cothroime

neamhchlaon &
neamhspleách

réiteach
gearán

seirbhís
shaor in Aisce

sásamh

Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2010

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

Teil: (01) 639 5600
Facs: (01) 639 5674
Riomhphost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Suíomh Gréasáin: www.ombudsman.ie

Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman 2010
ISSN 1393-192X
PRN A11/0173

Tuarascáil uimhir 27

Deartha ag: catalysto

Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Tuarascáil Bhliantúil 2010

Clár Ábhar

Tuarascáil chuig dhá Theach an Oireachtais

Caibidil 1 Brollach agus Réamhrá ón Ombudsman

1.1	Méadú ollmhór ar líon na ngearán	11
1.2	An Bille Ombudsman (Leasú)	12
1.3	Athchóiriú an Rialtais - ról Oifig an Ombudsman	12
1.4	Tosaíonn an t-athchóiriú sa bhaile - leasú ó bhun go barr ar an nós imeachta chun gearáin a láimhseáil	14
1.5	Gearáin spéisiúla a aibhsiú	16

Caibidil 2 Athbhreithniú Gnó an Ombudsman ar 2010

2.1	Tuarascáil An Cuma faoi Chúram? - Tráchtaireacht	19
2.2	Bainistiú Gearán	21
2.3	Míchumas - ár n-oifig a dhéanamh níos sorochtana	23
2.4	Fógraí a eisíodh ar chomhlachtaí poiblí faoi Alt 7 den Acht Ombudsman 1980 - ag éileamh faisnéise	25
2.5	Cruinnithe an Ombudsman le huaisle, oifigigh srl	27
2.6	Comhdhálacha ag baile agus thar lear	28
2.7	Cruinnithe Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (COBÉ)	32
2.8	Cruinnithe Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí (OSP) - Líonra d'Ombudsmain na hEarnála Poiblí in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe	32
2.9	Cruinnithe na nOmbudsman Seirbhíse Sláinte - Líonra d'Ombudsman na Seirbhíse Sláinte agus oifigigh shinsearacha in Éirinn agus sa Ríocht Aontaithe	33
2.10	Feidhmeanna reachtúla eile an Ombudsman	33
2.11	Tuarascáil Bhliantúil maidir le hÉifeachtúlacht Fuinnimh 2010	33

Caibidil 3 Cumarsáid agus Taighde

3.1	Tuarascálacha Imscrúdaithe agus Preaseisiúintí	37
3.2	For-rochtain - Cuairteanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IES), cuairteanna réigiúnacha agus imeachtaí for-rochtana eile in 2010	39
3.3	Comharthaíocht ar an Láithreán Gréasáin	42

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

4.1 An Roinn Coimirce Sóisialaí

4.1.1 Cinneadh na Roinne faoi liúntais leasa shóisialaigh freaschurtha agus riaráistí €10,785 íoctha 45

4.1.2 D'íoc an Roinn €3,348 mar riaráistí sochair leanaí chuig máthair i gContae na Mí a bhfuil leanbh faoi mhíchumas aici 46

4.1.3 Freaschuireadh cinneadh na Roinne Coimirce Sóisialaí diúltú d'iarratas siardhátú a dhéanamh ar phinsean míchumais garda a gortaíodh agus é ar diúité - riaráistí €11,178 íoctha 47

4.1.4 D'éirigh le bean chéile idirscartha freaschur a fháil ar chinneadh diúltú don iarratas a rinne sí ar íocaíocht teaghlach aontuismitheora – riaráistí €16,708 íoctha 50

4.1.5 Freaschuireann an Roinn cinneadh chun sochar leanaí a dhiúltú ar fhoras an choinníll ghnáthchónaithe - riaráistí €1,316 íoctha 52

4.2 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte

4.2.1 Freaschuireadh cinneadh FSS gan liúntas cúram baile a thabhairt do mháthair a raibh breoiteacht fhadtéarmach ar a leanbh - riaráistí €24,476 íoctha 53

4.2.2 Gearán faoi nósanna imeachta um othair a scaoileadh amach ag Ospidéal Naomh Uinseann. Bhain sé le fear gan dídean ó Bhanglaidéis a raibh riocht ainsealach air agus atá marbh anois 54

4.2.3 Dhiúltaigh FSS cóireáil tráthúil fiaclóireachta d'fhear ó Chontae na Mí a raibh cárta leighis aige 57

4.2.4 Gearán ag baintreach faoin gcúram a tugadh dá fear céile nach maireann agus faoin gcóireáil a cuireadh air ag Ospidéal Beaumont - Molann an tOmbudsman na nósanna imeachta agus na socruithe faisnéise nua agus fáiltíonn sí roimh an bpardún a d'iarr an t-ospidéal ar an ngearánach 59

4.2.5 Íocaíocht *ex gratia* €780 déanta ag FSS le lánúin scothaosta ar baineadh a gcártaí leighis díobh go mícheart 61

4.2.6 Freaschuireadh cinneadh FSS faoi fhorlíonadh ús morgáiste - baineadh leas as clásal discréide chun íoc i gcomhair 12 mhí 63

4.2.7 Déanann an tOmbudsman comhghairdeas le FSS faoin gcaoi ar láimhseáil siad na riachtanais maidir le cúram speisialta a bhí ag máthair óg atá an-mhíchumasaithe 64

4.2.8 Moladh d'othar aosta in ospidéal ginearálta i gceantar FSS an Deiscirt aistriú go teach altranais príobháideach tar éis cois a bheith bainte de - d'íoc FSS fóirdheontas teach altranais de €6,814 sa deireadh thiar i leith a chuid costas tar éis dom cinneadh a dhéanamh gur bhocht an chomhairle a tugadh dó 65
4.2.9 Tugann FSS €8,000 mar aisíocaíocht ar tháillí tí altranais 67

Caibidil 5 Na hÚdaráis Áitiúla - Cásanna Roghnaithe

5.1 Tugann Comhairle Contae Chill Mhantáin aisíocaíocht ar chuid den éarlais áirithe do dhuine a cheannaigh teach faoi scéim na dtithe ar phraghas réasúnta. Níl a leithéid de rud ann agus "táille theagmhasach" 69
5.2 Freaschuireann Comhairle Contae Luimnigh cinneadh gan tarscaoileadh a thabhairt maidir le táillí bailithe bruscair - leithcheal déanta ar lánúin toisc go raibh leanbh acu 71
5.3 Gearán faoi tháille bhliantúil €200 ar dhara réadmhaoin - conas is ceart fad 2km a thomhas ón bpríomháit chónaithe 72
5.4 Ní ceart go gcuirfí iallach ar lánúin cónaí le tuismitheoirí - glacadh le hiarratas ar thithíocht 73

Caibidil 6 An Státseirbhís - Cásanna Roghnaithe

6.1 Rinne an Roinn Dlí agus Cirt íocaíocht *ex gratia* €22,073 le baintreach bhall den Gharda Síochána – bhí cáin éigeandála á gearradh ar a pinsean ar feadh ocht mbliana 75

Iarscríbhinn: Staitisticí

Forbhreathnú 79
An Státeirbhís 82
Údaráis Áitiúla 89
FSS 94
An Post 102

Forbhreathnú

Tábla 1: Forléargas ar ghearáin 2010 79
Tábla 2: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de réir earnála de ghearáin faoi réim an tsainchúraim 79
Tábla 3: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de ghearáin a réitíodh de réir toraidh 80

Tábla 4: Comparáid 3 bliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim 80
Tábla 5: Treocht 10 mbliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim 80
Tábla 6: Briseadh síos uimhriúil de na gearáin a fuarthas de réir chontae 81
Tábla 7: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán a fuarthas taobh amuigh den sainchúram 82

An Státeirbhís

Tábla 8: An Státseirbhís: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair roinn rialtais, Na Coimisinéirí Ioncaim agus an Clárlann na Talún 82
Táblaí 8(a) -8(l) An Roinn Coimirce Sóisialaí 83-86
Tábla 9: An Státseirbhís - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh 87

Údaráis Áitiúla

Tábla 10: Údaráis Áitiúla - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas de réir údarás áitiúil 89
Tábla 11: Údaráis Áitiúla 91
Tábla 12: Údaráis Áitiúla - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh 92

FSS

Tábla 13: An Earnáil Sláinte Gearáin a fuarthas in 2010 de réir Cheantair 94
Tábla 14: Gearáin um Shláinte agus um Chúram Sóisialta: Faighte in 2010 de réir Chatagóir an Ghearáin 95
Tábla 15: Gearáin Eile faoin Earnáil Sláinte Faighte in 2010 de réir Chatagóir an Ghearáin 97
Tábla 16: Gearáin faoin Earnáil Sláinte: Dúnta in 2010 de réir Cheantair 98
Tábla 17: Cásanna um Shláinte agus um Chúram Sóisialta: Dúnta in 2010 de réir Chatagóir an Ghearáin 99
Tábla 18: Gearáin faoi Earnáil eile : Dúnta in 2010 de réir Chatagóir an Ghearáin 100
Tábla 19: Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 Faighte in 2010 101
Tábla 20: Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 Dúnta in 2010 102

An Post

Tábla 21: An Post: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas 102
Tábla 22: An Post: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh 102

Tuarascáil chuig dhá Theach an Oireachtais

Cuirim leis seo mo ochtú Tuarascáil Bhliantúil faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Is í seo an 27ú Tuarascáil Bhliantúil a cuireadh faoina mbráid i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh an Oifig sa bhliain 1984.

Emily O'Reilly
Ombudsman
Meitheamh 2011

Pat Whelan
Director General

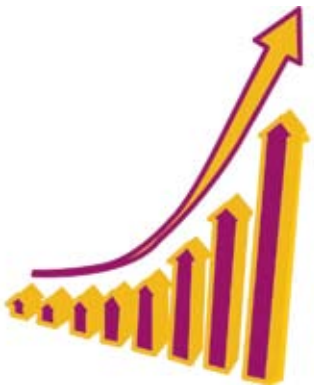
Sheol mé páipéar chuig gach páirtí polaitiúil agus comhalta den Oireachtas an 2 Feabhra den teideal Ról an Ombudsman a Fhorbairt agus a Bharrfheabhsú (Developing and Optimising the Role of the Ombudsman)

Bhí roinnt de mholtaí mo dhoiciméid le feiceáil sa Chlár do Rialtas Náisiúnta nuair a foilsíodh é i mí an Mhárta. Thug mé suntas ar leith don mhéid a bhí scríofa maidir le téarmaí tagartha an Ombudsman a shíneadh chun gach comhlacht atá maoinithe go poiblí a chuimsiú agus maidir le bunú Choiste Oireachtais nua – an Coiste um Imscrúduithe, Maoirseacht agus Achainí.

Caibidil 01

Caibidil 1 Brollach agus Réamhrá ón Ombudsman

1.1 Méadú ollmhór ar líon na ngearán



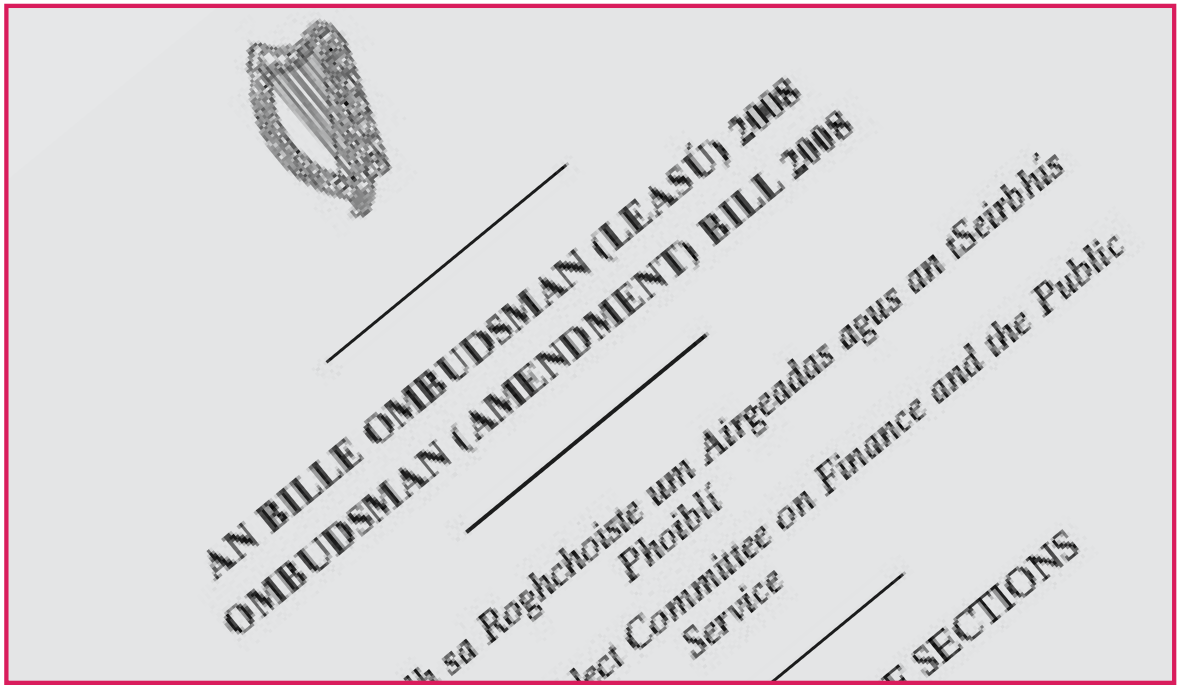
Ba é buaicphointe na bliana 2010 ná an méadú ollmhór a tháinig ar líon na ngearán a cuireadh faoi mo bhráid. Níorbh aon iontas an t-ualach oibre breise toisc go gcloíonn sé leis an bpatrún atá ann le roinnt blianta anuas. In 2010, fuarthas 3,727 gearán bailí agus 9,390 fiosrúchán i m'Oifig. Is méadú 30% an líon gearán bailí seo in 2010 i gcomparáid le 2009. Tháinig laghdú beag 5% ar líon na bhfiosrúchán lenar chabhraíomar trí dhaoine a atreorú i dtreo an údaráis chuí nó na seirbhíse eadrána cuí i gcás nár bhain a bhfadhb le mo dhlínse. Rinneadh níos mó gearán in 2009 na mar a rinneadh riamh roimhe sin agus, dá bhrí sin, tá an méadú ollmhór i líon na ngearán in 2010 eisceachtúil agus dúshlánach.

Tá sé ríshoiléir go mbíonn deacrachtaí i gcónaí ag daoine agus iad ag plé le comhlachtaí poiblí agus le riarachán casta maorlathach an bheartais phoiblí agus na ngníomhartha riaracháin mar go bhfuil an oiread sin daoine ann ar gá dóibh leas a bhaint as seirbhísí an Ombudsman chun cabhrú leo. Ní haon iontas é gur bhain tromlach an mhéadaithe le réimsí na sláinte agus na seirbhísí sóisialta. Nuair a iarrann daoine orm agóid in aghaidh breithe de chuid comhlacht poiblí, nó an comhlacht a cháineadh toisc nár ghníomhaigh sé i gceart nó gur theip air an gníomh cuí a dhéanamh, bíonn imscrúdú oibiachtúil neamhchlaonta ar a gcás tuillte acu, agus cuirtear an méid sin ar fáil dóibh.

Sa chás go n-aimsím gur tharla éagóir nó míriarachán, seasfaidh mé lena ngearán agus molfaidh mé réiteach cuí. Bíonn athchóiriú ceart ar an tseirbhís phoiblí ar siúl má fhoghlaimíonn comhlachtaí poiblí ceacht de thoradh ar a mbotún nó a ndroch-chinntí agus má dhéanann siad beartais nó treoir bainistíochta nua nó córais cheartaithe a chur i bhfeidhm ionas nach dtarlóidh a leithéid arís.

1.2 An Bille Ombudsman (Leasú)

I dTuarascáil Bhliantúil na bliana seo caite, luaigh mé go raibh an Bille Ombudsman (Leasú) os comhair Thithe an Oireachtais. I measc nithe eile, rinneadh foráil sa Bhille do shíneadh ar théarmaí tagartha m'Oifige chun 95 comhlacht poiblí breise san earnáil stáit neamhthráchtála agus in earnáil an oideachais tríú leibhéal a chuimsiú. Cúis mhór díomá ab ea é nár ritheadh an Bille sular lánscoireadh an Dáil dheiridh. Pléadh an Bille den chéad uair in 1997 agus is cúis náire atá ann ar a laghad do gach lena mbaineann nár cuireadh an síneadh tábhachtach seo le téarmaí tagartha m'Oifige ar fáil go fóill. É sin ráite, is ábhar misnigh dom go bhfuil tiomantas sa Chlár Nua do Rialtas Náisiúnta (New Programme for a National Government – féach thíos) chun téarmaí tagartha an Ombudsman a shíneadh chun gach comhlacht atá maoinithe go poiblí a chuimsiú.



1.3 Athchóiriú an Rialtais - ról Oifig an Ombudsman

Sheol mé páipéar chuig gach páirtí polaitiúil agus comhalta den Oireachtas an 2 Feabhra den teideal Ról an Ombudsman a Fhorbairt agus a Bharrfheabhsú (Developing and Optimising the Role of the Ombudsman). Mhínigh mé sa doiciméad sin an chaoi ar féidir leis an Ombudsman ról níos iomláine a ghlacadh le tacú leis an gcóras srianta agus ceartúcháin a theastaíonn le haghaidh rialtas maith dar liom. Thug mé cur síos mionsonraithe ar cheithre mholadh shainiúla, agus is é mo thuairim go gcuirfeadh na moltaí sin ar chumas m'Oifige an caidreamh idir an tOmbudsman agus an Rialtas a athchóiriú agus a athchothromú chun feabhas a chur ar mhuinín an phobail i bhfeidhmiú éifeachtúil Fhoras an Ombudsman.

Is iad seo a leanas na moltaí:

- Stádas bunreachta a thabhairt d'Oifig an Ombudsman,
- Caidreamh tuairiscithe feabhsaithe leis an Oireachtas,
- Téarmaí tagartha an Ombudsman a shíneadh d'fhonn na príosúin agus gach ceist a bhaineann le hinimirce, teifigh, iarrthóirí tearmainn agus eadóirseacht a chur san áireamh, agus
- Nósanna imeachta níos follasaí le haghaidh Ombudsman a cheapadh.

Beidh reachtaíocht nua de dhíth le haghaidh fhormhór na n-athruithe a mhol mé, ach ní bheidh caiteachas breise ar bith, nó fíorbheagán caiteachais bhreise, de dhíth. Déanta na fírinne, is dócha go mbeadh coigilteas i réimsí eile mar thoradh ar na hathruithe a mhol mé.

Bhí roinnt de mholtaí mo dhoiciméid le feiceáil sa Chlár do Rialtas Náisiúnta nuair a foilsíodh é i mí an Mhárta. Thug mé suntas ar leith don mhéid a bhí scríofa maidir le téarmaí tagartha an Ombudsman a shíneadh chun gach comhlacht atá maoinithe go poiblí a chuimsiú agus maidir le bunú Choiste Oireachtais nua – an Coiste um Imscrúduithe, Maoirseacht agus Achainí.

Tá roinnt moltaí déanta agam cheana féin leis an Roinn Airgeadais maidir cúrsaí praiticiúla i ndáil le cur i bhfeidhm na moltaí chun téarmaí tagartha m'Oifige a fhairsingiú. Tá súil agam go bhféadfaí dul chun cinn a dhéanamh go luath chun gníomhú i leith an tiomantais seo, mar sílim gur comhpháirt ríthábhachtach de chlár athchóirithe na seirbhíse poiblí atá ann.

De réir an Chláir don Rialtais, is éard a bheadh sa Choiste Oireachtais nua ná:

> We propose an Investigations, Oversight and Petitions Committee of the Oireachtas. It would be a powerful committee, constructed on the lines of the Public Accounts Committee, bi-partisan in structure and chaired by a senior member of the opposition.
>
> The Committee would be the formal channel of consultation and collaboration between the Oireachtas and the Ombudsman, responsible for receiving and debating her annual and special reports and for ensuring that her criticisms and recommendations are acted upon. For that purpose, she would attend as a regular witness before the committee.
>
> The Committee would receive parliamentary petitions from individuals and groups in the community seeking the redress of grievances connected with the public services of the State and with the public administration generally. Its functions would be to act as a "clearing house", directing complaints to those bodies most competent to act on them: the Ombudsman, the Data Protection Commissioner, the Local Government Auditor, the Oireachtas committee that has oversight of the relevant Department, and so on.

Tá súil agam go mbeidh rannpháirtíocht chuiditheach leanúnach agam leis an Rialtas agus leis na hAirí agus lena n-oifigigh maidir leis an gClár don Rialtas i ndáil leis na nithe a théann i bhfeidhm ar m'Oifig agus, leoga, i ndáil lenár moltaí níos leithne maidir le ról an Ombudsman a fhorbairt.

Deir saineolaí go bhfuil gá le hoifig an Ombudsman a leathnú

Tá sé in am Oifig an Ombudsman leathnaithe a chur sa Bhunreacht, oifig a mbeidh nasc láidir soiléir aici leis an bparlaimint, de réir príomhshaineolaí dlí.

Irish Times, 21 Bealtine, 2010

Óráid an Ombudsman

Is contúirteach an rud é argóintí a shéanadh
Is oifigeach poiblí í an tOmbudsman agus an Coimisinéir Faisnéise, Emily O'Reilly, a bhfuil ardmheas uirthi. Tá sí go mór chun cinn i ngnóthaí poiblí le blianta fada. Tá sí tar éis cur leis an dioscúrsa poiblí ar bhealach réasúnaithe agus réadúil.

Irish Examiner, Thursday, 10 Martá, 2010

1.4 Tosaíonn an t-athchóiriú sa bhaile - leasú ó bhun go barr ar an nós imeachta chun gearáin a láimhseáil

Rinneadh athruithe móra ar struchtúr agus ar ghnáthaimh Oifig an Ombudsman in 2010. Is dóigh gurbh é an tionscadal bainistíochta athruithe ba mhó a rinneadh ó bunaíodh an Oifig in 1984.

In Plean Straitéiseach na hOifige 2010-2012, aithníodh láimhseáil fheabhsaithe agus níos sciobtha ar ghearáin mar chuid lárnach le haghaidh rath na hOifige amach anseo. Níor mhór nithe áirithe a chur san áireamh agus an plean á dhréachtú, amhail srianta acmhainní an Státchiste, riachtanais an Chomhaontaithe ar an tSeirbhís Phoiblí 2010-2014, an méadú suntasach a tháinig ar líon na ngéarán a cuireadh faoi bhráid na hOifige, agus an síneadh molta ar théarmaí tagartha an Ombudsman.

Tá sé mar cheann de mhórchuspóirí an phlean straitéisigh a chinntiú go dtugann struchtúr, córais agus gnáthaimh na hOifige tacaíocht cheart d'eagraíocht atá oiriúnach

don fheidhm agus a dhéanann a seirbhísí a sheachadadh ar bhealach cothrom, éifeachtach agus éifeachtúil dá cuid custaiméirí.

Ag cuimhneamh ar an méid sin, rinne an Oifig, i gcomhar le cúnamh seachtrach, measúnú ar an struchtúr eagraíochtúil agus ar na gnáthaimh gnó a bhí ann cheana féin, agus aithníodh athruithe is gá a chur i bhfeidhm chun na nithe seo a leanas a chinntiú:

- socruithe barrmhaithe eagraíochtúla, lena n-áirítear struchtúir, gaolta agus freagrachtaí tuairiscithe, agus riachtanais maidir le hacmhainní,
- gnáthaimh bharrmhaithe gnó,
- socruithe barrmhaithe, lena n-áirítear solúbthacht sa chleachtas oibre agus freagrúlacht i leith gearánach agus cliaint eile, agus
- úsáid bharrmhaith a bhaint as teicneolaíocht na faisnéise chun éifeachtúlacht eagraíochtúil agus riaracháin a fheabhsú.

Cuireadh tús leis an measúnú i nDeireadh Fómhair 2010, agus cuireadh an struchtúr agus na gnáthaimh i bhfeidhm an 1 Márta i mbliana.

Go bunúsach, léiríonn an struchtúr agus na gnáthaimh nua go bhfuiltear ag aistriú ó aonaid láimhseála gearáin atá tiomnaithe d'earnálacha ar leith (amhail ranna rialtais, údaráis áitiúla, leas sóisialta agus sláinte srl) faoi mar a bhí ann roimhe seo. Ina n-áit sin, tá samhail níos solúbtha curtha i bhfeidhm againn. Baineadh na deighiltí sin agus simplíodh an riaradh chun tréchur gearáin a bharrfheabhsú, chun an tsolúbthacht a fheabhsú, agus chun cur ar ár gcumas acmhainní foirne a imlonnú i gcás éileamh mór in aon aonad ar leith.
Tá trí aonaid gnáthaimh ag an Oifig anois: Fiosruithe, Measúnú agus Iniúchtaí.

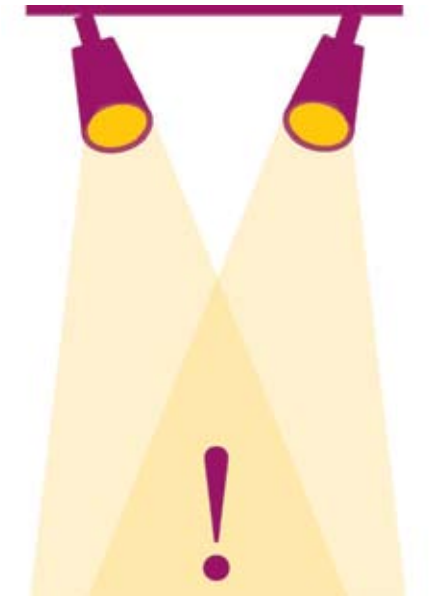
Láimhseálann na hAonaid sin gearáin de gach cineál, beag beann ar an gcomhlacht poiblí a bhfuil an gearán á dhéanamh ina leith. Tá sé mar bhunchuspóir gach Aonaid an fiosrú nó an gearán a réiteach a luaithe agus is féidir sa ghnáthamh. Déanann aonad eile, an tAonad Imscrúduithe, na gearáin is casta a láimhseáil nach féidir iad a réiteach go neamhfhoirmiúil. Bíonn an t-aonad sin ag plé le himscrúduithe córasacha freisin ina bhféachtar ar phátrúin líomhnaithe droch-chleachtais a d'fhéadfadh a bheith i gceist le roinnt gearán nó, leoga, le roinnt comhlachtaí poiblí. Táthar ag súil go dtiocfaidh laghdú mór le himeacht ama ar an méid ama agus acmhainní a shanntar do gach gearáin mar gheall ar na socruithe nua sin. Dá bhrí sin, bheifí in ann torthaí na ngearán a chur ar fáil ar bhealach níos gasta agus níos freagrúla dár gcliaint.

Ina theannta sin, agus ag cuimhneamh di ar an ngá éifeachtúlachtaí feabhsaithe a chur i bhfeidhm ar fud na hearnála poiblí ar fad, d'iarr an Oifig ar na comhlachtaí poiblí ar fad ag teacht faoina téarmaí tagartha cabhrú léi trí chomhaid agus faisnéis ábhartha a chur

ar fáil don Oifig níos gasta. Glacaimid buíochas leis na comhlachtaí poiblí as a gcuid cúnaimh go dtí seo ina leith sin.

Molaim go hard an fhoireann bhainistíochta agus na baill foirne as an gcur chuige toilteanach agus seiftiúil a ghlac siad chun an struchtúr agus na gnáthaimh a dhearadh agus a chur i bhfeidhm i dtréimhse ama an-ghearr. Lena gceart a thabhairt dóibh, léirigh siad go raibh siad an-toilteanach glacadh le hathruithe móra agus saothrú chun feabhsuithe breise a chur ar an tseirbhís a chuirimid ar fáil dár gcliaint.

1.5 Gearáin spéisiúla a aibhsiú



Leanaimid orainn ag dul i dtaithí ar chúinsí athraithe geilleagracha agus sóisialta inár gcuid iarrachtaí an tseirbhís is fearr agus is féidir a chur ar fáil do líon méadaitheach gearánach, laistigh de na hacmhainní ata againn cheana féin.

Cleachtas atá ann le fada an lá go ndéanann an tOmbudsman cásanna a aibhsiú sa Tuarascáil Bhliantúil a mbeadh spéis ag an bpobal ginearálta iontu, agus as a dtáinig dea-thorthaí do ghearánaigh nó as a dtáinig athrú córasach sa chaoi a gcuireann comhlachtaí poiblí a seirbhísí ar fáil don phobal.

Tá na sonraí i roinnt de na cásanna sin thar a bheith deacair le léamh fúthu ach, mar sin féin, tá sé tábhachtach cásanna a aibhsiú nuair a caitheadh go héagórach le daoine nó nuair a caitheadh leo gan dínit gan mheas. Déantar é seo go háirithe le go bhfoghlaimeofar óna leithéid de chásanna.

Roghnaigh mé 19 gcás-staidéar do Thuarascáil 2010, agus b'fhéidir go mbeadh ciall i ngach aon cheann díobh do dhaoine ag a bhfuil na fadhbanna agus an taithí chéanna. Tá súil agam go léiríonn na 19 gcás sin an buntáiste a bhaineann leis an maoirseacht agus an idirghabháil a dhéanann m'Oifig.

In 2010, fuarthas 3,727 gearán bailí agus 9,390 fiosrúchán i m'Oifig. Is ardú é seo de 30% ar líon na ngearán bailí in 2010 i gcomparáid le 2009 agus laghdú beag de 5% sna fiosrúcháin.

Is léir ó na staitisticí sa Tuarascáil Bhliantúil a bhaineann le 2010, go bhfuil líon mór daoine a bhfuil deacrachtaí acu le gnéithe ar leith de sheirbhísí poiblí. Bhí suntas ar leith ag baint le saincheisteanna maidir le dífhostaíocht agus sochair.

Caibidil 02

Caibidil 2 Athbhreithniú Gnó an Ombudsman ar 2010

2.1 Tuarascáil An Cuma faoi Chúram? - Tráchtaireacht

I mí na Samhna 2010, chuir mé tuarascáil dar teideal 'AN CUMA FAOI CHÚRAM? - Imscrúdú ar an gCeart chun Cúraim i dTithe Altranais in Éirinn' os comhair na Dála agus an tSeanaid.

Bhí mo thuarascáil imscrúdaithe bunaithe ar 1,200 gearán a fuair m'Oifig thar thréimhse 25 bliana maidir le ceart dhaoine scothaosta chun cúraim fadtéarmach i dtithe altranais. Is é an téama comhsheasmhach sna gearáin seo ná teipeadh na mbord sláinte mar a bhí (FSS anois) soláthar a dhéanamh do dhaoine scothaosta i dtithe altranais poiblí, in ainneoin go raibh ceart dlíthiúil acu chun cúraim den chineál seo, rud a d'fhág go raibh ar go leor daoine cúram a lorg i dteach altranais príobháideach costasach. Téama gearáin atá bainteach leis seo ná nach raibh an cúram airgeadais, a bhí ar fáil i dtreo chúram príobháideach i dteach altranais, leordhóthanach.

D'fhéach mo thuarascáil ar chearta dhaoine scothaosta agus ar na hoibleagáidí a bhí ar na boird sláinte, mar a bhí, sa chúram sin. Pléadh ról na Roinne Sláinte agus Leanaí mar a bhí sa tuarascáil freisin, roinn atá ag gealladh le blianta fada anuas creatlach nua reachtaíochta maidir le teidlíocht seirbhísí sláinte a fhorbairt. In ainneoin go bhfuil sé ráite go soiléir agus i dteanga gan athbhrí san Acht Sláinte 1970 go gcuirfidh bord sláinte seirbhísí ar fáil d'othair chónaithe, lena n-áirítear cúram i dteach altranais, tá an Roinn ag áitiú le blianta beaga anuas nach dtugann sé seo ceart do dhaoine chun seirbhísí d'othair chónaithe a fháil; ach, áitíonn sí bíodh go bhféadfadh daoine a bheith

"cáilithe" le haghaidh na seirbhíse sin, nár ghá go mbeadh siad ina "teideal". Creidim nach bhfuil an t-idirdhealú sin bailí agus go bhfuil daoine i dteideal seirbhísí d'othair chónaithe (lena n-áirítear seirbhísí tí altranais) a bheith curtha ar fáil dóibh.

Mhainnigh an Stáit cúram teach altranais a chur ar fáil do dhaoine a raibh teideal acu chuige

Tuarascáil Oireachtais

Cinneann an tOmbudsman nár chomhlíon an bord sláinte-FSS a gcuid oibleagáidí i leith daoine scothaosta faoi Acht Sláinte 1970 agus go raibh an Roinn ar an eolas faoin mainneachtain sin agus gur thoiligh siad léi.

Limerick Leader-County Edition,
Samhain 27, 2010

Cinnim ag deireadh na tuarascála, nár chomhlíon na boird sláinte a gcuid oibleagáidí i leith daoine scothaosta faoi Acht Sláinte 1970 agus go raibh an Roinn ar an eolas faoin mainneachtain sin agus thoiligh siad léi. I bhfianaise na ndeacrachtaí airgeadais agus eacnamaíochta gan fasach a gcaithfidh an tír seo aghaidh a thabhairt orthu, ní dhearna mé moladh ar leith ag éirí as an gcinneadh seo. Rinne mé breithniú maidir leis an méid a d'fhéadfaí a dhéanamh chun cabhrú leis na daoine siúd lenar bhain cruatan airgeadais suntasach agus iad ag íoc costais thithe altranais, agus rinne mé roinnt moltaí, ina measc go n-admhódh an Stát gur chlis air sa réimse sin agus go ndéanfaí roinnt machnaimh ar chúnamh airgeadais a thabhairt do na daoine sin a d'fhulaing cruatan den chineál sin.

Íoc as Tithe Altranais

Tá an tOmbudsman, Emily O'Reilly, tar éis dul chun cogaidh le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), leis an Roinn Sláinte agus leis an Rialtas mar gheall ar an gcaoi a gcaitheann siad le seanóirí agus lena dteideal chun cúram tí altranais a fháil faoi Acht Sláinte 1970. Tar éis imscrúdú a dhéanamh, ar bhain leibhéal easaontais agus mioscais gan fasach leis, maíonn sí nach bhfuil aird á tabhairt ar an dlí laistigh den Roinn agus de FSS agus feictear di gur caidreamh mífheidhmiúil atá sa chaidreamh idir an pharlaimint agus an Feidhmeannas.

Irish Times, Samhain 10, 2010

2.2 Bainistiú Gearán

In 2010, fuarthas 3,727 gearán bailí agus 9,390 fiosrúchán i m'Oifig. Is ardú é seo de 30% ar líon na ngearán bailí in 2010 i gcomparáid le 2009 agus laghdú beag de 5% sna fiosrúcháin.

Gearáin a bhaineann le:

- An Státseirbhís - arbh ionann é agus 45% d'iomlann na ngearán
- Údaráis Áitiúla - arbh ionann é agus 26.3% d'iomlann na ngearán
- Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - arbh ionann é agus 27% d'iomlann na ngearán
- An Post - arbh ionann é agus 1.6% d'iomlann na ngearán

Is léir ó na staitisticí sa Tuarascáil Bhliantúil a bhaineann le 2010, go bhfuil líon mór daoine a bhfuil deacrachtaí acu le gnéithe ar leith de sheirbhísí poiblí. Bhí suntas ar leith ag baint le saincheisteanna maidir le dífhostaíocht agus sochair.

Mar shampla, fuair m'Oifig 1,181 gearán bailí san iomlán in 2010 maidir leis na hábhair a bhaineann leis an Roinn Coimirce Sóisialaí. Seo i gcomparáid le 772 gearán a

fuarthas in 2009 agus is méadú 53% é seo in 2010 ón mbliain 2009. Tugaim faoi deara, agus comparáid níos géire á dhéanamh agam ar na figiúirí seo, go bhfuair m'Oifig 115 gearán san iomlán maidir leis an "Liúntas do Lucht Cuardaigh Fostaíochta" in 2009. In 2010, áfach, tháinig méadú ar an líon gearáin a fuarthas go 272, méadú de 136%.

Ar an gcaoi chéanna, rinneadh 38 gearán a bhain le 'Sochar Tinnis' in 2009, i gcomparáid le 63 gearán a fuarthas in 2010, méadú de 66%.

Arís, in 2010, is fiú an líon réasúnta íseal gearáin a fuarthas faoin Acht um Míchumas 2005 a thabhairt faoi deara.

Sa réamhrá, luaigh mé go bhfuair m'Oifig níos mó gearáin in 2010 ná in aon bhliain roimhe sin. Thug foireann m'Oifige aghaidh ar an dúshlán suntasach seo, mar a dhéanann siad i gcónaí, agus táim buíoch as ucht gairmiúlacht agus tiomantas mo fhoireann oibre i rith bliana a bhí an-deacair agus dúshlánach do gach duine.

2.3 Míchumas - ár n-oifig a dhéanamh níos sorochtana

Anois thar am ar bith eile roimhe seo, táimid go léir feasach maidir le riachtanais inrochtana dhaoine le míchumais agus dhaoine le fadhbanna soghluaisteachta eile, agus maidir leis an ngá atá ann d'oifigí poiblí na riachtanais seo a éascú.

Bhí deacrachtaí ar leith ag baint le m'Oifig, i lár Bhaile Átha Cliath, ó thaobh dea-rochtaineachta de. Tá aghaidh Sheoirseach ar an mbealach isteach ar Sráid Líosain Íochtarach, agus tá cosán cúng agus conair bus díreach taobh amuigh den doras. Bhí cead pleanála bainte amach againn, agus bhíomar réidh chun tosú ar an uasghrádú in 2010, agus tá áthas orm gur chuir Oifig na nOibreacha Poiblí an mhaoiniú ar fáil freisin.

Cé go raibh áiseanna rochtana againn, ní rabhamar sásta go raibh siad sách maith d'oifig phoiblí, ná gur shásaigh siad caighdeáin dea-chleachtais. Ciallaíonn an t-uasghrádú seo go mbeidh gach duine, daoine le míchumais san áireamh, ábalta an doras tosaigh a úsáid, agus nach mbeidh gá dóibh taobhdhoras a úsáid.

Bhíomar feasach freisin maidir leis na riachtanais faoi na Rialacháin Foirgníochta nach mór láthair phoiblí gach foirgneamh poiblí a bheith inrochtana do dhaoine le míchumais. Faoin Acht um Míchumas 2005, ní mór do gach oifig phoiblí na caighdeáin seo a chomhlíonadh roimh an 31 Nollaig 2015. Aithníodh dearadh feiliúnach, trí chomhoibriú le hOifig na nOibreacha Poiblí, a chinnteodh go mbeadh rochtain do chuairteoirí agus don fhoireann oibre araon ar cheantar tosaigh ár gceanncheathrú agus ar an láthair fáiltithe.

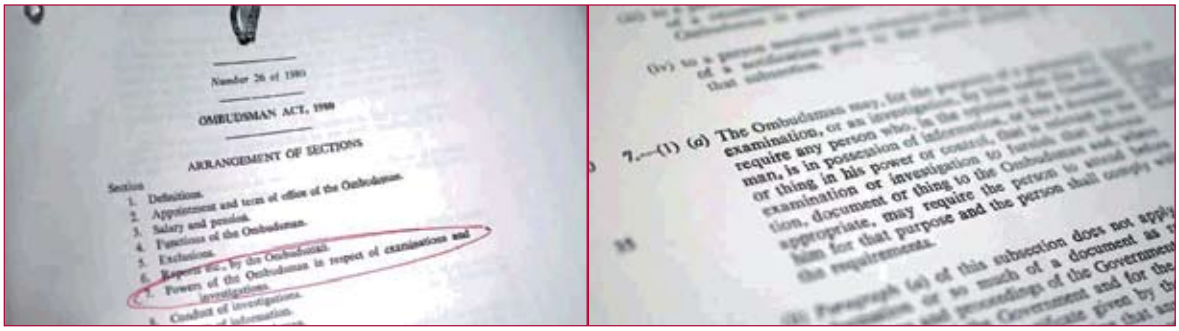
Tá roinnt modhnuithe inrochtaineachta éagsúla déanta san Oifig le blianta beaga anuas. Mar shampla, cuireadh doirse uathoibrithe isteach chun cabhrú le daoine le deacrachtaí siúil agus cuireadh lúba ionduchtúcháin isteach sa láthair fáiltithe agus sa seomra comhdhála ar an mbunurlár íochtarach.

Chuimsigh na hoibreacha is déanaí, a críochnaíodh in 2010, an méid seo a leanas:

- Cuireadh isteach rampa, ó leibhéal na sráide, feistithe don taobh amuigh den fhoirgneamh le cur ar chumas dhaoine le fadhbanna soghluaisteachta nó úsáideoirí cathaoir rothaí rochtain a fháil ar an bhfoirgneamh tríd an doras tosaigh,
- Bogadh gléasanna idirchumarsáide agus cuireadh isteach cinn bhreise ag an ngeata ar an mbealach suas ag an rampa agus ag an doras chun cuspóirí cabhrach,
- Cuireadh céimeanna níos leithne in áit na gcéimeanna tosaigh a bhí ann roimhe sin, agus méadaíodh limistéar na céime is airde chun rothlú chathaoir rothaí a éascú, agus ardaíodh dromchla na céime chun a bheith ar an leibhéal céanna le tairseach an dorais tosaigh,
- Cuireadh corra céimeanna le codarsnacht datha ar na céimeanna inmheánacha agus seachtracha,
- Suiteáladh gléas uathoibrithe ar an doras tosaigh, a osclaíonn le brú éadrom anois, agus
- Cuireadh ráille láimhe agus ardaitheoir ardáin sa láthair fáiltithe.

Bhí saineolas fhoireann oibre Oifig na nOibreacha Poiblí ríthábhachtach sa chomhoibriú le m'Oifig, chun an tionscadal a chur chun cinn agus chun an toradh inmhianaithe a bhaint amach. Is mór linn a gcabhair agus a dtreoir saineolach i rith an mhórchláir modhnaithe seo.

2.4 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
2010	**8**
2009	8
2008	7
2007	18
2006	18
2005	31
2004	6
2003	12
2002	16
2001	19

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar FSS Bhaile Átha Cliath Thiar in 2010.

- Iarradh tuarascáil an 21 Eanáir 2010 - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 19 Feabhra 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 24 Feabhra 2010.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 15 Márta 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 19 Márta 2010.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 12 Bealtaine 2010.
- Fuarthas an tuarascáil an 19 Bealtaine 2010.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar FSS Bhaile Átha Cliath Laighean Láir in 2010.

- Iarradh tuarascáil an 2 Nollaig, 2009 - Admhaíodh an comhfhreagras an 8 Nollaig 2009.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 16 Nollaig 2009 - admhaíodh an comhfhreagras an 13 Eanáir 2010.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 11 Eanáir 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 13 Márta 2010.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 12 Bealtaine 2010.
- Fuarthas an tuarascáil an 19 Bealtaine 2010.

Eisíodh fógra Alt 7 amháin ar FSS Bhaile Átha Cliath Thoir Theas in 2010.

- Iarradh tuarascáil an 22 Meán Fómhair, 2009 - admhaíodh an comhfhreagras an 24 Meán Fómhair 2009.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 8 Deireadh Fómhair, 2009 - admhaíodh an comhfhreagras an 9 Deireadh Fómhair 2009.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 19 Deireadh Fómhair 2009 - admhaíodh an comhfhreagras an 21 Deireadh Fómhair 2009.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 16 Márta 2010.
- Fuarthas an tuarascáil an 24 Márta 2010.

Eisíodh dhá fhógra Alt 7 ar FSS Thoir Thuaidh in 2010.
FSS Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh (i)

- Iarradh tuarascáil an 22 Nollaig, 2009 - admhaíodh an comhfhreagras an 23 Nollaig 2009.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 20 Eanáir 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 28 Eanáir 2010.
- Eisíodh an meabhrúchán deiridh an 23 Márta, 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Lorgaíodh síneadh an 29 Márta 2010 - síneadh tugtha go dtí an 18 Meitheamh 2010.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 21 Meitheamh 2010.
- Fuarthas an tuarascáil an 2 Iúil 2010.

FSS Bhaile Átha Cliath Thoir Thuaidh (ii)

- Iarradh tuarascáil an 31 Bealtaine 2010 - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 30 Meitheamh 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 7 Iúil 2010.
- Eisíodh meabhrúchán deiridh an 14 Deireadh Fómhair, 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 18 Samhain 2010.
- Fuarthas an tuarascáil an 30 Samhain 2010.

Eisíodh trí fhógra Alt 7 ar Chomhairle Contae na Gaillimhe in 2010.

Comhairle Contae na Gaillimhe (i)

- Iarradh tuarascáil an 5 Deireadh Fómhair, 2009 - admhaíodh an comhfhreagras an 15 Deireadh Fómhair 2009.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 30 Deireadh Fómhair, 2009 - Níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an meabhrúchán deiridh an 22 Nollaig, 2009 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh litir réamh-alt 7 an 27 Eanáir 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 2 Feabhra 2010.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 11 Feabhra 2010.
- Fuarthas an tuarascáil an 24 Feabhra 2010.

Comhairle Contae na Gaillimhe (ii)

- Iarradh tuarascáil an 16 Márta 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 12 Aibreán, 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh litir réamh-alt 7 an 5 Bealtaine 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 24 Bealtaine 2010.
- Fuarthas an tuarascáil an 31 Bealtaine 2010.

Comhairle Contae na Gaillimhe (iii)

- Iarradh tuarascáil an 13 Aibreán, 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 20 Aibreán 2010.
- Eisíodh an chéad mheabhrúchán an 14 Bealtaine 2010 - admhaíodh an comhfhreagras an 24Bealtaine 2010.
- Eisíodh an meabhrúchán deiridh an 31 Bealtaine 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh litir réamh-alt 7 an 23 Meitheamh 2010 - níor admhaíodh an comhfhreagras.
- Eisíodh fógra Alt 7 an 9 Iúil 2010.
- Fuarthas an tuarascáil an 23 Iúil 2010.

Bhí mé sásta gur fhan an líon fógraí a eisíodh sa tréimhse atá faoi athbhreithniú ag leibhéal réasúnta, ach ba chóir i gcónaí gur eisceacht a bheadh sa ghá do m'Oifig aon fhógra den chineál sin a eisiúint.

2.5 Cruinnithe an Ombudsman le huaisle, oifigigh srl.

Cruinniú leis an Seanadóir Jerry Buttimer - 28 Eanáir.

Cruinnithe le hionadaithe tras-pháirtí ó Dháil Éireann maidir le Tuarascáil Imscrúdaithe Speisialta an Ombudsman, 'Cailliúint ar Muir' - 2 Feabhra.

Cruinniú le Comhchoiste an Oireachtais um Thalmhaíocht, Iascaigh agus Bia, tar éis don Ombudsman a Tuarascáil Imscrúdaithe Speisialta - 'Cailliúint ar Muir' - a sheoladh isteach chuig an Oireachtas - 21 Aibreán

Tuarascáil an Ombudsman á crosadh don dara huair ó bunaíodh an Oifig 26 bliain ó shin

Deir Emily O'Reilly gur cuireadh an Dáil i leataobh agus go bhfuil ag cliseadh uirthi an feidhmeannas a choimeád cuntasach.
Chuir an tAire Frank Fahy, a bhí mar Aire na Mara ag an am, an Scéim um Chailliúint ar Muir ar bun in 2001, in ainneoin chomhairle oifigiúil na Roinne.

Irish Times, Martá 10, 2010

Cruinniú leis an Uasal Giorgi Tugushi, Cosantóir Poiblí na Seoirsia - 23 Meitheamh.

Cruinniú leis an Uasal Salome Mbugua, Stiúrthóir AkiDwA (Líonra Náisiúnta na mBan Afracach agus Imirceach in Éirinn) - 6 Iúil.

Cruinniú leis an Uasal Cathal Magee, Príomhoifigeach Feidhmiúcháin, Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - 14 Deireadh Fómhair.

Cruinniú leis an Dr Frank Dolphin, Cathaoirleach Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte - 27 Deireadh Fómhair.

2.6 Comhdhálacha ag baile agus thar lear

Thug an tOmbudsman aitheasc ag ceiliúradh bliain amháin ó bhunú an Ionaid Comhairle Dlí agus Sóisialta - Séiplíneacht Polannach - 21 Eanáir, i mBaile Átha Cliath.

Ghlac an tOmbudsman páirt i gcomhdháil dar teideal "Prionsabail Uilíocha agus Ráthaíochtaí Réigiúnacha um Chearta Daonna", arna eagrú ag Médiateur Phoblacht na Fraince, i gcomhar le hOllscoil Pantheon Assas i bPáras agus Ollscoil John Hopkins i Washington - 1 Feabhra, i bPáras, an Fhrainc.

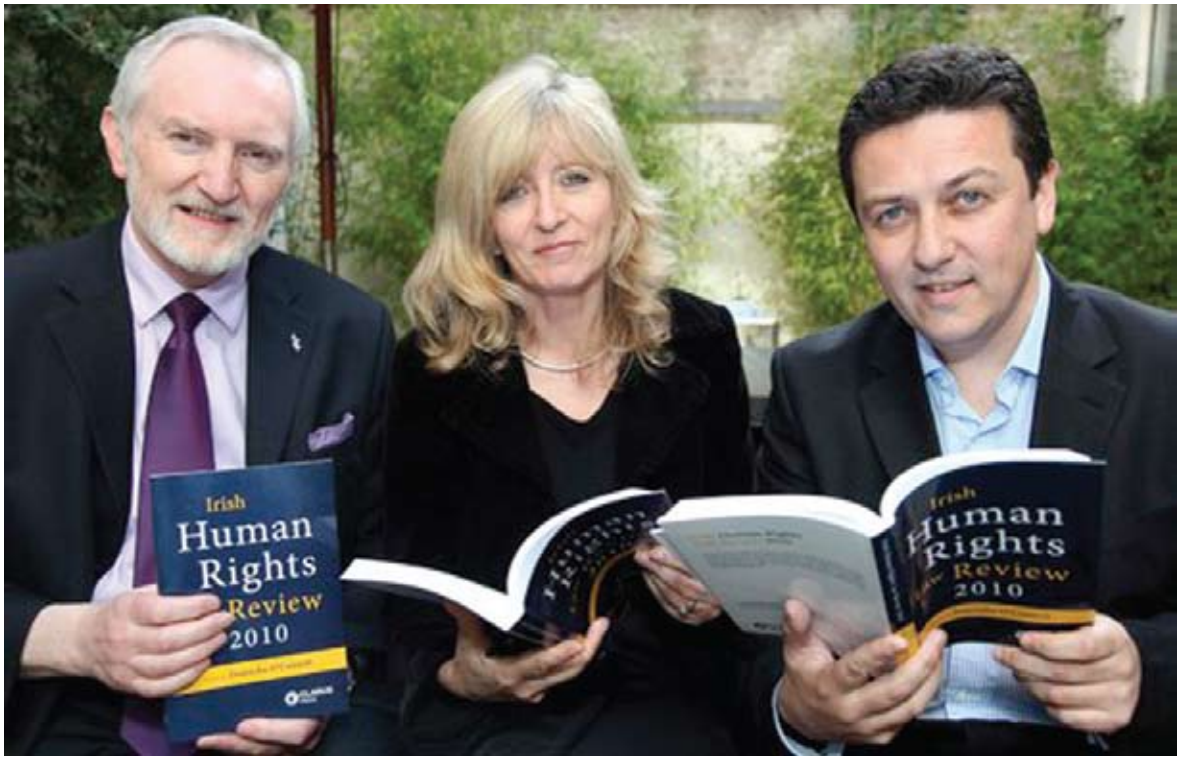
Thug an tOmbudsman aitheasc, "Leas an Phobail: Ceachtanna ó Thaithí an Ombudsman", ag an bhForas Riaracháin, Fóram Dea-Rialachais - 9 Márta, i mBaile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc "Dúshlán agus Athrú i Státseirbhís na hÉireann', comhdháil Gnóthaí Pobail na hÉireann maidir le "Meanma, spreagadh, bunathrú chun feabhais agus seachadadh seirbhísí san earnáil phoiblí in 2010" - 24 Márta, i mBaile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag seoladh DVD faisnéise agus cur i láthair láithreáin gréasáin faoin Ombudsman leis an Uasal John Moloney, TD, iar-Aire Stáit ag an Roinn Sláinte agus Leanaí mar a bhí, a bhí freagrach as Meabhairshláinte agus Míchumas - 30 Márta, ceanncheathrú an Údaráis Náisiúnta Míchumais, i mBaile Átha Cliath.

Bhí an tOmbudsman mar chathaoirleach ar chruinniú bliantúil Chumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann - 13 & 14 Bealtaine, i gCaerdydd, an Bhreatain Bheag.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Cúram Deireadh Saoil: Ó na hImill go dtí an Phríomhshruth", ag seoladh na gcaighdeán cáilíochta nua do chúram deireadh saoil sna hospidéil, ag Comhdháil Chlár na nOspidéal Cairdiúla Fhoras Ospíse na hÉireann - 19 Bealtaine, i gCaisleán Chluain Tarbh, Baile Átha Cliath.



Clé-Deas: Michael Farrell, Emily O'Reilly, Donncha O'Connell. Grianghraf: Derek Speirs.

Glacadh an grianghraf seo ag imeacht i mBaile Átha Cliath an Déardaoin 20 Bealtaine 2010, a bhí á óstáil ag an gcomhghuaillíocht dlí um leas an phobail (PILA), tionscadal de chuid FLAC, nuair a sheol an tOmbudsman, Emily O'Reilly, léirmheas saoithiúil nua, Irish Human Rights Law Review (IHRLR), a bheidh á fhoilsiú go bliantúil ag Clarus Press.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag comhdháil arna eagrú ag Líonra Bainisteoirí Ban na Státseirbhíse - 20 Bealtaine, i mBaile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc maidir le "Cuntasacht" ag seoladh Thuarascáil Bhliantúil 2009 Amnesty International - 27 Bealtaine, i mBaile Átha Cliath.

Seoladh Thuarascáil Bhliantúil 2009 an Ombudsman - 1 Iúil, i mBaile Átha Cliath.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "An Phoblacht gur mian liom a fheiceáil", ag 30ú Scoil Samhraidh agus Seachtain Ealaíon Bhliantúil MacGill - 20 Iúil, sna Gleanntaí, Co. Dhún na nGall.

Thug an tOmbudsman aitheasc "Imeachtaí Díobhálacha i gCóras Cúraim Sláinte na hÉireann", ag Seimineár lae maidir le "Ceannasaíocht agus Bainistíocht i gCúram

Sláinte" a bhí ar siúl ag an Scoil Altranais agus Cnáimhseachais agus Ospidéal Naomh Lúcás - 23 Meán Fómhair, i gColáiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath.

D'fhreastail an tOmbudsman ar Chomhdháil Eorpach Institiúid na nOmbudsman Idirnáisiúnta, arna óstáil ag an Ombudsman don Chatalóin - 5 & 6 Deireadh Fómhair, i mBarcelona, an Spáinn.

Thug an tOmbudsman aitheasc, "Fianaise dea-chúraim - Taithí agus toradh an othair a fheabhsú trí cháilíocht" ag Comhdháil Bhliantúil Altranais Ospidéal Náisiúnta Leanaí Adelaide agus na Mí - 7 Deireadh Fómhair, i mBaile Átha Cliath.

D'fhreastail an tOmbudsman ar chruinniú arna eagrú ag Ombudsman na hEorpa agus Ombudsman na Danmhairge - 11 & 12 Deireadh Fómhair, i gCóbanhávan, an Danmhairg.

Thug an tOmbudsman aitheasc ag Imeacht Líonraithe Náisiúnta Altranais agus Cnáimhseachais - 10 Samhain, i dTulach Mhór, Co. Uíbh Fhailí.

D'fhreastail an tOmbudsman ar shearmanas bronnta Teastais Gaeilge, litríochta agus staire ag Ionad Cultúir na hÉireann - 26 Samhain i bPáras, an Fhrainc.

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

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe seo a leanas de chuid COBÉ sa bhliain 2010:

11 Feabhra 2010, cruinniú coiste feidhmiúcháin, Baile Átha Cliath

15 Aibreán 2010, cruinniú coiste feidhmiúcháin, Baile Átha Cliath

14 Bealtaine, cruinniú bliantúil COBÉ, Caerdydd, an Bhreatain Bheag

2.8 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 Líonra OSP sa bhliain 2010:

12 Márta, Cruinniú Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí, Caerdydd, an Bhreatain Bheag

23 Iúil, cruinniú Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí, Londain, Sasana

5 Samhain, Cruinniú Líonra Ombudsman na Seirbhíse Poiblí, Baile Átha Cliath

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

D'fhreastail an tOmbudsman ar na cruinnithe seo a leanas de chuid na nOmbudsman Seirbhíse Sláinte sa bhliain 2010:

26 Márta, Londain, Sasana

29 Meán Fómhair, Béal Feirste, Tuaisceart Éireann

2.10 Feidhmeanna reachtúla eile an Ombudsman

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

An Coimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí, agus

An Coimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí.

2.11 Tuarascáil Bhliantúil maidir le hÉifeachtúlacht Fuinnimh 2010

DIRECTIVE 2006/32/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL

of 5 April 2006

on energy end-use efficiency and energy services and repealing Council Directive 93/76/EEC

(Text with EEA relevance)

THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION,

Having regard to the Treaty establishing the European Community, and in particular Article 175(1) thereof,

Having regard to the proposal from the Commission,

I mí na Nollag 2009, thug an tAire Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha a bhí ann ag an am, éifeacht do Threoir 2006/32/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle den 5 Aibreán 2006 agus rinne sé 'Rialacháin Chomhphobail na hEorpa (Seirbhísí Fuinnimh agus Éifeachtúlacht Úsáide Deiridh Fuinnimh) 2009 (I.R. 542 de 2009). Cuireann na Rialacháin ceanglas ar eagraíochtaí

earnála poiblí tuairisc a thabhairt gach bliain ó Eanáir 2011 ar aghaidh, maidir lena n-úsáid fuinnimh agus gníomhartha chun ídiú a laghdú.

In 2010, d'eisigh Oifig na nOibreacha Poiblí tairiscint thar ceann áiseanna arna mbainistiú ag Oifig na nOibreacha Poiblí (lena n-áirítear Oifig an Ombudsman) do sholáthraithe fuinnimh. De bhun na tairisceana sin, tá soláthraí gáis agus leictreachais Oifig an Ombudsman athraithe againn, d'fhonn costais a laghdú.

Tá an forthairgeoir rathúil ainmnithe ag Oifig na nOibreacha Poiblí chun tionscnamh caomhnaithe fuinnimh a chur i bhfeidhm thar áiseanna arna mbainistiú ag Oifig na nOibreacha Poiblí. Is í aidhm an tionscnaimh ná úsáid fuinnimh a laghdú le 20%.

Déanfaidh Oifig na nOibreacha Poiblí monatóireacht ar bhillí fóntais freisin d'fhonn a chinntiú go mbainfear na coigiltis riachtanacha amach.

Tá ceithre chéim sa tionscnamh caomhnaithe fuinnimh.

- **Pleanáil:** Iniúchadh a dhéanamh ar ár gcórais fuinnimh ("iniúchadh fuinnimh foirgnimh"), ag baint úsáide as plean foirgnimh cineálach. Tabharfar faoi iniúchadh i ndiaidh uaireanta oibre freisin chun ídiú fuinnimh i rith uaireanta nach bhfuil obair ar siúl a ríomh.
- **Feidhmiú:** Feasacht na foirne a mhéadú maidir le hídiú fuinnimh agus leis na modhanna chun é a laghdú. Déanfar cur i láthair ginearálta d'fhoireann uile an Ombudsman maidir leis an gcaoi a bhfuil sé ar intinn ag an Oifig laghdú fuinnimh a chur chun cinn. Tá sé i gceist feachtas fógraíochta a sheoladh chun aird a tharraingt ar ídiú fuinnimh, agus tuarascálacha míosúla a sholáthar don fhoireann uile. Tá an Oifig ag féachaint ar scéim dámhachtana freisin chun rannpháirtíocht na foirne a spreagadh.
- **Cumarsáid:** Tá cruinnithe rialta (gach sé seachtaine) le hoifigeach fuinnimh ceaptha chun féachaint ar shaincheisteanna a d'fhéadfadh a theacht chun cinn, agus chun measúnú a dhéanamh ar mhonatóireacht leanúnach áitreabh oifige an Ombudsman, atá lonnaithe ag 18 Sráid Líosain Íochtarach, Baile Átha Cliath 2, mar chuid den tionscnamh.
- Tá an mhonatóireacht seo á déanamh trí chianrochtain. Tá na fothaí gáis agus leictreachais isteach i bhfoirgneamh na hOifige nasctha le ríomhaire lárnach a dhéanfaidh taifeadadh ar ídiú fuinnimh seachtainiúil agus míosúil. Taispeánfar próifílí de na taifid seo d'oifigeach fuinnimh ceaptha san Oifig.
- **Athbhreithniú:** Déanfar athbhreithnithe chun feabhas leanúnach a chinntiú - aithneofar é seo ag an am seo mar choigilteas 20% in astuithe CO_2, rud a laghdóidh billí fuinnimh na hOifige.

Seo mar a leanas na figiúirí ón bhforbhreathnú ar úsáid fuinnimh in 2010 in Oifig an Ombudsman:

Leictreachas 143.30 MWH
Breosla Iontaise (Gás) 71.33 MWH

Tá tuilleadh sonraí maidir leis an scéim ar fáil ar láithreán gréasáin Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann ag:
http://www.seai.ie/Your_Business/Public_Sector/drivers.html

Tá an clár for-rochtana thar a bheith tábhachtach maidir le seirbhísí m'Oifige a thabhairt chomh fada le daoine ar an leibhéal áitiúil, go háirithe na daoine ar fearr leo bualadh le daoine go pearsanta chun a ngearán a chur in iúl.

Caibidil 03

Caibidil 3 Cumarsáid agus Taighde

3.1 Tuarascálacha Imscrúdaithe agus Preaseisiúintí

2 Feabhra - D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint chun fáilte a chur roimh an gcinneadh díospóireacht Dála a chur ar bun i dtaca leis an Tuarascáil Speisialta faoin imscrúdú a rinne sí faoi ghearán maidir leis an Scéim um Chailliúint ar Muir.

9 Márta - D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint maidir le haitheasc a thug sí ag Comhdháil an Fhorais Riaracháin/na hInstitiúide Cairte um Airgeadas agus Cuntasaíocht Phoiblí ar "Dea-Rialachas: Luachanna agus Cultúr nó Rialacha agus Rialacháin", ("Good governance: Values and Culture or Rules and Regulations")

6 Aibreán - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Imscrúdaithe maidir le gearán a rinne gearánach ó Chontae Mhaigh Eo in aghaidh Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) agus Ospidéal Ginearálta Mhaigh Eo.

22 Aibreán - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Imscrúdaithe faoi tháillí othair chónaithe a ghearradh agus a bhailiú agus faoin FSS.

1 Iúil - D'fhoilsigh an tOmbudsman a Tuarascáil Bhliantúil 2009 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.

15 Iúil - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Imscrúdaithe Speisialta dar teideal, "Gagging the Ombudsman - aftermath of an Investigation by the Ombudsman of the Health Service Executive", agus chuir sí faoi bhráid gach Teach den Oireachtas í. D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint freisin tar éis fhoilsiú na Tuarascála Imscrúdaithe Speisialta.

20 Iúil - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Imscrúdaithe faoi ghearán a rinneadh maidir le forfheidhmiú pleanála a rinneadh in aghaidh Chomhairle Contae na Mí. D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint freisin tar éis fhoilsiú na tuarascála imscrúdaithe.

17 Meán Fómhair - D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint ag cur fáilte roimh thionscnamh FSS a chlár seirbhísí do chustaiméirí a chur chun cinn "Do Sheirbhís Do Dheis" (Your Service Your Say).

28 Meán Fómhair - D'fhoilsigh an tOmbudsman trí Thuarascáil Imscrúdaithe faoi ghearáin a d'éirigh léi a shocrú lena raibh baint ag FSS, FSS an Iarthair agus an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh leis. D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint freisin tar éis fhoilsiú na dtuarascálacha.

15 Deireadh Fómhair - D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint inar luadh an seasamh a bhí aici maidir le fiosrúcháin a tháinig ó na meáin agus a bhain le tuairiscí gur vótáil Coiste an Oireachtais um Thalmhaíocht, Iascaigh agus Bia chun an moladh a rinne sí sa Tuarascáil Speisialta um Chailliúint ar Muir a dhiúltú.

15 Deireadh Fómhair - D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint inar léirigh sí a díomá faoi thoradh chinntí Choiste an Oireachtais um Thalmhaíocht, Iascaigh agus Bia agus na Tuarascála Speisialta um Chailliúint ar Muir.

9 Samhain - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Imscrúdaithe Speisialta dar teideal "An Cuma faoi Chúram?" - Imscrúdú ar an gCeart chun Cúraim i dTithe Altranais in Éirinn, agus chuir sí faoi bhráid gach Teach den Oireachtas í. D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint freisin tar éis fhoilsiú na Tuarascála Speisialta.

17 Samhain - D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint inar thug sí soiléiriú ar shaincheisteanna a tarraingíodh anuas i ndíospóireacht Dála maidir lena Tuarascáil Imscrúdaithe Speisialta, 'An Cuma faoi Chúram?' Sa phreaseisiúint bhí freagra an

Ombudsman ar cháineadh a rinne an tAire Sláinte agus Leanaí a bhí ann ag an am maidir le hiompar imscrúdú an Ombudsman agus maidir le hábhar na tuarascála.

13 Nollaig - D'fhoilsigh an tOmbudsman Tuarascáil Imscrúdaithe faoi ghearán a rinneadh in aghaidh Ospidéal Réigiúnach Luimnigh maidir le cúram a tugadh d'fhear 61 bliain d'aois. D'eisigh an tOmbudsman preaseisiúint freisin tar éis fhoilsiú na Tuarascála Imscrúdaithe.

3.2 For-rochtain - Cuairteanna ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IES), cuairteanna réigiúnacha agus imeachtaí for-rochtana eile in 2010.

I mo Thuarascáil Bhliantúil do 2009, luaigh mé go gcuirfeadh an Oifig tús in 2010 le hathbhreithniú ar ár gclár for-rochtana agus go ndíreofaí ar acmhainní a chur ag obair ar an mbealach is fearr agus ar luach ar airgead. Bhí sé mar phríomhaidhm ag an athbhreithniú an cumas a bhí ag an gclár ár seirbhís a thabhairt chomh fada leis an bpobal a mhéadú agus sin a dhéanamh ar bhealach éifeachtach, éifeachtúil agus inrochtana. D'éirigh go maith leis an athbhreithniú ó thaobh an aidhm sin a bhaint amach. Taispeánann na figiúirí thíos gur tháinig méadú ar líon na gcuairteoirí agus ar ghearáin bhailí in 2010 le hais 2009, sna hIonaid Eolais do Shaoránaigh agus sna cuairteanna réigiúnacha araon.

Tháinig méadú ar líon na gcuairteoirí a tháinig chuig na himeachtaí go léir inár gclár for-rochtana, in ainneoin, ag amanna, nach raibh an aimsir thar mholadh beirte, rud a chruthaigh deacrachtaí i gcúrsaí taistil don fhoireann agus do chuairteoirí araon. Ach an oiread le haon bhliain, bhí éagsúlacht ag baint leis na gearáin a fuarthas. Mar sin féin, tháinig méadú 107% ar líon na ngearán a bhain le cúrsaí leasa shóisialaigh a rinneadh ag na hionaid eolais le hais 2009. Is dóigh gur tharla sé sin mar gheall ar an ardú in éileamh atá tagtha ar sheirbhísí leasa shóisialaigh trí chéile.

Tá an clár for-rochtana thar a bheith tábhachtach maidir le seirbhísí m'Oifige a thabhairt chomh fada le daoine ar an leibhéal áitiúil, go háirithe na daoine ar fearr leo bualadh le daoine go pearsanta chun a ngearán a chur in iúl.

Ionaid Eolais do Shaoránaigh

Ó luath sna 1990í tá foireann ó Oifig an Ombudsman ag tabhairt cuairte ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh chun gearáin a fháil ó mhuintir an phobail. Ba é an tIonad Eolais do Shaoránaigh i gCorcaigh an chéad ionad a thairg seirbhísí an Ombudsman ar bhonn míosúil. Tharla sé sin i 1992. Cuireadh cuairteanna IES míosúla ar bun i Luimneach agus i nGaillimh i 1993 agus i 1996 faoi seach. Tá an tóir chéanna ag muintir na háite i gcónaí ar na cuairteanna chuig Corcaigh, Luimneach agus Gaillimh gach mí.

Go deimhin, léiríonn na figiúirí a bhaineann leis na cuairteanna IES le cúig bliana anuas gur tháinig méadú suntasach ar an leibhéal éilimh sa tréimhse sin. Mar shampla, taispeánann figiúirí do 2006 agus 2010 go raibh méadú 200% ar ghearáin bhailí a fuarthas in Ionad Chorcaí thar an tréimhse sin. Ar an gcaoi chéanna, tháinig méadú 144% ar ghearáin i Luimneach agus méadú 204% i nGaillimh thar an tréimhse cúig bliana seo. Is féidir brí a bhaint as staitisticí ar go leor bealaí ach níl aon amhras faoi ach go bhfuil méadú tagtha ar an éileamh ar sheirbhísí m'Oifige trí chuairteanna na nIonad Eolais thar na blianta agus ní raibh aon chosúlacht air in 2010 go raibh aon mheath ag teacht ar an éileamh sin.

Bíodh is go dtugann foilsiú mo Thuarascála Bliantúla deis dom tuairisc a thabhairt ar threochtaí den chineál seo, tugann sé deis dom freisin buíochas a ghabháil le m'fhoireann go léir (chuaigh roinnt díobh ar an turas míosúil rialta ó Bhaile Átha Cliath chuig Ionad Eolais do Shaoránaigh sa drochaimsir a bhí againn sa gheimhreadh) le déanamh cinnte nár cuireadh isteach agus nár cuireadh ar ceal aon cheann dár

gcuairteanna míosúla in 2010. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le m'fhoireann as a ngairmiúlacht agus a dtiomantas don tseirbhís IES in 2010. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt freisin don tacaíocht láidir a fhaigheann m'fhoireann i gcónaí ó bhainisteoirí, ó fhoireann agus ó na hoibrithe deonacha ag na hIonaid Eolais do Shaoránaigh i gCorcaigh, i Luimneach agus i nGaillimh.

IES Chorcaí in 2010

Fuarthas 105 gearán bailí san iomlán tríd an IES sa bhliain 2010. Is ionann an figiúr sin agus 23% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae Chorcaí in 2010. Ina theannta sin, tháinig méadú 81% ar líon iomlán na ngearán a fuarthas tríd an IES i gCorcaigh le hais figiúr na bliana 2009.

IES Luimnigh in 2010

Fuarthas 110 gearán bailí san iomlán tríd an IES sa bhliain 2010. Is ionann an figiúr sin agus 45% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae Luimnigh in 2010. Sin méadú 12% ar an bhfigiúr iomlán do 2009.

IES na Gaillimhe in 2010

Fuarthas 76 gearán bailí san iomlán tríd an IES sa bhliain 2010. Is ionann an figiúr sin agus 37% de na gearáin nua go léir a fuarthas as Cathair agus Contae na Gaillimhe in 2010. Tháinig méadú 69% ar líon iomlán na ngearán a fuarthas tríd an IES i nGaillimh le hais figiúr na bliana 2009.

Cuairteanna Réigiúnacha in 2010

In 2010, thug baill foirne ó m'Oifig cuairt ar bhaile an Chabháin, ar Chaisleán an Bharraigh agus ar Chill Chainnigh. Ba chúis dhíomá in 2009 gur beag cuairteoirí a bhí ag na cuairteanna réigiúnacha. Mar sin féin, thug m'Oifig aird ar an aiseolas a fuarthas ó chuairteoirí in 2009 maidir le conas a d'fhéadfaimis an méid a bhíonn le fáil ag na cuairteanna a leathnú amach agus líon na gcuairteoirí a mhéadú dá réir. Tá áthas orm a rá gur tháinig feabhas suntasach ar líon na gcuairteoirí do 2010. Is léiriú é go bhfuil ag éirí leis na cuairteanna réigiúnacha seo go raibh líon iomlán na ngearán a fuarthas ó na cuairteanna lae chuig an gCabhán agus Caisleán an Bharraigh in 2010 níos mó ná líon iomlán na ngearán a fuarthas ó na Contaetha sin ar feadh 2009 ar fad.

Cuairteanna Réigiúnacha an Ombudsman in 2010

An Cabhán – 16 Meán Fómhair

D'fhreastail 45 cuairteoir ar an iomlán ar chuairt réigiúnach an Chabháin, agus fuair m'Oifig 34 gearán bailí nua dá bharr sin. Is ionann an figiúr sin agus 56% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae an Chabháin in 2010.

Caisleán an Bharraigh – 30 Meán Fómhair
D'fhreastail 92 cuairteoir ar an iomlán ar chuairt réigiúnach Chaisleán an Bharraigh, agus fuair m'Oifig 56 gearán bailí nua dá bharr sin. Is ionann an figiúr sin agus 47% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae Mhaigh Eo in 2010.

Cill Chainnigh – 14 Deireadh Fómhair
D'fhreastail 41 cuairteoir ar an iomlán ar chuairt réigiúnach Chill Chainnigh, agus fuair m'Oifig 29 gearán bailí nua dá bharr sin. Is ionann an figiúr sin agus 45% de na gearáin nua go léir a fuarthas as ceantar Chontae Chill Chainnigh in 2010.

Taispeántas Oideachais agus Foghlama d'Aosaigh 2010
Is í Comhairle Oideachais Aosaigh Chorcaí a eagraíonn an Taispeántas Oideachais agus Foghlama d'Aosaigh agus bíonn sé ar siúl gach bliain i gCathair Chorcaí. Bíonn foireann na hoifige rannpháirteach san imeacht trí lá seo a mbíonn go leor ag tarlú ann agus a n-éiríonn thar cionn leis. Tugtar deis ann go bunúsach comhairle agus sonraí a thabhairt do na rannpháirtithe ar raon cúrsaí oideachais don aosach. Anuas air sin ar fad, eagraíonn foireann an Ombudsman seastán faisnéise fad is a bhíonn an taispeántas ar bun 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.

Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh le m'fhoireann as a rannpháirtíocht inár gclár for-rochtana i rith 2010. Mar is iondúil, lean an fhoireann ar aghaidh ag déanamh ionadaíochta ar an Oifig ar bhealach cúirtéiseach, múinte agus gairmiúil.

3.3 Comharthaíocht ar an Láithreán Gréasáin

"Mar thaca dár gclár feasachta poiblí, chabhródh sé go mór leis an bpobal uile dá mbeadh nasc ceart chuig láithreán Gréasáin an Ombudsman ar láithreáin Ghréasáin na ranna agus na gcomhlachtaí poiblí ábhartha ar fad atá laistigh dár dtéarmaí tagartha."

Luaigh mé i dTuarascálacha Bliantúla 2008 agus 2009 go raibh Plean Cumarsáide Straitéiseach Comhtháite curtha i bhfeidhm ag m'Oifig. Tá sé mar aidhm ríthábhachtach ag an bplean seo feasacht phoiblí a ardú i leith ról m'Oifige agus ár seirbhís a chur os comhair an oiread daoine agus is féidir.

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 agus/nó tugadh sonraí teagmhála míchearta maidir leis an Ombudsman. Scríobh m'Oifig chuig na comhlachtaí poiblí sin a bhí i gceist ceithre huaire ón uair sin agus iarradh ar gach comhlacht tagairt shoiléir a dhéanamh d'Oifig an Ombudsman ar a láithreán Gréasáin. Tugadh téacs molta don láithreán Gréasáin sa litir, inar tugadh faisnéis faoi m'Oifig mar aon le sonraí teagmhála.

Bhí glacadh an-mhaith leis na litreacha seo ó roinnt de na comhlachtaí poiblí 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.

Tá liosta de na comhlachtaí poiblí nach dtaispeánann faisnéis ar bith maidir le hOifig an Ombudsman nó atá fós ag cur faisnéis atá míchruinn nó neamhiomlán suas le feiceáil ar láithreán Gréasáin an Ombudsman ar www.ombudsman.ie/

I bhfianaise an bhrú i dtreo athchóiriú na seirbhíse poiblí, is cúis suntais é an easpa spéise agus comhoibrithe a léiríonn roinnt comhlachtaí poiblí nuair nár iarradh orthu ach sonraí teagmhála Oifig an Ombudsman a chur ar fáil ar a láithreán Gréasáin. Is léiriú maith é freisin ar na deacrachtaí a d'fhéadfadh a bheith ag an bpobal agus iad ag plé le comhlachtaí poiblí den sórt sin, rud b'fhéidir nach bhfágann aon rogha acu go minic ach gearán a dhéanamh le m'Oifig.

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 a théann rudaí in aimhréidh.

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 Coimirce Sóisialaí

4.1.1 Cinneadh na Roinne faoi liúntais leasa shóisialaigh freaschurtha agus riaráistí €10,785 íoctha

Cúlra

Chuaigh bean i dteagmháil le m'Oifigse maidir le cinneadh na Roinne Coimirce Sóisialaí measúnú a dhéanamh ar glanluach bliantúil caipitiúil réadmhaoine tráchtála a fhir chéile (réadmhaoin a bhí ar díol) chun a dteidlíocht i leith Liúntas do Lucht Cuardaigh Fostaíochta agus Liúntas do Dhuine Fásta Cáilithe a fháil. Ós rud é nach raibh an réadmhaoin in úsáid d'fhanadh a fear ansin cúpla lá sa tseachtain ar mhaithe

le cúrsaí slándála. Rinne an Roinn neamhshuim de chuid chónaitheach a réadmhaoine mar a phríomháit chónaithe ach rinneadar an chuid tráchtála de a mheas.

Imscrúdú

Níor ceadaíodh a hachomharc in aghaidh cinneadh na Roinne i Márta 2009. Chinn an t-oifigeach achomhairc go raibh an réadmhaoin tráchtála tairgthe lena díol ach de réir na reachtaíochta leasa shóisialaigh gur ceart luach caipitiúil na réadmhaoine ar leis í a mheas agus gur cuma an raibh leas ná tairbhe á bhaint aige aisti nó nach raibh.

Thug mé le fios gur cosúil go raibh sé sin in aghaidh na reachtaíochta a bhain leis an gcás, agus in aghaidh alt 141 den Ionstraim Reachtúil (I.R.) 142/2007 go háirithe a fhorálann i gcás íocaíochtaí áirithe leasa shóisialaigh, go gcaithfear gan acmhainní a chur san áireamh ar feadh tréimhse 2 bhliain i gcás aon réadmhaoin a thairgtear lena díol agus ní amháin i gcás áras cónaithe an éilitheora. Sa chás seo, bhí an réadmhaoin ar an margadh ó Nollaig 2006 i leith.

Toradh

Bunaithe ar sin rinne an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh athbhreithniú ar an gcinneadh a bhí déanta acu agus chinn go ndearnadh earráid ó thaobh an dlí de maidir le halt 141 de I.R. 142/2007. Rinne sí athbhreithniú ar an gcinneadh bunaidh agus d'eisiaigh sí luach caipitiúil na réadmhaoine ar feadh na tréimhse cuí. Eisíodh riaráistí €10,784.80 go gearr ina dhiaidh sin.

D'inis an Roinn do m'Oifigse ina dhiaidh sin gur athraíodh an dlí maidir leis an ngné seo ó dheireadh Aibreáin 2010 (I.R. 157 de 2010). De thoradh an athruithe seo ní eisítear ach luach caipitiúil árais chónaithe an duine ón measúnú maoine chun críche cúnamh leasa shóisialaigh ar feadh tréimhse dhá bhliain ón dáta a thairgtear é lena dhíol.

4.1.2 D'íoc an Roinn €3,348 mar riaráistí sochair leanaí chuig máthair i gContae na Mí a bhfuil leanbh faoi mhíchumas aici

Cúlra

Chuaigh bean ó Chontae na Mí i dteagmháil liom faoi riaráistí sochair leanaí a chreid sí go raibh sí i dteideal a fháil i leith a hiníne i gcomhair na tréimhse 1982 go 1994. Bhí an leanbh ina cónaí lena máthair ar feadh an chéad 5 bliana dá saol agus íocadh sochar leanaí leis an máthair i rith na tréimhse sin. Bhí an cailín míchumasaithe agus nuair a glacadh isteach i gcúram cónaitheach í ní dhearnadh a thuilleadh íocaíochtaí leasa leanaí.

Imscrúdú
Nuair a chuaigh mé i dteagmháil leis an Roinn Leasa Shóisialaigh faoin gcás seo dhearbhaigh siad nár tugadh aon sochar leanaí don bhean i leith a hiníne ó 1984 i leith ar a laghad. Thugadar le fios dom gur gá dóibh dearbhú a fháil go ndearna an bhean ranníocaíochtaí i leith chothabháil a hiníne fad a bhí sí i gcúram cónaitheach má bhí sé le cruthú go raibh aon teidlíocht aici i leith leasa leanaí i rith na tréimhse a bhí i gceist.

Sheol m'Oifigse cóipeanna den doiciméadacht a sholáthar an bhean dom a léirigh go raibh uirthi tacaíocht a sholáthar go leanúnach dá hiníon fad a bhí sí i gcúram cónaitheach trí éadaí, bróga agus earraí maisíochta a sholáthar di.

Toradh
Rinne an Roinn fiosruithe breise ina dhiaidh sin agus chuaigh siad i dteagmháil go díreach leis an mbean. Chinn an Roinn go raibh sí i dteideal sochar leanaí a fháil i gcomhair na tréimhse ó Eanáir 1982 go Feabhra 1994 nuair a bhí a hiníon 18 bliana d'aois. Tugadh riaráistí arb fhiú €3,347.92 iad san iomlán don bhean.

4.1.3 Freaschuireadh cinneadh na Roinne Coimirce Sóisialaí diúltú d'iarratas siardhátú a dhéanamh ar phinsean míchumais garda a gortaíodh agus é ar diúité - riaráistí €11,178 íoctha

Cúlra
Rinne iar-Gharda Síochána gearán liom faoin éileamh a rinne sé ar an Roinn Coimirce Sóisialaí agus faoin achomharc a rinne sé ina dhiaidh sin go ndéanfaí siardhátú ar a éileamh ar phinsean míchumais go dáta na timpiste ceirde in 1992 ach gur diúltaíodh dó.

Féadfar pinsean míchumais a íoc le duine a gortaíodh ag obair nó a tholg galar ceirde ainmnithe. Íoctar an t-airgead mar chnapshuim nó trí íocaíochtaí rialta, ag brath ar mhéid measúnaithe an mhíchumais a mheastar atá ar an té sin. I bhformhór na gcásanna nuair a tharlaíonn timpiste cheirde do dhuine bíonn an té sin i dteideal Sochar Díobhálacha Ceirde a éileamh a íoctar ar feadh tréimhse chomh fada le 26 seachtain. Ina dhiaidh sin, más rud é gur chaill an duine cumas fisiceach nó intinne de thoradh na timpiste ceirde féadfaidh an té sin pinsean míchumais a éileamh.

Níl baill de na Gardaí Síochána i dteideal íocaíochtaí Sochar Díobhálacha Ceirde a fháil ach tugtar dearbhú dóibh gur tharla timpiste ceirde dóibh agus bíonn siad i dteideal pinsean míchumais a éileamh tar éis 26 seachtain.

Sa chás seo tharla timpiste cheirde don Gharda agus é i mbun dualgais i Meán Fómhair 1992. Rinne sé éileamh ar Shochar Díobhálacha Ceirde ag an am sin, agus

bíodh is nach raibh sé i dteideal íocaíocht a fháil, tugadh dearbhú i scríbhinn dó, dar dáta Aibreán 1993, gur fhulaing sé timpiste cheirde.

Tugadh le fios dó sa dearbhú sin dá mbeadh aon chumas corpartha nó meabhrach caillte aige de dheasca an ghortaithe go bhféadfadh sé a bheith i dteideal pinsean míchumais a fháil. Nuair a rinne an gearánach teagmháil le m'Oifigse dúirt sé gur chuir sé ceisteanna ar an Roinn faoina theidlíocht i leith pinsin mhíchumais tar éis dó an dearbhú a fháil i 1993, ach nach ndearna sé machnamh a thuilleadh faoi óir bhí sé ag fulaingt fós de bharr an ghortaithe thromchúisigh a d'fhulaing sé sa timpiste.

Rinne sé éileamh nua ar phinsean míchumais in 2006 i leith na timpiste a tharla i Meán Fómhair 1992. Dámhadh pinsean saoil air bunaithe ar mheasúnú go raibh míchumas 19% fulaingthe aige. Rinne sé achomharc ina dhiaidh sin chuig an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh go ndéanfaí a phinsean míchumais a shiardhátú go ham na timpiste. Níor ceadaíodh an t-achomharc sin.

Imscrúdú

Mar chuid den fhiosrú a rinne mé ar an ngearán scrúdaigh mé comhad na Roinne maidir leis an éileamh ar Shochar Díobhálacha Ceirde agus an éileamh ar phinsean míchumais. Ní raibh aon doiciméadacht sa chomhad faoin éileamh ar phinsean míchumais a chuaigh siar níos faide ná éileamh na bliana 2006. Cuireadh an comhad seo ar aghaidh chuig an t-oifigeach achomhairc le go ndéanfadh sé é a mheas agus bhí aighneacht ann ó Rannóg Sochar Míthreorach na Roinne a dúirt nach raibh aon taifead ann faoi iarratais ar bith a fuarthas roimhe sin ar phinsean míchumais.

Léirigh na taifid a bhain le achomharc an ghearánaigh a rinneadh in 2009 gur dhírigh an t-oifigeach achomhairc ar dhá shaincheist. Bhain an chéad cheann acu leis an gceist an raibh sé réasúnta ag an bhfear a cheapadh de thoradh an dhearbhaithe a fuair sé i 1993 go n-íocfaí pinsean míchumais leis sa ghnáthchúrsa in ndiaidh an tSochair Dhíobhálacha Ceirde dá mbeadh a leithéid de theidlíocht aige. Bhain an dara ceann leis an gceist an raibh sé réasúnta go n-imeodh 14 bliana thart sula gcuirfeadh an t-achomharcóir ceist faoin dul chun cinn a bhí déanta maidir lena éileamh ar phinsean míchumais.

Thug an t-oifigeach achomhairc sochar an amhrais don ghearánach ó thaobh na chéad saincheiste díobh, óir d'fhéadfadh sé a bheith tugtha le fios dó ó fhocail an dearbhaithe go leanfaí de sa ghnáthchúrsa.

Mheas an t-oifigeach achomhairc, ó thaobh na dara saincheiste, nach raibh sé réasúnta go bhfanfadh duine 14 bliana sula ndéanfadh sé fiosrú faoin dul chun cinn a bhí déanta

maidir lena leithéid d'éileamh. Sheas an t-oifigeach achomhairc leis an gcinneadh a bhí déanta ag an Roinn roimhe sin gan an pinsean míchumais a íoc go siarghabhálach.

Nuair a scrúdaigh mé an comhad éilimh maidir le Sochar Díobhálacha Ceirde thug mé faoi deara go raibh litir ann dár dáta Márta 1993 (díreach 6 mhí i ndiaidh dáta na timpiste), a raibh seoladh na Roinne uirthi agus í sínithe ag Coimisinéir Cúnta an Gharda agus dátstampa an Gharda Síochána uirthi, rud a thacaigh lena raibh á mhaíomh ag an nGarda go ndearna sé iarracht cur isteach ar phinsean míchumais ag an am sin. Ba chosúil gur tháinig sé sin salach ar an ráiteas in aighneacht na Roinne chuig an oifigeach achomhairc a dúirt nach raibh aon taifead ann faoi iarratas ar phinsean míchumais a fuarthas roimhe sin.

Toradh

Scríobh mé chuig an oifigeach achomhairc á chur ar an eolas go raibh litir ó Choimisinéir Cúnta an Gharda sa chomhad Shochar Díobhálacha Ceirde agus d'fhiafraigh mé de an mbeadh toradh eile ar an gcinneadh faoin achomharc dá mbeadh eolas aige fúithi nuair a bhí an t-achomharc á bhreithniú aige.

Dúirt an t-oifigeach achomhairc ina fhreagra go ndearna sé athbhreithniú ar an achomharc i bhfianaise na fianaise nua a chuir mé ar fáil dó (bhí an 'fhianaise' nua seo i seilbh na Roinne ó 1993 i leith, ach níor seoladh chuig an oifigeach achomhairc í), chinn sé athbhreithniú a dhéanamh ar a chinneadh a bhí déanta aige roimhe sin. Cheadaigh sé pinsean míchumais a íoc go siarghabhálach le héifeacht ó Mhárta 1993 (sé mhí i ndiaidh dáta a thimpiste).

Íocadh riaráistí a phinsin leis an ngearánach ón am sin go dtí Nollaig 2006 (an dáta sin óna raibh an pinsean á íoc cheana féin) rud ab ionann agus €9,143.45 agus lena chois sin tugadh íocaíocht breise €2,035.53 dó mar chúiteamh ar an easpa cumais ceannaithe d'fhulaing sé de bharr gan a theidlíocht pinsean siarghabhálach a bheith aige.

Deirtear le FSS €57,000 a íoc mar gheall ar mhoill maidir le teach altranais

Rialaigh an tOmbudsman inné gur leibideacht baill foirne i bhFeidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) ba mhó a bhí taobh thiar de mhoill ocht mbliana maidir le leaba poiblí i dteach altranais a fháil do bhean scothaosta.

Irish Examiner, Meán Fómhair 29, 2010

4.1.4 D'éirigh le bean chéile idirscartha freaschur a fháil ar chinneadh diúltú don iarratas a rinne sí ar íocaíocht teaghlach aontuismitheora – riaráistí €16,708 íoctha

Cúlra

Chuaigh bean ó Bhaile Átha Cliath teagmháil le m'Oifigse chun gearán a dhéanamh gur dhiúltaigh an Roinn Coimirce Sóisialaí Íocaíocht Teaghlaach Aontuismitheora a thabhairt di. Íocaíocht d'fhir agus do mhná atá ag tógáil leanaí gan tacaíocht ó pháirtí is ea an Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora.

Ní mór do dhuine coinníollacha áirithe agus tástáil acmhainne a shásamh chun an íocaíocht seo a fháil. Lena chois sin caithfidh an té sin iarracht a bheith déanta aige nó aici íocaíocht chothabhála a fháil ó thuismitheoir eile an linbh (athair nó máthair). Sa chás seo d'éiligh an t-iarratasóir Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora in Iúil 2008 nuair a scar sí féin agus a fear óna gcéile. Diúltaíodh dá héileamh ar an mbonn gur theip uirthi a hacmhainn a nochtadh agus seasadh leis an gcinneadh sin níos déanaí nuair a rinne sí achomharc chuig an Oifig Achomhairc Leasa Shóisialaigh.

Imscrúdú

Le linn do m'Oifigse an gearán seo a iniúchadh scrúdaíodh comhad na Roinne faoin éileamh ina raibh an fhaisnéis go léir ar a ndearna an Roinn a cinneadh. Léirigh na taifid go raibh an aighneacht nár nocht an bhean a cuid acmhainní bunaithe cuid mhaith ar an chaoi gur íocadh €3,500 le trí cuntas iasachta faoi leith i gcaitheamh tréimhse áirithe bíodh is gur thug na ráitis bainc a thug sí don Roinn nach bhféadfadh níos mó ná thart faoi €3,000 a bheith ar fáil aici. Ar an ábhar sin, chinn an Roinn ó ba rud é gur chosúil gur chaith sí níos mó ná a d'fhéadfadh a bheith aici go raibh ioncam aici ó fhoinse eile nár nocht sí agus dhiúltaíodh dá héileamh.

Thug an fhaisnéis ar chomhad na Roinne le fios go raibh na trí chuntas iasachta a gcoinneáil i gcomhainmneacha na mná agus a fir chéile. Nuair a bhí an gearán á iniúchadh thug mé faoi deara ón bhfaisnéis ar an gcomhad a bhain lena héileamh ar Íocaíocht Teaghlach Aontuismitheora go raibh a fear céile ag fáil íocaíochta ón Roinn agus gurb é "neamhní" an measúnú a rinneadh ar a chuid acmhainní. Bheartaigh mé, ar an ábhar sin, féachaint ar chomhad na Roinne faoin éileamh a rinne seisean le féachaint conas ar caitheadh leis na híocaíochtaí a rinneadh leis na comhchuntais a bhí acu nuair a bhí measúnú á dhéanamh ar na hacmhainní a bhí aige. Léirigh an fhaisnéis sa chomhad sin i gcás an €3,500 a íocadh leis na cuntais iasachta gur íocadh €2,740 ó chuntas bainc a bhí ina ainm-se amháin.

Chonacthas domsa, ar bhonn na faisnéise sin a bhí i seilbh na Roinne cheana féin, go gcaithfí athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh a bhí déanta acu gur chosúil gur chaith an bhean níos mó ná a d'fhéadfadh a bheith aici i rith na tréimhse a bhí i gceist.

Toradh

Scríobh mé chuig an Oifigeach Achomhairc a sheas leis an gcinneadh bunaidh diúltú d'éileamh na mná agus d'iarr mé air athbhreithniú a dhéanamh ar a chinneadh i bhfianaise na faisnéise a bhí san dá chomhad éileamh.

Scríobh an tOifigeach Achomhairc chugam ina dhiaidh sin ag rá gur scrúdaigh sé an ráiteas bainc a bhí i gcomhad an fhir chéile agus gur aontaigh sé liom gur ó chuntas bainc an fhir sin a tháinig formhór an airgid a íocadh leis na cuntais iasachta. Ar an ábhar sin rinne sé athbhreithniú ar an gcinneadh a bhí déanta aige níos luaithe agus ba é an measúnú a rinne sé ar ioncam seachtainiúil na mná ó obair pháirtaimseartha agus ó shuim bheag airgid chothabhála ná €41.75 ó Iúil 2008 agus €51.75 ó Iúil 2009.

De thoradh an chinnidh athbhreithnithe seo tugadh Íocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora don bhean le héifeacht ó dháta a hiarratais in Iúil 2008 agus íocadh riaráistí €16,708.80 léi.

4.1.5 Freaschuireann an Roinn cinneadh chun sochar leanaí a dhiúltú ar fhoras an choinníll ghnáthchónaithe - riaráistí €1,316 íoctha

Cúlra

Tháinig ionadaí dlí mná óige chuig m'Oifigse maidir le cinneadh na Roinne Coimirce Sóisialaí diúltú d'iarratas a chliant ar shochar leanaí.

Chuir an bhean isteach ar shochar leanaí di féin fad a bhí sí ag cur fúithi i gcóiríocht fhéinfhreastail i gcomhair mionaoiseach iarrtha tearmainn a bhí gan tionlacan. Diúltaíodh dá hiarratas ar an mbonn nár shásaigh sí an choinníoll maidir le gnáthchónaí.

Caithfidh gnáthchónaí a bheith ar dhuine in Éirinn le bheith incháilithe d'íocaíochtaí cúnaimh shóisialaigh a fháil. Cuireadh an coinníoll maidir le gnáthchónaí i bhfeidhm ar an 1 Bealtaine 2004. Rinne an Roinn stampáil ar iarratas na mná a thug le fios go bhfuarthas é ar an 4 Bealtaine 2004, arbh é sin an chéad lá oibre eile.

Imscrúdú

D'iarr mé ar an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar a cinneadh ar an mbonn go bhféadfadh an spriocdháta maidir leis an gcoinníoll faoi ghnáthchónaí a bheith curtha i bhfeidhm go ródaingean nuair a bhí iarratais ar shochar leanaí á bpróiseáil a raibh sé marcáilte orthu go bhfuarthas iad laistigh de chúpla lá ó 1 Bealtaine 2004.

Thug mé le fios don Roinn freisin go raibh an bhean ag cur fúithi i gcóiríocht fhéinfhreastail. Bheadh sí i dteideal cur isteach ar shochar leanaí ina ceart féin mar cheann an teaghlaigh ar feadh na tréimhse a raibh sí ina leithéid de chóiríocht.

Toradh

Rinne an Roinn athbhreithniú ar an scéal agus dhámh siad sochar leanaí uirthi ón mí tar éis di teacht go hÉirinn go Márta 2005 nuair a shroich sí aois a 18 agus nuair a d'fhág sí an chóiríocht fhéinfhreastail.

D'eisigh siad riaráistí €1,316.00 di i gcomhair na tréimhse sin.

4.2 Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte

4.2.1 Freaschuireadh cinneadh FSS gan liúntas cúram baile a thabhairt do mháthair a raibh breoiteacht fhadtéarmach ar a leanbh - riaráistí €24,476 íoctha

Cúlra

Tháinig Ionad Eolais do Shaoránaigh chuig m'Oifig thar ceann mná maidir le cinneadh Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) diúltú d'íocaíocht liúntas cúram baile a shiardhátú go dtí an dáta ar tugadh an diagnóis maidir le riocht sláinte a linbh i mBealtaine 2000.

Imscrúdú

Sa chéad fhreagra a thug FSS orm, dúradh go raibh an t-oifigeach achomhairc tar éis diúltú do shiardhátú a dhéanamh ar an íocaíocht mar go raibh cinneadh beartais déanta íocaíocht an liúntais cúram baile a cheadú ón dáta a ndearnadh iarratas ar an liúntas, nó, i gcúinsí eisceachtúla, ó dháta sé mhí roimhe sin. Mhínigh sé go raibh an beartas seo leagtha síos i gciorclán, dar dháta 31 Deireadh Fómhair 2008, a d'eisigh an Roinn Sláinte agus Leanaí mar a bhí.

Bhí a fhios agam, áfach, go raibh nuashonrú déanta ar chiorclán na Roinne ar an 24 Aibreán 2009. Rinne an ciorclán nuashonraithe seo foráil do shiardhátú an liúntais (gan aon teorainn ama) ar roinnt foras, lena n-áirítear cúis mhaith, easpa eolais, comhairle mhícheart, éagumas, *force majeure* agus cruatan airgeadais.

Ina theannta sin, nuair a rinne mé scrúdú ar chomhad FSS, thug mé faoi deara gur mhol an t-oifigeach liachta sinsearaigh, ar achomharc, go ndéanfaí siardhátú ar an íocaíocht den liúntas cúram baile go Bealtaine 2000. Is cosúil gur chuir an t-oifigeach achomhairc in iúl do mo ghearánach, de shárú ar mholadh an oifigeach liachta sinsearaigh (agus le treoir ó chiorclán níos luaithe na Roinne) nach bhféadfaí an liúntas cúram baile a íoc ach amháin ó dháta 6 mhí roimh dháta an iarratais, is é sin, ó dtí Iúil 2007.

Chinn mo scrúdú ar chomhad FSS nach raibh aon anailís chriticiúil ar na saincheisteanna ag tacú leis an gcinneadh a rinne an t-oifigeach achomhairc. Ina theannta sin, ní raibh aon taifead ann ar na critéir cinnteoireachta a d'úsáid an t-oifigeach chun cinneadh a dhéanamh neamhaird a thabhairt ar mholadh an oifigeach liachta sinsearaigh. Ina theannta sin, ní raibh aon chúis doiciméadaithe ann a chur in iúl cén fáth ar aisiompaíodh an chomhairle liachta an íocaíocht a shiardhátú go dáta na diagnóise.

Tar éis dom athbhreithniú a dhéanamh ar ord na n-imeachtaí sa chás seo, níor cuireadh ina luí orm go raibh an t-oifigeach achomhairc tar éis aon chúiseanna láidre a chur i láthair chun tacú lena chinneadh neamhaird a thabhairt ar an tuairim liachta. Ina theannta sin, bhí sé soiléir dom nár chuir aon duine ó FSS in iúl do mo ghearánach am ar bith tar éis diagnóis a mic i mBealtaine 2000 go bhféadfadh sí a bheith i dteideal liúntas cúram baile a fháil, cé gur eisigh FSS cárta tinnis fhadtéarmaigh dá mac in 2001. Mar Ombudsman, cuirim béim i gcónaí ar an bprionsabal go bhfuil dualgas ag FSS, nuair atá sí gníomhach go gairmiúil i measúnú agus i mbainistiú leanaí le míchumas, eolas faoi liúntais do dhaoine le míchumais a chur ar fáil do thuismitheoirí na leanaí sin in am trátha.

Toradh

Mar sin, d'iarr mé ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar a cinneadh. Mar fhreagra air seo, cheadaigh FSS an liúntas cúram baile ó Bhealtaine 2000, an dáta ar tugadh an diagnóis maidir le riocht sláinte an linbh. Íocadh riaráistí €24,476 le mo ghearánaí mar thoradh air seo.

D'iarr mé freisin ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar gach cinneadh eile den chineál seo a rinne an t-oifigeach achomhairc. Mar fhreagra air seo, dhearbhaigh FSS gur tháinig achomharc amháin eile faoi raon an athbhreithnithe seo agus gur íocadh riaráistí €2,406.20 le duine eile.

4.2.2 Gearán faoi nósanna imeachta um othair a scaoileadh amach ag Ospidéal Naomh Uinseann. Bhain sé le fear gan dídean ó Bhanglaidéis a raibh riocht ainsealach air agus atá marbh anois

Cúlra

Fuair mé gearán ó Cairde (eagraíocht forbartha pobail a oibríonn chun éagothromachtaí

sláinte a laghdú i measc phobail eitneacha mionlaigh) thar ceann mhuintir fhear ón mBanglaidéis a mhair in Éirinn ar feadh seacht mbliana roimh a bhás in 2008. Bhí an fear, a bhí 45 bliana d'aois, gan dídean agus bhí fadhbanna tromchúiseacha leighis aige, lena n-áirítear diaibéiteas, eitinn, galar croí agus heipitíteas B ainsealach le ciorróis den ae. Bhí sé ag freastal ar an Aonad Trasphlandaithe Ae ag Ospidéal Naomh Uinseann, áit ar deimhníodh nach raibh sé feiliúnach do thrasphlandú ae. Glacadh isteach in Ospidéal Naomh Uinseann é faoi dhó i rith 2008. An dara uair, scaoileadh amach é i tacsaí chuid Aonad na nIarrthóirí Tearmainn ar Shráid Ghairdinéir Uachtarach, áit ar tugadh roinnt airgid dó chun cóiríocht a fháil dó féin, os rud é nach raibh aon chóiríocht ar fáil ag an bpointe sin acu féin.

Ba é an gearán a bhí á dhéanamh ná nár chóir é a bheith scaoilte amach ar an mbealach seo os rud é go raibh deacracht aige a bheith ag siúl agus nach raibh ar a chumas aire a thabhairt dó féin ná cóiríocht a lorg dó féin go fisiciúil. Tar éis dó a bheith scaoilte amach as an ospidéal, chodail sé ar urlár i dteach chara. Scaoileadh isteach in ospidéal eile i mBaile Átha Cliath é an lá dar gcionn, áit ar bhásaigh sé trí seachtaine níos déanaí mar thoradh ar a riocht sláinte ainsealach a bheith ag meathlú.

Imscrúdú

Bhuail m'fhoireann oibre leis an bhfoireann leighis, altranais agus oibre sóisialta in Ospidéal Naomh Uinseann chun féachaint ar na saincheisteanna a ardaíodh sa chás seo. Dúirt an t-ospidéal gur theip ar an bhfear freastal ar choinní agus go bhféadfaí a riocht a bhainistiú go rathúil dá mbeadh sé tar éis cloí leis an gcomhairle a cuireadh air maidir lena chógas a thógáil, srian a chur ar a aiste bia agus freastal ar na clinicí go rialta.

Bhí Cairde den tuairim nár cuireadh ar an eolas go hiomlán maidir lena riocht sláinte é, nó nár thuig sé an méid a insíodh dó, mar gheall ar an droch-thuiscint a bhí aige ar an mBéarla. Dúirt an t-ospidéal gur labhair siad leis an bhfear roinnt uaireanta maidir le chomh tromchúiseach agus a bhí a riocht agus gur thug siad foireann míochaine eile agus altra a labhair a theanga isteach air seo.

Ní dhearnadh taifeadadh ar na comhráití ríthábhachtacha seo, áfach, agus mar sin níorbh fhéidir liom a dhearbhú céard a insíodh don fhear ná ar thuig sé an t-eolas a tugadh dó.

Tá sé tábhachtach go gcuirfeadh foireann an ospidéil eolas glan, soiléir ar fáil d'othair maidir lena bprognóis agus lena gcóireáil. Maidir leis seo, d'ardaigh mé an cheist maidir le hateangairí a sholáthar leis an ospidéal, agus d'admhaigh sé gur chóir taifead a bheith déanta ar chairt an othair ar na hócáidí ar baineadh úsáid as ateangaire ar an mbarda. Dhearbhaigh sé dom go dtugtar treoracha anois do bhaill foirne maidir leis an ngá taifead a dhéanamh ar chomhráití den chineál sin. Dúirt sé freisin go raibh beartas

ateangaireachta tugtha isteach agus forbartha ag an ospidéal, i ndiaidh an ghearáin seo, chun cumarsáid éifeachtúil le hothair nach labhraíonn Béarla mar chéad theanga nó a bhfuil míchumais éisteachta acu, a chinntiú.

Ó thaobh géilliúlacht othair de, d'fhreagair an ospidéal go bhfuil níos mó béime á chur anois ar dheachumarsáid agus ar shoiléiriú maidir le riachtanais, diagnóis, cóireáil agus prognóis othair, trí oiliúint foirne.

Mar a luadh níos luaithe, nuair a scaoileadh amach é, cuireadh an fear i tacsaí ó Ospidéal Naomh Uinseann go dtí Aonad na nIarrthóirí Tearmainn i Sráid Ghairdinéir Uachtarach, Baile Átha Cliath. Ba chúis imní dom a bhí sna socruithe scaoilte don fhear gan dídean seo, a mhothaigh mé a bheith an-leochaileach mar gheall ar a riocht sláinte ainsealach agus mar gheall go raibh a mhuintir ina gcónaí sa Bhanglaidéis.

Toradh

D'iarr mé ar Ospidéal Naomh Uinseann athbhreithniú a dhéanamh ar na socruithe scaoilte agus féachaint cén fáth nach ndearnadh teach altranais ná cúram téarnaimh a mheas ag an am.

Dúirt an fhoireann oibre sóisialta go n-oibríonn siad go crua chun a chinntiú go scaoiltear gach othar chuig áiseanna oiriúnacha agus dúirt siad liom gur bhuail siad leis na seirbhísí leasa pobail, de bhun an ghearáin seo, chun a dhearbhú cén cineál cóireála atá ar fáil do dhaoine gan dídean a d'fhéadfadh gá a bheith acu le rochtain ar sheirbhísí leighis.

Ghlac an t-ospidéal leis go raibh gá le hathmheasúnú ar an bprótacal maidir le hothair leochaileacha a scaoileadh, bíodh siad sean nó óg, agus is cuma cén sórt scileanna cumarsáide atá acu, mar thoradh ar thaithí an fhir seo.

Dúirt sé gur aithin sé roinnt deiseanna foghlama mar thoradh ar an ngearán seo agus go raibh sé tiomanta d'fheabhsúcháin a chur i bhfeidhm trí úsáid níos fearr a bhaint as ateangairí d'othair nach labhraíonn Béarla, níos mó úsáide a bhaint as seirbhísí tathanta agus measúnú nua a dhéanamh ar na prótacail maidir le scaoileadh gach othar leochaileach, is cuma cén aois iad ná cén scileanna cumarsáide atá acu.

Fuair othar poiblí bás fad agus a fágadh torthaí na tástála gan oscailt

Léiríonn an cás go bhfuil éagothroime i gceist sa chóras cúram sláinte, dar leis an Ombudsman.

Chuir Emily O'Reilly in iúl do chomhdháil gur fágadh torthaí minormálta ar thástáil a rinneadh ar othar poiblí gan oscailt i gcaochóg comhairligh ar feadh coicíse. Faoin am a aimsiodh iad tar éis do Dhochtúir Ginearálta fiosruithe a dhéanamh, bhí an t-othar básaithe.

Irish Times Martá 25, 2010

4.2.3 Dhiúltaigh FSS cóireáil tráthúil fiaclóireachta d'fhear ó Chontae na Mí a raibh cárta leighis aige

Cúlra

Rinne fear ó Chontae na Mí a bhfuil cárta leighis aige gearán liom gur dhiúltaigh Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) cúram fiaclóireachta tráthúil a chur ar fáil dó cé go ndúirt a fhiaclóir go raibh gá aige leis.

In 2010, laghdaigh FSS an leibhéal cóireála atá ar fáil do shealbhóirí cárta leighis faoi Scéim na Seirbhísí Cóireála Fiaclóireachta (SSCF) mar thoradh ar chinneadh a glacadh i gCáinaisnéis 2010. Mar thoradh air sin, dúradh leis an bhfear nach gclúdódh FSS ach costas péire den ceithre líonadh a bhí gá aige leis, cé go ndúirt a fhiaclóir leis go raibh gá aige le ceithre cinn. Ní cheadaítear líonadh de bhreis faoin SSCF ach amháin i gcúinsí éigeandála ceadaithe. Tar éis do FSS measúnú a dhéanamh, dúradh leis an bhfear nár chomhlíon sé critéir FSS do chóireáil éigeandála.

Ba í an chúis a thug FSS le teorainneacha a chur ar infhaighteacht chóireáil fiaclóireachta faoi SSCF ná an cinneadh a rinne sí tús áite a thabhairt do chúram éigeandála fiaclóireachta do shealbhóirí cárta leighis mar gheall ar acmhainní a bheith teoranta. Ba é cuspóir an chinnidh, de réir FSS, ná leas an phobail a chosaint chomh maith agus is féidir taobh istigh den bhuiséad atá ar fáil tráth a bhfuil brú ar leith ar chistí an phobail.

Imscrúdú

Bhí an cás ag brath ar an léirmhíniú den reachtaíocht ábhartha maidir le soláthar seirbhísí fiaclóireachta do dhaoine incháilithe, .i. Alt 67 den Acht Sláinte, 1970. Chuir mé in iúl do FSS go raibh ag teipeadh uirthi ina dualgas reachtúil cóireáil fiaclóireachta riachtanach a chur ar fáil don fhear seo. Measann FSS nach bhforordaítear an leibhéal seirbhísí nach mór di a sholáthar san Acht. Easaontaím le léirmhíniú FSS agus creidim go bhfuil dualgas reachtúil ar FSS cóireáil fiaclóireachta riachtanach a chur ar fáil don fhear seo, agus do dhaoine eile atá incháilithe.

Bhí an fear incháilithe chun leas a bhaint as cóireáil breise in 2011 nuair a thosaigh a theidlíocht bhliantúil arís. Ní raibh an chóireáil fiaclóireachta iomlán a theastaigh uaidh ar fáil nuair a bhí gá aige leis, áfach, agus tá SSCF fós ag cur cóireáil teoranta ar fáil do shealbhóirí cártaí leighis.

Tá cosúlachtaí idir an cás seo agus an tImscrúdú Speisialta a rinne mé le déanaí maidir leis an gceart chun cúraim i dtithe altranais "An Cuma faoi Chúram?", ina raibh an Roinn Sláinte agus Leanaí mar a bhí den tuairim go bhfuil méid na seirbhísí atá uirthi a sholáthar faoin dlí faoi réir ag na hacmhainní a bheith ar fáil. Léiríonn an cás seo arís na deacrachtaí a eascraíonn ón éiginnteacht a bhaineann le léirmhíniú ar an Acht Sláinte, 1970. Cé go n-aithním an cúlú eacnamaíochta agus na deacrachtaí a bhaineann le buiséadú agus seachadadh seirbhísí san earnáil phoiblí dá bharr, is í an phríomhchúis imní domsa ná gur chóir go mbeadh an dlí soiléir.

Toradh

Mura bhfuil fáil ar acmhainní chun riachtanais reachtúla a chomhlíonadh, creidim gur chóir an deacracht a aithint agus iarracht a dhéanamh a chur faoi deara go leasófar an dlí chun cleachtas agus an cás mar atá a léiriú. Ar an drochuair, níor aontaigh FSS agus an Roinn Sláinte agus Leanaí, mar a bhí, le mo thuairim. Creidim go leanfaidh na cineálacha cúinsí a fheictear sa chás seo ag teacht chun cinn go dtí go bhfaightear an soiléireacht reachtúil riachtanach; mura dtarlaíonn sé seo leanfar ag ídiú acmhainní poiblí luachmhara chun forálacha an dlí mar a sheasann sé a cheistiú.

Ní maith an pictiúr a thugann an cás seo ar chóras ina bhfuil gá do dhuine le fiacla lofa nach bhfuil na hacmhainní aige chun cóireáil phríobháideach a mhaoiniú, cur suas le fiacla lofa go dtí go gcuirtear tús lena theidlíochtaí bliantúla arís.

Deirtear le FSS €57,000 a íoc mar gheall ar mhoill maidir le teach altranais

Rialaigh an tOmbudsman inné gur leibideacht baill foirne i bhFeidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) ba mhó a bhí taobh thiar de mhoill ocht mbliana maidir le leaba poiblí i dteach altranais a fháil do bhean scothaosta.

Metro Herald, Meán Fómhair 29, 2010

Glas Béil á mhaíomh ag an Ombudsman

Chuir an tOmbudsman Emily O'Reilly i leith FSS go ndearna siad iarracht glas béil a chur ar a hoifig tar éis di imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi tháillí caomhnóiri in 2008.

Irish Daily Star, Iúil 16, 2010

4.2.4 Gearán ag baintreach faoin gcúram a tugadh dá fear céile nach maireann agus faoin gcóireáil a cuireadh air ag Ospidéal Beaumont - Molann an tOmbudsman na nósanna imeachta agus na socruithe faisnéise nua agus fáiltíonn sí roimh an bpardún a d'iarr an t-ospidéal ar an ngearánach

> "Bhí mé sásta le freagra dearfach Ospidéal Beaumont agus a fhoireann riaracháin agus leighis, Foras Ospíse na hÉireann agus FSS."

Cúlra

Fuair mé gearán ó bhean ar cailleadh a fear céile gan choinne ag Ospidéal Beaumont, Baile Átha Cliath, tar éis diagnóis agus cóireáil ailse (mialóma iolrach) in 2008. Rinne sí gearán faoi réimse saincheisteanna cúraim agus cóireála, agus thug m'Oifig fúthu seo go léir le foireann oibre an ospidéil.

Tá roinnt saincheisteanna lárnacha nach bhfuil réitithe go sásúil di fós, is iad sin, an easpa tacaíochta don teaghlach tar éis bhás an fhir, chomh maith leis an mbealach ina raibh ar an teaghlach iad féin sagart a iarraidh chun an ola dheireanach a chur air tar éis a bháis. Bhí sí buartha freisin faoi nach ndearnadh scrúdú iarbháis agus nár tugadh an rogha dóibh é sin a dhéanamh chun an chúis a bhí lena bhás tobann a dhearbhú.

Dúirt an bhean nár tugadh aon eolas di maidir le "scrúdú iarbháis ospidéil", sa chás nár mhothaigh an cróinéir go raibh gá le "scrúdú iarbháis cróinéara".

Imscrúdú

Bhuail mo fhoireann oibre le hionadaithe ó Ospidéal Beaumont chun na saincheisteanna seo a phlé. D'aontaigh an t-ospidéal athbhreithniú a dhéanamh ar na saincheisteanna a bhí i gceist agus aird na gcoistí cuí agus na mball foirne taobh istigh den ospidéal a dhíriú orthu.

Ghlac an t-ospidéal leis go raibh an gearán tar éis laigí a aithint ó thaobh riaracháin de, agus go háirithe i leith cháilíocht na gcaighdeán a bhaineann le cúram deireadh saoil. Dúirt an t-ospidéal go raibh an barda fíor-ghnóthach le hothair eile a bhí go dona tinn ag an am a bhásaigh an fear, agus cé go raibh an fhoireann altranais ar an eolas maidir leis an bprótacal a bhaineann le cúram d'othair básaithe, go raibh moill orthu ag dul i dteagmháil leis an sagart a bhí ar dualgas os rud é go raibh siad ag freastal ar riachtanais othair eile.

Chuathas i dteagmháil leis an sagart a bhí ar dualgas ar deireadh, agus chuir sé an ola dheireanach ar an bhfear, ach mheas mé gur chóir go dtarlóidh sé seo go huathoibríoch nuair a rinne an teaghlach an t-iarratas, seachas é sin a fhágáil faoin teaghlach le déanamh.

Toradh

Ghabh an t-ospidéal leithscéal leis an teaghlach as ucht an tochsal agus suaitheadh a bhain dóibh, rud a fháiltím go mór roimhe. Dúirt an t-ospidéal liom go raibh sé i gcónaí ag oibriú i dtreo cháilíocht na seirbhísí d'othair agus dá dteaghlaigh a fheabhsú agus cúram deireadh saoil a bheith mar chuid lárnach d'obair an ospidéil, i gcomhar leis an gclár d'ospidéil a bhíonn ag obair go dlúth le hospís. D'aithin sé go raibh gá le hoiliúint leanúnach d'fhoireann oibre an ospidéil ionas go mbeidís ar an eolas maidir leis an ngá gaolta a láimhseáil le hatrua agus le hionbhá ag am an bháis.

Tar éis bháis an fhir, tá an coiste báis agus méala ospidéil a oibríonn go dlúth le hospís san ospidéil tar éis bileoga eolais a scaipeadh do theaghlaigh atá ag fulaingt méala a chuireann eolas cuidiúil agus uimhreacha teagmhála ar fáil. Ceann de na cúiseanna go bhfuil aird á tharraingt ar an gcás seo agam ná go gcreidim go bhfuil sé riachtanach go mbeadh an fhoireann go léir san earnáil ospidéil géarmhíochaine oilte go hiomlán agus go mbeadh siad ag cloí go hiomlán le caighdeáin dea-chleachtais do chúram deireadh saoil.

Maidir leis an scrúdú iarbháis, dúradh liom cé go raibh bás an fhir tobann, gur tharla sé tar éis thinneas fadtréimhseach agus foirceanta agus nár shásaigh sé na critéir do "scrúdú iarbháis cróinéara". I litir chuig an ngearánach, áfach, ghabh an comhairleoir

leighis a bhí i gceist leithscéal faoi nár iarradh "scrúdú iarbháis ospidéil" dá fear céile nach maireann os rud é go gcabhródh sé sin a chinntiú cén chúis a bhí leis an meathlú tobann a tháinig ar a fheidhm chairdiach.

Ghlac an ospidéal leis gur chóir cumarsáid a bheith déanta leis an teaghlach, ag an am, maidir leis an rogha scrúdú iarbháis ospidéil a dhéanamh. Gheall Ospidéal Beaumont athbhreithniú agus leasú a dhéanamh ar na treoirlínte reatha do dhochtúirí leighis tar éis bhás othair, chun go gcuimseoidh siad labhairt le teaghlaigh maidir leis na roghanna i leith scrúdaithe iarbháis san ospidéal féin.

Mhothaigh mise agus an gearánach, áfach, gur chóir eolas scríofa a bheith ar fáil do theaghlaigh a fhulaingíonn méala a d'fhéadfadh a bheith ag iarraidh scrúdú iarbháis ospidéil a éileamh. Chuaigh mé i dteagmháil le Foras Ospíse na hÉireann ina dhiaidh sin maidir leis an easpa rochtana do theaghlaigh ar eolas maidir le scrúduithe iarbháis. Bhí áthas orm gur aontaigh an Foras, trína chlár d'ospidéil a oibríonn go dlúth le hospís, tagairt don saincheist maidir le comhairle a chur ar ghaolta i dtaobh a roghanna a chuimsiú ina leabhrán eolais maidir le scrúduithe iarbháis. Bhí mé sásta freisin gur aontaigh sé, i ndiaidh a bheith i dteagmháil le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), eolas maidir leis an ábhar seo a chuimsiú i litríocht eolais a scaipfear ar fud na tíre.

Cáineann an tOmbudsman ospidéal toisc nach ndearna sé scrúdú iarbháis

Gabhann ospidéal leithscéal le teaghlach as na heasnaimh sa chúram a tugadh d'othar 61 bliain d'aois a fuair bás.

Cháin an tOmbudsman Ospidéal Réigiúnach an Mheán-Iarthair toisc nach ndearna sé scrúdú iarbháis ar chorp fir a thit dá leaba san ospidéal cúpla uair a chloig sula bhfuair sé bás.

Limerick Leader, Nollaig 18, 2010

Bhí mé sásta le freagra dearfach Ospidéal Beaumont agus a fhoireann riaracháin agus leighis, Foras Ospíse na hÉireann agus FSS.

4.2.5 Íocaíocht *ex gratia* €780 déanta ag FSS le lánúin scothaosta ar baineadh a gcártaí leighis díobh go mícheart

Cúlra

Tháinig fear ó Chontae Luimnigh chuig m'Oifig maidir le cinneadh a rinne Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) a chárta leighis féin agus cárta leighis a bhean chéile a aistarraingt. Bhí teidlíocht uathoibríoch ag an lánúin do chárta leighis roimhe sin, os rud é go raibh siad os cionn 70 bliana d'aois. Tar éis athrú sa dlí a rinne aistarraingt ar an teidlíocht uathoibríoch seo, áfach, iarradh ar an lánúin dearbhú a chomhlíonadh má bhí a n-ollioncam os cionn an teorainn ioncaim de €1,400 in aghaidh na seachtaine.

Mhínigh an lánúin do FSS, cé go raibh a n-ioncam sa bhliain roimhe sin os cionn an teorainn sin, bhí a n-ioncam reatha faoin teorainn, ach aistarraingíodh a gcártaí leighis ina ainneoin sin. Ní raibh aon fhianaise ann go ndearnadh measúnú airgeadais chun tacú le cinneadh FSS.

Imscrúdú

De réir alt 7 den Acht Sláinte 2008 agus na treoirlínte measúnaithe náisiúnta don chárta leighis do dhaoine atá 70 bliana d'aois agus os a chionn, leanfaidh incháilitheacht shealbhóirí cárta leighis reatha atá 70 bliana d'aois nó os a chionn, seachas má chuireann siad in iúl do FSS go bhfuil a n-ollioncam os cionn na teorainneacha ioncaim ábhartha. Níor chuir an lánúin in iúl do FSS go raibh a n-ollioncam os cionn na teorainneacha ioncaim, ach dúirt siad go mbeadh a n-ioncam don bhliain reatha go maith faoin teorainn ioncaim.

Cé gur eisigh FSS cártaí leighis don lánúin arís ina dhiaidh sin, bhí mé den tuairim gur chosúil go ndearnadh an cinneadh a n-incháilitheacht do chárta leighis a bhaint uathu sa chéad áit ar fhorais neamhábhartha agus de shárú ar an reachtaíocht rialaithe agus ar threoirlínte FSS féin ar an ábhar.

Toradh

Mar fhreagra air seo, d'aontaigh FSS íocaíocht €780 *ex gratia* a dhéanamh leis an lánúin chun iad a chúiteamh i gcomhair aon chostais leighis a thabhaigh siad a bheadh clúdaithe ag cárta leighis i rith na tréimhse a raibh siad gan na cártaí.

4.2.6 Freaschuireadh cinneadh FSS faoi fhorlíonadh ús morgáiste - baineadh leas as clásal discréide chun íoc i gcomhair 12 mhí

Cúlra

Tháinig ionadaí poiblí chuig m'Oifig thar ceann bhean ar dhiúltaigh Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte forlíonadh ús morgáiste di. Diúltaíodh an forlíonadh di ar an mbunús gur é an suim a d'fhéadfaí a cheadú (ag tabhairt a cúinsí airgeadais san áireamh) ná €44.87 in aghaidh na seachtaine, agus nach gclúdódh sé seo an méid úis a bhí iníoctha.

Thagair FSS do alt 10(2)(a) den Ionstraim Reachtúil 412 de 2007 mar bhunús reachtúil don chinneadh seo agus dúirt sí go raibh an t-ús iníoctha sa chás seo os cionn na méide a mhothaigh FSS a bheith réasúnta chun riachtanais cónaitheacha agus eile an teaghlaigh a shásamh.

Imscrúdú

D'áitigh mise, de réir na bhforálacha reachtacha ábhartha agus na treoirlínte a d'eisigh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh ina leith i Meán Fómhair 2009, go bhfuil sé soiléir nár chóir éilimh ar fhorlíonadh ús morgáiste a dhiúltú ar an mbunús amháin go bhfuil an méid úis os cionn an teorainn cíosa ábhartha.

I gcásanna den chineál sin, ba chóir féachaint ar chúinsí/comhdhéanamh an teaghlaigh, meánchostas ceannach cóiríochta a bheadh feiliúnach do chúinsí an teaghlaigh tráth a ceannaíodh an teach cónaí atá i gceist agus an méid úis inmhuirir i láthair na huaire.

D'áitigh mé freisin go ndéantar foráil in alt 10(3)(a) d'Ionstraim Reachtúil 412 de 2007 do roinnt discréide chun forlíonadh ús morgáiste a bhronnadh ar feadh tréimhse 12 mhí fiú sa chás go dtéann méid an úis morgáiste iníoctha os cionn an mhéid a mheasann FSS a bheith réasúnta.

D'fhéach mé ar na treoirlínte a dhéanann cur síos ar na cúinsí ina ndéantar cinneadh go bhfuil an méid úis atá iníoctha os cionn na méide atá réasúnta chun riachtanais cónaitheacha an éilitheora a chomhlíonadh (amhail an cás seo). Fuair mé gur chóir breithniú a dhéanamh i gcónaí, sula ndéantar cinneadh deiridh maidir leis an éileamh, ar chóir an discréid dá bhforáiltear faoi Alt 10(3)(a) a úsáid. Níl an chosúlacht ar an scéal, ón imscrúdú a rinne mise, go ndearnadh breithniú den chineál sin sa chás ar leith seo.

Toradh

Mar fhreagra air seo, thoiligh FSS athbhreithniú a dhéanamh ar a gcinneadh sa chás seo, agus ina dhiaidh sin cheadaigh siad íocaíocht forlíonadh ús morgáiste ar feadh tréimhse 12 mhí ó dháta an iarratais.

4.2.7 Déanann an tOmbudsman comhghairdeas le FSS faoin gcaoi ar láimhseáil siad na riachtanais maidir le cúram speisialta a bhí ag máthair óg atá an-mhíchumasaithe

Cúlra

Fuair máthair óg, a bhfuil míchumas fisiciúil tromchúiseach uirthi agus atá doghluaiste mar thoradh ar thimpiste cairr, rochtain ar sheirbhísí m'Oifige trínár gclár for-rochtana, nuair a bhí lá oscailte ag m'Oifig sna cúigí chun gearánaigh nach bhfuil lonnaithe i mBaile Átha Cliath a éascú.

Bhí sí féin agus a iarpháirtí ag tuistiú a mac a bhí ceithre bliana d'aois ag an am. Chuir Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) an-tacaíocht ar fáil don teaghlach agus bhí pacáiste cúraim i bhfeidhm. Bhain an gearán a bhí aici le cúntóir pearsanta a sholáthar agus teip na seirbhíse cúntóra pearsanta soláthar a dhéanamh dá riachtanais mar thuismitheoir.

Maoiníonn FSS cúntóirí pearsanta do dhaoine fásta óna dteastaíonn cabhair le gníomhaíochtaí an lae, sa bhaile, ag an obair nó go sóisialta, trína seirbhís tacaíochta pearsanta. D'fhéadfadh cabhair a bheith á sholáthar i réimsí éagsúla amhail cabhair le taisteal nó le cúram pearsanta. Tá conarthaí seirbhíse ag FSS le heagraíochtaí, taobh istigh den earnáil dheonach go hiondúil, a chuireann na cúntóirí pearsanta ar fáil agus a chuireann oiliúint orthu. Cé gurb é an duine a fhaigheann an chabhair a threoraíonn an tseirbhís a chuirtear ar fáil dó, is iad FSS a íocann an eagraíocht dheonach agus a chuireann gach oiliúint fhoirmiúil ábhartha ar fáil.

Imscrúdú

Dúirt an gearánach le m'Oifigeach nach raibh an tseirbhís cúntóra pearsanta a bhí á sholáthar di tráth a gearáin (Meán Fómhair 2009), ag freastal ar an ngné is tábhachtaí dá saol laethúil: a bheith mar thuismitheoir dá mac. Dúirt an tseirbhís a bhí i gceist gur seirbhís do dhaoine fásta a bhí inti agus nach bhféadfadh sí oibriú lena mac. Cé gur chabhraigh sí leis an ngearánach a thiomáint chun a siopadóireacht agus tascanna eile a dhéanamh, níor thiomáin an cúntóir pearsanta í chun a mac óg a bhailiú ón scoil. Ba í an chúis a bhí leis seo ná ar chomhairle dlí, go ndúirt an tseirbhís nach raibh árachas aici chun é seo a dhéanamh.

I Meán Fómhair 2009, aontaíodh go dtabharfadh FSS conradh do ghrúpa deonach eile chun 8 n-uair an chloig tacaíochta tuismitheoireachta a chur ar fáil, lenar áiríodh cabhrú léi a mac a bhailiú ón mbunscoil a raibh sé tar éis tosú ann. I mí na Samhna 2009, ní raibh tús curtha leis an tseirbhís seo os rud é nach raibh foireann a bhí oilte mar is gá ag an eagraíocht chun a carr a thiomáint agus an trealamh dá cathaoir rotha a oibriú.

Toradh

Chuir m'Oifig in iúl do FSS nár chosúil go raibh an cumas ag an tseirbhís dheonach a aithníodh chun riachtanais ar leith an ghearánaigh a shásamh, agus gur chuid lárnach dá gníomhaíochtaí laethúla ab ea a ról mar thuismitheoir, agus nár mhór soláthar a dhéanamh dó. Tháinig freagra an-dearfach ó FSS. Aithníodh soláthraí seirbhíse a bhí ag obair sa réimse cúraim sláinte, a d'fhéadfadh freastal ar riachtanais uile na mná, lenar áiríodh gníomhaíochtaí a bhain lena mac, agus tugadh conradh don soláthraí sin chun oibriú léi.

Cé go raibh moill ann maidir le seirbhís cúnaimh pearsanta a sholáthar a d'fhéadfadh cabhrú leis an mbean ina ról mar thuismitheoir, láimhseáil FSS na saincheisteanna de réir mar a tháinig siad chun cinn, agus nuair nach raibh sé de chumas ag na heagraíochtaí deonacha áitiúla é seo a sheachadadh, rinneadh socrú malartach oiriúnach. Mar thoradh air seo, ní bhfuair mé aon fhorais chun seasamh le gearán i gcoinne FSS faoin Acht Ombudsman 1980, agus rinne mé comhghairdeas le FSS i dtaobh a cur chuige solúbtha maidir leis an gcás casta seo a láimhseáil.

4.2.8 Moladh d'othar aosta in ospidéal ginearálta i gceantar FSS an Deiscirt aistriú go teach altranais príobháideach tar éis cois a bheith bainte de - d'íoc FSS fóirdheontas teach altranais de €6,814 sa deireadh thiar i leith a chuid costas tar éis dom cinneadh a dhéanamh gur bhocht an chomhairle a tugadh dó.

Cúlra

Fuair mé gearán ó eagraíocht tathanta d'othair thar ceann fhear aosta a glacadh isteach in ospidéal ginearálta taobh istigh de cheantar FSS an Deiscirt, áit a ndearnadh obráid air chun a chos chlé a bhaint de faoin nglúin.

Trí seachtaine níos déanaí, agus é i mbun téarnaimh san ospidéal, dúradh leis go gcaithfí é a scaoileadh amach, ós rud é nach raibh aon leapacha poiblí ar fáil dó i dteach altranais poiblí. Dúradh leis go mbeadh air dul isteach i dteach altranais príobháideach go dtí go mbeadh spás ar fáil dó san Ospidéal Náisiúnta Athshlánaithe, Dún Laoghaire. Dúirt an fhoireann oibre leis nach mbeadh air fanacht sa teach altranais príobháideach ach ar feadh tréimhse sé seachtaine. Ar an mbunús sin, d'aontaigh sé bogadh chuig an teach altranais príobháideach.

Bhí sé beagnach 23 seachtaine, áfach, sula raibh sé réidh chun an teach altranais príobháideach a fhágáil. Idir an dá linn, d'íoc sé €15,930 i dtreo chostas an chúraim a fuair sé sa teach altranais príobháideach.

Imscrúdú

Nuair a phlé mé an ábhar le FSS, dúradh nach raibh aon rochtain ag an ospidéal ginearálta ar leapacha tacaíochta pobail ná ar áiseanna 'céim síos'. Dúirt sí gur aontaigh an t-othar aistriú go teach altranais príobháideach ar feadh sé seachtaine, tar éis roinnt plé leis. Dúirt FSS liom gur míníodh gach costas go hiomlán dó.

Ní raibh mé go hiomlán sásta le seasamh FSS. Dá réir sin, thug duine de m'imscrúdaitheoirí cuairt ar an ngearánach. Tar éis an chruinnithe seo, chuaigh m'Oifig i mbun chomhfhreagrais mionsonraithe maidir leis an ábhar seo le FSS.

Bhí mé den tuairim go raibh teidlíocht reachtúil ag mo ghearánaí ar chúram othar cónaithe, cúram i dteach altranais san áireamh, os rud é go raibh cárta leighis ina sheilbh tráth ar scaoileadh ón ospidéal é. Is cosúil, áfach, gur chuir baill foirne an ospidéil ina luí air dul chuig teach altranais príobháideach ar an tuiscint shoiléir nach mbeadh sé ann ach ar feadh tréimhse sé seachtaine.

Is í an tuiscint atá agamsa ná go mbíonn téarnamh dhaoine tar éis bhaint bhall coirp an-éagsúil ag brath ar ábhair amhail a sláinte ginearálta, a leibhéal cneasaithe, agus cibé an bhfuil ionfhabhtú ann nó nach bhfuil. D'fhéadfadh sé go deimhin gurb é sé seachtaine an meánfhad a thógann sé ar othar cneasú sular féidir próistéis a chur air.

Ní eolaíocht bheacht atá i gcneasú, áfach. Os rud é go raibh diaibéiteas agus fadhbanna croí agus duáin ag mo ghearánach, bhí féidearthacht ann go gcuirfeadh na riochtaí sin isteach ar a chneasú. Creidim sna cúinsí sin go raibh sé míréasúnta a thabhairt le tuiscint don othar go raibh ráthaíocht nach mór ann gur tréimhse sé seachtaine a bheadh i gceist. Mothaím go bhféadfaí eolas a thabhairt don othar a chuirfeadh in iúl gur dóigh gur tréimhse sé seachtaine a bheadh i gceist, ach ba chóir go mbeadh sé mínithe dó go bhféadfadh tréimhse níos faide a bheith i gceist sular thoiligh sé dul chuig an teach altranais príobháideach. Ina theannta sin, dúirt FSS liom nár chuir an ospidéal comhairle air cur isteach ar fhóirdheontas do theach altranais chun cuid den chostas a bhain leis an táille don teach altranais príobháideach a chlúdach, os rud é gur úinéir feirme ab ea an fear.

Chinn mé go raibh sé de dhualgas ar an ospidéal insint dó go raibh sé i dteideal cur isteach ar an bhfóirdheontas is cuma an raibh feirm aige nó nach raibh, os rud é gur fear singil 71 bliana d'aois a bhí ann, le cárta leighis, le maoin teoranta, a mhair leis féin i ndrocháiseanna tithíochta, gan aon mhuintir gar dó agus líonra tacaíochta sóisialta teoranta aige. Is cosúil go ndearna an ospidéal cinneadh ann féin gan insint don othar faoina chearta sa mhéid seo.

Toradh

Ag féachaint don chaoi a ndearnadh cumarsáid leis an othar sular scaoileadh amach as ospidéal FSS Theas é, chomh maith le leibhéal agus ábhar na cumarsáide sin, agus nár

insíodh dó go raibh sé i dteideal iarratas a dhéanamh ar fhóirdheontas teach altranais, d'iarr mé ar FSS athbhreithniú a dhéanamh ar láimhseáil an cháis.

Mar fhreagra air seo, d'aontaigh an t-ospidéal beartas maidir le tacadóirí othair a thabhairt isteach. Phróiseáil FSS iarratas ar fhóirdheontas teach altranais agus rinne siad íocaíocht de €6,814.26 le mo ghearánach.

Bhí an figiúr seo bunaithe ar an bhfóirdheontas is mó a bhí ar fáil, agus chuimsigh sé an tréimhse ina raibh mo ghearánaí ina chónaí sa teach altranais príobháideach. Bhí mé sásta leis an toradh ar an ngearán. Táim sásta a rá go raibh eagraíocht tathanta na n-othar agus an gearánach sásta freisin.

4.2.9 Tugann FSS €8,000 mar aisíocaíocht ar tháillí tí altranais

Cúlra

Chuaigh bean ó Bhaile Átha Cliath i dteagmháil le m'Oifig maidir le cinneadh faoi Scéim Aisíoca Sláinte Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS). Diúltaíodh a héileamh ar aisíocaíocht ar tháillí teach altranais i leith a máthair.

Bhí máthair an ghearánaigh ina hothar príobháideach i dteach altranais príobháideach i dtosach, ach tugadh "leaba ar conradh" a bhí maoinithe go poiblí di don tréimhse 1 Deireadh Fómhair 2001 go dtí an 30 Meán Fómhair 2009. Aisiompaíodh an cinneadh tosaigh a héileamh a dhiúltú nuair a rinneadh achomharc. Thug an Scéim Aisíoca Sláinte dúshlán do chinneadh an oifigeach achomhairc, áfach, agus glacadh cinneadh ina dhiaidh sin gan an t-airgead a aisíoc.

Imscrúdú

Mhothaigh an gearánach nach raibh sé seo cóir os rud é go raibh a máthair tar éis a leabhar pinsin a thabhairt suas do FSS (Bord Sláinte an Limistéir Thiar Theas mar a bhí). Chuir sí foirm 'Athrú Gníomhaireachta' ar fáil do mo fhoireann oibre a chomhlánaigh sí i nDeireadh Fómhair 2001, a chruthaigh go raibh FSS tar éis íocaíocht pinsean a máthair a ghlacadh.

Tar éis dóibh dul i dteagmháil leis an Roinn Coimirce Sóisialta agus le FSS, bhí mo fhoireann oibre ábalta a dhearbhú gur íocadh pinsean mháthair an ghearánaigh go díreach le FSS don tréimhse a bhí i gceist agus gur gearradh táille d'othair chónaithe i leith a leaba sa teach altranais, leaba a bhí maoinithe go poiblí.

Toradh

Cuireadh an t-eolas seo ar fáil don Scéim Aisíoca Sláinte, agus d'aisiompaigh siad a gcinneadh. Fuair an gearánach aisíocíocht de €8,000.

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 Na hÚdaráis Áitiúla - Cásanna Roghnaithe

5.1 Tugann Comhairle Contae Chill Mhantáin aisíocaíocht ar chuid den éarlais áirithe do dhuine a cheannaigh teach faoi scéim na dtithe ar phraghas réasúnta. Níl a leithéid de rud ann agus "táille theagmhasach".

Cúlra

Thoiligh an gearánach réadmhaoin a cheannach faoi scéim tithíochta ar phraghas réasúnta Chomhairle Contae Chill Mhantáin. D'íoc sí €9,020 leis an gComhairle (€750 mar éarlais áirithe agus €8,270 mar éarlais). D'éirigh sí as an iarracht an réadmhaoin a cheannach de bharr drochshláinte a bheith uirthi.

D'aisíoc an Chomhairle €7,750 léi ach rinneadh cinneadh €1,270 a choinneáil mar "tháille theagmhasach".

Imscrúdú

Sheol an Chomhairle litir "tairisceana sealadaí" chuig an ngearánach inar leagadh amach na coinníollacha a bheadh i gceist dá nglacfadh sí leis an réadmhaoin a bhí á

tairiscint. Ar na gcoinníollacha a leagadh síos bhí ceann go raibh éarlais áirithe €750 le híoc agus nach n-aisíocfaí é dá dtarraingeodh sí siar ón gceannach. Ní dhearnadh aon tagairt sna coinníollacha go gcoinneofaí siar aon táille theagmhasach nó riaracháin.

Dhearbhaigh an Chomhairle nár insíodh don ghearánach go gcoinneofaí aon airgead eile seachas an éarlais áirithe €750 dá dtarraingeodh sí siar ón gceannach.

Toradh

Chinn mé nach bhféadfaí iallach a chur ar an gComhairle an éarlais áirithe €750 a aisíoc ach gur cheart an chuid eile den airgead a bhí á choinneáil siar (€520) a thabhairt don ghearánach. Thoiligh an Chomhairle é sin a dhéanamh.

Coinníonn an Chomhairle taifead d'fhaisnéis phleanála

Tá doiciméid comhairliúcháin réamhphleanála a bhaineann le Comhairle Contae Chorcaí ar fáil do dhaoine den phobal anois tar éis don ghníomhaí áitiúil, Mick Murphy, gearán a dhéanamh leis an Ombudsman, Emily O'Reilly. Dúirt an tUasal Murphy, ar comhalta é den Chomhaontas Glas, le Cork News go raibh áthas air faoin athrú ar bheartas a bheith dearbhaithe, dearbhú a chuir Oifig an Ombudsman i mBaile Átha Cliath in iúl dó i scríbhinn.

The Cork News, Meán Fómhair 17, 2010

5.2 Freaschuireann Comhairle Contae Luimnigh cinneadh gan tarscaoileadh a thabhairt maidir le táillí bailithe bruscair - leithcheal déanta ar lánúin toisc go raibh leanbh acu

Cúlra

D'fhoilsigh mé torthaí m'inscrúdaithe i nDeireadh Fómhair 2008 faoi conas a raibh údaráis áitiúla ag feidhmiú scéimeanna tarscaoilte maidir le táillí bailithe bruscair. Leag mé béim i mo tuarascáil faoin iniúchadh ar chuid den éagothroime a bhain le riaradh na scéimeanna tarscaoilte dramhaíola. Fuair mé gearán in aghaidh Chomhairle Contae Luimnigh in 2010 ó fhear ar diúltaíodh tarscaoileadh dó maidir lena tháillí bailithe dramhaíola tí. Bhí an fear ag cur faoi lena bhean agus lena iníon a bhí ceithre bliana d'aois.

Ar na critéir a bhí ann maidir le tarscaoileadh a fháil faoi scéim tarscaoilte na Comhairle bhí ceann a shonraigh gur gá go mbeadh íocaíocht leasa shóisialaigh áirithe á fhail ag an té sin agus:

"a *bheith ina c(h)ónaí ina (h)aonar nó le duine fásta incháilithe amháin eile* (BEIRT AR A MHÉAD A BHEITH SA TEACH) ...".

Dhiúltaigh an Chomhairle an tarscaoileadh a thabhairt dó ar an ábhar go raibh triúr acu sa ina gcónaí sa teach .i. an fear, a bhean agus a leanbh ceithre bliana d'aois. Thug sí le fios dó gur forbraíodh a scéim reatha ón gceann a bhí ann roimhe sin nár bhain ach le daoine a bhí ina gcónaí ina n-aonar agus ag fáil íocaíochtaí leasa shóisialaigh.

Imscrúdú

Scríobh mé chuig an gComhairle ag insint dóibh gurb é cuspóir na scéime tarscaoilte ná cabhrú leo siúd a raibh "cruatan pearsanta" á fhulaingt acu (Alt 75(3) den Acht um Bainistiú Dramhaíola, 1996). Mheas mé go raibh leithcheal á dhéanamh ar an lánúin toisc go raibh leanbh acu, agus go mbeadh níos mó 'cruatain phearsanta' á fhulaingt acu de bharr leanbh a chothabháil i gcomparáid leo siúd nach raibh leanbh acu. Mheas mé ar aon nós gurb é an léirmhíniú ceart a bhí le tabhairt ar an scéim ná gur beirt daoine fásta an t-uasmhéid daoine a d'fhéadfadh a bheith in aon líon tí agus ní beirt d'aois ar bith, faoi mar a bhí á mhaíomh ag an gComhairle.

Toradh

Thoiligh an Chomhairle a chinneadh a fhreaschur agus tarscaoileadh a thabhairt dó maidir leis na táillí a bhí aige ó thaobh bhailiú dramhaíola tí. Thoiligh siad freisin athbhreithniú a dhéanamh ar na hiarratas go léir a fuair siad in 2010 agus ar diúltaíodh dóibh ar an bhforas céanna, agus tarscaoileadh a cheadú dá sásófaí na critéir cháilíochta eile.

Rinne an Chomhairle athbhreithniú freisin ar a scéim tarscaoilte i gcomhair na bliana 2011 i bhfianaise mo chonclúidí.

5.3 Gearán faoi tháille bhliantúil €200 ar dhara réadmhaoin - conas is ceart fad 2km a thomhas ón bpríomháit chónaithe

Cúlra

Ghearr an tAcht Rialtais Áitiúil (Muirir) 2009 muirear bliantúil €200 ar dhaoine áirithe a bhfuil dara réadmhaoin acu. An muirear ar áit chónaithe phríobháideach neamhphríomha a thugtar ar ar an muirear seo de gnáth. Fuair mé gearán in aghaidh Chomhairle Contae Luimnigh maidir leis an muirear seo in 2010. Bhain sé leis an díolúine ón muirear a bhfuil foráil faoi san acht (faoi réir critéar eile) má bhíonn an dara réadmhaoin suite laistigh de dhá chiliméadar ón bpríomháit chónaithe.

Sa chás seo bhí dara réadmhaoin an ghearánaigh suite níos mó ná dhá chiliméadar óna phríomháit chónaithe dá ndéanfaí an fad a thomhas an mbóthar ach laistigh de dhá chiliméadair uaidh dá ndéanfaí é a thomhas mar líne dhíreach. Is í an Chomhairle atá freagrach as an muirear a bhailiú agus mheas sí gur cheart a leithéid d'fhaid a thomhas ar an mbóthar.

Mhínigh an Chomhairle dom nach raibh aon chomhairle acu ón Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil, mar a bhí ag an am, ach go ndeachaigh siad i gcomhairle le húdaráis áitiúla eile sa réigiún agus gur chinneadh an fad a thomhas ar an mbóthar óir ba é sin an t-aon bhealach le taisteal idir an dá réadmhaoin i dtimpeallacht uirbeach.

Imscrúdú

Scrúdaigh mé an reachtaíocht agus níl aon treoir ann faoi conas an fad idir an phríomháit chónaithe agus an dara réadmhaoin a áireamh. Mheas mé dá ndéanfaí an fad a áireamh ar an mbóthar go mbeadh daoine a raibh bealach réasúnta neamhdhíreach bóthair acu go dtí an dara réadmhaoin faoi míbhuntáiste i gcomparáid le daoine a raibh bealach níos dírí, agus níos giorra dá bharr, acu. Bheadh an cás amhlaidh in ainneoin go bhféadfadh an dara réadmhaoin a bheith an fad ceannainn céanna ón bpríomháit chónaithe faoi seach dá mbainfí leas as "modh na líne dírí" chun an fad a áireamh.

Toradh

Nuair a thug mé é sin le fios don Chomhairle thoiligh sí leasú a dhéanamh ar an modh a bhí aici chun an fad a áireamh agus aisíocadh na híocaíochtaí a bhí déanta ag an ngearánach i leith a áit chónaithe phríobháideach neamhphríomha do na blianta

2009 agus 2010. Tá treoir ceaptha ag an Roinn ó shin, atá ar aon dul leis an toradh a bhí an ghearáin, faoi conas is ceart an fad dá chiliméadar sin a áireamh.

5.4 Ní ceart go gcuirfí iallach ar lánúin cónaí le tuismitheoirí - glacadh le hiarratas ar thithíocht

Cúlra

Fuair mé gearán ó lánúin ar dhiúltaigh Comhairle Contae Luimnigh áras cónaithe dóibh. Dhiúltaigh an Chomhairle dá n-iarratas ar an ábhar gur fhág an lánúin cóiríocht leordhóthanach dá dtoil féin agus gur cheart go mbeadh sé ar a gcumas a gcuid acmhainní féin a úsáid chun cóiríocht a sholáthar dóibh féin.

Bhí iarratas déanta ag an lánúin chuig an gComhairle toisc gur mhaígh siad nach raibh sé d'acmhainn acu teach a fháil dóibh féin. Cé go raibh árasán ar cíos ag an lánúin nuair a rinne siad a n-iarratas bhí siad araon ag cur fúthu roimhe sin lena dtuismitheoirí féin. Bhí tuismitheoirí an pháirtí fir ina gcónaí ina n-aonar i dteach le trí sheomra codlata. Ba chosúil freisin go raibh go leor áite in áras cónaithe thuismitheoirí na mná agus go bhféadfadh sí cur fúithi leo. Dúirt an lánúin gur fhág siad árais teaghlaigh a muintire toisc nach raibh ceachtar dá dtuismitheoirí i bhfabhar an chaidrimh eatarthu.

Imscrúdú

Scrúdaigh mé comhad na Comhairle faoina n-iarratas ar thithíocht a fháil. Bhí an lánúin ag fáil íocaíochtaí leasa shóisialaigh agus ar an ábhar sin ba chosúil nach mbeadh sé ar a gcumas cóiríocht a sholáthar as a n-acmhainní airgeadais féin. Bhí an lánúin sna fichidí déanacha agus ba chosúil ón gcomhad nár thug an Chomhairle aird go leor ar an aois a bhí acu araon ná don chaoi a raibh siad ag súil go réasúnta go bhféadfadh siad maireachtáil go neamhspleách ar a dtuismitheoirí. D'iarr mé ar an gComhairle athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh a bhí déanta acu.

Toradh

Ghlac an Chomhairle leis nár thug siad aird go leor d'aois na lánúine. Chinn sí freaschur a dhéanamh ar an gcinneadh bunaidh agus glacadh le hiarratas na lánúine ar thithíocht agus rinneadh é a siardhátú go dáta an iarratais bhunaidh. Thoiligh an Chomhairle athbhreithniú a dhéanamh ar a córas measúnaithe le deimhin a dhéanamh de nach dtarlódh a leithéid de chás arís.

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 Rinne an Roinn Dlí agus Cirt íocaíocht *ex gratia* €22,073 le baintreach bhall den Gharda Síochána – bhí cáin éigeandála á gearradh ar a pinsean ar feadh ocht mbliana

Cúlra

Baineann an cás seo le cáin a bhí á gearradh ar bhaintreach a raibh a fear ina Gharda Síochána. Bhí cáin éigeandála á gearradh ar phinsean baintrí an ghearánaigh ó chéad tugadh di é in 2000. Níor tháinig an scéal seo chun solais go dtí Eanáir 2009 nuair a scríobh mac an ghearánaigh chuig an Roinn Dlí agus Cirt agus Athchóirithe an Dlí ag ceistiú an chaoi a raibh cáin éigeandála á gearradh ar íocaíochtaí pinsin a mháthar.

D'iarr an gearánach ansin go ndéanfaí athbhreithniú ar a dliteanais chánach sna blianta ó 2001 go 2007. Fuair sí aisíocaíochtaí ó na Coimisinéirí Cánach i gcomhair na mblianta ó 2005 go 2008. Níorbh fhéidir aisíocaíochtaí a dhéanamh i gcomhair na blianta 2001 go 2004 ó bhí siad sin lasmuigh de theorainn reachtúil ama na gCoimisinéirí Ioncaim.

Rinneadh an gearán in aghaidh na gCoimisinéirí Ioncaim ar an gcéad dul síos ach níorbh fhéidir seasamh leis ar an mbonn go raibh na Coimisinéirí ag gníomhú de réir na reachtaíochta baintí. Smaoiníodh ansin ar ghearán a dhéanamh in aghaidh na Roinne mar riarthóir a pinsin.

Is é gnáthchleachtas na Roinne é scríobh chuig baintreacha gardaí ag moladh dóibh uimhir PSP a iarradh ón Roinn Coimirce Sóisialaí. Nuair a fhaigheann an Roinn an Uimhir PSP eisíonn siad foirm P46 chuig na Coimisinéirí Ioncaim ag insint dóibh gur gá dóibh teastas creidmheasanna cánach a eisiúint don duine atá i gceist. Ní raibh an

Roinn in ann aon fhianaise a fháil gur mhol siad don ghearánach Uimhir PSP a iarradh. Dá thoradh sin níor eisíodh foirm P46 chuig na Coimisinéirí Ioncaim.
Rinne Rialacháin ÍMAT 2001 leasú ar an gcóras éigeandála cánach sa chaoi, nuair nach gcuirtear uimhir PSP ar fáil, go mbíonn ar an fostóir an cháin atá dlite a áireamh ar an ráta níos airde cánach gan na creidmheasanna cánach a chur i bhfeidhm. Bhí feidhm ag an gcóras leasaithe le héifeacht ó 1 Eanáir 2003. Níor inis an Roinn don ghearánach go raibh an córas leasaithe éigeandála á chur i bhfeidhm ar a pinsean.

Imscrúdú

Tháinig an cheist chun solais nuair a rinne an Roinn uiríll leis na Coimisinéirí Ioncaim ag iarraidh orthu maolú a dhéanamh ar a gcuid srianta le go bhféadfaí aon aisíocaíochtaí cánach a bhí dlite don ghearánach ón bhliain chánach 2000 i leith a íoc léi. Níl sé de rogha ag na Coimisinéirí ioncam aisíocaíochtaí cánach a cheadú sa chás go ndéantar éileamh lasmuigh den tréimhse ceithre bliana agus ar an ábhar sin ní raibh siad in ann géilleadh d'iarratas na Roinne.

Chinn mé gur theip ar an Roinn an gearánach a chur ar an eolas go raibh cáin éigeandála á gearradh uirthi nuair a fuair sí an chéad íocaíocht dá pinsean baintrí. Níor chosúil go ndearnadh aon athbhreithniú ná fiosrú leantach i rith na tréimhse ocht mbliana inar gearradh an ráta éigeandála uirthi le cinntiú go raibh an ráta cuí á chur i bhfeidhm.

Chinn mé nach bhféadfaí a bheith ag súil go réasúnta go mbeadh riachtanais ÍMAT na gCoimisinéirí Ioncaim ar eolas ag an ngearánach agus go raibh sé de dhualgas ar an Roinn mar riarthóir a pinsin a insint di go mbeadh a cuid íocaíochtaí faoi réir cánach éigeandála.

Ós rud é go raibh an scéal amhlaidh mhol mé go mba oiriúnach an rud é dá smaoineodh an Roinn ar íocaíocht *ex gratia* a dhéanamh maidir leis an airgead a bhí dlite di.

Toradh

Cúis áthais dom a bheith in ann a rá gur thoiligh an Roinn íocaíocht ex-gratia €22,073 a dhéanamh leis an ngearánach i leith na blianta ó 2001 go 2004.

Thug an Roinn le fios dom freisin go raibh nósanna imeachta nua curtha i bhfeidhm le cinntiú nach dtarlódh a leithéid de chas arís. Gheall sí freisin go ndéanfadh sí seiceáil ar dhaoine eile atá ag fáil pinsean baintreach le cinntiú nár tharla aon aimhrialtacht eile cosúil leis.

larscríbhinn

Iarscríbhinn: Staitisticí

Tábla 1: Forléargas ar ghearáin 2010	
Líon iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh ón mbliain 2009	1,112
Líon iomlán na ngearán faoi réim an tsainchúraim – a fuarthas sa bhliain 2010	**3,727**
Líon iomlán ar láimh do 2010	4,839
Líon iomlán gearán a críochnaíodh sa bhliain 2010	**3,207**
Líon iomlán na ngearán a tugadh ar aghaidh go dtí an bhliain 2011	1,632
Líon iomlán na ngearán taobh amuigh den sainchúram - a fuarthas sa bhliain 2010	1,317
Líon iomlán na ngearán go léir a fuarthas sa bhliain 2010	5,044
Líon iomlán na bhfiosrúchán go léir a fuarthas sa bhliain 2010	9,390

Tábla 2: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de réir earnála de ghearáin faoi réim an tsainchúraim		
An Státseirbhís	1,675	45%
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte	1,008	27%
Údaráis Áitiúla	979	26.3%
An Post	58	1.5%
An tAcht um Míchumas 2005	7	0.2%
Iomlán	**3,727**	

Tábla 3: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de ghearáin a réitíodh de réir toraidh		
Cabhair tugtha	946	29.5%
Nár seasadh leo	875	27.3%
Scortha	829	25.8%
Gearán réitithe	447	13.9%
Tarraingthe siar	89	2.8%
Réitithe go páirteach	21	0.7%
Iomlán	**3,207**	

Tábla 4: Comparáid 3 bliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim	
2010*	3,720
2009 *	2,867
2008 *	2,781

*Ní fholaítear gearáin a fuarthas faoin Acht um Míchumas 2005 leis an bhfigiúr seo. Léigh tábla 2 do mhionsonraí na bliana 2010.

Tábla 5: Treocht 10 mbliana de ghearáin a fuarthas faoi réim an tsainchúraim	
2010	**3,727**
2009	2,873
2008	2,787
2007	2,578
2006	2,245
2005	2,243
2004	2,064
2003	2,213
2002	2,326
2001	2,539

Tábla 6: Briseadh síos uimhriúil de na gearáin a fuarthas de réir chontae	
Ceatharlach	67
An Cabhán	61
An Clár	89
Corcaigh	462
Dún na nGall	143
Baile Átha Cliath	939
Gaillimh	207
Ciarraí	113
Cill Dara	146
Cill Chainnigh	64
Laois	90
Liatroim	21
Luimneach	244
An Longfort	21
Lú	79
Maigh Eo	118
An Mhí	110
Muineachán	39
Uíbh Fhailí	42
Ros Comáin	33
Sligeach	44
Tiobraid Árann	105
Port Láirge	71
An Iarmhí	54
Loch Garman	91
Cill Mhantáin	106
Taobh amuigh de Phoblacht na hÉireann	168
Iomlán	**3,727**

Tábla 7: Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán a fuarthas taobh amuigh den sainchúram		
Cuideachtaí príobháideacha	350	26.6%
Baincéireacht/Árachas	302	22.9%
Ilghnéitheach	295	22.4%
Comhlachtaí poiblí taobh amuigh den sainchúram	180	13.7%
Na Cúirteanna / An Garda Síochána	124	9.4%
Téarmaí agus coinníollacha fostaíochta	66	5%
Iomlán	**1,317**	

An Státeirbhís

Tábla 8: An Státseirbhís: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuair roinn rialtais, Na Coimisinéirí Ioncaim agus an Clárlann na Talún			
	Tugtha ar aghaidh ó 2009	**Faighte in 2010**	**Ar láimh do 2010**
An Roinn Coimirce Sóisialaí - léigh 8(a)	213	1,181	1,394
Na Coimisinéirí Ioncaim – léigh 8(b)	17	123	140
An Roinn Dlí agus Cirt, agus Athchóirithe Dlí – léigh 8(c)	4	65	69
An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia – léigh 8(d)	38	106	144
An Roinn Oideachais agus Scileanna – léigh 8(e)	16	83	99
An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil – léigh 8(f)	8	28	36
An Roinn Sláinte agus Leanaí – léigh 8(g)	7	9	16
An Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta – léigh 8(h)	0	10	10
An Roinn Gnóthaí Eachtracha – léigh 8(i)	1	16	17
An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha – léigh 8(j)	4	6	10
An Roinn Iompair – léigh 8(k)	2	8	10
Clárlann na Talún – léigh 8(l)	0	13	13

Ranna Eile	7	27	34
Iomlán	**317**	**1,675**	**1,992**

Tábla 8(a): An Roinn Coimirce Sóisialaí		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán ó ranna rialtais		
Íocaíochtaí dífhostaíochta	345	29%
Sochar leanaí	291	24.6%
Ilghnéitheach	117	9.9%
Íocaíochtaí míchumais, easláine agus máithreachais	116	9.8%
Pinsean seanaoise & scoir	77	6.5%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	67	5.7%
Íocaíochtaí le baintreacha agus le teaghlaigh aon-tuismitheora	49	4.1%
Liúntas cúramóra	48	4.1%
Árachas sóisialach pá-choibhneasta	18	1.5%
Liúntas breosla agus scéimeanna saor in aisce	18	1.5%
Forlíonadh ar Ioncam Teaghlaigh	23	1.9%
Sochar díobhála ceirde	11	0.9%
Sochar Cóireála	1	0.1%
Iomlán	**1,181**	

Tábla 8(b): Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Cáin Ioncaim	60	48.8%
Ilghnéitheach	31	25.2%
Cáin bhreisluacha, oidhreacht, Cáin Ghnóthachan Caipitiúil	15	12.2%
Moill/ mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	10	8.1%
Custam agus mál	3	2.4%
Dleacht stampála	3	2.4%
Cláruimhir feithicle	1	0.8%
Iomlán	**123**	

Tábla 8(c): An Roinn Dlí agus Cirt, & Athchóirithe Dlí		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin agus de na cineálacha gearán		
Riar iarratas ar víosa nó ar thearmann	48	73.8%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	12	18.5%
Ilghnéitheach	3	4.6%
Moill	1	1.5%
Caighdeán na seirbhíse	1	1.5%
Iomlán	**65**	

Tábla 8(d): An Roinn Talmhaíochta, Iascaigh agus Bia		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
An Scéim um chaomhnú an chomhshaoil faoin tuath (REPS)	27	25.5%
Ilghnéitheach	23	21.7%
Deontais forbartha feirme	19	17.9%
Aoníocaíocht feirme	16	15.1%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	6	5.7%
Deontais bheostoic	6	5.7%
An phréimhscéim foraoise	4	3.8%
Cuóta don bhainne	3	2.8%
An scéim um luathscor	1	0.9%
Cúnamh don cheantar	1	0.9%
Iomlán	**106**	

Tábla 8(e): An Roinn Oideachais agus Scileanna		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Deontais agus táillí ardoideachais	54	65.1%
Ilghnéitheach	20	24.1%
Moill/ mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	6	7.2%
Iompar scoile	1	1.2%
Scrúduithe	1	1.2%
An Oifig Náisiúnta um Íobartaigh Mhí-úsáide (NOVA)	1	1.2%
Iomlán	**83**	

Tábla 8(f): An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Ilghnéitheach	18	64.3%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	8	28.6%
Mótarcháin, ceadúnas tiomána, tástáil tiomána	2	7.1%
Iomlán	**28**	

Tábla 8(g): An Roinn Sláinte agus Leanaí		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Ilghnéitheach	5	55.6%
Oifig an Ard-Chláraitheora	3	33.3%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	11.1%
Iomlán	**9**	

Tábla 8(h): An Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Ilghnéitheach	9	90%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	10%
Iomlán	**10**	

Tábla 8(i): An Roinn Gnóthaí Eachtracha		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Iarratais ar Phas	7	43.7%
Caighdeán na seirbhíse	6	37.5%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	2	12.5%
Ilghnéitheach	1	6.3%
Iomlán	**16**	

Tábla 8(j): An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	3	50%
Ilghnéitheach	3	50%
Iomlán	**6**	

Tábla 8(k): An Roinn Iompair		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Ilghnéitheach	5	62.5%
Caighdeán na seirbhíse	2	25%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	12.5%
Iomlán	**8**	

Tábla 8(l): Clárlann na Talún		
Briseadh síos uimhriúil agus céatadáin de na cineálacha gearán		
Clárlann na talún	7	53.8%
Clárú Teidil	3	23.1%
Fáil Talún/Ceart	1	7.7%
Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras	1	7.7%
Ilghnéitheach	1	7.7%
Iomlán	**13**	

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

	Réitithe	Réi-tithe go páirteach	Cabhair tugtha	Scortha	Tar-raingthe siar	Níor sea-sadh leo	Iomlán críoch-naithe
An Roinn Coimirce Sóisialaí	92	4	409	236	10	150	901
Na Coimis-inéirí Ioncaim	19	0	11	54	4	27	115
An Roinn Dlí agus Cirt, agus Ath-chóirithe Dlí	8	0	30	13	5	5	61
An Roinn Talmhaío-chta, Iascaigh agus Bia	10	0	7	13	3	32	65
An Roinn Oideach-ais agus Scileanna	12	0	4	19	3	30	68
An Roinn Comh-shaoil, Oidh-reachta agus Rialtais Áitiúil	0	0	17	4	5	6	32

An Roinn Sláinte agus Leanaí	2	0	1	4	3	3	13
An Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta	3	0	0	0	3	0	6
An Roinn Gnóthaí Eachtracha	1	0	3	11	0	2	17
An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha	2	0	2	2	2	2	10
An Roinn Iompair	2	0	0	3	0	2	7
Oifig na nOibreacha Poiblí	1	0	0	0	0	0	1
Clárlann na Talún	1	0	4	6	2	0	13
Ranna Eile	5	0	1	3	3	6	18
Iomlán	**158**	**4**	**489**	**368**	**43**	**265**	**1327**

Údaráis Áitiúla

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

	Tugtha ar aghaidh ó 2009	Faighte in 2010	Ar láimh do 2010
Ceatharlach	8	17	25
An Cabhán*	3	9	12
An Clár	29	31	60
Comhairle Cathrach Chorcaí*	19	43	62
Contae Chorcaí	19	57	76
Dún na nGall	19	32	51
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	20	103	123
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	23	39	62
Fine Gall	10	29	39
Comhairle Cathrach na Gaillimhe *	8	25	33
Contae na Gaillimhe	26	44	70
Ciarraí	18	39	57
Cill Dara	22	28	50
Cill Chainnigh*	6	21	27
Laois	17	47	64
Liatroim	3	5	8
Comhairle Cathrach Luimnigh *	10	25	35
Contae Luimnigh	12	46	58
An Longfort	3	6	9
Lú	11	17	28
Maigh Eo*	14	45	59
An Mhí	14	33	47
Muineachán	10	9	19

Tiobraid Árann Thuaidh	5	20	25
Uíbh Fhailí	8	12	20
Ros Comáin	11	10	21
Sligeach	5	17	22
Áth Cliath Theas	10	54	64
Tiobraid Árann Theas	7	19	26
Comhairle Cathrach Phort Láirge	4	9	13
Contae Phort Láirge	4	10	14
An Iarmhí	10	12	22
Loch Garman	11	30	41
Cill Mhantáin	16	36	52
Iomlán	**415**	**979**	**1,394**

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 2010 agus is é is dóiche de gur chuir na cuairteanna sin isteach ar an líon gearán a fuarthas.

Tábla 11: Údaráis Áitiúla		
Briseadh síos uimhriúil de na cineálacha gearán a fuarthas		
Tithíocht		370
Leithdháiltí & aistrithe	263	
Deisiúcháin	53	
Iasachtaí & deontais	24	
Cíosanna	21	
Díolacháin	9	
Pleanáil		160
Forfheidhmiú	100	
Riarachán	60	
Ilghnéitheach		108
Moill/Mainneachtain freagra a thabhairt ar chomhfhreagras		108
Bóithre agus Trácht		90
Diúscairt dramhaíola		42
Soláthar uisce		31
Séarachas agus draenáil		22
Mótarcháin & Ceadúnas Tiomána		11
Páirceanna/spásanna faoin aer		9
Táillí seirbhíse		9
Fáil talún/ceart		7
Rátaí		6
Caighdeán na seirbhíse		5
Soláthar seirbhíse		1
Iomlán		**979**

Tábla 12: Údaráis Áitiúla - Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh

	Réitithe	Réitithe go páir-teach	Cabhair tugtha	Scortha	Tar-raingthe siar	Níor seasadh leo	Iomlán críoch-naithe
Ceatharlach	3	1	3	4	0	2	13
An Cabhán	1	0	1	2	0	3	7
An Clár	4	1	12	13	1	15	46
Comhairle Cathrach Chorcaí	8	0	8	13	0	25	54
Contae Chorcaí	11	2	5	13	0	23	54
Dún na nGall	3	0	11	9	1	10	34
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	7	2	10	41	1	33	94
Dún Laoghaire-Ráth an Dúin	8	1	13	14	4	10	50
Fine Gall	4	0	10	4	3	7	28
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	5	1	3	2	0	11	22
Contae na Gaillimhe	9	0	13	11	0	22	55
Ciarraí	4	0	15	8	2	10	39
Cill Dara	8	0	2	9	0	18	37
Cill Chainnigh	2	0	3	8	1	2	16
Laois	7	0	19	8	0	6	40
Liatroim	0	0	1	3	0	1	5

Comhairle Cathrach Luimnigh	3	0	8	6	1	9	27
Contae Luimnigh	8	0	14	8	1	9	40
An Longfort	1	1	1	0	0	2	5
Lú	1	0	7	7	0	9	24
Maigh Eo	9	0	9	12	4	14	48
An Mhí	8	0	7	6	0	15	36
Muineachán	1	0	1	2	0	9	13
Tiobraid Árann Thuaidh	4	0	6	5	0	5	20
Uíbh Fhailí	3	0	2	3	0	8	16
Ros Comáin	1	0	5	2	0	7	15
Sligeach	6	0	1	4	0	5	16
Áth Cliath Theas	12	1	9	9	4	14	49
Tiobraid Árann Theas	4	0	8	4	2	4	22
Comhairle Cathrach Phort Láirge	0	0	6	2	0	3	11
Contae Phort Láirge	0	0	3	1	1	2	7
An Iarmhí	2	0	4	3	0	11	20
Loch Garman	5	1	12	9	0	7	34
Cill Mhantáin	8	1	18	11	0	5	43
Iomlán	**160**	**12**	**250**	**256**	**26**	**336**	**1,040**

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

FSS

Tábla 13: An Earnáil Sláinte Gearáin a fuarthas in 2010 de réir Cheantair			
	Tugtha ar aghaidh ó 2009	**Faighte in 2010**	**Ar láimh i gcomhair 2010**
FSS : Bhaile Átha Cliath / Thoir Thuaidh	59	224	283
FSS : Bhaile Átha Cliath Laighin Láir	79	283	362
FSS : Thiar	76	181	257
FSS : Theas	65	162	227
Ospidéil	43	116	159
Gearáin a bhaineann leis an Scéim Aisíoca Sláinte	51	37	88
Soláthraithe Seirbhíse Eile	0	5	5
Iomlán	**373**	**1,008**	**1,381**

Cuimsíonn an tábla thuas sonraí maidir le líon na ngearán a fuarthas faoi sholáthraithe uile earnáil na seirbhísí sláinte. Déanann an tábla a leanas miondealú orthu sin ina dhá chineál gearán ar leith: (i) gearáin a bhaineann le soláthar na seirbhísí sláinte agus cúram shóisialta agus (ii) gearáin faoi sheirbhísí eile ó sholáthraithe de chuid na hearnála sláinte.

Tábla 14: Gearáin um Shláinte agus um Chúram Sóisialta: Faighte in 2010 de réir Chatagóir an Ghearáin

	Tugtha ar aghaidh ó 2009	Faighte in 2010	Ar láimh i gcomhair 2010
Seirbhísí Fiaclóireachta	**2**	**4**	**6**
Coinne	0	1	1
Cúram agus Cóireáil	2	0	2
Gearáin a láimhseáil	0	1	1
Gan catagóiriú eile	0	2	2
Seirbhísí Míchumais	**5**	**20**	**25**
Cúram Cónaithe	1	7	8
Seirbhísí Lae	1	2	3
Beartas/Riarachán/Maoiniú	0	3	3
Gearáin a láimhseáil	1	6	7
Gan catagóiriú eile	2	2	4
Ospidéil - Ginearálta	**48**	**135**	**183**
Timpistí agus Éigeandáil	2	3	5
Glacadh/Scaoileadh Amach	3	4	7
Coinne	1	4	5
Cúram agus Cóireáil	20	64	84
Cúram Deireadh Saoil	1	1	2
Cóireáil Othar Seachtrach	1	1	2
Toiliú	2	0	2
Gearáin a láimhseáil	11	32	43
Táillí Ospidéil	3	7	10
Not otherwise categorised	4	19	23
Ospidéil - Síciatracha	**6**	**22**	**28**
Coinne	0	1	1
Cúram agus Cóireáil	4	8	12
Cóireáil Othar Seachtrach	0	1	1

Toiliú	0	1	1
Gearáin a láimhseáil	2	6	8
Gan catagóiriú eile	0	5	5
Tithe Altranais	**51**	**41**	**92**
Teidlíocht i leith Seirbhísí	3	3	6
Scéim Fóirdheontais / Tacaíochta Tithe Altranais	37	20	57
Gearáin a láimhseáil	2	3	5
Gan catagóiriú eile	9	15	24
Cúram Príomhúil & Pobail	**17**	**41**	**58**
Cúntóir Baile	13	15	28
Deontas Cúntóir Baile	0	2	2
Seirbhísí Dochtúra Ghinearálta	0	7	7
Seirbhísí Cógaisíochta	0	1	1
Altra Sláinte Poiblí	0	2	2
Cúram Síciatrach	0	2	2
Seirbhísí Teiripe (Fisiteiripe, Teiripe Shaothair, Urlabhra, srl)	1	3	4
Seirbhísí Réamhscoile	1	2	3
Fearais & trealamh	1	3	4
Iompar	1	0	1
Gearáin a láimhseáil	0	1	1
Gan catagóiriú eile	0	3	3
Seirbhísí Oibre Sóisialta	**5**	**35**	**40**
Leas agus Cosaint Leanaí.	1	13	14
Altramú	2	4	6
Gearáin a láimhseáil	2	6	8
Gan catagóiriú eile	0	12	12
Scéim um Chóireáil Thar Lear	**1**	**5**	**6**
Eile	**1**	**10**	**11**
Iomlán	**136**	**313**	**449**

Tábla 15: Gearáin Eile faoin Earnáil Sláinte Faighte in 2010 de réir Chatagóir an Ghearáin

	Tugtha ar aghaidh ó 2009	Faighte in 2010	Ar láimh i gcomhair 2010
Cárta Leighis & Dochtúra Ghinearálta	**52**	**181**	**233**
Liúntas Leasa Forlíontach	**74**	**259**	**333**
LLF Bunaidh	16	91	107
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil	31	69	100
Forlíonadh Cíosa	25	79	104
Fordheontas Ús Morgáiste	1	14	15
Gan catagóiriú eile	1	6	7
Íocaíochtaí Eile	**34**	**52**	**86**
Liúntas Gluaiseachta	3	6	9
Deontas Mótariompair	4	11	15
Forlíonadh Creise	0	1	1
Gan catagóiriú eile	27	34	61
Seirbhíse Sláinte Comhshaoil	**1**	**1**	**2**
Liúntas Éadaí agus Coisbhirt don Scoilbhliain Nua	**18**	**139**	**157**
Scéim Aisíoca Sláinte	**52**	**38**	**90**
Eile	**6**	**25**	**31**

Tábla 16: Gearáin faoin Earnáil Sláinte: Dúnta in 2010 de réir Cheantair							
	Réitithe	**Réitithe i bpáirt**	**Cúnamh curtha ar fáil**	**Scortha**	**Aistar-raingthe**	**Níor cumh-daíodh**	**Iomlán**
FSS : Bhaile Átha Cliath / Thoir Thuaidh	17	0	22	37	2	73	**151**
FSS : Bhaile Átha Cliath Laighin Láir	26	1	22	42	5	107	**203**
FSS : Thiar	19	0	26	29	5	71	**150**
FSS : Theas	18	2	22	31	3	59	**135**
Gearáin a bhaine-ann leis an Scéim Aisíoca Sláinte	16	0	12	5	1	12	**46**
Ospidéil	19	2	23	36	1	10	**91**
Soláthraithe Seirbhíse Eile	0	0	0	3	0	0	**3**
Iomlán	**115**	**5**	**127**	**183**	**17**	**332**	**779**

Cuimsíonn an tábla thuas sonraí maidir le líon na ngearán a fuarthas faoi sholáthraithe uile earnáil na seirbhísí sláinte. Déanann an tábla a leanas miondealú orthu sin ina dhá chineál gearán ar leith: (i) gearáin a bhaineann le soláthar na seirbhísí sláinte agus cúram shóisialta agus (ii) gearáin faoi sheirbhísí eile ó sholáthraithe de chuid na hearnála sláinte.

Tábla 17: Cásanna um Shláinte agus um Chúram Sóisialta: Dúnta in 2010 de réir Chatagóir an Ghearáin

	Réi-tithe	Réi-tithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Scor-tha	Aistara-ingthe	Níor cumh-daíodh	Iom-lán
Seirbhísí Fiaclóire-achta	1	0	0	0	0	2	**3**
Seirbhísí Míchumais	1	0	2	9	1	1	**14**
Ospidéil - Ginearálta	21	2	26	43	0	11	**103**
Ospidéil - Síciatracha	2	1	5	0	0	7	**15**
Tithe Altranais	18	0	6	14	1	23	**62**
Cúram Príomhúil & Pobail	4	0	8	9	2	12	**35**
Seirbhísí Oibre Sóisialta	2	0	7	15	0	5	**29**
Scéim um Chóireáil Thar Lear	2	0	1	1	0	1	**5**
Eile	1	0	1	5	0	0	**7**
Iomlán	**52**	**3**	**56**	**96**	**4**	**62**	**273**

Tábla 18: Gearáin faoi Earnáil eile : Dúnta in 2010 de réir Chatagóir an Ghearáin							
	Réi-tithe	**Réi-tithe i bpáirt**	**Cún-amh curtha ar fáil**	**Scor-tha**	**Aist-arra-ing-the**	**Níor cumh-daíodh**	**Iom-lán**
Cárta Leighis & Do-chtúra Ghi-nearálta	**12**	**0**	**20**	**10**	**4**	**81**	**127**
Liúntas Leasa Forlíon-tach	**16**	**1**	**23**	**58**	**5**	**78**	**181**
LLF Bunaidh	1	1	11	20	3	20	**56**
Íocaíocht Riach-tanas Eis-ceachtúil	7	0	4	6	1	39	**57**
Forlíonadh Cíosa	7	0	6	29	1	16	**59**
Fordheon-tas Ús Morgáiste	1	0	1	2	0	1	**5**
Gan cat-agóiriú eile	0	0	1	1	0	2	**4**
Íocaío-chtaí Eile	**9**	**1**	**8**	**3**	**1**	**27**	**49**
Liúntas Gluai-seachta	0	0	0	0	0	4	**4**
Deontas Mótari-ompair	1	0	0	0	0	3	**4**

Forlíonadh Creise	0	0	0	1	0	0	**1**
Gan cat-agóiriú eile	8	1	8	2	1	20	**40**
Seir-bhíse Sláinte Comh-shaoil	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**
Liúntas Éadaí agus Coisb-hirt don Scoil-bhliain Nua	**7**	**0**	**3**	**5**	**1**	**69**	**85**
Scéim Aisíoca Sláinte	**16**	**0**	**12**	**5**	**1**	**12**	**46**
Eile	**3**	**0**	**4**	**6**	**1**	**3**	**17**
Iomlán	**63**	**2**	**70**	**87**	**13**	**271**	**506**

Tábla 19: Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 Faighte in 2010

	Tugtha ar aghaidh ó 2009	Faighte in 2010	Ar láimh i gcomhair 2010
An tAcht um Míchumas 2005	**0**	**7**	**7**
Rochtain ar Sheirbhísí (Alt 26)	0	6	6
Rochtain ar Fhaisnéis (Alt 28)	0	1	1

Tábla 20: Gearáin faoin Acht um Míchumas 2005 Dúnta in 2010							
	Réi-tithe	Réi-tithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Scortha	Aistar-raingthe	Níor cumh-daíodh	Iom-lán
An tAcht um Míchumas 2005	**0**	**0**	**4**	**1**	**0**	**1**	**6**
Rochtain ar Sheirbhísí (Alt 26)	0	0	3	1	0	1	5
Rochtain ar Fhaisnéis (Alt 28)	0	0	1	0	0	0	1

An Post

Tábla 21: An Post: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a fuarthas			
	Tugtha ar aghaidh ó 2009	Faighte in 2010	Ar láimh do 2010
An Post	**7**	**58**	**65**

Tábla 22: An Post: Briseadh síos uimhriúil de ghearáin a réitíodh de réir toraidh							
	Ré-itithe	Ré-itithe go páirt-each	Cab-hair tugtha	Scor -tha	Tarr -aingthe siar	Níor seasa-dh leo	Iomlán críoch-naithe
An Post	**14**	**0**	**5**	**21**	**3**	**12**	**55**