra i mí na Bealtaine 2007 i leith a haintín agus a huncail. Faomhadh an íocaíocht i leith a huncail, ach níor ceadaíodh an t iarratas i gcás a haintín. Dúirt an Roinn gur mheas a Comhairleoir Liachta agus a hOifigeach Breithiúnachta nárbh leor an fhianaise liachta a cuireadh isteach leis an iarratas d'fhonn a léiriú go raibh cúram agus aire lánaimseartha de dhíth uaithi. Rinne an gearánach an cinneadh a achomharc leis an Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh (OALS) neamhspleách. I ndiaidh éisteachta ó bhéal den achomharc, sheas an t oifigeach achomhairc leis an gcinneadh gan íocaíocht a fhaomhadh i gcás a haintín.

I ndiaidh do m'Oifig an gearán a fháil, fuarthas na páipéir ábhartha ón Roinn agus ón OALS. Ón imscrúdú a rinneamar ar an gcás, fuairamar amach go raibh fianaise liachta bhreise i gcomhad na Roinne, a bhí an-difriúil ón bhfianaise liachta a ndearna an tOifigeach Breithiúnachta agus an tOifigeach Achomhairc araon imscrúdú uirthi. Ba léir nár seoladh an fhianaise seo ar aghaidh chuig an gComhairleoir Liachta, agus nach ndearna an tOifigeach Breithiúnachta imscrúdú uirthi. Thug an fhianaise seo le fios go raibh riocht sláinte an aintín níos tromchúisí ná mar a dúradh san fhianaise liachta a úsáideadh don chéad chinneadh agus don achomharc ina dhiaidh sin. D'iarr m'Oifig ar an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh agus an fhianaise liachta bhreise a chur san áireamh. Sheol an Roinn an cás ar ais chuig a

Comhairleoir Liachta le linn an athbhreithnithe, agus ghlac an comhairleoir leis gurbh leor an fhianaise liachta bhreise chun an coinníoll a shásamh maidir leis an riachtanas i leith cúram agus aire lánaimseartha sa Scéim Sochar Cúramóra.

Faomhadh an íocaíocht i leith aintín an ghearánaigh, agus rinneadh í a shiardhátú go dáta an chéad éilimh. Mar thoradh air sin, ícadh riaráistí de bheagnach €12,000 leis an ngearánach a chuimsigh íocaíocht an Deontais Cúraim Sosa le haghaidh 2007 agus 2008.

4.2 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte



4.2.1 Cinneadh gan Liúntas Cúram Baile agus Liúntas do Chúramóirí a dheonú do leanbh ar a bhfuil ainéime chorráncheallach freaschurtha. Riaráistí de bheagnach €18,000 íoctha.

Rinne fear as Contae Lú teagmháil le m'Oifig maidir leis an gcinneadh a rinne Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) diúltú do Liúntas Cúram Baile (LCB) €309.50 in aghaidh na míosa, roimh mhí Iúil 2009, maidir lena iníon a bhfuil ainéime chorráncheallach uirthi.

Aithníodh go raibh an galar uirthi go gairid tar éis di teacht ar an saol, agus bhí sí san ospidéal roinnt uaireanta ó shin. De réir na fianaise liachta, tá sé ríthábhachtach go mbeadh sí á faire an t-am ar fad agus go dtabharfaí aire leanúnach di. Ina theannta sin, murach an t aire agus an cúram a fhaigheann sí sa bhaile, bheadh sí san ospidéal níos minice. Náisiúnach coigríche is ea é a hathair, agus tugadh cead dó teacht go hÉirinn chun cabhrú le haire a thabhairt di.

D'iarr mé ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh. Is é an cas a rinne mé ná gur deacair a thuiscint conas a mheasfaí leanbh le galar saoil den chineál seo mar dhuine atá neamh incháilithe de réir míochaine nuair a rinneadh iarratas den chéad uair i bhFeabhra 2007, ach ar measadh í incháilithe de réir míochaine in 2009. Tugadh fianaise liachta chomhionann mar thacaíocht leis an dá iarratas.

Rinne FSS athbhreithniú ar an gcinneadh, agus deonaíodh LCB le héifeacht ó mhí Feabhra 2007. Mar thoradh air sin, íocadh riaráistí de €10,598.98.

Agus mé ag tabhairt an cháis ceo chun críche, thug mé faoi deara gur diúltaíodh liúntas do chúramóirí a thabhairt do mháthair an linbh toisc gur diúltaíodh LCB. Chuaigh mé i dteagmháil leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus d'iarr mé uirthi athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh seo freisin, ar bhonn chinneadh athbhreithnithe FSS i mí an Mhárta 2009. Shocraigh an Roinn an cinneadh seo a athbhreithniú freisin, agus deonaíodh íocaíocht an liúntais do chúramóirí le héifeacht ó Fheabhra 2007. Mar thoradh air sin, íocadh riaráistí breise de €7,352.36.



“Ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghabháil libh freisin as an gcabhair a thug sibh dom san ábhar seo agus as an gcineáltas a léirigh sibh dom ar feadh an phróisis. Táim an-bhuíoch go deo as an tseirbhís a thug sibh dom.”

Gearánach



4.2.2 Freaschuireann FSS a cinneadh i leith diúltú costas iomlán na cóireála a íoc le bean a raibh neamhord itheacháin uirthi.

ARinne bean a raibh Bulimia Nervosa ag dul di (neamhord itheacháin ainsealach coitianta) gearán liom go raibh FSS i gContae an Chláir tar éis maoiniú a tharraingt siar. Chuir an maoiniú seo ar a cumas freastal ar chóireáil phríobháideach. Tá cárta liachta aici agus ba é a dochtúir ginearálta, le cead ón Oifigeach Liachta Sinsearaigh (Rannóg na gCártaí Liachta) in Inis, a chuir ar aghaidh í chuig clinic príobháideach i mBaile Átha Cliath toisc nach raibh seirbhís speisialaithe ar bith le haghaidh neamhord itheacháin lonnaithe i limistéar an Iarthair Láir. Bhí an bhean ag freastal ar an Ionad ar feadh beagnach sé mhí (idir Eanáir agus Meitheamh 2006) nuair a chuir FSS in iúl di nárbh fhéidir léi na costais seo a íoc.

Mhínigh FSS nach raibh leithdháileadh sonrach ann le haghaidh cóireáil do neamhoird itheacháin, agus cuireadh in iúl don bhean nach dtabharfaí aird ar iarrataí chun an chóireáil a mhaoiniú go dtí go bhfaighfí atreorú ó lia comhairleach cóireála de chuid FSS. Bhuail an bhean le lia comhairleach FSS in Inis trí huair, ach níor mhol sé an cineál cóireála a bhí á fháil aici áfach, agus ní chuir sé ar aghaidh í chuig seirbhís eile.

Ina áit sin, thug sé faisnéis di maidir le clár (Eating Disorders Recovery Programme) in ospidéal príobháideach i mBaile Átha Cliath, agus cheap sé go rachadh an clár seo chun leasa di. Bhí an clár áirithe seo dírithe ar dhaoine le príomhdhiagnóis d'anoireicse, tinneas eile, daoine a bhí an tinn agus faoina meáchan ceart, seachas ar dhaoine ar ghnáthmheáchan a bhfuil búilime orthu (faoi mar a bhí i gcás na mná seo).

Rinne an bhean achomharc i leith chinneadh FSS gan maoiniú a chur ar fáil dá cóireáil agus thoiligh FSS leath na gcostas a bhí i gceist a íoc, toisc go raibh an teiripe tosaithe cheana féin aici.

Tar éis do m'Oifig dul i dteagmháil le FSS áfach, thoiligh FSS costas iomlán na cóireála a aisíoc leis an mbean. Glacadh leis gur thosaigh sí ar an gclár sa chlinic príobháideach le hintinn mhaith agus go raibh sí ag súil i ndáiríre go n íocfaí a cuid costas. D'áitigh FSS, áfach, go mbeadh moladh cliniúil ón síciatraí comhairleach de dhíth le cóireáil ina dhiaidh sin a mhaoiniú, agus ní dhearnadh an moladh sin.

Faoin am seo, bhí an dul chun cinn déanta ag an mbean agus biseach ag teacht uirthi. Ach bhí baol ann áfach go mbeadh uirthi féin íoc as an gcuid eile den chóireáil, rud a chruthódh fadhbanna airgid di. Rinne m'Oifig teagmháil leis FSS arís chun soiléiriú a lorg i leith na cóireála a bhí beartaithe don bhean le leanúnachas cúraim a chinntiú,

agus d'fhonn a fháil amach an ndearnadh measúnú ceart ar an dul chun cinn a bhí déanta aici. Thoiligh FSS athbhreithniú a dhéanamh ar an gcás, agus socraíodh na costais iomlána a bhain le cóireáil na mná a íoc. Tá an clár teiripe curtha i gcrích aici anois, agus is cúis áthais dom a rá go bhfuil ag éirí go han mhaith léi.

Déantar aisíocaíocht €15,000 le hothar tar éis idirghabháil an Ombudsman

RUADHÁN Mac CORMAC

FUAIR OTHAR ailse a fuair cóireáil leighis thar lear níos mó ná €15,000 i gcostais leighis agus sochar breoiteachta siarghabhálach tar éis don Ombudsman idirghabháil a dhéanamh i ndíospóid idir an t-othar agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS)

An Irish Times, Dé Céadaoin, 23 Meán Fómhair, 2009

4.2.3 Déantar faillí i leith cúram máithreachais in ospidéal i bPort Láirge – Gabhtar leithscéal le bean agus tugtar comhairleoireacht agus íocaíocht ex gratia de €1,000 di.

Rinne bean gearán liom maidir le caighdeán an chúraim máithreachais a fuair sí in Ospidéal Réigiúnach Phort Láirge nuair a rugadh a leanbh in 2007. Dar léi, coinníodh faoiseamh ó phian uaithi toisc nár thuig an bhean chabhrach freastail go raibh an bhean i dtinneas clainne. Thóg sé dhá bhliain le himscrúdú a dhéanamh ar an ngearán tosaigh a rinne sí leis an ospidéal. Foireann imscrúdaithe a rinne an t-imscrúdú sin, de réir bheartas Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte “Trust in Care”. Fuarthas amach go bhfuair an bhean cúram a bhí faoi bhun an leibhéil bharrmhaith, agus ar féidir é a aicmiú mar fhaillí. Fuair an t-imscrúdú seo amach gurbh é toradh na faillí seo ná nár thug an bhean chabhrach ghairmiúil sainchúram nó tacaíocht don bhean le linn na n-uaireanta tábhachtacha agus í i dtinneas clainne. Anuas air sin, ní raibh a páirtí nó a máthair i láthair le linn na breithe toisc na faillí, agus coinníodh an deis uaithi faoiseamh cuí ó phian a fháil freisin.

Rinne an bhean machnamh ar chaingean dlí a dhéanamh i gcoinne an ospidéil, ach fuair sí amach go raibh sí faoi cheangal ag reachtanna (toisc moill a bhain leis an Imscrúdú “Trust in Care” a chur i gcrích). Rinne sí teagmháil liom chun cúnamh a fháil, agus leithscéal á lorg aici as an bpian agus an anacair a d'fhulaing sí. Theastaigh uaithi comhairleoireacht a fháil freisin le cabhrú léi dul i ngleic le tráma na breithe,

mar aon le cúiteamh airgeadais i leith na gcostas a thabhaigh sí agus í ag leanúint lena gearán.

Phléigh m'Oifig an gearán le Bainisteoir Ginearálta an ospidéil, agus rinneadh socruithe ionas go bhféadfadh foireann an ospidéil bualadh leis an mbean agus lena teaghlach. Bhíothas ag súil go dtabharfadh an cruinniú seo deis don ospidéal breac chuntas a thabhairt ar an gcaoi a láimhseáladh gearán na mná, agus le leithscéal a ghabháil léi as an anacair a d'fhulaing sí le linn na breithe. Níor chabhraigh an cruinniú seo leis na ceisteanna a d'ardaigh an bhean a chur i gcrích go sásúil, agus ní dhearnadh tairiscint ar bith maidir le cúiteamh airgeadais a dhéanamh léi. Bíodh is go raibh leithscéal i miontuairiscí an chruinnithe, mheas an bhean nár réitigh seo an cheist chun a sástachta.

Chuaigh m'Oifig i dteagmháil le Bainisteoir Ginearálta an ospidéil arís agus, tar éis an cas a phlé arís, thoiligh an Bainisteoir Ginearálta litir a scríobh chuig an mbean le leithscéal iomlán a ghabháil agus le hadmháil go bhfuair an bhean cúram a bhí faoi bhun an leibhéil bharrmhaith le linn di a bheith san ospidéal. Thug an Bainisteoir Ginearálta breac chuntas ar na bearta a rinneadh le feabhas a chur ar sheirbhísí ag an ospidéal mar thoradh ar ghearán na mná. Thairg an Bainisteoir Ginearálta seisiúin phríobháideacha chomhairleoireachta a chur ar fáil don bhean, agus d'íoc Ospidéal Réigiúnach Phort Láirge as na seisiúin seo. Thoiligh an t ospidéal freisin íocaíocht ex-gratia de €1,000 a dhéanamh mar chomhartha dea thola.

4.2.4 Déanann bean chéile gearán faoi chaighdeán an chúraim agus na cóireála a fhaigheann a fear céile a bhfuil tinneas foirceanta air in ospidéal Thulach Mhór. Téann an t ospidéal i ngleic le teipeanna sistéamacha.

Fuair mé gearán ó bhean maidir leis an gcúram a tugadh dá fear céile nach maireann nuair a bhí sé mar othar in Ospidéal Réigiúnach Lár Tíre, an Tulach Mhór. Bhí roinnt ábhar imní ag an ngearánach, go sonrach:

- an bealach inar cuireadh riocht foirceanta a fir chéile in iúl don teaghlach,
- fágadh cógas ar thaisceadán taobh leapa an othair,
- níor baineadh a stocaí fritheambólacha dó ar feadh beagnach trí seachtaine, agus
- bhí nótaí altranais othair an fhir easnamhach ar roinnt bealaí.

I rith an imscrúdaithe a rinne mé ar an ngearán seo, fuair mé roinnt tuarascálacha mionsonraithe ón ospidéal, agus chas an tImscrúdaitheoir ó m'Oifig leis an ngearánach ina teach féin.

I rith an imscrúdaithe a rinne mé ar an ngearán seo, fuair mé roinnt tuarascálacha

mionsonraithe ón ospidéal, agus chas an tImscrúdaitheoir ó m'Oifig leis an ngearánach ina teach féin.

Maidir leis an gcaoi ar cuireadh an gearánach ar an eolas faoi riocht a fir chéile agus le freagairt thosaigh an ospidéal ar m'Oifig, d'iarr mé ar an ospidéal féachaint an mbeadh tairbhe ag baint le beartas a thabhairt isteach maidir le drochscéal a thabhairt d'othair. Mar fhreagra air sin, rinne an t ospidéal dréacht threoirlínte a fhorbairt i dtaobh “Drochscéal a Thabhairt d'Othair in Ospidéal Géarmhíochaine” (Breaking Bad News to Patients within an acute hospital setting). Is é cuspóir an bheartais seo ná treoir a chur ar fáil don fhoireann mhíochaine agus altranais, atá ar aon dul leis an dea chleachtas idirnáisiúnta, maidir le drochscéal a thabhairt d'othair, dá dteaghlach agus/nó dá bpáirtí.

Maidir le cógas an othair, bhí imní orm go raibh roinnt dá chógas á fhágáil ar a thaisceadán taobh leapa agus nach raibh sé á thabhairt dó de réir mar atá leagtha amach sa dea chleachtas. Ón imscrúdú a rinne mé ar nótaí altranais an othair, is cosúil go mbíodh seo ag tarlú nuair a bhíodh codladh ar an othar nó nuair nach mbíodh sé in ann a chógas ordaithe a ghlacadh. Tá sé do ghlactha cógas a fhágáil ar thaisceadán taobh leapa, agus tagann an cleachtas seo salach ar bheartas an ospidéal. Dá bhrí sin, mhol mé go dtabharfaí oiliúint as an nua do roinnt ball foirne maidir leis an ngné seo a bhain le cógas a thabhairt. Mar fhreagra air sin, shocraigh an t ospidéal go ndéanfaí an cheist a phlé ag cruinnithe na mbainisteoirí altranais, agus go ndéanfaí beartas tabhartha drugaí an ospidéal a athbhreithniú.

D'inis an gearánach dom gur bhain sí stocaí fritheambólacha dá fear céile lá amháin chun a chosa a ní, agus gur thit an oiread sin craiceann tirim óna chosa go raibh sí in ann an fheoil faoi a fheiceáil. Líomhain sí nár baineadh na stocaí dó le beagnach trí seachtaine. Tá stocaí fritheambólacha deartha le trombóis dhomhain sna féitheacha a chosc. Is éard atá i gceist leis seo ná téachtáin fola sna cosa. Is féidir stocaí fritheambólacha a chaitheamh ar feadh na tréimhse ar fad a chaitheann an t othar san ospidéal. Tuigim go molann an déantóir gur chóir na stocaí a athrú gach 3 lá, agus gur chóir iad a bhaint go sealadach le haghaidh folcthaí nó cithfholcthaí.

Nuair a d'ardaigh mé an cheist seo leis an ospidéal, dúradh go mb'fhéidir gur athraíodh na stocaí níos minice ná mar a bhí ráite ag an ngearánach. Mar sin féin, lean mé suas an cheist seo toisc nach raibh mé sásta gur tháinig iontrálacha sonracha i nótaí altranais an othair le míniú an ospidéal. Tar éis comhfhreagras mionsonraithe, d'fhorbair an t ospidéal treoirlínte cuimsitheacha maidir le húsáid stocaí fritheambólacha. Cé nárbh fhéidir liom teacht ar chinneadh cinnte maidir le taithí thuairiscithe an ghearánaigh, b'údar misnigh é gur foghlaimíodh ceachtanna

san ospidéal, go ndearnadh gníomh ceartaitheach, agus gur dréachtaíodh beartas soiléir agus gur cuireadh i bhfeidhm é de thoradh an ghearáin seo.

Maidir le caighdeán na nótaí altranais ar fhéach mé orthu mar chuid den ghearán seo, d'iarr mé ar an ospidéal féachaint an raibh gá le hathbhreithniú a dhéanamh ar a bheartas bainistíochta taifead i bhfianaise an Chóid Chleachtais maidir le Bainistíocht Thaifid Chúraim Sláinte (Code of Practice for Healthcare Record Management). Mar fhreagra, rinne an t ospidéal beartas agus treoirlinnte maidir le dea chleachtas i ndoiciméadúchán altranais a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm. Ina theannta sin, sheol an t ospidéal liosta chugam de bhaill foirne a d'fhreastail ar an gclár oiliúna agus dhearbhaigh go bhfuil an clár oiliúna ar siúl i gcónaí.

Anuas air sin, dúirt an t ospidéal liom go ndearnadh roinnt féinmheasúnuithe in 2009. Mar thoradh air sin, aithníodh tuairim is 37 plean feabhsaithe cáilíochta, agus tá an t ospidéal ag déanamh a dhíchill cloí leis na critéir uile ó na caighdeáin éagsúla san fhéinmheasúnú seo.

Mar achoimre, d'aithin an gearánach roinnt teipeanna sistéamacha i mbainistíocht riaracháin san ospidéal. Tar éis dom páirt a ghlacadh sa chás, d'admhaigh an t ospidéal go raibh roinnt fadhbanna ann, agus rinne bearta le dul i ngleic leo ar bhealach dearfach, i gcomhairle leis an bhfoireann altranais agus mhíochaine. Dréachtaíodh nósanna imeachta nua, agus díriodh oiliúint na foirne ar na ceisteanna a aithníodh. Cuirim fáilte roimh fhreagairt dhearfach an ospidéil agus tá súil agam, mar thoradh ar thaithí dhiúltach an ghearánaigh agus na feabhsuithe a rinneadh ó shin, nach mbeidh teaghlaigh eile sa chás céanna ag tráth atá lán le strus agus hanacair dá leithéid.

4.2.5 Caitear go dona le hothar atá ag fáil cúraim sosa in ospidéal i Loch Garman. D'fhan sí ar an leaba mar gheall nach raibh suíochán oiriúnach ar fáil agus bhí drochbhrú craicinn uirthi nuair a d'fhill sí abhaile.

Rinne bean gearán liom i leith an chúraim agus na cóireála a fuair a máthair ag Ospidéal Ely, Co. Loch Garman. Dúirt sí gur glacadh lena máthair san ospidéal le haghaidh cúram faoisimh coicise, ach tháinig sí abhaile le drochbhrú craicinn, a tharla dar léi de bharr foireann an ospidéil a láimhseáil go dona í. Rinne sí gearán i leith na nithe seo a leanas freisin:

- Nuair a bhí sí san ospidéal, ní raibh cead ag a máthair tocht speisialta a úsáid, a d'úsáideadh sí sa bhaile, cé gur dúradh léi go mbeadh cead aici é a úsáid.
- Bhí ar a máthair fanacht sa leaba ar feadh formhór na tréimhse a bhí sí san ospidéal toisc nach raibh suíocháin oiriúnacha ar fáil.

- Bhí baill foirne mímhúinte agus níor thug siad aon sásamh don teaghlach maidir le huaireanta cuairte, agus d'iarrtaí ar an ngearánach imeacht ag na hamanna sonraithe cé go mbíodh a máthair suaite agus trína chéile uaireanta.

Rinne an bhean gearán le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) i leith an chúraim a tugadh dá máthair, ach bhí sí míshásta leis an toradh agus leis an gcaoi ar caitheadh lena gearán.

Thacaigh an t-imscrúdú a rinne mé ar an ngearán seo le cás an ghearánaigh den chuid is mó. D'aimsigh mé fianaise shoiléir gur tharla an brú craicinn. Chuir an t-ospidéal roinnt mínithe ar fáil maidir le conas a d'fhéadfadh a leithéid tarlú, lena n-áirítear go mb'fhéidir nach raibh baill foirne eolach ar íogaireacht na mná maidir le brú craicinn, agus an fhéidearthacht go dtarlódh a leithéid, ag na hócáidí éagsúla a raibh orthu í a láimhseáil mar gheall nach raibh sí in ann bogadh í féin. Mar sin féin, tharla an brú craicinn le linn don bhean a bheith faoi chúram an ospidéil. Gheall an t-ospidéal go gcuirfí oiliúint bhreise ar fáil do bhaill foirne maidir le láimhseáil, agus go dtabharfaí nósanna imeachta nua isteach chun monatóireacht agus taifead a dhéanamh ar bhrú craicinn. Le linn dom na saincheistanna a imscrúdú, d'fhéach mé go grinn ar na nótaí altranais a chuir FSS ar fáil. D'aimsigh mé go raibh na taifid a cuireadh ar fáil easnamhach agus mí eagraithe. Chuir an t-ospidéal treoirlinnte nua i bhfeidhm, agus cuireadh oiliúint ar fáil do bhaill foirne maidir le pleanáil an chúraim agus le coimeád nótaí.

- Sa mhéid is a bhaineann sé le cosc a chur ar an othar a tocht speisialta féin a úsáid, chuir an t-ospidéal in iúl gurb é an beartas atá i bhfeidhm ná nach féidir úsáid trealamh nach mbaineann leis an ospidéal a cheadú, d'fhonn cloí leis na rialacháin sláinte agus sábháilteachta. D'admhaigh an t-ospidéal nach raibh ball d'fhoireann an ospidéil ar an eolas faoin mbeartas seo, agus gur cheadaigh an duine seo tocht an othair ón mbaile a chur ar a leaba. Glacadh bearta le feasacht na foirne ar bheartas an ospidéil a ardú agus le cinntiú go gcuirtear an beartas in iúl do theaghlaigh na n-othar a ghlactar le haghaidh cúram faoisimh.
- Maidir leis na suíocháin, dúirt an t-ospidéal nach raibh cathaoir ar bith sa bharda a bhí oiliúnach do riachtanais an othair. Gheall sé go dtabharfaí tús áite do shuíocháin oiriúnacha a chur ar fáil amach anseo.
- Maidir leis an mímhúinteacht a braitheadh, gabhadh leithscéal ó bhéal leis an ngearánach ach mheas sí nárbh leor sin. Chuir mé comhairle ar an ospidéal gur cheart go gcuimseofaí
 - admháil maidir le haon ghortú, mhíchaoithiúlacht nó chruatan a tharla,
 - freagracht a ghlacadh maidir leis an locht a tharla, agus
 - gealltanais chun cailteanas ar bith a tabhaíodh, más ann dó, a shlánú.

Ó thaobh na n uaireanta cuairte de, mhínigh an t ospidéal go n iarrtar ar chuairoteoirí fágáil faoi 9i.n. toisc go gcuirtear na doirse ag príomhbhealach isteach an ospidéil faoi ghlas ag an am sin ar mhaithe le sábháilteacht agus sláinte na n othar. Glacaim go hiomlán go bhfuil sábháilteacht na n othar agus na foirne fíorthábhachtach, ach mhol mé go mb'fhéidir go mbeifí ag súil le roinnt solúbthachta maidir le huaireanta cuairte ar mhaithe le hothair áirithe atá cráite nó nach bhfuil ar fónamh.

4.2.6 Déanann iníon gearán faoin gcóireáil a fuair a hathair a bhfuil ailse air – gabhann an t-ospidéal leithscéal agus tugtar isteach nósanna imeachta nua.

Fuair mé gearán ó iníon othar ailse a fuair bás in Ospidéal Beaumont. Bhí an gearán bunaithe go príomha ar an gcúram a tugadh dá hathair, go háirithe timpeall an Luan saoire bainc i mí Lúnasa, nuair a bhí ábhar, a bhí cosúil le hábhar faecach, á chaitheamh aníos aige, agus níor tháinig duine ar bith den fhoireann mhíochaine chun é a sheiceáil. Ní dhearnadh rud ar bith an lá sin le hanacair a hathar a mhaolú. Glacadh isteach san aonad dianchúraim é lá arna mhárach, agus fuair sé bás deich lá ina dhiaidh sin.

Rinne an bhean teagmháil le m'Oifig cúig bliana tar éis a bháis toisc go raibh an teaghlach míshásta i gcónaí leis an gcaoi ar fhreagair an t ospidéal an gearán.

Cheap an t ospidéal foireann athbhreithnithe neamhspleách le gearán an teaghlach a imscrúdú. D'eisigh an fhoireann a tuarascáil i mí na Bealtaine 2007, beagnach trí bliana tar éis bás an fhir. Bhí an teaghlach míshásta leis an tuarascáil, mar ní dheachaigh an tuarascáil fada go leor chun déileáil leis na saincheisteanna a d'ardaigh siad, dar leo. Bhraith siad freisin go raibh míchruinnis sa tuarascáil, agus nár léirigh an tuarascáil an bás mar ba léir don teaghlach é. Rinne

Bíonn ar ospidéal a bheartas máinliachta a athrú tar éis bás othair

Eilish O'Regan

Comhfhreagraí Sláinte

D'athraigh ceann de phríomhospidéil na tíre a bheartas maidir le hothair atá go dona tinn a athrú ó fhoireann leighis amháin go foireann leighis eile i ndiaidh tragóide.

Déanann na foirne máinliachta in Ospidéal Beaumont cinnte anois go ndéantar faisnéis maidir le riocht othair a chomhroinnt go hiomlán, le go mbeidh cibé cé atá ar dualgas ar an eolas maidir lena riachtanais leighis.

An Irish Independent, Dé Máirt, 8 Nollaig, 2009

an teaghlach iarracht roinnt athruithe a chur sa tuarascáil, agus diúltaíodh don iarratas seo.

Dúirt an gearánach liom nár theastaigh ón teaghlach riamh caingean dlí a ghlacadh in aghaidh an ospidéil. Rinne sí na himeachtaí dlí a thionscain sí a tharraingt siar le cur ar chumas m'Oifige déileáil leis an gcás. Theastaigh uaithi freagraí soiléire a fháil maidir leis an gcaoi ar caitheadh lena hathair, mar aon le leithscéal maidir leis na heasnamh sa chóireáil a tugadh dó, agus dearbhuithe go raibh ceachtanna foghlamtha laistigh den chóras ospidéil.

Scríobh m'Oifig chuig Ospidéal Beaumont, agus tionóladh cruinnithe ina dhiaidh sin le pearsanra sinsearach inar pléadh príomhábhair an ghearáin. I ndiaidh na gcruinnithe sin, thoiligh Príomhoifigeach Feidhmiúcháin an ospidéil bualadh leis an teaghlach d'fhonn a leithscéal a ghabháil go pearsanta as na heasnamh a aithníodh sa chúram agus sa chóireáil a tugadh dá n athair. Ina theannta sin, scríobh sé litir mhionsonraithe lena leithscéal a ghabháil, agus thug sé an litir don teaghlach ag an gcruinniú sin.

Tá mé an sásta gur admhaigh an t ospidéal na hábhair imní a bhí ag an ngearánach, agus gur glacadh leithscéal iomlán leis an teaghlach. Ghlac an t ospidéal gur theip ar an gcumarsáid, agus gur chóir go mbeadh seiceáil mhíochaine déanta ar a hathair ar an Luan saoire bairc nuair a bhí an teaghlach ag lorg cúnamh míochaine go géar dó. Cuirim fáilte freisin roimh na bearta a ghlac Ospidéal Beaumont chun córas nua a chur i bhfeidhm ionas go mbeifear in ann othair an tinn a chur ar aghaidh go foirmiúil ón bpríomhlia comhairleach cóireála go dtí an lia comhairleach ábhartha ar glao-dhualgas. Dul chun cinn suntasach atá sa mhéid seo, agus ba cheart go gcinnteodh an córas nua go dtabharfaí cúram leanúnach agus comhsheasmhach d'othair, rud atá ríthábhachtach dá sláinte agus dá bhfolláine.

4.2.7 Easnamh ollmhóra in ospidéal síciatrach.

Rinne bean teagmháil le m'Oifig le gearán a dhéanamh maidir le coinníollacha in Ospidéal Naomh Loman sa Mhuileann gCearr. Ospidéal síciatrach atá ann a raibh a hathair ag fanacht ann.

Aithníodh san imscrúdú a rinne mé gur chosúil nár chloígh an t ospidéal leis na moltaí ar fad atá i dTuarascáil Bhliantúil 2007 den Choimisiún Meabhair-Shláinte, lena n áirítear Tuarascáil an Chigire ar Sheirbhísí Meabhair-Shláinte agus na riachtanais faoin Acht Meabhair-Shláinte 2001. Go háirithe, ba chosúil go raibh neamhchomhlíonadh ann i ndáil le pleananna cúraim ildisciplíneacha a thabhairt isteach, gníomhaíocht

theiripeach a sholáthar, bainistíocht taifead, sealúchas agus sealbha pearsanta, agus príobháideacht agus cóiríocht fhisiciúil, lena n áirítear saoráidí leithris. Thug baill foirne ó m'Oifig cuairt ar an ospidéal, agus bhuail siad le hoifigigh ó FSS agus le baill foirne ghairmiúla d'fhonn an gearán a phlé.

Mar fhreagra, dhearbhaigh FSS go ndéantar gach iarracht dul i ngleic leis na saincheistanna a d'aithin an Cigire, ach ní féidir iad a réiteach i gcónaí leis na hacmhainní atá ar fáil. Dúirt FSS liom go ndéanann an fhoireann bhainistíochta ceantair na gníomhartha is féidir a ghlacadh a shainaithint agus a chur in ord tosaíochta. Dúirt FSS liom freisin go bhfuil €3.5 milliún curtha in áirithe chun saoráidí a uasghrádú, lena n áirítear ionad do chuairteoirí a chur ar fáil, agus seo mar thoradh ar thalamh a dhíol leis an údarás áitiúil. Dar leis na hoifigigh ó FSS lena raibh mé ag déileáil áfach, bíodh is go raibh cuspóirí ann leis an airgead a tháinig as an talamh a díoladh a úsáid, níorbh fhéidir a bheith cinnte go dtabharfadh FSS agus/nó an Roinn Airgeadais tosaíocht chorpáraideach don airgead don chuspóir seo.

Ní gá an cás a mhíniú a thuilleadh. Is mór an feall é agus ní féidir glacadh leis go mbíonn ar othair shíciatracha cur suas le córas agus le saoráidí atá go hiomlán neamhoiriúnach dá riachtanais, agus ina n aithnítear easnaimh nach dtéitear i ngleic leo.

“

“Go raibh maith agaibh as an méid a rinne sibh le cabhrú liom. Táim ag baint suilt as an saol anois. Ní chreidim i ndáiríre é ach tá sé go hiontach a mhothú mar ghnáthdhuine ar deireadh; is rud míorúlteach dom é a bheith ag maireachtáil ar ghnáthbhealach arís. Is rudaí an-luachmhara iad focail nuair a dhéantar iad a rá ag an am ceart agus ba mhaith liom a chur in iúl go bhfuil mé thar a bheith buíoch as bhur gcineáltas, bhur n-ionbhá agus bhur spioraid daonna den scoth. Ní thuigeann sibh chomh tábhachtach agus a bhí bhur dtacaíocht dom ag tráth a bhí chomh deacair crua sin dom.”

Gearánach

”

Tá Oifig an Ombudsman tiomanta d'ardchaighdeán seirbhíse a sholáthar d'ár gcuid cliaint ar fad i gcomhréir le Prionsabail Dea-Riaracháin an Ombudsman agus i gcomhréir leis na prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí arna bhfaomhadh ag an Rialtas.

“

Caibidil 05

”

Caibidil 5: Údaráis Áitiúla; An Roinn Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil - Cásanna Roghnaithe

5.1 Státseirbhíseach sáite sa phróiseas díláraithe atá i sáinn. Caithfidh úinéirí áiteanna cónaithe príobháideacha nach príomh-áiteanna cónaithe iad muirear bliantúil €200 a íoc - aird ar an aimhrialtacht.

Thug an tAcht Rialtais Áitiúil (Muirir), 2009 muirear nua €200 isteach a bheidh le híoc ag úinéirí áiteanna cónaithe nach príomh-áiteanna cónaithe iad. Fuair mé gearán ó dhuine ar gearradh an muirear air go héagórach faoin Acht, dar leis. Bhí sé ag obair le comhlacht poiblí a bhí ainmnithe le haghaidh díláraithe, agus chuir sé iarratas isteach le haistriú faoin gclár díláraithe. Cheannaigh sé suíomh agus críochnaíodh an teach i mí Lúnasa 2008 ag ionad an díláraithe. An mhí dar gcionn, d'fhógair an Rialtas go raibh an t aistriú áirithe sin faoin gclár díláraithe curtha ar feitheamh. D'fhan sé ina áit chónaithe reatha agus é ag fanacht ar shoiléiriú maidir leis an dílárú.

Gearradh muirear €200 ar an ngearánach faoin Acht Rialtais Áitiúil (Muirir), 2009 toisc gur mheas an t údarás áitiúil, sa cheantar ina raibh an teach lonnaithe, go raibh an teach ináitrithe agus, dá bhrí sin, gurbh éigean é a aicmiú mar áit chónaithe phríobháideach nach príomháit chónaithe é. Chuir sé isteach ar dhíolúine chuig an údarás áitiúil, agus lorg sé cúnamh óna ionadaí poiblí áitiúil freisin. Ba é an argóint a bhí aige ná go raibh sé éagórach an muirear a ghearradh air de bharr tosa an cháis áirithe sin. Diúltaíodh dá iarratas ar dhíolúine toisc nach bhfuil foráil déanta di sa reachtaíocht. Dúirt an gearánach le m'Oifig gur dhiúltaigh sé an muirear a íoc mar agóid, agus dá bhrí sin, bhí pionóis €20 in aghaidh na míosa á ngearradh air ó Dheireadh Fómhair 2010 i leith.

Cé go ndéantar foráil do dhíolúintí i gcásanna sonraithe in Alt 4 den Acht, ní chuimsíonn na díolúintí sonraithe cás an ghearánaigh. Tá sé soiléir nach ndéantar foráil do mheicníocht achomhairc nó athbhreithnithe san Acht, lasmuigh de na díolúintí sonraithe. Níl foráil ar bith ann le cur ar chumas an Aire Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil, nó ar chumas oifigeach ainmnithe in údarás áitiúil, muirear a tharscaoileadh nó a dhíscríobh in imthosca a mheasfaí a bheith eisceachtúil.

Ón imscrúdú a rinne mé ar fhorálacha na reachtaíochta áirithe seo, is cosúil gurb é an t-aon bhealach le hachomharc a dhéanamh ná mar chuid de chosaint i gcoinne ionchúisimh faoi Alt 12 den Acht. Mar sin féin, is cosúil dom go mbaineann an dlínse i leith cionta faoin Acht leis an gCúirt Dúiche. Dá bhrí sin, dá mba mhian le duine agóid a dhéanamh i gcoinne bailíocht, nó infheidhmeacht, fhorálacha an Achta, is cosúil go mbeadh air/uirthi dul ar aghaidh chuig an gCúirt Chuarda, agus chuig an Ard Chúirt ina dhiaidh sin, ionas go n-éistfí an cás i gceart. Ní bheadh sé d'acmhainn ag an gcuid is mó de dhaoine íoc as an gcostas seo. Thug mé faoi deara freisin go bhféadfaí féachaint ar chostas achomhairc den sórt sin mar cheann a bheadh díreireach le costas an ghnímh a bhfuil achomharc á dhéanamh faoi (an muirear €200 a gearradh).

Thug mé faoi deara go dtugtar an chumhacht don Aire Rialacháin a dhéanamh faoi Alt 14 den Acht. Shínigh an tAire dhá ionstraim reachtúla, IR 278/2009 agus IR 279/2009, ach níl forálacha i gceachtar den dá ionstraim a bhaineann le hachomhairc, le hathbhreithnithe, nó le tarscaoileadh.

Bíodh is go raibh comhbhá áirithe agam don ghearánach, b'éigean dom a aithint go raibh an dlí, faoi mar a bhí, á chur i bhfeidhm i gceart sa chás seo, agus nach raibh discríd ar bith ar fáil don údarás áitiúil. Sna himthosca sin, níorbh fhéidir liom tabhairt le tuiscint go raibh míriarachán i gceist le gníomhartha an údaráis áitiúil sa chás áirithe seo, agus chuir m'Oifig an méid seo in iúl don ghearánach dá réir sin.

Uaireanta bíonn iarmhairtí ag píosaí nua reachtaíochta nach raibh súil leo roimh an reachtaíocht a chur i bhfeidhm, mar ní féidir a bheith ag coinne i gcónaí leis an tionchar a bheidh ag reachtaíocht áirithe, nó na himthosca dóchúla ina mbeidh baill den phobal a gcuimseoidh an reachtaíocht iad. Bíodh is go ndearnadh iarracht sa reachtaíocht seo imthosca áirithe faoina mbeadh díolúine i gceist a réamh mheas, níor cuireadh scóip nó meicníocht ar bith ann chun déileáil le himthosca eile faoina bhféadfadh díolúine a bheith de dhíth chomh maith céanna. Maidir liomsa, ní féidir liom ach imní i leith an cháis a léiriú agus a chur os comhair Thithe an Oireachtais, agus ligean don Oireachtas cinneadh a dhéanamh cibé acu an bhfuil leasú ar an reachtaíocht ag teastáil nó nach bhfuil, bunaithe ar a bhfuil thuas.

Tá litir scríofa agam chuig an Aire Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil freisin leis an aimhrialtacht a chur ar a shúile dó.



“Buíochas ó chroí libh as bhur gcúnamh maidir le mo ghearán i gcoinne [na Comhairle]. Creidim gur ghné shuntasach a bhí ann maidir lena chabhrú linn teacht ar réiteach inghlactha. Tá inní gan réiteach agam maidir le pointí prionsabail agus conartha agus cur chuige [na Comhairle] a bhí, dar liom, míchuí agus ionsaitheach gan ghá. Cé go mba mhaith liom soiléireacht áirithe a bheith faighte agam i ndáil le gnéithe den chás, is cúis faoisimh dom gur thángthas ar chomhaontú. Go raibh maith agaibh as bhur dtacaíocht agus bhur dtreoir... táim an-bhuíoch astu.”

Gearánach



5.2 Íocann an Chomhairle €3,000 as clárú mícheart tí le Clárlann na Talún.

Fuair mé gearán ó fhear nuair a theip ar dhíolachán a thí de bharr go raibh an réadmhaoín cláraithe mícheart le Clárlann na Talún nuair a cheannaigh sé an teach den chéad uair. Cheannaigh sé an teach ó Chomhairle Contae Bhaile Átha Cliath Theas faoin scéim úinéireachta comhroinnte agus d’áitigh sé gurb í an Chomhairle a bhí freagrach as an earráid. Bhí sé ag iarraidh ar an gComhairle cúiteamh a íoc leis as na costais a bhí gceist sna hiarrachtaí chun an teach a dhíol agus chun an earráid a cheartú (táillí breise suirbhéara, luachálaí agus aturnae).

Chuaigh mé i dteagmháil leis an gComhairle agus rinne mé scrúdú ar an doiciméadúchán bunaidh a bhain le díolachán an tí. Fuair mé amach gur ceanglaíodh an léarscáil mícheart leis an ngníomhas aistrithe nuair a cheannaigh an Chomhairle an réadmhaoín ón bhforbróir ar an gcéad dul síos i 1996. Bhí an léarscáil ag tagairt do réadmhaoín le seoladh cosúil leis san fhorbairt chéanna. Níor aimsíodh an earráid go dtí roinnt blianta ina dhiaidh sin nuair a bhí Clárlann na Talún ag cur díolachán na réadmhaoine eile i gcrích. Fuair mé amach freisin i gcomhaid na Comhairle go raibh a fhios ag an gComhairle faoin bhfadhb dhá bhliain sula ndearna an gearánach iarracht a theach a dhíol.

D’áitigh an Chomhairle gur mhol siad don ghearánach, ag tráth an díolacháin, cúnamh a lorg ó aturnae i rith an idirbhirt ach gur dhiúltaigh sé é sin a dhéanamh. Chuir siad doiciméid ar fáil ag taispeáint gurb amhlaidh a bhí an cás. D’áitigh an Chomhairle go raibh freagracht ar an ngearánach a dhearbhu go raibh an doiciméadúchán ar fad in ord nuair a dhíol siad an réadmhaoin leis. Dá bharr sin, ní raibh siad freagrach as na costais bhreise a gearradh ar an ngearánach nuair a theip ar an díolachán ina dhiaidh sin.

Mheas mé, cé go bhféadfadh sé go raibh dualgas ar an ngearánach, mar cheannaitheoir, a chinntiú go raibh an teideal i gceart, bhí dualgas ar an gComhairle freisin fadhbanna ar bith leis an díolachán a chur ar a shúile dó chomh luath agus ab fhéidir. Dá mba rud é gur chuir an Chomhairle an fhadhb in iúl don ghearánach nuair a tarraingíodh a n-aird air an chéad uair, bheadh dóthain ama ann chun é a réiteach roimh iarracht a dhéanamh an teach a dhíol, agus ní theipfeadh ar an díolachán dá bharr. Mheas mé gur drochriarachán a bhí i gceist le teip na Comhairle an earráid a chur in iúl don ghearánach nuair a tarraingíodh a n-aird ar an bhfadhb.

Mhol mé go ndéanfadh an Chomhairle ranníocaíocht de €3,166 leis an ngearánach. Ba ionann é sin agus thart ar leath de na costais bhreise a d’áitigh an gearánach a gearradh air de bharr na moille a tharla an clárú mícheart a chur in iúl dó. Táim sásta a rá gur ghlac an Chomhairle le mo mholadh.

5.3 Tharraing Comhairle Contae na Gaillimhe tairiscint tionóntachta a rinneadh le bean siar de bharr iompar frithshóisialta líomhnaithe – déantar tairiscint tionóntachta nua de thoradh imscrúdaithe an Ombudsman.

Rinne bean gearán le m’Oifig maidir le tairiscint tionóntachta a bhí déanta ag Comhairle Contae na Gaillimhe léi a tharraingt siar bunaithe ar líomhaintí maidir le hiompar frithshóisialta a rinneadh ina coinne. Fuair sí litir ón gComhairle i mí Eanáir, 2007. Bhí “tairiscint tionóntachta” inti le haghaidh teach folamh, agus ghlac sí leis. I mí Dheireadh Fómhair, fuair sí litir eile ón gComhairle ag rá léi go raibh an Chomhairle chun an tairiscint a tharraingt siar. Chuaigh sí i dteagmháil leis an gComhairle faoin ábhar seo ach ní dhearnadh an tairiscint arís. Rinne sí uiríll éagsúla leis an gComhairle trí ionadaithe poiblí agus trí aturnae, idir Nollaig 2007 agus Aibreán 2008 ach ní bhfuair sí aon mhíniú ón gComhairle maidir le cén fáth a tarraingíodh an tairiscint siar. Chuaigh sí i dteagmháil le m’Oifig i mí Mheán Fómhair, 2008, ag sonrú ina litir gearáin go ndearnadh an teach a bhí mar ábhar sa tairiscint a thabhairt do dhuine éigin eile i rith 2008.

U-chasadh na Comhairle tar éis idirghabháil ón Ombudsman

Bronntar €2,000 le haghaidh deisiúcháin riachtanacha

TUAIRISC Ó DEIRDRE VERNEY

Tugadh deontas €2,000 le haghaidh deisiúcháin riachtanach do phinsinéir san Iarmhí tar éis gur spreag idirghabháil an Ombudsman an Chomhairle chun a beartas a athrú.

An Westmeath Independent, Dé Sathairn, 1 Iúil, 2009

Chuir an Chomhairle tuarascáil ar fáil do m'Oifig inar cuireadh in iúl gur togra chun tionóntacht a thairiscint atá i gceist le "litir tairisceana" agus nach dtéitear i mbun tionóntachta foirmiúil go dtí go ndéantar comhaontú tionóntachta a shíniú, faoi réir ag an údarás tithíochta a bheith sásta i leith gach gné den iarratas. Thug an Chomhairle le fios go raibh roinnt imní faoin tionóntacht a bhí beartaithe, mar gheall gur cuireadh in iúl di go raibh líomhaintí curtha i leith na mná go raibh sí ag gabháil d'iompar frithshóisialta maidir lena tionóntacht i dteaghais phríobháideach ar cíós. Le tacú lena seasamh, luaigh an Chomhairle clásal 9 ina Scéim um Thosaíochtaí maidir le Ligean ar Cíós, ina sonraítear:

"Féadfaidh an Chomhairle diúltú teaghais a leithroinnt ar dhuine, nó leithroinnt na teaghaise air nó uirthi a iarchur, i gcás go measann sí go bhfuil nó go raibh an duine ag gabháil d'iompar frithshóisialta".

Thug an Chomhairle le fios dom freisin gur bhuail siad leis an ngearánaí i mí Lúnasa, 2008 agus go raibh plé oscailte ann faoin bhfáth go ndearnadh an tairiscint a tharraingt siar. Cuireadh taifead den chruinniú ar fáil do m'Oifig agus tá an cuma ar an scéal go ndearnadh roinnt roghanna éagsúla a phlé léi, chomh maith le comhairle a chur uirthi maidir lena hiompar i leith iompar frithshóisialta, sa tréimhse eatramhach. Mar gheall gurb é seo an chéad uair a cuireadh in iúl di go raibh ceist an iompair fhrithshóisialta ina ghné i dtaobh na tairisceana a tharraingt siar, rinne mé faisnéis bhreise a lorg ón gComhairle ar an ngné áirithe seo. Bhí Tuarascáil um Bainistiú Eastáit mar chuid d'fhreagra na Comhairle. Is éard a bhí i gceist leis den chuid is mó

ná gearán maidir le himní go ndéanfaí teach a leithroinnt ar an mbean in eastát ar leith de chuid na Comhairle, agus an fhéidearthacht go mbeadh iompar frithshóisialta á leanúint chuig an eastát seo. Is cosúil freisin go raibh ceist ann go bhféadfadh sé go gcruthófaí fadhbanna amach anseo ó thaobh bainistiú eastáit de thoradh ar theach a leithroinnt san eastát.

Thug mé ar aird ó na doiciméid a cuireadh ar fáil dom go raibh cinneadh na Comhairle an tairiscint tionóntachta a tharraingt siar bunaithe cuid mhór ar aighneacht amháin. Rinne an Chomhairle faisnéis a lorg ó na Gardaí Síochána áitiúla agus thug siad le fios nach raibh tuairiscí de chineál ar bith faighte acu i leith seoladh roimhe sin na mná agus nach raibh aithne acu uirthi go pearsanta.

Agus an gearán seo á mheas, thóg mé na forálacha in Acht na dTithe (Forálacha Ilghnéitheacha), 1997 san áireamh. Achtaíodh é seo go sonrach le dul i ngleic le cúrsaí a bhaineann le hiompar frithshóisialta in eastáit de chuid na n-údarás áitiúil. Déantar foráil in Alt 14(1)(a) den Acht:

"D'ainneoin aon ní in Achtanna na dTithe 1966 go 1992, nó i scéim a rinneadh faoi alt 11 d'Acht na dTithe, 1988, féadfaidh údarás tithíochta gan teaghais a ligean ar cíós le duine nó é sin a iarchur sa chás ... go measann an t-údarás i leith an duine sin go bhfuil nó go raibh sé nó sí ag gabháil d'iompar frithshóisialta nó nár ar mhaithe le dea-bhainistiú eastáit é teaghais a ligean ar cíós leis an duine sin". Baineann Alt 15 den Acht le faisnéis a sholáthar don údarás tithíochta ó "dhuine sonraithe".

Is léir go bhfuil cumhacht dhlíthiúil ag an gComhairle tairiscint tionóntachta ar bith a scrúdú agus a iarchur nó a chealú, i gcás ina meastar go raibh an t-iarratasóir ag gabháil d'iompar frithshóisialta.

Ba chosúil domsa go raibh an reachtaíocht deartha go príomhúil chun déileáil le hiompar frithshóisialta na dtionóntaí a bhí ann cheana féin, agus bhí foráil ann do mheicníocht achomhairc do na cásanna sin trí na Cúirteanna. Bhí forálacha breise leo sin i Rialacha na Cúirte Dúiche [Acht na dTithe (Forálacha Ilghnéitheacha), 1997], 1999. Tar éis scrúdú breise a dhéanamh ar an reachtaíocht, áfach, bhí an chuma ar an scéal nach raibh foráil ann le haghaidh meicníochta i gcásanna nuair a dhéantar tairiscintí tionóntachta a tharraingt siar. Ba chúis mhór imní dom freisin nár ardaigh an Chomhairle na líomhaintí maidir le hiompar frithshóisialta leis an mbean sula ndearnadh an tairiscint tionóntachta a tharraingt siar. Go deimhin níor ardaíodh iad go dtí mí Lúnasa 2008, deich mí tar éis a chur in iúl di gur tarraingíodh an tairiscint siar.

Ar bhunús na fianaise a bhí os mo chomhair, ba chosúil nach raibh próis chuí i gceist don bhean ón tús. Tháinig an fhaisnéis ar a bhunaigh an Chomhairle a cinneadh ó fhoinse aonair. Níor tacaíodh leis na líomhaintí maidir le hiompar frithshóisialta san fhaisnéis a fuair an Chomhairle ó na Gardaí Síochána. Mar sin féin, rinneadh an cinneadh an tairiscint tionóntachta a tharraingt siar, cé gur cinneadh deacair a bhí ann. I mo thuairim, mar gheall nach raibh foráil ann le haghaidh nós imeachta foirmiúil achomhairc sa reachtaíocht, ba chóir go mbeadh sé de dhualgas ar údarás áitiúil a chinntiú go gcuirtear próiseas i bhfeidhm a thugann aird mar is cuí ar nósanna imeachta córa agus ar cheartas aiceanta, i gcásanna nach bhfuil fianaise a chomhthacaíonn leis na líomhaintí maidir le hiompar frithshóisialta ann ó bhall de na Gardaí Síochána. Ba chóir go dtabharfaí ceart don té a ndearnadh gearán ina leith freagra a thabhairt mar chuid den phróiseas sin, sula nglactar an cinneadh deiridh.

I bhfianaise chúinsí an cháis seo, bhí imní orm nach raibh córas srianta agus ceartúcháin cuí ag próisis na Comhairle. Mar thoradh air sin, mheas mé nár leanadh an nós imeachta ceart sa chás seo.

D'iarr mé ar an gComhairle athbhreithniú a dhéanamh ar a nósanna imeachta le cinntiú nach dtiocfadh cás cosúil leis chun cinn arís. San fhreagra a thug sí, d'aithin an Chomhairle an gá le nósanna imeachta córa ina cuid próisis déanta cinntí. Aithníodh freisin gur chóir go mbeadh deis tugtha don bhean éisteacht a fháil roimh chinneadh a dhéanamh an tairiscint tionóntachta a tharraingt siar. Gheall an Chomhairle dom a cuid próisis a leasú dá réir.

Rinne an Chomhairle tionóntacht eile a leithroinnt ar an ngearánach i mí Iúil, 2009.

“

“Ba mhaith liom mo ghearán maidir le teaghais a bhí ar cíós agam ó Chomhairle Contae Bhaile Átha Cliath Theas, teaghais a bhí buailte go dona ag taise, a tharraingt siar ... Tá teach nua curtha ar fáil dom ag [Comhairle] Contae Bhaile Átha Cliath Theas agus tá an-áthas orm faoin aistriú agus gan a bheith ag plé leis an taise agus na fadhbanna a bhain le [seoladh roimhe seo], Co. Bhaile Átha Cliath. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil libh as bhur gcabhair agus bhur gcuid ama ag déileáil leis an ábhar seo. Tá mé thar a bheith buíoch díobh.”

Gearánach

”

Cuireann an Oifig seirbhís
scrúdaithe neamhspleách ar
ghearáin ar fáil dóibh siúd nach
bhfuil sásta leis an gcaoi ar
chaith comhlachtaí poiblí leo
agus atá thíos leis dá bharr.

“

Caibidil 06

”

Caibidil 6: An Státseirbhís - Cásanna Roghnaithe

6.1 Comhoibriú an Ombudsman maidir le gearáin i gcoinne comhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh-Theas.

Ar aon dul le Comhaontú Bhéal Feirste i 1998, bunaíodh comhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh-Theas:

An Bord um Chur chun Cinn na Sábháilteachta Bia,
InterTrade Ireland
An Foras Teanga (North-South Body o Leid atá
comhdhéanta de dhá eagraíocht - Foras na Gaeilge agus Tha
Boord o Ulster-Scotch
Foras um Chláir Speisialta an AE
Uiscebhealaí Éireann
Gníomhaireacht na Loch
Fáilte Éireann

Tagann na comhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh-Theas laistigh de dhlínse m'Oifige agus dlínse Ombudsman Thionól Thuaisceart Éireann araon de bhun, faoi seach, Alt 50 den Acht um Chomhaontú na Breataine-na hÉireann agus Mír 5 de Chuid 7 i Sceideal I den Ordú um Chomhaontú Thuaidh/Theas (Comhlachtaí Forfheidhmithe) (Tuaisceart Éireann), 1999.

Ceadaíonn an tAcht um Chomhaontú na Breataine-na hÉireann, 1999 teagmháil agus comhoibriú idir m'Oifig agus mo chomhghleacaí i dTuaisceart Éireann maidir le déileáil le gearáin i gcoinne na gcomhlachtaí seo. Tá "Nótaí Cleachtais" comhaontaithe idir an dá Oifig maidir le gearáin i gcoinne na gcomhlachtaí a láimhseáil. Is iad na príomhghnéithe a comhaontaíodh ná:

- Rachaidh an dá Ombudsman i mbun comhairle agus teagmhála lena chéile, ach is faoin Ombudsman a bhfuil an gearán laistigh dá théarmaí tagartha amháin a bheidh sé cinneadh a dhéanamh faoin ngearán;

- Beag beann ar áit chónaithe an ghearánaigh, déanfaidh an tOmbudsman inar tharla an gníomh a bhfuil gearán déanta ina leith ina dhlínse geografach scrúdú/imscrúdú ar an ngearán;
- Nuair a ghlacann Ombudsman le gearán i gcoinne Comhlacht forfheidhmithe Thuaidh/Theas cuirfear sonraí ar fáil don Ombudsman eile agus coinneofar teagmháil leis/leí. Chomh maith leis sin, cuirfear toradh an scrúdaithe/imscrúdaithe in iúl don Ombudsman eile.

Chuaigh gearánach i dteagmháil le m'Oifig mar gheall nár cheadaigh Gníomhaireacht na Loch a iarratas ar dhréachtcheadúnas eangaigh le dul ag iascaireacht ar Loch Feabhail.

Mar gheall gur eisigh oifig Dhoire de chuid Ghníomhaireacht na Loch an cinneadh a bhí déanta maidir lena iarratas, tháingamar ar chomhaontú go raibh an cás seo laistigh de théarmaí tagartha Ombudsman Thuaisceart Éireann.

Le comhaontú ón ngearánach, d'aistrigh mé an gearán chuig mo chomhghleacaí sa Tuaisceart le himscrúdú a dhéanamh. Cé gur aithníodh roinnt samplaí de dhrochchleachtais riaracháin, níor sheas Ombudsman Thuaisceart Éireann leis an ngearán áirithe seo.

“

“Go raibh míle maith agat as do chomhfhreagras dar dáta an 9ú lá ... Mar a fheicfidh tú ón gcóip iniata de litir a fuair mé i mí Aibreáin seo caite, bunaíodh nach raibh m'fhear céile, nach maireann, faoi dhliteanas ar bith ag na Coimisinéirí Ioncaim. Chuathas i dteagmháil leo tar éis an dáta seo ach ní bhfuair mé freagra fiú ar mo litir dheireanach. Anois tá sé thart, a bhuíochas le d'oifig, agus táim fíorbhuíoch as sin agus creidim go fírinneach nach mbeadh an aisíocaíocht a bhí dlíte do m'fhear céile, nach maireann, faighte agam murach sibh. Míle rath ar an obair agus buíochas ó chroí libh arís.”

Gearánach

”

6.2 Riail mhíchothrom maidir le cáin a bhaint de thionóntaí tiarnaí talún neamhchónaitheacha. Tarraingíodh aird air seo den chéad uair i 1998.

Rinne gearánach, a bhí ina neamhnáisiúnach, teagmháil le m'Oifig mar gheall gur dúradh léi go raibh sí faoi dhliteanas riaráistí cánach a íoc ba chóir a bheith asbhainte aici óna híocaíochtaí cíosa agus tugtha dá tiarna talún. Faoi Alt 104I den Acht Comhdhlúite Cánacha, 1997, nuair a íoctar cíos go díreach le tiarna talún neamhchónaitheach (lena n-áirítear íocaíocht a dhéanamh go díreach isteach i gcuntas baine atá i seilbh an tiarna talún), tá dualgas ar an tionónta cáin ioncaim a bhaint ag an ráta caighdeánach (20%) óna íocaíocht chíosa agus é seo a chur ar aghaidh chuig na Coimisinéirí Ioncaim. Bíonn an dualgas seo ar thionóntaí freisin nuair a fhaightear éileamh ar liúntas cíosa. I gcásanna mar sin ní mór don tionónta cáin a bhaint ó íocaíochtaí a dhéanann sé/sí leis an tiarna talún neamhchónaitheach. Má tá gníomhaire ag an tiarna talún sa Stát lena n-íoctar an cíos, áfach, ní bhíonn aon oibleagáidí cánach ann don tionónta.

Sa bhliain 1998, léirigh an tOmbudsman a bhí ann ag an am imní ina Thuarascáil Bhliantúil faoin oibleagáid a bhí á leagan ar thionóntaí an cháin ar chíos a íoctar le tiarna talún neamhchónaitheach a tharraingt siar. Go háirithe, chuir sé an cheist:

“An bhfuil sé réasúnach a bheith ag súil go mbeadh eolas ag tionónta cónaitheach, a d'fhéadfadh a bheith sean nó gan mórán taithí ar chúrsaí cánach, ar cheanglas den sórt seo nó go mbeadh sé nó sí in ann déileáil leis an gcineál seo ceanglais?”

Thug sé le fios freisin, agus an ceart aige, go raibh deacracht ann sa mhéid is go bhféadfadh sé nach mbeadh sé ar eolas ag tionóntaí fiú go bhfuil “gnátháit chónaithe an tiarna talún lasmuigh den Stát”. Mhol sé go bhféadfaí na ceisteanna seo a chur san áireamh in aon athbhreithniú ar an reachtaíocht.

Is cúis imní dom nach ndeachaigh na Coimisinéirí Ioncaim i ngleic leis an gcás seo go sásúil, níos mó ná deich mbliana níos déanaí, agus d'fhéadfadh sé go mbeidh tionóntaí faoi dhliteanas cáin agus pionóis a íoc tar éis teipeadh orthu i ngan fhios dóibh féin cáin a asbhaint ó thiarna talún neamhchónaitheach. D'fhéadfadh sé seo deacrachtaí agus anacair a chur ar thionóntaí leochaileacha cosúil le seandaoine, daoine a bhfuil fadhbanna litearthachta orthu, daoine nach bhfuil cur amach acu ar an gcóras cánach agus náisiúnaigh eachtrannacha a d'fhéadfadh gan ach méid teoranta Béarla a bheith acu.

“

“Ghlaoigh mé ar an Uasal X agus chuir mé ar an eolas í faoi chinneadh na Roinne €4,528.43 a aisíoc faoi REPS. Bhí ríméad uirthi agus bhí sí sásta a chloisteáil go bhfuil gné dhaonnachtúil ag an Roinn!”

”



Iarscríbhinn A - Staitisticí

Tábla 1: Forléargas ar ghearáin 2009

Líon iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh ón mbliain 2008	1040
Líon iomlán na ngearán faoi réim an tsainchúraim – a fuarthas sa bhliain 2009	2873
Líon iomlán ar láimh do 2009	3913
Líon iomlán gearán a críochnaíodh sa bhliain 2009	2784
Líon iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh go dtí an bhliain 2010	1129
Líon iomlán na ngearán taobh amuigh den sainchúram - a fuarthas sa bhliain 2009	1077
Líon iomlán na ngearán go léir a fuarthas sa bhliain 2009	3950
Líon iomlán na bhfiosrúcháin go léir a fuarthas sa bhliain 2009	9913

Tábla 2: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de réir earnála de ghearáin faoi réim an tsainchúraim

An Státseirbhís	1204	42%
Údaráis Áitiúla	859	30%
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte	757	26%
An Post	47	1.6%
An tAcht um Míchumas 2005	6	0.2%
Iomlán	2873	

Tábla 3: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

Cabhair tugtha	860	31%
Nár seasadh leo	781	28%
Scortha	589	21%
Gearán réitithe	400	14%
Tarraingthe siar	112	4%
Réitithe go páirteach	33	1.2%
Iomlán	2784	

Tábla 4: Comparáid 3 bliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim

2009 *	2867
2008 *	2781
2007 *	2575

* Ní fholáitear gearáin a fuarthas faoin Acht um Míchumas 2005 leis an bhfigiúr seo. Léigh tábla 2 do mhionsonraí na bliana 2009.

Tábla 5: Treocht 10 mbliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim

2009	2873
2008	2787
2007	2578
2006	2245
2005	2243
2004	2064
2003	2213
2002	2326
2001	2539
2000	2136

Tábla 6: Briseadh síos uimhriúil de na gearáin a fuarthas de réir chontae

Ceatharlach	31
An Cabhán	31
An Clár	93
Corcaigh	372
Dún na nGall	107
Baile Átha Cliath	714
Gaillimh	143
Ciarraí	104
Cill Dara	119
Cill Chainnigh	37
Laois	50
Liatroim	24
Luimneach	179
An Longfort	17
Lú	61
Maigh Eo	51
An Mhí	110
Muineachán	34
Uíbh Fhailí	45
Ros Comáin	32
Sligeach	43
Tiobraid Árann	71
Port Láirge	87
An Iarmhí	41
Loch Garman	57
Cill Mhantáin	73
Taobh amuigh de Phoblacht na hÉireann	147
Iomlán	2873

Tábla 7: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán a fuarthas taobh amuigh den sainchúram

Cuideachtaí príobháideacha	405	38%
Baincéireacht/Árachas	261	24%
Comhlachtaí poiblí taobh amuigh den sainchúram	140	13%
Ilghnéitheach	114	10.7%
Na Cúirteanna / An Garda Síochána	100	9%
Tearmaí agus coinníollacha fostaíochta	57	5.3%
Iomlán	1077	

Tábla 8: An Státseirbhís Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair roinn rialtais **Tugtha ar aghaidh ó 2008** **Faighte in 2009** **Ar láimh do 2009**

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh - léigh 8(a)	196	772	968
Na Coimisinéirí Ioncaim – léigh 8(b)	21	117	138
An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí – léigh 8(c)	14	103	117
An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia – léigh 8(d)	24	87	111
An Roinn Oideachais agus Eolaíochta – léigh 8(e)	9	54	63
An Roinn Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil – léigh 8(f)	10	25	35
An Roinn Sláinte agus Leanaí – léigh 8(g)	8	12	20
An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta – léigh 8(h)	1	6	7
An Roinn Gnóthaí Eachtracha – léigh 8(i)	1	6	7
An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha – léigh 8(j)	3	2	5
An Roinn Iompair – léigh 8(k)	1	1	2
Ranna Eile	9	19	28
Iomlán	297	1204	1501

Tábla 8(a): An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán ó ranna rialtais		
Sochar leanaí	298	39%
Ilghnéitheach	229	30%
Íocaíochtaí míchumais, easláine agus máithreachais	58	7%
Pinsean seanaoise & scoir	54	7%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	34	4%
Íocaíochtaí le baintreacha agus le teaghlaigh aon-tuismitheora	32	4%
Filleadh ar an obair – liúntas oideachais	17	2%
Liúntas cúramóra	16	2%
Árachas sóisialach pá-choibhneasta	13	1.7%
Liúntas breosla agus scéimeanna saor in aisce	10	1.3%
Forlíonadh ar loncam Teaghlaigh	6	0.8%
Sochar díobhála ceirde	4	0.5%
Íocaíochtaí dífhostaíochta	1	0.1%
Iomlán	772	

Tábla 8(b): Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim

Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Cáin ioncaim	62	54%
Ilghnéitheach	16	14%
Custam agus mál	11	9%
Moill/ mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	11	9%
Cáin bhreisluacha, oidhreacht, Cáin Ghnóthachan Caipitiúil	9	8%
Dleacht stampála	5	4%
Cláruimhir feithicle	2	2%
Iomlán	116	

Tábla 8(c): An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais & Athchóirithe Dlí

Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Riar iarratas ar víosa nó ar thearmann	87	84%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	9	9%
Ilghnéitheach	5	5%
Moill	1	1%
Caighdeán na seirbhíse	1	1%
Iomlán	103	

Tábla 8(d): An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia

Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Aoníocaíocht feirme	22	25%
Ilghnéitheach	17	19%
An Scéim um chaomhnú an chomhshaoil faoin tuath (REPS)	12	14%
Deontais forbartha feirme	11	13%
An scéim um luathscor	9	10%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	5	6%
Deontais bheostoic	3	3%
Scéim um Díothaithe Galair	2	2.5%
Cúnamh don cheantar	2	2.5%
Cuóta don bhainne	2	2.5%
An phréimhscéim foraoise	2	2.5%
Iomlán	87	

Tábla 8(e): An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Deontais agus táillí ardoideachais	26	48%
Moill/ mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	12	22%
Ilghnéitheach	8	15%
Oideachas Speisialta	4	7%
Scrúduithe	2	4%
An Oifig Náisiúnta um Íobartaigh Mhí-úsáide (NOVA)	2	4%
Iomlán	54	

Tábla 8(f): An Roinn Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil

Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán		
Ilghnéitheach	15	60%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	7	28%
Mótarcháin, ceadúnas tiomána, tástáil tiomána	3	12%
Iomlán	25	

Tábla 8(g): An Roinn Sláinte agus Leanaí

Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán		
Oifig an Ard-Chláraitheora	7	58%
Ilghnéitheach	3	25%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	2	17%
Iomlán	12	

Tábla 8(h): An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta

Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán		
Ilghnéitheach	5	84%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	16%
Iomlán	6	

Tábla 8(i): An Roinn Gnóthaí Eachtracha

Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán		
Iarratais ar Phas	3	50%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	2	33%
Caighdeán na seirbhíse	1	17%
Iomlán	6	

Tábla 8(j): An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha

Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán		
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	2	100%
Iomlán	2	

Tábla 8(k):An Roinn Iompair

Briseadh síos uimhriúil agus céatadán de na cineálacha gearán		
Ilghnéitheach	1	100%
Iomlán	1	

Tábla 9:An Státseirbhís - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarrain-gthe siar	Níor seasadh	Iomlán críochnaithe
An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh	97	4	414	103	14	122	754
Na Coimisinéirí Ioncaim	16	0	13	49	6	38	122
An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí	5	0	79	14	10	5	113
An Roinn Talmhaíochta, lascaigh agus Bia	4	0	8	23	2	40	77
An Roinn Oideachais agus Eolaíochta	9	0	7	7	3	21	47
An Roinn Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtais Áitiúil	1	0	11	8	2	6	28
An Roinn Sláinte agus Leanaí	5	0	3	3	1	1	13
An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta	1	0	5	1	0	0	7
An Roinn Gnóthaí Eachtracha	1	0	3	2	0	0	6
An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádurtha	0	0	1	0	0	0	1
An Roinn Iompair	0	0	0	0	0	0	0
Ranna Eile	2	0	6	5	2	7	22
Iomlán	141	4	550	215	40	240	1,190

Tábla 10: Údaráis Áitiúla
Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a
fuarthas de réir údarás áitiúil

	Tugtha ar aghaidh ó 2008	Faighte in 2009	Ar láimh do 2009
Ceatharlach	10	9	19
An Cabhán	7	4	11
An Clár	27	34	61
Comhairle Cathrach Chorcaí*	11	46	57
Contae Chorcaí *	22	53	75
Dún na nGall	15	41	56
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	35	61	96
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	34	46	80
Fine Gall	11	32	43
Comhairle Cathrach na Gaillimhe *	12	16	28
Contae na Gaillimhe *	27	34	61
Ciarraí *	22	34	56
Cill Dara	26	30	56
Cill Chainnigh	5	10	15
Laois	15	31	46
Liatroim	2	5	7
Comhairle Cathrach Luimnigh *	5	31	36
Contae Luimnigh *	12	37	49
An Longfort	7	7	14
Lú	10	15	25
Maigh Eo	21	33	54
An Mhí	25	22	47
Muineachán	5	15	20
Tiobraid Árann Thuaidh	11	13	24
Uíbh Fhailí	6	20	26
Ros Comáin	11	14	25
Sligeach*	1	11	12
Áth Cliath Theas	14	31	45
Tiobraid Árann Theas	19	14	33
Comhairle Cathrach Phort Láirge	5	14	19
Contae Phort Láirge	2	19	21
An Iarmhí*	8	18	26
Loch Garman	15	24	39
Cill Mhantáin	13	35	48
Iomlán	471	859	1,330

Folaítear gearáin a rinneadh faoi chomhairlí buirge agus faoi chomhairlí baile i bhfigiúirí an chontae.

*Tugadh cuairteanna míosúla ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh nó ar na réigiúin sna contaetha seo sa bhliain 2009 agus is é is dóiche de gur chuir na cuairteanna sin isteach ar an líon gearán a fuarthas.

Tábla 10(a): Údaráis Áitiúla

Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas

Tithíocht		311
	Leithdháiltí & aistrithe	214
	Deisiúcháin	38
	Iasachtaí & deontais	26
	Cíosanna	17
	Díolacháin	16
Pleanáil		176
	Forfheidhmiú	106
	Riarachán	70
Bóithre agus Trácht		109
Moill/Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras		98
Ilghnéitheach		61
Diúscairt dramhaíola		44
Séarachas agus draenáil		12
Soláthar uisce		11
Soláthar seirbhíse		9
Táillí seirbhíse		8
Caighdeán na seirbhíse		7
Rátaí		4
Páirceanna/spásanna faoin aer		4
Mótarcháin & Ceadúnas Tiomána		3
Fáil talún/ceart		2
Iomlán		859

Tábla 11: Údaráis Áitiúla - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarrain- gthe siar	Níor seasadh críoch- leo naíthe	Iomlán
Ceatharlach	1	0	2	5	1	2	11
An Cabhán	0	0	5	1	0	2	8
An Clár	6	1	6	4	0	15	32
Comhairle Cathrach Chorcaí	6	0	3	16	0	9	34
Contae Chorcaí	8	1	9	19	2	14	53
Dún na nGall	3	0	17	6	3	8	37
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	16	0	10	19	2	24	71
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	9	13	4	8	3	15	52
Fine Gall	3	0	7	14	2	7	33
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	6	1	2	3	0	8	20
Contae na Gaillimhe	9	2	4	8	3	10	36
Ciarraí	8	0	5	10	1	12	36
Cill Dara	8	1	8	3	0	14	34
Cill Chainnigh	2	0	2	3	0	2	9
Laois	4	0	9	11	0	5	29
Liatroim	0	0	1	2	0	1	4
Comhairle Cathrach Luimnigh	3	1	1	14	2	5	26
Contae Luimnigh	7	0	5	9	4	10	35
An Longfort	0	0	2	4	0	5	11
Lú	1	0	3	7	0	4	15
Maigh Eo	4	1	9	10	1	12	37
An Mhí	10	0	6	4	1	13	34
Muineachán	1	0	1	0	0	8	10
Tiobraid Árann Thuaidh	6	0	2	2	2	8	20
Uíbh Fhailí	4	1	2	5	0	6	18
Ros Comáin	2	0	5	4	0	2	13
Sligeach	0	0	1	3	0	2	6
Áth Cliath Theas	9	0	5	7	2	10	33

Tábla 11: Údaráis Áitiúla - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh (ar leanúint)

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarrain-gthe seasadh siar	Níor lomlán leo	Iomlán críochnaithe
Tiobraid Árann Theas	7	0	9	2	0	8	26
Comhairle Cathrach Phort Láirge	3	0	3	3	0	6	15
Contae Phort Láirge	2	0	6	2	4	3	17
An Iarmhí	0	0	4	5	0	7	16
Loch Garman	2	0	10	12	3	2	29
Cill Mhantáin	4	0	11	7	3	7	32
Iomlán	154	22	179	232	39	266	892

Folaítear gearáin a rinneadh faoi chorparáidí buirge, faoi chomhairlí ceantair uirbigh agus faoi choimisinéirí baile i bhfigiúirí an chontae.

Ceantair riaracháin FSS

Baile Átha Cliath – Lár Laighean	An Deisceart	An tIarthar	Baile Átha Cliath Thoir Thuaidh
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath agus an Láir	Grúpa Ospidéal an Oirdheiscirt	Grúpa Ospidéal an Iarthair-Láir	Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Thuaidh
Ospidéal Adelaide agus na Mí agus Ospidéal Náisiúnta na Leanaí, Tamhlacht	Ospidéal Ortaipéideach Lourdes, An Choill Chríon, Cill Chainnigh	Ospidéal Réigiúnach an Iarthair-Láir, Tuar an Daill	Ospidéal Beaumont
Ospidéal Ollscoile an Choim do Mhná agus do Naíonáin	An tOspidéal Ginearálta, Tiobraid Árann Theas, Cluain Meala	Ospidéal Réigiúnach an Iarthair-Láir, Inis	Ospidéal Náisiúnta Ortaipéideach Cheapaí
An tOspidéal Réigiúnach Lár Tíre, An Mhuileann gCearr	Ospidéal Ginearálta Naomh Lúcas, Cill Chainnigh	Ospidéal Réigiúnach an Iarthair-Láir, An tAonach	Ospidéal na Leanaí, Sráid an Teampaill,
An tOspidéal Réigiúnach Lár Tíre, Port Laoise	An tOspidéal Réigiúnach, Port Láirge	Ospidéal Réigiúnach Ortaipéideach an Iarthair-Láir, An tAonach	Ospidéal Cuimhneacháin Shéamais Uí Chonghaile, Baile Bhlainséir
An tOspidéal Réigiúnach Lár Tíre, Tulach Mhór	An tOspidéal Ginearálta, Loch Garman	Ospidéal Réigiúnach Ortaipéideach an Iarthair-Láir, Cromadh, Co. Luimnigh	Ospidéal an Mater Misericordiae
An tOspidéal Ginearálta, An Nás	Grúpa Ospidéal an Deiscirt	Ospidéal Naomh Eoin, Luimneach	Ospidéal an Rotunda
Ospidéal Mhuire do Leanaí Breoite, Cromghlinn	An tOspidéal Ginearálta, Beanntraí	Grúpa Ospidéal an Iarthair/an Iarthuaiscirt	Grúpa Ospidéal an Oirthuaiscirt
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Theas	Ospidéal na hOllscoile, Corcaigh	An tOspidéal Ginearálta, Leitir Ceanainn	An tOspidéal Ginearálta, An Cabhán
An tOspidéal Náisiúnta Máithreachais, Sráid Holles	Ospidéal Erinville, Corcaigh	Ospidéal Ginearálta Mhaigh Eo, Caisleán an Bharraigh	An tOspidéal Contae, Lú, Dún Dealgan
Ospidéal Súl agus Cluas Ríoga Victoria	An tOspidéal Ginearálta, Ciarraí	Ospidéal Réigiúnach Pháirc Mheirlinne, Gaillimh	An tOspidéal Ginearálta, Muineachán
Ospidéal Naomh Cholmcille, Baile Uí Lachnáin, Co. Bhaile Átha Cliath	An tOspidéal Ginearálta, Mala	Ospidéal Mhuire, Cluainín	Ospidéal Mhuire Lourdes, Droichead Átha
Ospidéal San Séamas	Ospidéal na Trócaire, Corcaigh	Ospidéal Portiuncula, Béal Átha na Sluaighe	Ospidéal Mhuire, An Uaimh
Ospidéal Naomh Lúcas	An Otharlann Theas - Ospidéal na hOllscoile Victoria, Corcaigh	An tOspidéal Contae, Ros Comáin	
Ospidéal Naomh Micheál, Dún Laoghaire	Ospidéal Ortaipéideach Naomh Mhuire, Garrán na mBráthar, Corcaigh	An tOspidéal Ginearálta, Sligeach	
Ospidéal Naomh Uinseann, Páirc an Leamháin		Ospidéal Cholaíste na hOllscoile, Gaillimh	

Tábla 12: Ospidéil: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas de réir ceantair riaracháin

	Tugtha ar aghaidh ó 2008	Faighte in 2009	Ar láimh do 2009
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Theas	3	16	19
Grúpa Ospidéal an Iarthair agus an Iarthuaiscirt	4	15	19
Grúpa Ospidéal an Deiscirt	4	13	17
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	4	10	14
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath agus Lár-Laighean	5	8	13
Grúpa Ospidéal an Oirdheiscirt	3	7	10
Grúpa Ospidéal an Iarthair - Láir	2	8	10
Grúpa Ospidéal an Oirthuaiscirt	2	8	10
Iomlán	27	85	112

Tábla 12(a): Ospidéil: Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas

Ilghnéitheach		36
Seirbhísí Ospidéil		32
	Ilghnéitheach	32
Táillí Ospidéil		9
Moill/Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras		6
Seirbhísí Ospidéil – síciatrach		1
Seirbhísí sláinte		1
Iomlán		85

Tábla 13: Ospidéal: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarrain-gthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Theas	0	0	3	8	0	1	12
Grúpa Ospidéal an Deiscirt	0	0	2	3	0	6	11
Grúpa Ospidéal an Iarthair agus an Iarthuaiscirt	1	0	1	7	0	1	10
Grúpa Ospidéal an Iarthair - Lár	1	0	4	1	0	2	8
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh	2	0	3	1	0	1	7
Grúpa Ospidéal an Oirdheiscirt	2	0	2	1	0	2	7
Grúpa Ospidéal Bhaile Átha Cliath agus Lár-Laighean	1	0	2	1	1	2	7
Grúpa Ospidéal an Oirthuaiscirt	1	0	2	3	0	1	7
Iomlán	8	0	19	25	1	16	69

Tábla 14: *Eagraíochtaí nach Ospidéal iad: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas de réir ceantair riaracháin

Tugtha ar aghaidh ó 2008 **Faighte in 2009** **Ar láimh do 2009**

Baile Átha Cliath Lár-Laighean	53	158	211
An Deisceart	49	150	199
Baile Átha Cliath Thoir Thuaidh	45	140	185
An Iarthar	35	148	183
Iomlán	182	596	778

* Tagraíonn an téarma ‘eagraíochtaí nach ospidéal iad’ do chineálacha gearán a bhaineann le seirbhísí arna riar ag nó thar ceann FSS. Mar shampla: liúntas leasa forlíontach, teidlíocht chárta liachta nó fóirdheontas teach altranaís.

**Tábla 15: An tAcht Sláinte 2004:
Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas**

	Tugtha ar aghaidh ó 2008	Faighte in 2009	Ar láimh do 2009
Gearáin faoin scéim aisíocaíochtaí sláinte	52	73	125
Gearáin faoi chomhlachtaí* faoi alt 38 den Acht Sláinte 2004	0	3	3
Gearáin faoi chomhlachtaí* faoi alt 39 den Acht Sláinte 2004	0	0	0
Iomlán	52	76	128

*Baineann na gearáin seo le seirbhísí sláinte nó seirbhísí sóisialta pearsanta arna soláthar ag soláthraí seirbhíse a mbeadh comhaontú idir an soláthraí sin agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte nó soláthraí seirbhíse a mbeadh cúnamh faighte acu ó Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte chuige sin.

**Tábla 16: An tAcht um Míchumas 2005:
Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas**

	Tugtha ar aghaidh ó 2008	Faighte in 2009	Ar láimh do 2009
Gearáin a bhaineann leis an Acht um Míchumas -	0	6	6
Iomlán			

Tábla 17: Eagraíochtaí nach Ospidéal iad, An tAcht Sláinte 2004 & An tAcht um Míchumas 2005

Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas		
Liúntas leasa forlíontach (SWA)		202
	Íocaíocht maidir le riachtanais speisialta	69
	Liúntas cíosa agus morgáiste	60
	Ilghnéitheach	51
	Liúntas um Fhilleadh ar Scoil – liúntas éadaí/bróga scoile	22
Seirbhísí Sláinte (ginearálta)		106
	Cárta Liachta	105
	Drugaí, cógais agus fearais	1
Seirbhísí Ospidéal		83
	Tithe Altranais/ fadchónaithe	76
	Ilghnéitheach	7
Ilghnéitheach		125
Íocaíochtaí airgid thirim (seachas SWA)		60
Moill/Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras		30
Seirbhísí sláinte		23
Seirbhísí do dhaoine breacaosta – cúnamh tithíochta		18
Seirbhísí cúram leanaí/oibre sóisialaí		16
Táillí Ospidéal		7
Seirbhís Fiaclóireachta		4
Seirbhísí Ospidéal - síciatrach		4
Iomlán		678

*Tagraíonn an téarma ‘eagraíochtaí nach ospidéal iad’ do chineálacha gearán a bhaineann le seirbhísí arna riar ag nó thar ceann FSS. Mar shampla: liúntas leasa forlíontach, teidlíocht chárta liachta nó fóirdheontas teach altranais.

Tábla 18: Eagraíochtaí Nach Ospidéal iad: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
An Deisceart	21	1	24	31	7	51	135
Baile Átha Cliath Lár-Laighean	14	2	20	23	4	68	131
Baile Átha Cliath Thoir Thuaidh	15	4	24	22	7	53	125
An tIarthar	17	0	10	32	4	42	105
Iomlán	67	7	78	108	22	214	496

*Tagraíonn an téarma ‘eagraíochtaí nach ospidéal iad’ do chineálacha gearán a bhaineann le seirbhísí arna riar ag nó thar ceann FSS. Mar shampla: liúntas leasa forlíontach, teidlíocht chárta liachta nó fóirdheontas teach altranaís.

Tábla 19: An tAcht Sláinte 2004: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Gearáin faoin scéim aisíocaíochtaí Sláinte	18	0	23	4	3	30	78
*Gearáin faoi chomhlachtaí faoi alt 38 den Acht Sláinte 2004	0	0	2	1	0	0	3
*Gearáin faoi chomhlachtaí faoi alt 39 den Acht Sláinte 2004	0	0	0	0	0	0	0
Iomlán	18	0	25	5	3	30	81

Tábla 20: An tAcht um Míchumas 2005: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

Iomlán 2009	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
Gearáin a bhaineann leis an Acht um Míchumas	0	0	2	1	2	1	6

**Tábla 21: An Post
Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas**

Tugtha ar aghaidh ó 2008 **Faighte in 2009** **Ar láimh do 2009**

An Post	11	47	58
---------	----	----	----

Tábla 22: An Post: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críochnaithe
An Post	13	0	7	12	4	14	50

Iarscríbhinn B – Sonraí teagmhála agus faisnéise an Ombudsman a cuireadh ar aghaidh chuig comhlachtaí poiblí laistigh de théarmaí tagartha na hOifige.

Gnásanna Gearáin

Más dóigh gur chaitheadh go mí-chothrom leat nó mura bhfuil tú sásta leis an gcinneadh a rinneamar maidir le do ghearán, tá lán-rogha agat teagmháil a déanamh leis an Ombudsman mar gheall air. De réir dlí, tig leis an Ombudsman scrúdú a dhéanamh ar aon ghníomhú riaracháin, ar aon ghnás eile, nó ar ró-mhoill nó faillí a rinneadh le linn duit a bheith ag déileáil linn. Cuireann an tOmbudsman seirbhís ar fáil saor in aisce, neamhchlaon agus neamhspleách, chun díospóidí a réiteach.

Chun chomhthadall a dhéanamh linn:

Oifig an Ombudsman
18, Sráid Líosain Íochtarach,
Baile Átha Cliath 2.

Teil: LóGhlach 1890 22 30 30

Teil: 01 639 5600

Facs: 01 639 5674

Ríomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
www.ombudsman.ie