



# Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman 1998



Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman 1998  
© Rialtas na hÉireann

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

Teil. : 01 - 6785222  
Faics : 01 - 6610570  
Ríomh-phost : [ombudsman@ombudsman.irlgov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.irlgov.ie)  
Idirlíon : <http://www.irlgov.ie/ombudsman/>

Le ceannach díreach ó  
Oifig Dhíolta Foilseacháin Rialtais,  
Teach Sun Alliance,  
Sráid Theach Laighean,  
Baile Átha Cliath 2

nó tríd an bpost ó

Foilseacháin Rialtais,  
An Rannóg Post-Tráchtá,  
4-5 Bóthar Fhearchair,  
Baile Átha Cliath 2.

**Praghas £5.00**



## Brollach

Déanaim leis seo mo chúigiú Tuarascáil Bhliantúil a chur faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6 (7) den Acht Ombudsman, 1980. Is é seo an 15ú Tuarascáil Bhliantúil atá curtha faoi bhráid an Oireachtais maidir le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh í sa bhliain 1984.

*Caoimhín Ó Murchú*

Caoimhín Ó Murchú  
Ombudsman

Márta 1999





# Clár

<b>CAIBIDIL 1</b>	<b>Réamhrá</b>	<b>2</b>
<b>CAIBIDIL 2</b>	<b>Ról an Ombudsman - Meastóireacht</b>	
	Bunghnéithe de chuid Oifig Ombudsman	4
	Oifigí Ombudsman ar fud na hEorpa	5
	Roinnt Mithuiscintí faoi Ról an Ombudsman	6
	Leasú ar an Acht Ombudsman	6
	Líon na nGearán - Treochtaí Amach Anseo	6
	Ról an Choimisinéara Faisnéise	7
<b>CAIBIDIL 3</b>	<b>Cumarsáid leis an bPobal</b>	
	Cásanna faoi Iompar Scoile	9
	Cás Pinsean Seanaoise	12
	Líomhaintí faoi Dhrochúsaid Ghnéasach	12
	Cás faoi Thithíocht Údaráis Áitiúla	13
	Cásanna faoi Tháillí Triú Leibhéal	13
	Cásanna faoi Sheirbhís Teileafóin	14
<b>CAIBIDIL 4</b>	<b>Cásanna Roghnaithe &amp; Saincheisteanna Ginearálta</b>	
	An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail & Teaghlaigh	16
	Na Coimisinéirí Ioncaim	17
	Comhairle Chontae na Mí	18
	Comhairle Chontae na hIarmhí	19
	Comhairle Chontae Dhún na nGall	20
	Comhairle Chontae Bhaile Átha Cliath Theas	22
	Bord Sláinte an Oirthuaiscirt	22
	Bord Sláinte an Deiscirt	23
	Bord Sláinte an Iarthair	24
	Seirbhís i nGaeilge	25
<b>CAIBIDIL 5</b>	<b>Obair na Bliana</b>	
	Rochtain agus Eolas a bheith ag an bPobal	26
	Caidreamh le Comhlachtaí atá faoi Chúram na hOifige	27
	Teagmhálacha le hOifigí Ombudsman eile	27
	An Tionscnamh Bainistíochta Straitéisí	28
	Comhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh-Theas	28
	Staitisticí faoi Ghearáin	29
<b>CAIBIDIL 6</b>	<b>Staitisticí</b>	<b>30</b>
	Foireann	42
	Innéacs	43



## Réamhrá

# Caibidil a hAon

OMBUDSMAN  
INFORMATION COMMISSIONER  
PUBLIC OFFICES COMMISSION



2

Baineann an Tuarascáil Bhliantúil seo leis an gceathrú bliain iomlán domsa a bheith i seilbh oifige mar Ombudsman. Bhí bliain ghnóthach eile ag m'Oifig le linn 1998 agus bhí líon na ngearán a fuarthas agus ar déileáladh leo mórán mar a chéile leis an líon sin a bhí ann i 1997. Mar is gnách, tá mé an-bhuíoch de mo Stiúrthóir agus de m'fhoireann mar, gan an obair a dhéanann siad, ní fhéadfaí an staid sin a bhaint amach. Gabhaim buíochas ar leith le Fintan Butler agus le Aimée Tallon as an tsár-obair atá déanta acu i dtaca leis an Tuarascáil Bhliantúil seo a ullmhú. Tháinig mo cheapachán mar Choimisinéir Faisnéise, faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997, i bhfeidhm i mí Aibreáin 1998 agus, de riachtanas, b'éigean cuid mhór ama a chaitheamh ina leith le linn na tréimhse ina raibh an Oifig nua seo á cur ar bun i dtosach. De thoradh mo chomhaltais ar an gCoimisiún Reifrinn, bhí éilimh mhóra ar m'Oifigse agus orm féin sa chéad leath den bhliain. Dá ainneoin sin, tá an-áthas orm nach ndearnadh dochar d'aschur oibre Oifig an Ombudsman; le fírinne, is ionann torthaí oibre 1998 agus méadú aschuir tuairim is 5% i gcomórtas le 1997.

Creidim nach ceart nach ndéanfadh mo Thuarascáil Bhliantúil ach cur síos ar an obair a rinneadh i rith na bliana ach gur ceart go mbeadh sí ina cabhair i dtaca le dea-chleachtas riaracháin a chur chun cinn. Déantar na mílte cinneadh riaracháin gach lá sa tseirbhís phoiblí. Bíonn feidhm dhíreach ag na cinntí sin ar dhaoine aonair den phobal agus ar chomhlachtaí agus eagraíochtaí corpraithe. Tá sé an-tábhachtach, mar atá luaite agam i dTuarascálacha Bliantúla roimhe seo, go ndéileálann seirbhísigh phoiblí go cuí, go cothrom agus go neamhchlaon leo sin a ndéanann a gcinntí difear dóibh agus go ndéanann siad a gcuid cinntí de réir phrionsabail an dea-riaracháin. Ach tá sé chomh tábhachtach céanna go dtuigtear go ndéantar na cinntí sin ar bhonn maith agus go bhfuil muinín ag an bpobal i riarachán poiblí. Le himeacht aimsire, beidh cabhair le fáil, maidir le muinín a bhunú, ón

rochtain ar fhaisnéis faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997. Ach is é an bealach is fearr ina bhféadfaidh comhlacht poiblí muinín a chothú i measc a chuid cliant ná trí pholasaí cumarsáide oscailte, éifeachtach a oibriú lena dtabharfar míniú ar na cúiseanna le cinntí agus ar an gcúlra a bhaineann leo.

Tarlaíonn cuid mhór de na gearáin a fhaighim mar nach ndearna an comhlacht poiblí lena mbaineann cumarsáid éifeachtach lena chliant. Is é a leanann as sin ná nach bhfaigheann an cliant dóthain eolais agus tig leis sin a bheith ina chúis le gearán chuig an gcomhlacht poiblí agus, sa deireadh, chuig m'Oifigse. Is é príomhthéama na Tuarascála seo ná fadhbanna a bhaineann le cumarsáid agus déanaim cur síos, i gCaibidil a Trí, ar roinnt de na gearáin ar dhéileáil mé leo i rith na bliana seo caite agus ina raibh cúrsaí



cumarsáide neamhdhóthanach. Tá cumarsáid éifeachtach ar cheann de na bunchlocha a ghabhann le dea-riarachán agus ní mór cúram a dhéanamh de i gcónaí. Tá sé soiléir go ndéanfaidh an tAcht Ombudsman agus an tAcht um Shaoráil Faisnéise comhlánú ar a chéile go han-éifeachtach sa réimse seo.

Thapaigh mé an deis freisin, i gCaibidil a Dó, chun machnamh a dhéanamh ar an ról atá ag oifigí Ombudsman i gcoitinne agus ar an ról atá ag m'Oifig féin ach go háirithe. Spreagadh an machnamh seo le roinnt rudaí. Is é an ceann ba thábhachtaí díobh sin, b'fhéidir, ná go bhfuil an Oifig ag feidhmiú le 15 bliana anois agus gur fóin-teach meastóireacht éigin a dhéanamh ag an am seo. Ina theannta sin, tá breithniú le déanamh go luath ag an Oireachtas maidir le moltaí chun an tAcht Ombudsman, 1980, a leasú. I dtaca leis sin de, is ceart gur díol spéise é roinnt ábhar comparáideach maidir le hoifigí Ombudsman go hidirnáisiúnta agus go háirithe in áiteanna eile san Eoraip.

I gCaibidil a Ceathair, leagaim amach cuntais ar an scrúdú a rinne mé ar ghearáin áirithe ar déileáladh leo i rith na bliana. Agus na cuntais sin á dtabhairt agam, tá iarracht déanta agam prionsabal an dea-riaracháin, nó an pointe a bhaineann le dea-chleachtas, a aithint i ngach ceann de na cásanna. Agus, i gCaibidil a Cúig, tá roinnt sonraí leagtha amach agam faoi obair na hOifige le linn 1998 lena n-áirítear sonraí staitisti-ciúla agus anailís ar na cásanna ar pléadh leo.



# Caibidil a Dó

## Ról an Ombudsman - Meastóireacht



4

**T**uigim go bhfuil obair idir lámha anois maidir le Bille Ombudsman (Leasú) lena leathnófar an réimse saincheisteanna agus comhlachtaí poiblí a thagann faoi réir a scrúdaithe ag m'Oifig. Dá réir sin, is am maith é seo chun meastóireacht a dhéanamh ar an obair a dhéanann Ombudsmen i gcoitinne agus ar conas a oibríonn m'Oifigse i gcomórtas le hOifigí Ombudsman in áiteanna eile. Tarlaíonn méid measartha mór cumarsáide agus comhair idir Oifigí Ombudsman ar bhonn idirnáisiúnta agus ag an leibhéal Eorpach agus, go háirithe, idir m'Oifigse agus na hinstitiúidí éagsúla Ombudsman sa Ríocht Aontaithe. I gcás Thuaisceart Éireann, is dóigh go dtiocfaidh tuilleadh forbartha ar na ceangail dhlútha atá eadrainn faoi láthair - mar shampla, rinne daoine de m'fhoireann traenáil le déanaí in éineacht lena gcomhleacaithe i dTuaisceart Éireann - mar go bhféadfadh sé tarlú go mbeidh comhdhlínse againn i ndáil le roinnt de na Comhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh-Theas atá á gcur ar bun faoi Chomhaontú Bhéal Feirste 1998.

### Bunghnéithe de chuid Oifig Ombudsman

Is é atá in Ombudsman ná duine a dhéanann imscrúdú ar ábhair éagóra a bhíonn ag daoine aonair nó ag eagraíochtaí de dheasca ghníomhartha (lena n-áirítear mainneachtain gníomhú) na gcomhlachtaí a thagann faoi réir dhlínse an Ombudsman. I gcás ina gcinnfidh Ombudsman go bhfuil bunús leis an ngearán, agus go mbaineann an gníomh a ndéantar gearán ina leith le droch-riarachán, ansin molann an tOmbudsman sásamh. Is é an ceangal bunúsach is tábhachtaí atá ar Ombudsman ná go mbíonn sé go hiomlán neamhspleách agus neamhchlaon. Chun bheith neamhchlaon ní mór neamhspleáchas a bheith ann agus le go mbeidh neamhspleáchas ann ní mór taca reachtúil nó dlíthiúil a bheith ann, mar aon le cosaint ar chur as oifig go

randamach, cumhacht chun tuarascálacha a eisiúint agus a fhoilsiú faoi chosaint pribhléide dlíthiúla agus, sa deireadh, dóthain acmhainní chun an obair a dhéanamh. Ag an leibhéal idirnáisiúnta, tugann an Institiúid Idirnáisiúnta Ombudsman (IO) aitheantas do na ceanglais sin mar bhunghnéithe d'oifig Ombudsman. Tá ceanglais den tsamhail chéanna - arna n-oiriúnú chun cineál neamhreachtuil Ombudsmen earnála príobháidí nó tionscail a chur i gcuntas - leagtha síos dá chomhaltáí ag Cumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann (COBÉ), ar comhalta de m'Oifigse.

Cuireann Ombudsman sásra ionadúil réitithe díospóidí ar fáil - is é sin le rá sásra in ionad na gcúirteanna - agus tig le hOmbudsman ról luachmhar a bheith aige/aici freisin i dtaca le deachleachtas riaracháin a chur chun cinn i measc na

n-eagraíochtaí a thagann faoina dhlinse nó faoina dlínse. Faoi láthair tá níos mó ná céad institiúid náisiúnta de chineál Ombudsman ina gcomhlachaithe de chuid an IIO.

I dtosach, is minic ná a mhalairt gur institiúidí eárnála poiblí a bhí in Oifigí Ombudsman. Le fírinne, is furasta a thuiscint, de réir mar atá ráite thuas, gur i gcomhthéacs na heárnála poiblí is éasca a dhéantar freastal ar bhunriachtanais Ombudsman. Le tamall de bhlianta tá méadú tagtha ar bhonn idirnáisiúnta ar an líon Ombudsman san earnáil phríobháideach, nó tionscail, agus tá ábhar imní ann go bhfuil an téarma “Ombudsman” á úsáid ag institiúidí nach gcomhlíonann na ceanglais bhunúsacha go léir, b’fhéidir. Dá bhrí sin, tá cosaint reachtúil tugtha ag roinnt tíortha don téarma “Ombudsman” lena chinntiú nach mbeidh sé á úsáid ach ag institiúidí a chomhlíonann na bunchritéir. Mar atá molta agam i dTuarascálacha Bliantúla roimhe seo, d’fhéadfadh sé go gcaithfimid beart a dhéanamh chun úsáid an téarma “Ombudsman” a chosaint in Éirinn.

## Oifigí Ombudsman ar fud na hEorpa

Bíonn Ombudsman náisiúnta eárnála poiblí ann de ghnáth anois sa chuid is mó de thíortha na hEorpa, lena n-áirítear a lán tíortha a bhíodh i mbloc an Oirthir. Go hiondúil, bíonn an tOmbudsman náisiúnta Eorpach ag déileáil le réimse comhlachtaí poiblí agus feidhmeanna den tsamhail chéanna le hOifig s’agamsa ach, i gcoitinne, bíonn freagrachtaí breise áirithe ann. Áirítear ar na gnáthréimsí breise dlínse riaradh na seirbhíse príosúin (agus na ndaoine i gcoimeád i gcoitinne), riaradh an dlí i ndáil le dídeanaithe, daoine ag lorg tearmainn, saoránacht agus eadóirseacht agus, freisin, riaradh na seirbhíse poiblí níos leithne (i.e. dreamanna atá ar aon dul leis an earnáil stáit neamhthráchtála in Éirinn). I gcásanna áirithe áirítear na póilíní agus an t-arm i ndlínse an Ombudsman. Léirítear cúraimí níos leithne na n-oifigí sin, ar ndóigh, i struchtúr na foirne agus san eagrúchán atá iontu. Thaispeáin taighde a rinneadh le déanaí - agus ar tugadh tuairisc ina leith ag an Séú hOllchruinniú de Chomhairle na hEorpa agus Ombudsmen Eorpacha i mí Dheireadh Fómhair 1998 - gurbh iad an tOmbudsman in Éirinn agus an tOmbudsman sa Ghraonlainn amháin, as measc 16 thír Eorpacha a ndearnadh suirbhé ina leith, nach raibh dlínse acu i ndáil le daoine i gcoimeád i.e. daoine i gcoimeád na bpóilíní, príosúnaigh ar

athchur agus príosúnaigh. (Is iad seo a leanas na 16 thír a bhí i gceist: an Ostair, Boisnia agus Heirseagaivéin, an Danmhairg, an Fhionlainn, an Ghraonlainn, an Ungáir, an Íoslainn, Éire, Iosrael, an Liotuáin, Málta, an Iorua, an Phortaingéil, an Spáinn, an tSualainn agus an tSlóivéin.) Mar an gcéanna, tá Éire ar cheann den líon beag tíortha Eorpacha nach bhfuil aon dlínse ag an Ombudsman i ndáil le daoine ag lorg tearmainn agus eadóirseachta.

Ó bhlianta na 1980-idí i leith, tá modh neamhbhreithiúnach á chur chun cinn ag Comhairle na hEorpa a mhéid a bhaineann le cearta daonna a chosaint agus a chur chun cinn. Cé go mbeidh na cúirteanna i gcónaí ina réiteoir críochnaitheach ar shaincheisteanna a bhaineann le cearta daonna, is é tuairim Chomhairle na hEorpa ná gurbh fhiú modh neamhbhreithiúnach a chruthú chun déileáil le gearáin i réimse na gcearta daonna. Aithníonn an Chomhairle an buntáiste a bheadh ann don duine aonair dá mbeadh córas gearán ann a bheadh níos tapúla agus níos sorochtana, i gcomórtas leis na cúirteanna, agus nach mbeadh chomh foirmiúil céanna leo. Is iad sin na tréithe a ghabhann le hOifig Ombudsman agus, ní nach ionadh, tá Comhairle na hEorpa ag moladh le tamall anois go gcuirfear saincheisteanna maidir le réimse na gcearta daonna san áireamh i scóip oifigí Ombudsman.

Le blianta beaga anuas tá suntas tugtha, ar roinnt slite, don ghá le bearta chun cearta daonna a chur chun cinn agus a chosaint in Éirinn. Rinneadh tagairt shonrach sa Tuarascáil ó Ghrúpa Athbhreithnithe an Bhunreacht don ghá le Coimisiún Ceart Daonna a chruthú ar bhonn reachtúil. I gcomhthéacs caidreamh Thuaidh-Theas, ceanglaítear le Comhaontú Bhéal Feirste Coimisiún Ceart Daonna a bhunú anois. Is eol dom go bhfuil breithniú áirithe déanta cheana féin ar ról an choimisiúin atá beartaithe. Go háirithe, b’fhéidir go mbeadh sé ciallmhar - mar a shamhlaítear le cur chuige Chomhairle na hEorpa maidir le cearta daonna - áit a dhéanamh do shásra gearán neamhbhreithiúnach, de bhreis ar na cúirteanna, agus go ndíreodh an coimisiún féin a chuid iarrachtaí ar ról comhairleach, oideachais agus cur chun cinn. Is é a tharlaíonn má thagann méadú mór ar líon na gcomhlachtaí a dhéileálann le cearta saoránach agus daonna - mar a tharla i roinnt tíortha - ná go mbíonn easpa fócais agus mearbhall ann i measc an phobail i gcoitinne.

## Roinnt Míthuiscintí faoi Ról an Ombudsman

Feictear dom go bhfuil roinnt míthuiscintí ann faoi ról an Ombudsman i ndáil le himscrúduithe a dhéanamh ar chásanna ina líomhnaítear mí-riarachán mór, mar a déarfá, a bheith ann - i gcomórtas le mionchásanna agus cásanna tearca de mhí-riarachán nach bhfearann ach ar dhaoine aonair - laistigh den tseirbhís phoiblí.

De ghnáth, déileálann Ombudsman leis na gearáin a dhéantar chuig a Oifig nó a hOifig. Níl aon srian reachtúil ann maidir le páirteachas an Ombudsman faoi threoir scála an mhí-riaracháin líomhnaithe, agus faoina threoir sin amháin, nó i dtéarmaí níos loime, b'fhéidir, faoi threoir inpleachtaí airgeadais an ábhair. Mar shampla, le roinnt blianta, bhí m'Oifig ag déileáil leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh (RGSPT) i dtaobh neamhioc riaráistí pinsean ranníocach le daoine nach ndearna éileamh ar an bpinsean ag an am iomchuí is luaithe. De thoradh mo pháirteachais san ábhar seo, thionscain an tAire, i mí Feabhra 1998, socruithe feabhsaithe chun riaráistí den sórt sin a íoc ar chostas breise measta £3.4m don bhliain 1998 agus £1.7m in aghaidh na bliana dá éis sin. Ina theannta sin, chuir an tAire Airgeadais suim £10m ar fáil, sa Bhuiséad i mí na Nollag 1998, don RGSPT chun soláthar a dhéanamh i gcomhair riaráistí páirteacha pinsin a íoc leis na pinsinéirí sin nár bhain feabhsuithe mhí Feabhra 1998 leo. Ceapaim gur cothrom a rá gur cás mí-riaracháin mhóir é seo a raibh impleachtaí airgeadais suntasacha ag gabháil leis. Dhéileáil m'Oifig leis an ábhar seo, thar thréimhse blianta, mar gur ardaigh na pinsinéirí lenar bhain sé, nó a n-ionadaithe, é.

D'ainneoin na gcásanna RGSPT dá dtagraítear thuas agus roinnt cásanna eile den chineál seo ar dhéileáil m'Oifig leo, is fíor nach ndearnadh mórán gearán, thar na blianta, inar líomhnaíodh mí-riarachán mórsála d'aon toil cibé acu a bhí nó nach raibh leibhéil shuntasacha caillteanais airgeadais i gceist ann. Ach má tá tuairim ann go bhfuil cosc ar an Ombudsman déileáil le cásanna den sórt sin, ní tuairim cheart é sin. Is léir go dtagann gearáin ina líomhnaítear go ndearnadh dochar do dhaoine mar gheall ar chinntí riaracháin arna ndéanamh gan údarás cuí nó atá, mar shampla, idirdhealaitheach go míchuí, faoi mo chúram mura bhfuil tús curtha le himeachtaí cúirte. Is féidir cásanna de mhí-riarachán seirbhíse poiblí a scrúdú freisin ar mhodh binse fiosrúcháin nó tig leis an Ard-Reachtaire Cuntas agus

Ciste (ARC&C) iad a scrúdú. Mar shampla, d'fhéadfadh sé go n-oirfeadh binse i gcás ina n-áirítear, ar na gníomhartha a bhfuil scrúdú á ndéanamh orthu, gníomhartha ionadaithe poiblí, daoine aonair nó comhlachtaí príobháideacha, chomh maith le gníomhartha comhlachta phoiblí, nó i gcás ina bhféadfadh sé go bhfuil gníomhartha de chineál coiriúil i gceist. Ach, ní hionann agus i gcás foinse mí-riaracháin, ní chuirtear scála an mhí-riaracháin líomhnaithe san áireamh nuair atá cinneadh á dhéanamh i dtaobh an ceart do m'Oifig a bheith bainteach le hábhar áirithe. Na cumhachtaí a thugtar dom faoin Acht Ombudsman - i dtéarmaí mo chirt chun doiciméid a fheiceáil agus freagraí a lorg ar gach ceist iomchuí - is cumhachtaí móra iad agus is féidir iad a chur i bhfeidhm i ndáil leis na saincheisteanna móra agus i ndáil leis na gnáth-shaincheisteanna is coitianta araon.

## Leasú ar an Acht Ombudsman

I rith na bliana, bhí mionphlé ag m'Oifig leis an Roinn Airgeadais maidir le tograí chun an tAcht Ombudsman, 1980, a leasú (lena n-áirítear comhlachtaí poiblí breise a thabhairt faoi dhlínse an Ombudsman). Chinn an Rialtas le déanaí ar Bhille Ombudsman (Leasú) a dhréachtadh agus a fhoilsiú agus tá dóchas agam go ndéanfar leasuithe cuí ar an Acht le linn 1999. Sna Tuarascálacha Bliantúla le gairid leag mé amach na cúiseanna gur gá an tAcht a leasú agus, níos túisce sa chaibidil seo, leag mé amach roinnt eolais chomparáidigh maidir le cúram oifige Ombudsman náisiúnta ar fud na hEorpa.

## Líon na nGearán - Treochtaí Amach Anseo

Is cinnte go dtiocfaidh méadú foriomlán ar líon na ngearán de thoradh thograí an Bhille Ombudsman (Leasú) maidir le comhlachtaí poiblí breise a chur faoi mo dhlínse. Tá dóchas agam gurb é a leanfaidh as forbairt córas gearáin inmheánach laistigh do chomhlachtaí poiblí - ar ábhar é sin ar dhéileáil mé go mion leis sa Tuarascáil Bhliantúil anuraidh - ná go bhfágfar m'Oifig saor, le himeacht aimsire, chun díriú ar na cásanna is casta.

Faoi mar atá cúrsaí i láthair na huaire, níl aon chosúlacht ann go bhfuil líon na ngearán ag titim. Cé go bhfuil an líon gearán a fuarthas i

1998 4% níos lú ná an figiúr do 1997, tá an líon gearán níos airde fós ná mar a bhí in aon bhliain eile ó 1987 i leith. Agus bhí na figiúirí do 1985-87 an-ard iontu féin mar gheall ar an líon mór gearán faoi Thelecom Éireann a fuair an Oifig sa tréimhse sin.

Le himeacht aimsire, de réir mar a éiríonn an próiseas foriomlán Rialtais níos casta, tá cinéal na ngearán a fhaightear i m'Oifig ag éirí níos casta. Tá sin amhlaidh, go páirteach, mar nach bhfuil caighdeán dea-cháilíochta riaracháin phoiblí reoite in am. Faighimse, trí oibriú i gcomhar leis na comhlachtaí poiblí laistigh de mo dhlínse chun na gnáthasnaimh chórasacha a leigheas, go spreagann na gearáin a fhaighimid chun iarracht a dhéanamh caighdeán níos airde agus níos fearr a bhaint amach. Is ceart gur mar sin a bheadh cúrsaí ach léiríonn sé seo arís an gá le córais ghearáin inmheánacha agus sásraí achomhairc éifeachtacha laistigh de na comhlachtaí féin.

## Ról an Choimisinéara Faisnéise

Ba mhór an onóir dom a bheith ceaptha ag a Soilse, Máire Mhic Ghiolla Íosa, Uachtarán na hÉireann, chuig oifig an Choimisinéara Faisnéise le héifeacht ón 21 Aibreán 1998. Ní staid uathúil ar chor ar bith an staid ina bhfuil mé i dtaca le feidhmeanna déacha a fheidhmiú mar Ombudsman agus mar Choimisinéir Faisnéise. Tá ceapacháin dhéacha den sórt céanna ag Ombudsmen eile, go háirithe Príomh-Ombudsman na Nua-Shéalainne agus Ombudsman Queensland san Astráil. Is comhtharlúint é gur comhstiúrthóirí iad sin ar an Institiúid Idirnáisiúnta Ombudsman agus bhíodhas in ann cur síos a fháil ar thaithí s'acusan, uathu féin, rud a bhí an úsáideach dar liom.

Tá suntas tugtha agam cheana féin do chineál comhlántach na bhfeidhmeanna atá ag an Ombudsman agus ag an gCoimisinéir Faisnéise d'ainneoin a bhféiniúlachtaí reachtúla ar leithligh. B'fhéidir gur fearr is féidir an ghné chomhlántach seo a léiriú trí thagairt a dhéanamh do cheann amháin de na trí cheart dhlíthiúla nua a cruthaíodh faoin Acht um Shaoráil Faisnéise, eadhon, an ceart atá ag daoine den phobal cúiseanna a fháil le cinntí a dhéanann difear dóibh féin. Tá sé ráite agam roinnt uaireanta go mbíonn easpa eolais, agus mainneachtain cúiseanna cearta a thabhairt, ag croí-lár a lán gearán i gcoinne comhlachtaí poiblí a fhaigheann m'Oifig. Le fírinne, is téama é sin a ndéanaim tagairt níos

mine dó i gCaibidil a Trí den Tuarascáil seo. Agus i mo Thuarascáil Bhliantúil don bhliain 1994 d'fhoilsigh mé liosta de chearta saoránach (lena n-áirítear an ceart chun cúiseanna le cinntí a fháil) agus d'iarr mé ar chomhlachtaí poiblí cuimhneamh orthu sin le linn dóibh plé leis an bpobal.

Sular tháinig an tAcht um Shaoráil Faisnéise, 1997, i bhfeidhm ní raibh an dara rogha ag cuid mhór gearánaithe seachas brath ar Oifig an Ombudsman chun an ceart tábhachtach sin a shaothrú thar a gceann. Is é an rud is fearr faoi Acht 1997 ná go dtugann sé rochtain dhíreach do shaoránaigh ar na comhlachtaí lena bhfuil siad ag déileáil gan gá le hidirghabhálaí ar nós an Ombudsman. Tugann an tAcht teideal (faoi réir díolúintí áirithe) chun taifid a fheiceáil, chun cúnamh a fháil, chun cúiseanna le cinntí a fháil agus chun míniú a fháil ar a gceart achomhairc. Tá mé den tuairim láidir go bhfuil freagracht ar ghrúpaí áirithe - ar nós na meán, ghairm an dlí, comhlachtaí gairmiúla eile, eagraíochtaí reachtúla agus saorálacha a thugann tacaíocht agus comhairle do shaoránaigh agus, go háirithe, do dhaoine faoi mhíbhuntáiste sa tsochaí - forálacha an Achta a phoiblíú agus a úsáid thar ceann saoránach.

De réir mo thaithí mar Choimisinéir Faisnéise, ní bhíonn daoine a dhéanann iarrataí ar eolas pearsanta ag gníomhú as fiosracht shimplí amháin. Is minic a dhéantar an iarraidh chun a fháil amach cad chuige a ndearnadh cinneadh nó an féidir an cinneadh sin a fhírinniú. Is cinnte, tar éis don iarratasóir rochtain a fháil ar an eolas, go mbíonn seans níos fearr aige nó aici tuilleanaí an cháis a mheas agus argóint áititheach a dhéanamh chun an chomhlachta phoiblí lena mbaineann agus, mura n-éiríonn leis sin, chugam-sa i mo cháil mar Ombudsman.

Cuid thábhachtach de m'fheidhmeanna reachtúla mar Choimisinéir Faisnéise is ea dearcadh oscailteachta a chothú i measc comhlachtaí poiblí trí spreagadh a thabhairt dóibh eolas ar a gcuid gníomhaíochtaí a fhoilsiú go toildeonach, lena n-áirítear níos mó eolais ná mar a cheanglaítear orthu a fhoilsiú faoin Acht. Is feidhm é sin a oireann go han-mhaith le feidhm de chuid Ombudsman a dhéanann inscrúdú ar ghearáin faoi mhí-riarachán.



# Caibidil a Trí

## Cumarsáid Leis an bPobal



8

**D**éantar líon suntasach gearán chuig m’Oifig mar gheall ar dhroch-chumarsáid. Rinne mé tagairt i dTuarascáil Bhliantúil roimhe seo don phointe go n-éiríonn cuid mhór de na gearáin a thagann isteach i m’Oifig as easpa oscailteachta ag comhlachtaí poiblí agus as mainneachtain cúiseanna nó mínithe cuí a thabhairt i leith gníomhartha a dhéantar. Tá mé ag filleadh ar an téama seo mar go gceapaim, de réir mo thairbhí san idirlinn, go leanann droch-chumarsáid de bheith ina cúis le leibhéal suntasach gearán.

De réir mar a leanann próiseas athchóirithe agus nuachóirithe sheirbhís poiblí na hÉireann ar aghaidh, tá béim níos mó á leagan ar cháilíocht na seirbhísí a sholáthraítear. Mar chuid lárnach de na tionscnaimh cáilíochta éagsúla atá á nglacadh ag a lán comhlachtaí poiblí, glactar leis gur gá an t-eolas, na mínithe agus na cúiseanna go léir a thabhairt do chliant na seirbhíse poiblí a d’fhéadfadh a bheith ag teastáil uathu chun teidil a thuiscint, chun déileáil lena gcásanna féin (más gá sin) agus, faoi dheireadh, chun a bheith sásta gur déileáladh leo go cothrom oscailte. Má leathnaítear na tionscnaimh sin agus má chothaítear iad sa tseirbhís poiblí go forleathan ansin, tig linn, b’fhéidir, dóchas a bheith againn go dtiocfaidh feabhas mór ar chumarsáid le cliant.

Cloch mhíle eile i bpróiseas nuachóirithe na seirbhíse poiblí ba ea teacht i bhfeidhm an Achte um Shaoráil Faisnéise, 1997. Thosaigh an tAcht i mí Aibreáin 1998, i gcás na státseirbhíse, agus i mí Dheireadh Fómhair 1998, i gcás na mbord sláinte agus na n-údarás áitiúil. Tugann Acht 1997 ceart sonrach do chliant comhlachtaí poiblí chun (1) ráiteas a fháil faoi na cúiseanna le gníomh a dhéanann difear ábhartha dóibh, agus (2) chun

ráiteas a fháil faoi aon chinntí, arna ndéanamh chun críocha an ghnímh, i dtaobh aon saincheisteanna ábhartha fírice. Ceart eile atá gaolmhar leis sin, agus a thugtar le hAcht 1997, is ea an ceart chun a chur faoi deara faisnéis phearsanta, atá i seilbh comhlachta poiblí, a leasú más rud é go bhfuil sí neamhiomlán, mícheart nó míthreorach. Tá ról agamsa, i mo cháil mar Choimisinéir Faisnéise faoi Acht 1997, chun féachaint chuige go gcuirtear na forálacha sin i bhfeidhm go cuí. Is cearta iad sin, áfach, nach mór don chliant ar leithligh a iarraidh le go mbeidh oibleagáid dhlíthiúil ar an gcomhlacht poiblí gníomhú ina leith.

Mar Choimisinéir Faisnéise, is mian liom comhlachtaí poiblí a spreagadh chun riachtanais faisnéise a gcuid cliant a thuiscint roimh ré agus, go feadh an mhéid is mó is féidir, gach miniú agus cinneadh iomchuí a thabhairt dá gcliant gan aon cheangal sonrach a bheith ann déanamh amhlaidh faoi Acht 1997. Chabhróidh sé sin chun deireadh a chur le haon ábhar amhrais i measc an phobail go ndéileáiltear ar shlí níos fabhraí le daoine “a bhfuil aithne orthu”. Cinnteoidh sé freisin nach mbaineann seirbhísigh poiblí míúsáid as a gcumhachtaí déanta cinntí nó nach

bhfeidhmeoidh siad na cumhachtaí sin ar shlí randamach. Dá réir sin, is é a spreagann mé ná cur chun cinn oscailteachta agus trédhearcachta. Is minic a deirtear gurb é an oscailteacht namhaid nádúrtha na randamachta agus, dá réir sin, is srian riachtanach é ar éagóir ionchasach.

Is é an rud a thugann dlisteanacht, i ndeireadh na dála, do ghníomhartha seirbhíseach poiblí faoin gcinéal daonlathais atá againn san Iarthar ná an pobal do ghlacadh leis go bhfuil seirbhísigh phoiblí ag gníomhú ar mhaithe le *leas an phobail* i gcoitinne seachas ar mhaithe le *leasanna inmheánacha* a gcuid eagraíochtaí. Níor cheart a rá, ar chor ar bith, go mbíonn comhlachtaí poiblí ag feidhmiú i slí seachas ar mhaithe le *leas an phobail*. Dá ainneoin sin, de réir mar a chuirtear dlús le luas chlár nuachóirithe na seirbhíse poiblí, agus de réir mar a dhírítear níos mó aird ar chaighdeán na seirbhíse poiblí a thugtar, beidh comhlachtaí poiblí ag déanamh iarracht níos mó chun a thaispeáint go bhfuil siad ann chun fónamh don phobal. Gné an-tábhachtach den ábhar seo is ea an aird a thabharfaidh comhlachtaí poiblí do chumarsáid lena gcliaint. Tá dul chun cinn suntasach déanta ag roinnt comhlachtaí poiblí sa treo sin; ach, i gcás roinnt comhlachtaí eile, tá a lán dul chun cinn le déanamh fós.

Tá a lán tairbhí inbhraite ann don chliant nuair a bhíonn comhlacht poiblí oscailte ina chuid pléití. Mar shampla, i gcás ina dtugtar míniú iomlán ar ghníomh, fiú amháin mura dtéann an gníomh chun tairbhe don duine, is dóichí go dtuigfidh an duine sin seasamh an chomhlachta. Nó, má bhíonn forais ann don chliant chun achomharc a dhéanamh, is dóichí go mbeidh sé sin soiléir i gcás ina dtugtar na cúiseanna leis an gcinneadh. I gcás ina roghnóidh an duine achomharc nó gearán a dhéanamh, agus go ndéanfaidh sé nó sí sin ar bhonn na bhfóras agus na gcúiseanna a thugtar, is dóichí go mbeifear in ann díriú ar ghnéithe bunúsacha an achomhairc nó an ghearáin agus nach mbeidh an oiread céanna fuinnimh á chur amú ar gach taobh den scéal. Faighim amach uaireanta go dtig le daoine na hiarmhairtí a ghabhann le gníomh de chuid comhlachta phoiblí a mhíthuiscint agus go mbíonn siad inníoch gan ghá d'uireasa mínithe iomláin ar an rud atá déanta.

Cé gur féidir leis na cearta rochtana atá cruthaithe faoi Acht 1997 cabhair a thabhairt maidir le aghaidh a thabhairt ar roinnt de na heasnamh seo a mhéid a bhaineann leis an gcliant, is é an tslat tomhais a úsáidfear sa deireadh, chun a fháil amach an bhfuil nó nach

bhfuil ag éirí leis an Acht, ná an éifeacht atá leis ar dhearcadh seirbhíseach poiblí maidir le déanamh cinntí, maidir le discréd riaracháin a fheidhmiú agus maidir le scaipeadh eolais.

Sna cásanna atá luaite agam anseo thíos léirítear samplaí de ghníomhartha easnamhacha a chuaigh chun dochair do chliant an chomhlachta phoiblí. Is ar éigean a thiocthadh aon cheann de na cásanna seo chuig m'Oifig dá mbeadh aird níos mó ag na comhlachtaí lena mbaineann ar an ngá le dea-chumarsáid lena gcliaint.

Léiríonn sraith gearán i gcoinne na **Roinne Oideachais agus Eolaíochta** an gá atá ann go ndéanfaidh comhlachtaí poiblí na rialacha nó na critéir, lena rialaítear na scéimeanna a riarann siad, a fhoilsiú ina n-iomláine. Taispeánann na gearáin seo, ach go háirithe, an ghá iomlánach atá ann go ndéanfar foilsiú iomlán ar na forais chun eisceachtaí a dhéanamh ar ghnáthrialacha. I gcás nach ndéantar amhlaidh, d'fhéadfadh sé go measfadh an pobal go bhfuil an scéim á riaradh ar shlí éagothrom nó idirdhealaitheach. Tá sé an-tábhachtach go mbeidh muinín ag an bpobal go bhfuil na critéir go léir, lena rialaítear an scéim áirithe, curtha in iúl dóibh. Bhain na gearáin atá i gceist leis an scéim iompair scoile agus, ar shlí níos ginearálta, le scéimeanna neamhreachtúla a riarann an Roinn.

Is sliocht é seo thíos as clár *Today with Pat Kenny* a bhíonn ar Raidió a hAon RTÉ inar phoibligh tuismitheoir a gearán faoi iompar scoile.

*Pat Kenny: All right. Let's tell people who may not have heard your original story what exactly happens every morning in your house.*

*Tuismitheoir: Every morning in our house what happens is, John boards the bus here adjacent to our house right, and then I drive Mary 10 miles after the same bus before she is allowed to board the same bus at this pick-up point.*

*Pat Kenny: Yeah, so he gets on the bus, you get into your car with Mary and you trail the bus and 10 miles on the bus stops and Mary gets on the same bus where her brother is already luxuriating.*

*Tuismitheoir: Yes exactly.*

*Pat Kenny: The logic of this of course is that he's entitled to go to [ainm na scoile] ... because there isn't an alternative boys' school.*

Cé nach léir an míniú ar chor ar bith, tá míniú loighiciúil ann do staid an teaghlaigh seo agus, le firinne, tá trua mór agam don iliomad cásanna nuair is é a éiríonn as oibriú na bhforálacha a bhaineann le limistéar feidhme na scéime iompair scoile ná staideanna nach féidir firinniú a dhéanamh ina leith ar chor ar bith.

Cé go mbeadh sé furasta clú a thabhdú dom féin as eisceachtaí a mholadh le haghaidh na gcásanna crua (mar shampla an cás a luaitear thuas), is mian liom iomláine na scéime a chothabháil. Chuidigh an scéim go mór le forbairt an oideachais in Éirinn. Ceapadh é ar an mbonn nach ceart iompar saor in aisce a thabhairt do leanaí chuig scoileanna a roghnaíonn siad féin má bhíonn scoileanna oiriúnacha ann ina limistéar feidhme féin. Glacaim leis nach féidir leis an Roinn, ar bhonn eacnamaíoch, seirbhís a chur ar fáil a thugann gach leanbh ón mbaile go dtí an scoil. (Ach ní fholaíonn an tuairim seo cásanna leanaí a bhfuil riachtanais speisialta acu.) Má chomhlíonann an tseirbhís caighdeán réasúnach, ní thig liom eisceacht a mholadh i gcás áirithe mura rud é go bhfuil na cúinsí neamhghnách ar shlí éigin nó go nochtann mo scrúdú ar an ábhar fianaise a thaispeánann go bhfuil earráid déanta ag an Roinn.

Is léir, mar an gcéanna le scéim ar bith, go mbíonn gá ann le heisceachtaí. Is é is mian liomsa ná gur ceart eisceachtaí a dhéanamh ar bhonn oibiachtúil neamhchlaon, mar shampla ar chúiseanna leighis nó ó tharla go bhfuil riachtanais speisialta ag dalta ar nós gá le múineadh feabhais. Tá cásanna feicthe agam, áfach, inar tharla sé go ndearnadh eisceachtaí ar fhorais nach raibh an Roinn in ann a mhíniú chun mo shástachta. Tá taithí den chineál céanna agam i dtaca le scéimeanna eile a riarann an Roinn. Dá bharr sin tá iarraidh déanta agam arís ar an Roinn, ar iarraidh í a rinne mé den chéad uair sa bhliain 1996, is é sin moltaí a ullmhú chun an scéim iompair scoile, agus scéimeanna neamhreachtúla eile, a chur ar bhonn reachtúil. Mhol mé freisin gur ceart córais fhoirmiúla inmheánacha achomhairc a thabhairt isteach i leith na scéimeanna seo. Measaim go bhfuil gá leis na bearta seo chun cosaint a thabhairt i gcoinne cásanna idirdhealaithe éagothroim amach anseo agus chun laghdú a dhéanamh ar an leibhéal mí-eolais atá, dar liom, ag baint d'iontaobh agus de mhuinín an phobail i bpróisis déanta cinntí na Roinne.

Áirítear an méid seo a leanas ar na nithe is ábhar inní dom agus a bhfuil aird na Roinne tarraingthe orthu:

- Rinne trí theaghlach gearán faoi iompar a dhiúltú dá n-iníonacha chuig scoil áirithe ach go raibh iompar, a diúltaíodh do na gearánaithe, faighte ag beirt chailín eile sa limistéar céanna agus ní raibh an bonn leis an tseirbhís a thabhairt don bheirt sin soiléir ar chor ar bith.
- Thug mé faoi deara, i gceantar eile, gur tugadh iompar do dhalta áirithe nach raibh, de réir cosúlachta, cáilithe faoi rialacha na scéime. Tugadh an t-iompar, is cosúil, de thoradh idirghabháil Aire. Tugadh cúis den tsamhail chéanna le lamháltas i gcás eile ar dhéileáil mé leis dhá bhliain roimhe sin.

Tá forchoimeádais agam freisin faoi cé chomh mór agus a tharmligeann an Roinn riaradh na scéime iompair chuig Boird Bhainistíochta scoileanna. I gcás amháin, rinne an Roinn iar-racht, i dtosach báire, an fhreagracht as iompar lamháltais a dheonú a fhágáil ar Bhord Bainistíochta na scoile áitiúla. I gcás eile den tsamhail chéanna, bhí cead tugtha ag bainistíocht na scoile do leanbh teaghlaigh amháin taisteal ar scoil, nárbh í an scoil ba ghairí, ach diúltaíodh an lamháltas sin do leanbh teaghlaigh eile. Sheas an Roinn le diúltú na scoile na cinntí a shoiléiriú ar an mbonn go raibh ceart ag an scoil rúndacht a shlánchoimeád.

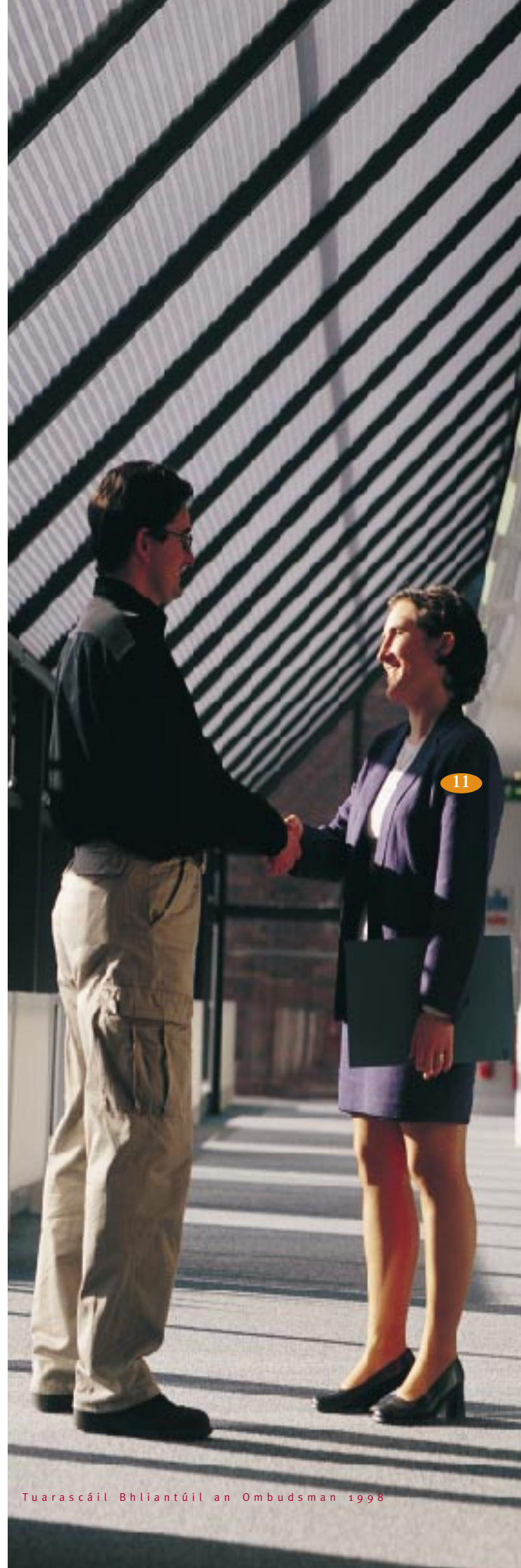
Glacaim leis go bhfuil ról ann do na Boird Bhainistíochta ag féachaint dá n-eolas ar chúinsí áitiúla. Creidim, áfach, nach mór don Roinn freagracht fhoriomlán a choimeád acu féin lena chinntiú go riartar an scéim iompair scoile ar shlí oscailte chothrom. D'iarr mé ar an Roinn breithniú a dhéanamh i dtaobh an ceart struchtúr a chur i bhfeidhm chun maoirseacht a dhéanamh ar chinntí na mBord sin i ndáil leis an scéim iompair scoile lena chinntiú go mbíonn siad ag feidhmiú ar shlí chomhréireach agus ar shlí chothrom araon.



I dtaca le scéimeanna eile a riarann an Roinn, i gcás áirithe a bhaineann le maoiniú foirgneamh scoile ghlac an Roinn leis, faoi dheireadh, gur pléadh leis an ngearánaí ar bhealach ba lú fabhar ná mar a tharla i gcásanna eile den tsamhail chéanna agus nach raibh aon fhorais oibiachtúla ann don dóigh fhabhrach inar pléadh leis na cásanna eile. Sna himthosca, agus ní go dtí gur suíodh agus gur admhaíodh an plé fabhrach, d'aontaigh an Roinn déileáil le cás mo ghearánaí sa tslí chéanna.

Ní hé seo an chéad uair dom na hábhair inní seo a lua. I mo Thuarascáil Bhliantúil i 1995, faoin gceannteideal "Idirdhealú Éagothrom", rinne mé cur síos ar dhá ghearán ina raibh an Roinn tar éis mainneachtain déileáil sa tslí chéanna le cásanna den tsamhail chéanna. Is é a lean as cur chuige na Roinne sna cásanna sin ná cinntí a dhéanamh ar bhealach éagothrom neamhréireach agus léirigh mé an tuairim sin don Roinn an tráth sin.

Fágann na samplaí thuas ábhar inní orm gur beag athrú atá tagtha ar chúrsaí le blianta beaga anuas i ndáil le riaradh na scéime iompair scoile, nó i ndáil le riaradh scéimeanna eile de chuid na Roinne, agus gur féidir fós leas a bhaint as "solúbthacht" scéime neamhrechtúla chun eis-ceachtaí a dhéanamh ar na rialacha, ar chúiseanna nach mbíonn oibiachtúil agus nach mbíonn leagtha amach sa scéim. Sin an fáth gur iarr mé ar an Roinn moltaí a thabhairt ar aghaidh chun an scéim a chur ar bhonn reachtúil agus chun córais fhoirmiúla inmheánacha gearáin a thabhairt isteach.





Léiríonn cás a bhaineann leis an **Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh** an tslí inar fhulaing fear aosta míbhuntáiste mór mar gheall ar mhainneachtain de chuid na Roinne cumarsáid a dhéanamh le cuntasóir an fhir sin. Bhí an fear féinfhostaithe ach faoin mbliain 1995, agus é 73 bliana d'aois, bhí deireadh lena ghnó, a bheag nó a mhór, agus bhí deacrachtaí airgeadais aige. Ní raibh aon taithí aige ar dhéileáil leis an Roinn agus dealraíonn sé nach raibh sé in ann a ghnóthaí féin a bhainistiú. Gheall a chuntasóir, tar éis deacrachtaí an fhir a aithint, iarratas a dhéanamh ar phinsean thar a cheann. Le fírinne, bhí an cuntasóir ag cur a chuid seirbhísí ar fáil saor in aisce ag féachaint d'imthosca an fhir. I mí Mheán Fómhair 1995 rinne an cuntasóir iarratas thar a cheann ar an bPinsean Ranníocach Marthanóra. Níor éirigh leis an éileamh agus i mí Bhealtaine 1996 rinne an cuntasóir iarratas thar a cheann ar an bPinsean Neamhranníocach Seanaoise (PNS). Diúltaíodh don éileamh sin i mí Lúnasa 1996 mar nár thug an fear eolas a iarradh. Ach níor cuireadh an cinneadh sin in iúl don chuntasóir ná níor cuireadh na cúiseanna ina leith in iúl dó. Idir mí Aibreáin 1996 agus mí Eanáir 1997 scríobh an cuntasóir chuig an Roinn ceithre huair ar leithligh ach níor fhreagair an Roinn. Ba é tuairim an chuntasóra go raibh cibé sonraí a theastaigh ón Roinn aici agus nár cinneadh an t-éileamh fós.

I mí Mhárta 1997 thug cigire de chuid na Roinne cuairt ar an bhfear agus lorgaíodh tuilleadh sonraí faoina chuid acmhainní. Ag an tráth sin, mar gheall ar fhrustrachas leis an moill de réir dealraimh, tharraing an fear a iarratas siar. Ach, arís, níor chuir an Roinn an méid sin in iúl don chuntasóir. De ghnáth bheifí ag súil go gcuirfeadh cliant rud den sórt sin in iúl dá chuntasóir - ach sa chás seo bhí an cuntasóir páirteach sa scéal mar nach raibh a sheanchliant in ann a ghnóthaí féin a bhainistiú. Le fírinne, ní bhfuair an cuntasóir amach cad a tharla go dtí Lúnasa 1997 nuair a rinne sé iarratas ar an PNS athuair. D'éirigh leis an iarratas úr seo agus dámhadh an pinsean le héifeacht ó thús Mheán Fómhair 1997. Rinne an cuntasóir gearán chuig m'Oifig ansin, áfach, á rá gur cheart don Roinn an pinsean a íoc ó dháta ba luaithe ná sin agus go bhféadfaí na moilleanna a bhí ann a sheachaint.

Tar éis pléití mionsonraithe d'aontaigh an Roinn sa deireadh an PNS a íoc leis an bhfear ó dháta an chéad iarratais, is é sin an t-iarratas ar Phinsean Marthanóra, i Meán Fómhair 1995. Íocadh riaráistí os cionn £7,000. Dá ndéanfadh an Roinn cumarsáid dhíreach leis an gcuntasóir,

áfach, agus dá dtabharfadh sí freagra ar a chuid litreacha ach go háirithe, réiteofaí an t-ábhar i bhfad níos luaithe.

Léiríonn dhá chás ghaolmhara i dtaobh cúraim leanaí a bhaineann le **Bord Sláinte an Deiscirt** (BSD) conas is féidir inniú agus tráma gan ghá a bheith ann mar gheall ar mhithuiscint idir comhlacht poiblí agus daoine den phobal. Tá cosúlacht an-mhór idir an cúlra a ghabhann leis an dá chás - críochnaíodh ceann amháin acu i 1997 agus críochnaíodh an ceann eile i 1998. Sa dá chás líomhnaíodh go raibh drochúsáid ghnéasach déanta ar leanbh eile ag bhuachaill óg scoile. Cuireadh BSD ar an eolas, sa dá chás, faoi na líomhaintí agus, dá bhrí sin, bhí baint acu leis an ábhar. I gceann amháin de na cásanna chuir BSD in iúl do na Gardaí gur líomhnaíodh go ndearnadh drochúsáid ar leanbh ainmnithe; sa chás eile, rinne tuismitheoirí an linbh, an leanbh a líomhnaíodh a bheith thíos leis an drochúsáid, teagmháil leis na Gardaí. Sa deireadh bhreithnigh BSD nach raibh bonn leordhóthanach ann le go mbeadh ábhar inniú ann faoi na líomhaintí ná faoi iompar an dá bhuachaill ina dhiaidh sin - agus is léir gur mheas na Gardaí nach raibh foras ann ach oiread go leanfaidís de bheith bainteach leis an ábhar ar bhonn leanúnach. Mheas na tuismitheoirí sa dá chás, áfach, go raibh sé éagothrom dá mic go ndearnadh líomhaintí nár thacaigh BSD leo nó nár dhiúltaigh siad dóibh. Sa dá chás, chuaigh an caidreamh idir foireann oibre leasa BSD agus na tuismitheoirí in olcas nuair ba léir nach raibh BSD chun ainmneacha na mbuachaillí a "ghlanadh". Ba iad na gearáin a rinneadh chuig m'Oifig ná gur chuir BSD an bheirt bhuachaill faoi mhíbhuntáiste de bhua a mhainneachtain cinneadh a dhéanamh ina bhfabhar nó ina gcoinne.

Ní fhéadfainn tacú leis na gearáin ó tharla, go príomha, nach feidhm de chuid boird sláinte cinneadh a dhéanamh i dtaobh chiontacht nó neamhchiontacht aon duine a líomhnaítear drochúsáid leanaí ina leith. Le linn comhráite leis na tuismitheoirí, áfach, ba léir gurbh é an bunábhar inniú a bhí acu ná gur taifeadadh ainmneacha a mac ar liosta de chineál éigin a bhain le drochúsáideoirí ionchasacha leanaí. Ar an drochuair, níor cuireadh an bunábhar inniú sin in iúl riamh do BSD agus is dócha gur tharla sé sin mar gheall ar an gcliseadh cumarsáide a bhí ann sa dá chás. Nuair a phléigh m'fhoireann na hábhair inniú sin le BSD ba léir nach raibh bonn ar bith leo. Ar iarratas uainne, scríobh BSD chuig an dá shraith tuismitheoirí chun a shoiléiriú nach raibh, ná nach raibh riamh, ainm a mac ar aon

liosta den sórt sin a choimeádann an Roinn Oibre Sóisialta. Ina theannta sin, bhí BSD in ann a shoiléiriú nach raibh ainm ceachtar buachaill ar aon liosta a choimeádann na Gardaí; le firinne, i gceann amháin de na cásanna, níor tugadh ainm an drochúsáideora líomhnaithe do na Gardaí.

Léiríonn gearán tithíochta i gcoinne ceann de na **húdaráis áitiúla** is lú (ní thugtar a ainm chun céannacht an ghearánaí a chosaint) an pointe go bhfuil géarghá le cumarsáid shoiléir lena chinntiú go mbeidh nósanna imeachta cothroma ann. Bean óg a bhí sa ghearánaí agus bhí beirt leanaí aici; bhí sí tar éis deich mí a chaitheamh ar an liosta tithíochta nuair a tháinig sí chuig m'Oifige. Dúirt sí go rabhthas tar éis roinnt cúiseanna ó bhéal a thabhairt di i dtaobh cad chuige nár tairgeadh tithíocht di, lena n-áirítear tagairt a dhéanamh do líomhaint go raibh baint ag athair a cuid leanaí le drugaí. Dúirt sise nár bhain sé sin le hábhar mar go raibh sí scartha óna hiarphairtnéir agus nach raibh seisean san áireamh san iarratas ar thithíocht. Is é an ghné is tábhachtaí den ábhar seo ná forálacha Acht na dTithe (Forálacha Ilghnéitheacha), 1997, faoinar féidir le húdarás áitiúil diúltú nó iarchur a dhéanamh i leith ligean do dhuine i gcás ina measann sé go bhfuil, nó go raibh, an duine sin ag gabháil d'iompar frithshóisialta nó ina measann sé nach mbeadh ligean ar mhaithe le dea-bhainistíocht eastáit.

Mar fhreagra ar an ngearán, mhínigh an t-údarás áitiúil go ndearna sé fiafraithe leis na Gardaí i dtaobh charachtar an duine lena mbaineann etc. le linn an t-iarratas a phróiseáil. Mhínigh an t-údarás go raibh socrú neamhfhoirmiúil aige leis an nGarda Síochána go gcuirtear aon leithroinntí tithíochta atá beartaithe a chur faoina mbráid lena dtuairim a fháil ina leith. De réir an údaráis, is faoi rún daingean a thugtar aon eolas i gcás ina dtugann na Gardaí eolas agus ní bhíonn an t-eolas sin i scríbhinn riamh. Sa chás áirithe seo, d'inis na Gardaí don údarás áitiúil go raibh baint ag an iarratasóir le fear arbh eol ina leith gurbh andúilí agus déileálaí drugaí é agus go raibh sí ina cónaí i dteach a mháthar. D'aontaigh an t-iarratasóir go raibh sí ina cónaí i dteaghlach a hiarphairtnéara, le seanathair agus seanmháthair a leanaí, ach dúirt sí gur socrú éigeandála a bhí ann agus nach raibh a hiarphairtnéir ina chónaí ansin. Ina dhiaidh sin, rinne an t-údarás fiafraithe eile leis na Gardaí agus bhí siad sásta, de réir mar ab fhearr ab eol dóibh, nach raibh an gearánaí seo bainteach a thuilleadh lena hiarphairtnéir agus nach raibh aon chiontuithe aici mar gheall ar dhrugaí a thógáil. Ar an mbonn sin, thug an t-

údarás áitiúil tithíocht don bhean agus dá bheirt leanaí faoi réir coinníollacha sonracha i dtaobh a hiarphairtnéir a eisiáimh ón teach.

Sa chás seo ardaítear saincheist thábhachtach maidir le hoibriú gnéithe áirithe d'Acht 1997. Tuigim go bhfuil forálacha an Achta maidir le hiompar frithshóisialta ann chun aghaidh a thabhairt ar fhadhbanna a bhaineann le dea-bhainistíocht eastáit. Is ábhar imní dom, áfach, nach ndéantar na cúiseanna le cinntí údarás áitiúil, arna ndéanamh ar mhaithe le dea-bhainistíocht eastáit, a chur in iúl i gceart i gcónaí d'iarratasóirí nach n-éiríonn lena n-iarratais ar thithíocht. Feictear dom gur chóir d'údarás áitiúil, i gcás ina mbíonn siad ag brath ar eolas atá faighte ó fhoinsé áirithe, cineál an eolais a bhfuil siad ag brath air chun an t-iarratas a dhiúltú/iarchur, a nochtadh ó bhéal nó i scríbhinn ionas go mbeidh deis ag an duine lena mbaineann an cinneadh an t-eolas sin a mhíniú nó a cheartú, nó cur i gcoinne an eolais, de réir mar is cuí. Is ceart bunúsach é na cúiseanna le cinneadh a fháil; ceart reachtúil atá ann ó achtaíodh an tAcht um Shaoráil Faisnéise, 1997, agus leanfaidh mé d'fhaireachán a dhéanamh ar oibriú Acht na dTithe (Forálacha Ilghnéitheacha), 1997, i gcomhthéacs gearán chuig m'Oifig d'fhonn a chinntiú, go príomha, nach ndéileáiltear go héagothrom le hiarratasóirí ar thithíocht faoin Acht sin.

Léiríonn roinnt gearán a bhaineann leis an **Roinn Oideachais agus Eolaíochta** an tábhacht a ghabhann le pleanáil ceart i gcomhair feachtas eolais lena n-áirítear traenáil leordhóthanach don fhoireann lena mbaineann. Baineann na gearáin leis an gcinneadh chun deireadh a chur le táillí d'oideachas tríú leibhéal, is é sin an Tionscnamh Saor-Tháillí mar a thugtar air.

Is sa Bhuiséad i mí Feabhra 1995 a fógraíodh an cinneadh chun deireadh a chur le táillí tríú leibhéal. Chuir an Roinn tús láithreach le feachtas eolais lena n-áirítear seirbhís Saorfóin a oibriú i ndáil leis an Tionscnamh. Mar a fógraíodh an Tionscnamh i dtosach, ba chosúil go mbainfeadh sé le gach mac léinn fochéime; dhéanfaí 50% de na táillí a tharscaoileadh don bhliain acadúil 1995/96 agus na táillí iomlána a tharscaoileadh dá éis sin. Go luath i mí Iúil 1995 chinn an Roinn nach mbeadh earnálacha áirithe mac léinn fochéime cáilithe faoin tionscnamh. Go bunúsach, fochéimithe a bhí ag déanamh a gcéad chéime a gheobhadh tairbhe na scéime ar choinníoll nach raibh siad ag déanamh bliain staidéir athuair. B'ionann sin is a rá nach bhfaigheadh mic léinn a raibh an dara bunchéim ar siúl acu tairbhe

na scéime. Ba é an deacracht a bhain leis an gcinneadh a rinneadh i mí Iúil 1995 ná nach raibh aon tagairt do shriantacht den sórt sin san eolas a bhí á thabhairt ag an Roinn faoina fheachtas eolais - eolas a bhí á scaipeadh, de réir dealraimh, ag na coláistí tríú leibhéal.

Ina dhiaidh sin fuair m'Oifig roinnt gearán ó mhic léinn a dúirt go raibh cinntí déanta acu ar bhonn na tuisceana gur bhain an Tionscnamh le gach fochéimí. Dúirt siad gur thug an Roinn míthreoir dóibh i leith an ábhair seo. Chinn mé i bhfabhar roinnt de na gearáin sin i gcás ina raibh na gearánaithe in ann fianaise a thabhairt dom ar theagmháil leis an Roinn. Ar iarratas uaimse, thug an Roinn tairbhe an Tionscnaimh do na mic léinn sin.

Bhí ar ghearánaí amháin, ag a raibh céim eile bainte amach aici cheana, céim sa leigheas a fháil chun gabháil do speisialtóireacht áirithe. Bhí sí i Sasana agus d'fhéadfadh sí an chéim a dhéanamh ansin gan táillí teagaisc a íoc. De réir teagmhálacha leis an tSeirbhís Saorfóin, agus de réir na sonraí i mbróisiúr eolais na Roinne, thuig sí go bhfaigheadh sí tairbhe na scéime. Dá bhrí sin, roghnaigh sí an cúrsa céime a dhéanamh i mBaile Átha Cliath. Bhí an chéad bhliain den chúrsa críochnaithe aici sula bhfuair sí amach nár bhain an Tionscnamh léi. I dtosach báire, chinn mé nach mbeinn in ann tacú lena gearán mar nach raibh aon fhianaise cheart aici gur thug an Roinn míthreoir di. Ina dhiaidh sin, d'inis an Roinn dom go rabhthas tar éis teacht ar eolas nua a dhaingnigh gur tugadh míthreoir don ghearánaí le firinne. D'inis oifigeach sinsearach de chuid na Roinne di go mbainfeadh an Tionscnamh léi. Ag féachaint don fhianaise sin, mheas mé gur dhócha go mbeadh míthreoir den sórt céanna ar aon duine a dhéanfadh teagmháil leis an Roinn. Dá bhrí sin, d'iarr mé ar an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar dhá ghearán roimhe sin nach raibh mé in ann tacú leo i dtosach báire. Tar éis an athbhreithnithe, tugadh tairbhe an Tionscnaimh do na mic léinn a bhí i gceist. D'aontaigh an Roinn go ndéanfadh sí athbhreithniú ar ghearáin eile faoin Tionscnamh a bhí faighte aici ach nár cuireadh faoi bhráid m'Oifige. Gheall an Roinn freisin a cur chuige i dtaca leis na gearáin eile sin a phlé le m'Oifig.

Tuigim go mbeidh fonn i gcónaí ar chomhlachtaí poiblí scéimeanna nua, agus modhnuithe ar scéimeanna láithreacha, a phoiblíú a luaithe is féidir. Ach is cinnte gurb é an ceacht atá le foghlaim ón teagmhas seo ná nach ceart d'aon chomhlacht poiblí tabhairt faoi fheachtas poiblíochta faoi scéim nua go dtí go mbíonn na sonraí go léir a bhaineann leis an scéim aontaithe. Chomh maith leis sin, ní mór go mbeadh gach eolas faoin scéim ag an bhfoireann a mbíonn baint acu le seirbhís eolais a oibriú. Mura gcloítear leis na bunrialacha sin is cinnte go mbeidh gearáin ann den chineál a tháinig chun cinn maidir leis an Tionscnamh Saortháillí.

Léiríonn roinnt gearán i gcoinne **Thelecom Éireann** (TÉ) mainneachtain TÉ cumarsáid a dhéanamh le custaiméirí faoi mhoilleanna i dtaca le seirbhís a sholáthar. Is é a bhí i gceist sna cásanna seo ná go raibh earlais íoctha ag an ngearánaí i ndáil le hiarratas ar líne theileafóin ach gur fágadh an gearánaí ag fanacht ansin ar feadh tréimhse measartha fada gan aon eolas faoin moill, ná cúis leis an moill, a fháil. I roinnt de na cásanna seo tugadh an earlais ar ais don iarratasóir tar éis tamaill in éineacht le fógra go rabhthas ag cealú an iarratais, rud a d'fhág an t-iarratasóir gan aon eolas faoin gcúis leis an gcinneadh sin. Sna cásanna seo freisin, níor thug TÉ aon eolas lena shoiléiriú an mbeadh ar an iarratasóir iarratas a dhéanamh athuair ar líne theileafóin.

Tá sé ráite agam le TÉ nach féidir leo an seasamh sin a chosaint. Cé go bhféadfadh sé, uaireanta, go mbeadh cúiseanna baili ann le moilleanna den sórt sin, is droch-chleachtas riaracháin é gan an t-iarratasóir a choimeád ar an eolas ón tús faoi chúis le moill agus gan tuairim a thabhairt faoin tráth is dóigh a sholáthrófar seirbhís. Is ábhar mór imní dom cleachtas TÉ iarratais ar sheirbhís a chealú gan cumarsáid a dhéanamh roimh ré leis an iarratasóir.

Faoi théarmaí Chairt Chustaiméirí Thelecom Éireann, geallann an chuideachta líne nua a cheangal laistigh de 15 lá oibre ón dáta a nglactar le hiarratas agus tugann sí creidmheas £20 (táille chíosá dhá mhí) mura ndéanann sí amhlaidh. Ní thabharfaidh TÉ creidmheas más nithe lasmuigh dá smacht féin is cúis leis an moill. I gcásanna inar mó ná dhá mhí an mhoill, áfach, creidim nach leor an creidmheas sin agus i gcás roinnt gearán a fuair mé mhol mé creidmheasanna £10 in aghaidh na míosa i leith gach míosa moille tar éis na chéad mhíosa. Chuir TÉ na moltaí sin i bhfeidhm. D'iarr mé ar an gcuideachta, áfach, a



cur chuige a shoiléiriú i gcás gearáin áirithe amháin a fuair mé, is é sin cás inar thug an chuideachta féin creidmheas i bhfad níos mó do rannpháirtí gnó i leith moill naoi mí a tharla maidir le seirbhís a sholáthar.

Cé go bhfuair na gearánaithe go léir seirbhís sa deireadh agus gur tugadh creidmheasanna cúititheacha dóibh, tá an fhadhb fós ann i dtaca le cumarsáid TÉ lena chliant a bheith neamhdhóthanach. Admhaim go bhfuil deacrachtaí ag an gcuideachta mar gheall ar an leathnú atá á dhéanamh ar an margadh do sheirbhísí. Ní ghlaicaim leis, áfach, gur ceart go mbeadh ar chliant, a bhfuil iarratas déanta acu ar sheirbhís, fanacht le heolas faoi mhoilleanna a bhíonn ann maidir leis an tseirbhís sin a sholáthar. Scríobh mé chuig TÉ chun a iarraidh air athbhreithniú a dhéanamh ar a chleachtais, go háirithe ar a chur chuige maidir le heolas a thabhairt, chomh tapa is féidir, d'iarratasóirí ar sheirbhís. Tuigim go bhfuil tionscadal idir lámha chun feabhas a chur ar chúrsaí cumarsáide idir an chuideachta agus a cliant agus tá rún agam faireachán a dhéanamh ar dhul chun cinn TÉ i dtaca leis an ábhar seo.

Is é an ghné chomhchoiteann a bhaineann leis na cásanna atá luaite agam thuas ná mainneachtain de chuid an chomhlachta lena mbaineann breithniú iomlán a dhéanamh ar an tionchar atá ag nithe a deirtear nó nach ndeirtear ar an duine lena mbaineann nó ar an bpobal i gcoitinne. Is furasta a thuiscint cad chuige a tharla na botúin seo. Is léir nach mór do sheirbhísigh phoiblí, fiú amháin sna feidhmeanna riaracháin is coitianta, smaoineamh go cúramach faoi na nithe nach mór a rá lena gcliant le go mbeidh siad cinnte gur déileáladh leo go cothrom oscailte.



# Caibidil a Ceathair

## Cásanna Roghnaithe agus Saincheisteanna Ginearálta



16

**R**oghnáodh na cásanna agus na saincheisteanna sa chaibidil seo ar an mbonn go bhféadfadh sé gur díol spéise ginearálta iad nó gur díol spéise iad do chomhlachtaí atá ag iarraidh ardchaighdeán riaracháin phoiblí a bhaint amach. Sa réamhrá a ghabhann le gach cás déanaim iarracht, más cuí, an pointe dea-chleachtais nó an prionsabal dea-riaracháin a bhaineann leis an gcás áirithe a lua.

### AN STÁTSEIRBHÍS

#### An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail & Teaghlaigh

##### Riaráistí Pinsin Ranníocaigh Caillte

*Arís eile, tháinig an cheist a bhaineann le riaráistí pinsin ranníocaigh caillte chun cinn le linn 1998. Thar na blianta, tá daoine a bhíonn déanach lena n-éilimh ar phinsin ranníocacha - cibé acu pinsean seanaoise, pinsean scoir nó pinsean bain-treachais - ag cailliúint leibhéil shuntasacha riaráistí pinsin. Suas go dtí 1997, ba é an méid uasta riaráistí a bhí á íoc i gcás éilimh dhéanaigh ná íocaíocht i leith tréimhse suas go sé mhí roimh an éileamh. Ba é sin a tharla i gcoitinne, is cuma cén chúis a bhí leis an éileamh a dhéanamh go déanach. Is ceist chasta í seo a bhfuil tuairisc tugtha agam ina leith le tamall de bhlianta, lena n-áirítear tuarascáil ar imscrúdú sonrach a foilsíodh i mí Mhárta 1997. Sa Tuarascáil Bhliantúil anuraidh, rinne mé tagairt d'fheabhsú ar chúrsaí sa mhéid is go ndéantar, le héifeacht ó 1 Eanáir 1997, an chéad 12 mhí de riaráistí ina n-iomláine móide cion den iarmhéid a íoc. (Déantar an cion*

*de na riaráistí tar éis an chéad 12 mhí a thabhairt de réir scála laghdaitheach aistritheach ag tosú ar 50% do Bhliain 2 ag íslú go dtí 10% do Bhliain 6 agus do bhlianta dá éis sin.) Ní bhaineann na socrúithe feabhsaithe seo ach amháin i gcás ina ndearnadh an t-éileamh den chéad uair tar éis an 1 Eanáir 1997.*

Sa Bhuiséad a bhí ann i mí na Nollag 1998 chuir an tAire Airgeadais suim £10m ar fáil chun riaráistí pinsin a íoc go páirteach le daoine nach bhfuair tairbhe na socrúithe feabhsaithe. Measann an Roinn go mbeidh tairbhe le fáil ag níos mó ná 4,000 duine (lena n-áirítear tuairim is 80 duine a bhfuil a gcásanna á scrúdú agam) ón socrú seo. Is é an leibhéal riaráistí a íocfar faoin socrú seo ná 50% den mhéid atá ar fáil faoi na socrúithe feabhsuithe atá i bhfeidhm ón 1 Eanáir 1997. Ceapaim gur cothrom a rá gur tharla sé seo de thoradh moltaí atá á ndéanamh agam don Roinn le tamall anuas. Ní hionann é agus toradh idéalach do na daoine lena mbaineann ach is ionann é agus réiteach páirteach ar fhadhb an-chasta. Beidh tuarascáil ar leithligh faoin gceist ghinearálta seo á foilsiú agam níos déanaí i mbliana.

## Mí-Ríomh ar Thaifead Árachais

*Áirítear i ndéileáil le daoine go cuí déileáil leo i gceart agus a bheith cúramach ach go háirithe i gcás ina gcailleann éilitheoir teideal mar gheall ar an easnamh is lú ar fad.*

Fuair fear céile an ghearánaí bás an-óg nuair a bhí sé 28 mbliana d'aois i 1992. Diúltaíodh dá héileamh ar Phinsean Ranníocach Baintrí ar an mbonn nach raibh i dtaifead iomlán árachas sóisialach a fir céile éagtha ach 155 ranníoc agus go mbíonn gá le 156 ranníoc íoctha. Cháiligh sí i gcomhair an Liúntais Teaghlaigh Aon-Tuismitheora, a ndéantar tástáil acmhainne ina leith, ach rinne sí iarratas athuair ar an bpinsean i 1996 mar go raibh sé sin iníoctha de réir ráta níos airde. Diúltaíodh don iarratas sin ar an gcúis chéanna. Mheas an bhean go raibh an seans ann nach ndearnadh taifeadadh iomlán ar árachas sóisialach a fir céile éagtha agus, dá bhrí sin, rinne sí gearán chuig m'Oifig i 1997.

Le linn an cás a scrúdú ba léir gurbh í an bhliain ba thábhachtaí, i dtaca le taifead árachais shóisialaigh an fhir céile éagtha, ná an bhliain 1984/85. De réir thaifid na Roinne taifeadadh i dtosach báire go raibh 21 ranníoc íoctha aige sa bhliain sin ar an mbonn gur scoir sé d'fhostaíocht ar an 24 Lúnasa 1984. Nuair a rinne an Roinn féin imscrúdú athuair ar an gcás i 1996, ghlac sí leis gur scoir an fear céile d'fhostaíocht, le fírinne, ar an 7 Meán Fómhair 1984. Ach níor leasaigh an Roinn a thaifead árachais chun an méid sin a chur san áireamh agus diúltaíodh don iarratas arís. Nuair a chuir m'fhoireannsa an botún in iúl don Roinn ghlac sí leis láithreach go raibh botún déanta aici, leasaigh sí an taifead árachais agus thug an pinsean le héifeacht ó 1992. Íocadh riaráistí £1,829 leis an ngearánaí (is é sin an difríocht idir an pinsean agus an liúntas a bhí á íoc cheana féin) agus tugadh cúiteamh £97 di freisin.

## Na Coimisinéirí Ioncaim

### Tiarnaí Talún Neamhchónaitheacha - Asbhaintí Cánach

*Áirítear i ndéileáil le daoine go cothrom glacadh leis nach ceart rialacha agus rialacháin a chur i bhfeidhm ar shlí chomh neamh-sholúbtha nó chomh dian sin go gcruthaítear éagothroime. D'aithin na Coimisinéirí Ioncaim an méid sin ina bhfreagra deiridh ar chás a bhain le tionónta nárbh eol di*

gur cheart di a bheith ag coinneáil siar cánach ó chíos a bhí á íoc aici le tiarna talún neamhchónaitheach.

Ón mbliain 1969 i leith ceanglaítear le dlí cánach na hÉireann gur ceart do dhuine, a íocann cíos le tiarna talún neamhchónaitheach, cáin ioncaim a asbhaint de réir an ráta chaighdeánaigh as an ioncam comhlán cíosa agus an asbhaint a thabhairt do na Coimisinéirí Ioncaim. Baineann an cineál seo cánach coinneála le maoin a ligtear ar cíos ar bhonn cónaitheach agus ar bhonn tráchtála araon. Ní raibh eolas dá laghad ag an ngearánaí, dála an chuid is mó daoine is dócha, faoin bhforáil sin. Go luath sa bhliain 1998, fuair sí amach go bhféadfadh sé go mbeadh sí i dteideal faoisimh cánach ioncaim ar chíos a bhí íoctha aici agus rinne sí iarratas chuig an gCigire Cánach ar an bhfaoiseamh sin. Chuir an Cigire in iúl di go raibh sí i dteideal aisíoc cánach a fháil i leith cíosa a bhí íoctha do na blianta 1996/7 agus 1997/8 agus gurbh é méid iomlán an aisíoca ná £265. Chuir an Cigire in iúl di freisin, áfach, gur cheart go mbeadh sí (an tionónta) ag coinneáil cánach siar ón gcíos a bhí sí á íoc ó tharla go raibh cónaí ar an tiarna talún lasmuigh den stát. I gcás nach gcoinnítear siar an cháin sin, dlítear den tionónta an cháin a íoc in ionad an tiarna talún. Dá réir sin, d'inis an Cigire don ghearánaí go raibh fiacha £801 uirthi do na blianta 1996/7 agus 1997/8 rud a chiallaigh, tar éis an foiseamh cánach a bhí dlite di thairis sin, gurbh é méid glan na bhfiacha ná £536.

Ina dhiaidh sin rinne an bhean gearán chuig m'Oifigse ar an mbonn go raibh cinneadh an Chigire éagothrom agus ar an mbonn, freisin, nár mhínigh an Cigire go hiomlán an bonn leis an gcinneadh. I dtaca leis an gcéad phointe atá luaite, mheas sí nach raibh sé réasúnach go bpi-onósófaí ise mar gheall ar a haineolas ar phonc mionsonraithe dlí; agus, i dtaca leis an dara pointe atá luaite, dúirt sí nach raibh sé soiléir ón mbileog eolais faoin ábhar - nach bhfaca sí go dtí go raibh an teagmhas seo thart - go mbíonn dliteanas ar an tionónta i gcás nach gcoinníonn sé nó sí cáin siar ó na híocaíochtaí cíosa. Cuireadh le hábhar éagóra an ghearánaí ó tharla gur tugadh an faoiseamh iomlán cánach, ar chíos a bhí íoctha, dá deirfiúr a raibh an teach ar cíos ag an ngearánaí i gcomhpháirt léi agus a raibh iarratas déanta ag an am céanna agus a thug an t-eolas céanna. Ina bhfreagra ar an ngearán, chinn na Coimisinéirí Ioncaim ar an £536 a bhí gan íoc a tharscaoileadh ar an bhforas gur shoiléir nárbh eol don ghearánaí go raibh ceanglas ann maidir le cáin a bhaint as na híocaíochtaí cíosa agus freisin

ó tharla go gcuirfeadh íoc na cánach ualach airgeadais uirthi. Bhí sé sin go léir ag brath ar an ngearánaí do chomhlíonadh an cheanglais cánach ina dhiaidh sin - le firinne, fuair sí cóiríocht ion-adúil sular réitíodh an cás.

Cé go raibh mé sásta le toradh deiridh an cháis seo, ardaítear ann an tsaincheist ghinearálta i dtaobh an bhfuil sé réasúnach a bheith ag súil go ngníomhóidh gnáth-thionóntaí cónaitheacha i gcáil bailitheoirí cánach i gcás tiarnaí talún neamhchónaitheacha. Tuigim go bhféadfadh sé go bhfuil bailíocht ag an bhforáil seo i gcás ligean le heagraíochtaí tráchtála nó gnó. Ach an bhfuil sé réasúnach a bheith ag súil go mbeadh eolas ag tionónta cónaitheach, a d'fhéadfadh a bheith sean nó gan mórán taithí ar chúrsaí cánach, ar cheanglas den sórt seo nó go mbeadh sé nó sí in ann déileáil leis an gcineál seo ceanglais? Le firinne, d'fhéadfadh sé nach eol do thionóntaí go bhfuil "gnátháit chonaithe an tiarna talún lasmuigh den Stát" (is leagan cainte teicniúil é sin a úsáidtear sa dlí). Is ceisteanna iad sin a d'fhéadfaí a chur san áireamh in aon athbhreithniú ar an reachtaíocht reatha.

## ÚDARÁIS ÁITIÚLA

### Comhairle Chontae na Mí

#### Ró-íocaíocht Iasachta Tithíochta

*Mar gheall ar dhroch-chumarsáid inmheánach lean Comhairle Chontae na Mí d'aisíocaíochtaí iasachta a bhailiú ar feadh 22 mhí tar éis an iasacht a bheith íoctha go hiomlán.*

Fuair an gearánaí, ar pinsinéir anois é, iasacht tithíochta £2,500 i 1981. Bhí an iasacht le haisíoc thar thréimhse 15 bliana de réir ráta sheasta úis 12.5%. Bhí deireadh le téarma na hiasachta i 1996. I mí Eanáir 1998, ghlaoigh an gearánaí ar an gComhairle le fiafraí a dhéanamh i dtaobh an iasacht a fhuascailt agus cuireadh in iúl dó go raibh a chuntas íoctha go hiomlán ó Mhárta 1996. Fuair sé amach freisin, áfach, gur lean aisíocaíochtaí trí ordú seasta bainc ar aghaidh le linn an 22 mhí ina dhiaidh sin agus go raibh £683 ró-íoctha aige thar shuim na hiasachta. D'aisíoc an Chomhairle an ró-íocaíocht leis ach dhiúltaigh sí ús a íoc ar an ró-íocaíocht a bhí faighte aici. Ag an bpointe sin rinne sé gearán chuig m'Oifigse faoin tslí inar dhéileáil an Chomhairle lena chás, á rá nár chuir sí in iúl dó go raibh an iasacht íoctha, nach raibh aon ráitis iasachta eisithe aici

agus go bhfuair sí tairbhe as an ró-íocaíocht a bhí déanta aige ach go raibh sí ag diúltú aon ús a íoc leisean.

Tar éis dom an cás seo a scrúdú, ba chosúil nach raibh aon nós imeachta inmheánach foirmiúil ag an gComhairle chun tuairisciú a dhéanamh idir an Rannóg Iasachtaí Tithíochta agus an Rannóg Chuntas rud a d'fhág nárbh eol don Rannóg Iasachtaí gur lean aisíocaíochtaí ar aghaidh ar feadh i bhfad tar éis an iasacht a bheith aisíoctha. Ba é an t-easnamh sin ba mhó ba chúis leis an mainneachtain teacht ar an ró-íocaíocht níos túsce. Mheas mé, áfach, nach raibh an milleán ar fad ar an gComhairle mar go raibh a fhios ag an ngearánaí go mairfeadh an iasacht ar feadh thréimhse sheasta 15 bliana agus gur lean na haisíocaíochtaí ó tharla nár chealaigh seisean an t-ordú seasta lena bhanc. Sa chás seo d'aontaigh an Chomhairle íoc as na táillí bainc a bhí ann ag éirí as an ordú seasta sa thréimhse 22 mhí. Mheas mé gur toradh réasúnach é sin ar an gcás.

Chuir an Chomhairle in iúl dom, i dtaca le pointe níos forleithne, go raibh forálacha an Achta um Chreidmheas do Thomhaltóirí, 1995, lena ndéantar foráil maidir le ráitis bhliantúla iasachta a eisiúint d'iasachtóirí - agus a tháinig i bhfeidhm d'údaráis áitiúla ar an 1 Meán Fómhair 1997 - á gcomhlíonadh aici anois. Ina theannta sin, dúirt an Chomhairle go raibh iarracht á dhéanamh aici, i gcomhairle le comhairlí eile agus leis an mBord Seirbhísí Ríomhaire Rialtais Áitiúil, a córais tuairiscithe airgeadais a fheabhsú.

D'iarr mé ar an gComhairle seiceáil a dhéanamh le fáil amach ar tharla aon chásanna eile ina raibh ró-íocaíochtaí déanta ag cliaint den sórt seo. Tar éis an tseiceáil sin a dhéanamh, fuair an Chomhairle amach go raibh sé chuntas eile ann inar lean aisíocaíochtaí iasachta ar aghaidh tar éis an iasacht a bheith íoctha go hiomlán. Bhí na méideanna ró-íoctha sa réimse £116 go £424; i gcás amháin, lean na haisíocaíochtaí ar aghaidh, gan ghá, ar feadh thréimhse is faide ná dhá bhliain. Thug an Chomhairle aisíoc iomlán do na cliaint sin agus mhol sí dóibh a n-orduithe seasta bainc a chealú.

Ba ábhar imní dom go bhféadfadh sé go mbeadh an fhadhb seo ann i gcás údarás áitiúil eile, go háirithe iad sin a raibh córais tuairiscithe airgeadais acu ar aon dul le córas Chomhairle Chontae na Mí. Dá bhrí sin, d'iarr mé ar an Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil an fhadhb seo, a d'fhéadfadh a bheith ann, a chur in iúl do gach údarás áitiúil. D'aontaigh an Roinn le m'iar-

raidh agus chuir sí an scéala in iúl do gach údarás áitiúil. Is mian liom a fháil amach, áfach, ar tharla an fhadhb seo in údaráis áitiúla eile. Dá bhrí sin, tá tús curtha agam le himscrúdú faoin ábhar trí leas a bhaint as mo chuid cumhachtaí faoi Alt 4 den Acht Ombudsman, 1980, lena gcumasaítear dom an t-ábhar a imscrúdú ar mo thionscnamh féin (gan aon ghearán ar leith a bheith faighte agam).

## Comhairle Chontae na hIarmhí

### Ceart ar Achomharc Pleanála Caillte

*Ní mór do chomhlachtaí poiblí cúram ar leith a ghlacadh lena chinntiú nach gceiltar cearta reachtúla ar dhaoine mar gheall ar mhainneachtain nó neamhghníomh éigin de chuid an chomhlachta. Sa chás seo, ceileadh a ceart reachtúil ar an ngearánaí chun achomharc a dhéanamh maidir le cinneadh pleanála chuig an mBord Pleanála mar gheall ar mhainneachtain de chuid Chomhairle Chontae na hIarmhí.*

Bhí agóid déanta ag Bean Uí H. leis an gComhairle maidir le dhá fhorbairt bheartaithe ar leithligh ag monarcha gar dá teach féin. Ba é a bhí sna forbairtí bheartaithe ná (1) méadú ar fhoirgneamh na monarchan, agus (2) crann tógála a chur in airde. In am trátha, dheonaigh an Chomhairle cead pleanála don dá fhorbairt. Cé gur chuir an Chomhairle a cinneadh in iúl do Bhean Uí H. maidir leis an méadú ar an monarcha, níor chuir sí in iúl di a cinneadh i dtaca le cead a thabhairt chun crann tógála a chur in airde. Faoin am a fuair sí an t-eolas i dtaobh an chinnidh sin, bhí an tréimhse reachtúil chun achomharc a dhéanamh leis an mBord Pleanála (an bord neamhspleách achomharc pleanála) caite. Dá bhrí sin bhí an deis caillte ag Bean Uí H. achomharc a dhéanamh i gcoinne an cheada chun an crann tógála a chur in airde. (Rinne sí achomharc chuig an mBord Pleanála i ndáil leis an gcead chun méadú a dhéanamh ar fhoirgneamh na monarchan.) Ó tharla go ndearna sí agóid leis an gComhairle i ndáil leis an iarratas faoin gcrann tógála, bhí oibleagáid reachtúil ar an gComhairle fógra a thabhairt di, laistigh de thrí lá oibre, faoina cinneadh chun an cead a dheonú.

De réir an scrúdaithe a rinne mé, taispeánadh gur shraith earráidí riaracháin laistigh den Chomhairle ba chúis leis an mainneachtain a cinneadh, gur ceadáíodh an crann tógála a chur in airde, a chur in iúl do Bhean Uí H. - agus do

dhaoine eile a rinne agóid i gcoinne na forbartha bheartaithe. Ag an am a rinneadh na cinntí pleanála ní raibh córas ríomhairithe riaracháin pleanála ag giniúint, ná ag eisiúint, fógra faoin gcinneadh go huathoibritheach do gach duine a raibh agóid déanta acu; chun é sin a dhéanamh bhí gá le hidirghabháil láimhe ag foireann na Comhairle. Ó shin i leith, tá uasghrádú déanta ag an gComhairle ar a córas ríomhaire agus déantar fógraí faoi chinntí pleanála a eisiúint go huathoibritheach anois chuig gach duine a dhéanann agóid.

Ba é an gearán a bhí ag Bean Uí H., le fírinne, ná gur cheil an Chomhairle a ceart uirthi chun achomharc a dhéanamh leis an mBord Pleanála. Cé gur chuir an Chomhairle feabhas ar a cuid córas mar gheall ar an ngearán, b'eol dom gur bheag an sólás an méid sin don ghearánaí. Cé go bhfuil oibleagáid, de réir an dlí, ar an gComhairle a cinneadh maidir le hiarratas pleanála a chur in iúl do dhaoine a dhéanann agóid ina leith, ní dhéantar socrú sa dlí maidir le pionós ná sásamh i gcás ina mainníonn an Chomhairle a dualgas a chomhlíonadh. Mheas mé, dá ainneoin sin, gur ceart don Chomhairle bearta éigin a dhéanamh chun maolú a dhéanamh ar an tionchar dochrach ar Bhean Uí H., rud a bhain le mainneachtain na Comhairle a hoibleagáid reachtúil a chomhlíonadh. Le linn moladh a dhéanamh don Chomhairle gur ceart di machnamh den sórt sin a thabhairt don ábhar, tharraing mé a haird ar chás eile a bhí an-chosúil leis an gcás seo (a bhain le húdarás áitiúil eile) agus a ndearna m'Oifig imscrúdú ina leith agus a luadh i dTuarascáil Bhliantúil 1994. Sa chás sin mhol m'Oifig sásamh airgid i leith cailleadh ceart reachtúil ag na gearánaithe agus d'fhonn iad a chúiteamh as an am a caitheadh, agus as na hiarrachtaí a rinneadh, le linn a bheith ag déileáil leis an gComhairle a bhí i gceist.

Ba é freagra na Comhairle ná nár cheap an Bainisteoir gur chuí, in imthosca uile an cháis, íocaíocht a thabhairt don duine i gceist. Mheas mise nár leor an freagra sin agus nár chuir sé san áireamh an t-imscrúdú atá luaite thuas agus a tuairiscíodh i dTuarascáil Bhliantúil 1994. Nuair nach bhfuair iarraidh eile ar an gComhairle, chun a seasamh a athrú, aon mhalairt tuairime, chinn mé ar an ngearán a imscrúdú faoi nósanna imeachta foirmiúla an Achta Ombudsman. Bhí cinneadh an imscrúdaithe sin comhchosúil leis an staid fhiriciúil atá luaite anseo thuas. Mhol mé don Chomhairle leithscéal i scríbhinn a chur chuig Bean Uí H. agus cúiteamh £500 a íoc léi as cailleadh a cirt reachtúil chun achomharc a



dhéanamh agus as an am a caitheadh agus as an iarracht a rinneadh le linn a gearán a dhéanamh. Ghlac an Chomhairle leis na moltaí sin agus rinne siad beart dá réir.

Bheinn ag dréim leis go gcuirfidh comhlachtaí poiblí san áireamh na prionsabail ghinearálta a éiríonn as imscrúdú a ndéantar tuairisc ina leith agus go gcuirfidh siad na prionsabail sin i bhfeidhm aon uair is cú sin. Bíonn próiseas fada ag baint le himscrúdú Ombudsman agus caitear cuid mhór acmhainní ina leith. Ní ceart gur gá an próiseas imscrúdaithe a dhúblú i gcás inarb ionann na fíricí agus na himthosca, i gcoitinne, agus iad sin ab ábhar d'imscrúdú cheana féin. Is ábhar díomá é gur chinn Comhairle Chontae na hIarmhí gan glacadh leis an loighic sin agus ní raibh an dara rogha agam ach an cás seo a imscrúdú faoin Acht Ombudsman.

## Comhairle Chontae Dhún na nGall

### Deontas Tithíochta a Diúltaíodh - Imréiteach Cánach Conraitheora

*Ciallaíonn déileáil go cuí le daoine déileáil leo go hiongaireach trí aird a thabhairt, mar shampla, ar a n-aois agus ar a gcumas chun rialacha casta a thuiscint. Ciallaíonn déileáil go cothrom le daoine glacadh leis nach ceart rialacha a chur i bhfeidhm ar bhealach neamh-sholúbtha i gcás ina mbeadh sé sin ina chúis le héagthroime. Ardaíonn an gearán seo a leanas, i gcoinne Chomhairle Chontae Dhún na nGall, saincheistanna maidir leis an dá réimse sin.*

Bhí an tUas. B. os cionn ochtó bliain d'aois nuair a rinne sé iarratas ar Dheontas Deisiúchán Riachtanach i mí Mhárta 1995. Ba é £12,200 an costas measta do na deisiúcháin riachtanacha ar a theach agus ba é £3,300 méid an deontais a mbeifí ag súil leis. I mí Mheithimh 1995 scríobh an Chomhairle chuig an Uas. B. lena rá gur ceadaíodh a iarratas agus go raibh cead aige tús a chur leis na hoibreacha. Dúirt an Chomhairle, áfach, nach mbeadh sí in ann an deontas a íoc go gdtí go mbeadh na hoibreacha críochnaithe agus go dtí go mbeadh sonraí faighte aici faoi teastas imréitigh cánach an chonraitheora (C2). Á chreidiúint go soláthrófaí an C2, d'iarr an tUas. B. ar a chonraitheoir tús a chur leis an obair agus in am trátha, i mí Feabhra 1996, dheimhnigh innealtóir de chuid na Comhairle gur críochnaíodh na hoibreacha go sásúil. Ach ní raibh uimhir C2 an chonraitheora tugtha don Chomhairle ag an Uas.

B. agus choinnigh an Chomhairle an deontas siar le linn dóibh fanacht leis an uimhir sin a fháil. Dúirt an tUas. B. gur roghnaigh sé an conraitheoir áirithe sin mar go raibh aithne mhaith air go háitiúil agus, de réir a thuairime, go raibh conarthaí Comhairle curtha i gcrích aige roimhe sin. Ní raibh an tUas. B. in ann a thabhairt ar an gConraitheoir a uimhir C2 a chur ar fáil agus, dá bhrí sin, bhí sé i sáinn a mhéid a bhain leis an gComhairle. I mí Mheán Fómhair 1996 rinne nia an Uas. B. gearán thar a cheann chuig m'Oifig.

Mar fhreagra ar an ngearán, dúirt an Chomhairle gur éirigh an diúltú chun an deontas a íoc as fhoráil áirithe sna rialacháin lena rialaítear an scéim dheontas. De réir na forála sin, ní íocfar deontas mura ndéantar sonraí faoin gconraitheoir a fhostaítear don obair a thabhairt don Chomhairle agus ní mór a bheith san áireamh sna sonraí sin, inter alia, uimhir agus dáta éagtha deimhnithe imréitigh cánach arna eisiúint ag an Ard-Bhailitheoir. Ba é seasamh na Comhairle ná nach bhféadfadh sí an deontas a íoc d'éagmais an C2. De réir an eolais a bhí ar fáil, mheas mé nárbh é an tUas. B. ba chúis, go príomha, leis an deacracht faoi C2 an chonraitheora. Ina theannta sin, ag féachaint dá aois, agus á chur san áireamh nach mbíonn fíor-rogha ag daoine faoin tuath in Éirinn i dtaca le conraitheoir tógála a roghnú, mheas mé go raibh seasamh na Comhairle measartha neamh-sholúbtha.

Le blianta beaga anuas, gné den chuid is mó deontas tithíochta is ea an ceanglas chun sonraí a thabhairt ar aird i dtaobh an stádaís imréitigh cánach atá ag conraitheoir. Le firinne, is cosúil gur rud réasúnach é sin. Ag éirí as roinnt gearán eile atá faighte agam le cúpla bliain anuas, tá ábhar amhraí agam faoin tslí ina gcuirtear an ceanglas seo i bhfeidhm (féach anseo thíos). Sa chás seo, áfach, chinn mé ar fhiosrú a dhéanamh faoi rogha áirithe. Le hAlt 38 d'Acht na dTithe, 1966, déantar foráil go bhféadfaidh an tAire Comhshaoil (le toiliú an Aire Airgeadais) íoc deontais a cheadú i gcás iarratasóra a ghníomhaigh de mheon macánta d'ainneoin nár comhlíonadh ceanglas de chuid na scéime deontais. Ar mholadh a fháil uaim, chuaigh an Chomhairle chuig an Roinn Comhshaoil lena húdarú a fháil chun an deontas a íoc. Nuair a dhiúltaigh an Roinn an t-údarú sin a thabhairt, rinne mé féin teagmháil léi go díreach agus d'iarr mé uirthi athbhreithniú a dhéanamh ar an gcineadh sin. Chuir mé na pointí seo a leanas i láthair na Roinne:

- ba léir go raibh an tUas. B. measartha sean

agus nach raibh aon taithí aige roimhe sin leis an scéim;

- nuair a tháinig deacrachtaí faoin C2 chun cinn i dtosach, is é sin roimh thosú na n-oibreacha, chuir an tUas. B. an méid sin in iúl don Chomhairle agus d'iarr comhairle faoi conas déileáil leis;
- bhí cúis mhaith ag an Uas. B. chun a chreidiúint go raibh gnóthaí cánach an chonraitheora in ord mar gur chreid sé go raibh obair déanta aige don Chomhairle féin;
- chuir an Chomhairle in iúl don Uas. B. (i mí Mheithimh 1995) go bhféadfadh sé leanúint ar aghaidh leis an obair, cé nach raibh C2 an chonraitheora faighte aige fós;
- ba chosúil gur thug an conraitheoir míthreoir don Uas. B. agus go mbeadh caillteanas airgeadais suntasach aige anois;
- d'fhéadfadh sé go bhfuil locht ar an gceanglas chun uimhir C2 a chur ar fáil sa mhéid nach féidir leis an iarratasóir seasamh cánach an chonraitheora a fhíorú leis na Coimisinéirí Ioncaim.

Sa deireadh, d'aontaigh an Roinn toiliú na Roinne Airgeadais a lorg chun an deontas a íoc. Ar an drochuair, thug an Roinn Airgeadais freagra diúltach á rá gur faoin iarratasóir ar dheontas atá sé a chinntiú go bhfuil gnóthaí cánach an chonraitheora in ord agus go mbainfeadh aon mhaolú ar an seasamh sin d'oibriú na gceanglas imréitigh cánach i gcoitinne. Ó tharla gur ceapadh gur fhreagra mí-réasúnach é sin, agus go mb'fhéidir nach raibh sé bunaithe ar thuiscint iomlán ar na firicí go léir, d'iarr mé ar an Roinn Airgeadais athbhreithniú a dhéanamh ar a seasamh. Le linn an iarraidh sin a dhéanamh, leag mé amach na firicí agus na hargóintí i bhfabhar gníomhú ar shlí sholúbtha mheáite de réir imthosca an cháis áirithe. Dúirt mé go soiléir nach raibh ar intinn agam go mbainfí ar bhealach ar bith de na bearta imréitigh cánach. D'aontaigh an Roinn Airgeadais ansin, in imthosca an cháis áirithe, go bhféadfaí deontas a íoc leis an Uas. B.

## Tuairim

Ag féachaint do na tuairimí a luaigh mé ag an tús faoi dhéileáil le daoine go cuí agus go cothrom, ní mór dom a lua go raibh orm plé a dhéanamh le trí chomhlacht phoiblí éagsúla, thar thréimhse 19

mí, d'fhonn toradh a fháil a bhí bunaithe ar sholúbthacht agus ar chiall chomónta. I bhfi-anaise sheasamh tosaigh na gcomhlachtaí sin go gcaitear cloí leis an dlí go hiomlán is fiú, b'fhéidir, breathnú ar cad a cheanglaítear leis an dlí dáiríre.

Éiríonn ceist shonraí imréitigh chánach an chonraitheora as Rialacháin na dTithe (Deontais do Dhaoine Míchumasaithe agus do Dheisiúcháin Riachtanacha), 1993. Go praiticiúil, is cosúil go n-oibrítear an fhoráil seo ar shlí a theorannaíonn íoc na ndéontas do chásanna ina bhfuil C2 ag an gconraitheoir. Ní heol dom aon fhoráil a bheith sa dlí príomha iomchuí a údaraíonn an cineál sin sriantachta. Ar aon chuma, is é atá leagtha síos sna Rialacháin ná nach mór ainm, seoladh, uimhir thagartha cánach, ceantair cánach an chonraitheora agus uimhir agus dáta éagtha deimhnithe údaraíthe ó na Coimisinéirí Ioncaim... nó deimhnithe imréitigh cánach arna eisiúint ag na Coimisinéirí Ioncaim ... a chur ar fáil.

Is fiú machnamh a dhéanamh freisin i dtaobh chuspóir foriomlán na bhforálacha imréitigh cánach ó thaobh riaradh na ndéontas seo de. In Óráid an Bhuiséid i 1986 d'fhógair an tAire Airgeadais, i gcomhthéacs beart chun cur i gcoinne imghabháil cánach, go gcaithfeadh conraitheoir a bheadh i mbun oibre faoin Scéim Dheontas Feabhsúchán Tí a uimhir chánach a chur ar fáil. Is léir gurbh é a bhí ar intinn ná cur i gcoinne imghabháil cánach. Ach ní dhearnadh soiléiriú riamh, ag an tráth sin ná aon uair dá éis, ar an réasúnú a bhain leis na bearta a tugadh isteach. Is ar éigean a bhí ar intinn pionós a chur ar iarratasóirí ar dheontais a fhostaíonn conraitheoirí, de thaisme b'fhéidir, nach bhfuil a gcuid gnóthaí cánach in ord. Is é a tharlaíonn dáiríre nuair a bhítear ag déileáil le conraitheoirí ná nach féidir le hiarratasóir ar dheontas, sa chomhthéacs seo, a thabhairt ar chonraitheoir ligean dó nó di C2 a fheiceáil agus nach bhfuil aon slí aige nó aici seiceáil a dhéanamh i dtaobh stádas cánach an chonraitheora. Nach cosúil gur dóichí gurbh é a bhí beartaithe ná conraitheoirí "rógánta" a bhraith seachas pionós a chur ar iarratasóirí ar dheontais? (Tá forálacha ar leithligh ann chun a chintíú go dteorannaítear deontais do na hiarratasóirí sin a bhfuil a gcuid gnóthaí cánach féin in ord.)

Is é atá i gceist anseo ná má tá pionóis le forchur le rialacháin ansin caithfidh údarú soiléir a bheith ann chun an rialachán a dhéanamh agus caithfidh sprioc beartaithe an phionóis a bheith chomh soiléir céanna.

## Comhairle Chontae Bhaile Átha Cliath Theas

### Ceart chun Tairiscint a dhéanamh i nGaeilge

*De bharr gearáin i gcoinne Chomhairle Chontae Bhaile Átha Cliath Theas, tháinig ceisteanna suim-iúla chun cinn maidir leis an gceart chun an Ghaeilge a úsáid le linn tairiscint a dhéanamh i bpróiseas a rialaítear le treoir an Aontais Eorpaigh (AE) maidir le fáil phoiblí.*

I mí Eanáir 1997 bhí an Chomhairle ag ceannach innealra ar mhó a chostas ná an tairseach chun críocha Threoir an AE maidir le Soláthairtí. B'ionann sin is a rá go mbeadh an próiseas tairisceana faoi rialú na Treorach agus go raibh oibleagáid ar an gComhairle an t-ábhar a fhógairt in Iris Oifigiúil an Aontais Eorpaigh. Chomh maith leis sin, rinneadh fógraíocht sna nuachtáin náisiúnta in Éirinn. Shonraigh an Chomhairle gur ceart tairiscintí a chur isteach i mBéarla. Nuair a theastaigh ó sholáthróir áirithe a thairiscint a chur isteach i nGaeilge, d'inis an Chomhairle dó nár bhféidir sin a dhéanamh mar nach bhfuil an Ghaeilge ar theangacha oifigiúla an AE agus go bhfuil socrú sa Treoir maidir le tairiscint a dhéanamh i gceann amháin nó níos mó de na teangacha oifigiúla. Ba ábhar éagóra an méid sin don soláthróir sa mhéid gurbh ionann é agus an Ghaeilge a eisiádh ón bpróiseas tairisceana a bhí á oibriú ag comhlacht poiblí Éireannach agus, i gcás an cearta a bheith ag an gComhairle, go mbeadh feidhm ag an eisiádh sin i gcás gach uile chomhlacht poiblí a thagann faoi réir na Treorach.

Ina freagra ar an ngearán a bhí déanta ag an soláthróir, dúirt an Chomhairle go raibh comhairle le faighte aici ó Oifig Choimisiún na hEorpa i mBaile Átha Cliath nach bhféadfaí glacadh le tairiscintí ach amháin i gceann amháin nó níos mó (mar a bhí sonraithe san fhógra ag lorg tairiscintí) de theangacha oifigiúla an Aontais Eorpaigh. Ba é ab éifeacht leis sin ná aon teanga (agus an Ghaeilge san áireamh), nach teanga oifigiúil í, a eisiádh.

Mheas mé nár ghá gur sheasamh ceart an seasamh sin. Is cinnte go gceanglaítear leis an Treoir go gcaithfidh an fógra san Iris Oifigiúil a bheith i gceann amháin de na teangacha oifigiúla agus go bhféadfar tairiscintí a dhéanamh i gceann amháin ar a laghad de na teangacha oifigiúla (mar a shonraítear). Mheas mé, áfach, nach dtoirmis-ceann an Treoir glacadh le tairiscint i dteanga eile

chomh fada is a gcomhlíontar ceanglais na Treorach thairis sin. Ó tharla go raibh an Chomhairle Chontae ag brath ar chomhairle ó Choimisiún na hEorpa chinn mé ar a iarraidh ar an Ombudsman Eorpach, an tUas. Jacob Söderman (ag a bhfuil dlínse sa réimse seo), an cheist a thógáil leis an gCoimisiún. Tar éis an t-ábhar a bhreithniú tuilleadh, d'aontaigh an Coimisiún nach raibh an chomhairle a tugadh don Chomhairle Chontae iomlán agus ghlac sé le mo thuairimse i.e. nach bhfuil aon ní sa Treoir chun cosc a chur ar chomhlacht poiblí glacadh le tairiscintí i dteanga eile, Gaeilge nó Bascais mar shampla, ar choinníoll nach bhfuil ceanglas ann go mbeidh tairiscintí sa teanga eile sin.

Is é an tuairim atá agam faoin ábhar seo ná cé go mbaineann an Treoir le cur chun cinn an mhargaidh inmheánaigh, ní gá go ndéanadh sé sin dochar do bhearta náisiúnta chun teangacha, nach teangacha oifigiúla an AE iad, a chur chun cinn agus a urramú. Chuir mé an toradh seo in iúl don Roinn Comhshaoil & Rialtais Áitiúil agus d'iarr mé orthu a chinntiú go gcuirfí údarais áitiúla agus comhlachtaí iomchuí eile ar an eolas ina thaobh. Chuir an Roinn sin in iúl dom dá éis sin gur eisigh sí ciorclán faoin ábhar i mí na Samhna 1998. Chuir mé an cás in iúl don Roinn Airgeadais freisin agus d'iarr mé uirthi an toradh a chur in iúl do chomhlachtaí poiblí i gcoitinne.

Nochtar tuairimí eile i dtaobh cheist ghinearálta an tsoláthair seirbhísí i nGaeilge ag deireadh na caibidle seo.

## BOIRD SLÁINTE

### Bord Sláinte an Oirthuaiscirt

#### Mí-Úsáid Cumhachtaí le linn Muirir Ospidéal a Bhailiú

*Ceann de phrionsabail an dea-riaracháin is ea nach mór cumhachtaí a úsáid chun na críche áirithe ar ina leith a thugtar iad agus chuige sin amháin. Is dóigh gur mí-úsáid a bheadh in aon úsáid eile a bhaintear as cumhachtaí. Ardaíodh an prionsabal sa ghearán seo i gcoinne Bord Sláinte an Oirthuaiscirt.*

Ba bhaintreach an gearánaí agus bhí sí ina fostaí de chuid Bhord Sláinte an Oirthuaiscirt (BSOT) tráth. Bhí pinsean ceirde á íoc léi ag an mBord. Thosaigh díospóid le BSOT maidir le muirir oispidéal neamhíoctha; b'ionann méid na muirear agus £120 agus a fear céile éagtha a thabhaigh

iad. Lorg BSOT íocaíocht ó bhaintreach an éagaigh ach dúirt sise gur bhain an fiach le heastát a fir céile éagtha agus gurbh é freagracht sheiceadóirí a uachta é. Chinn BSOT, ag féachaint do mhainneachtain na baintrí comhoibriú (de réir mar a thuig siadsan an t-ábhar), gur réasúnach an fiach a ghnóthú óna pinsean ceirde. Dá bhrí sin, bhain BSOT £20 sa choicís as a pinsean go dtí go raibh an fiach glanta. Rinneadh an beart sin gan toiliú na baintrí a fháil. Nuair a rinne sí agóid d'inis BSOT di nach raibh sé ceart go mbeadh pinsean á íoc léi ag an mBord fad a bhí an fiach seo gan íoc. Ina chéad fhreagra ar an ngearán, d'inis an Bord dom gur mheas sé go raibh sé ag gníomhú go réasúnach sna himthosca go léir cé gur admhaigh sé nach raibh aon chumhacht reachtúil aige gníomhú sa tslí sin.

Ba é an t-ábhar imní a bhí agam faoi seo ná nach ceart do BSOT a ionad, mar phá-mháistir phinsean na baintrí, a úsáid chun iachall a chur uirthi fiach a íoc sa chás gur fiach faoi dhíospóid a bhí ann agus a bhain, i ndáiríre, le tríú páirtí. Mheas mé gurbh ionann gníomh an Bhoird agus mí-úsáid cumhachta agus nach ceart dó leas a bhaint as stádas na baintrí mar phinsinéir de chuid BSOT - is ceart cibé socrúithe bailithe fiach a úsáidtear i gcoitinne a úsáid sa chás seo freisin. Sa deireadh, ghlac BSOT leis nach bhféadfaí a gníomh a chosaint agus d'aisíoc sé an £120 a asbhaineadh cheana féin. Measaim gur prionsabal thar a bheith tábhachtach é an prionsabal nach bhféadfar cumhachtaí a úsáid chun aon chríche seachas an chríoch ar ina leith a tugadh iad. Caithfidh comhlachtaí poiblí an cathú a sheachaint chun cumhachtaí, a tugadh chun críche áirithe, a úsáid chun déileáil le fadhb a cheaptar atá ann i réimse neamhghaolmhar.

## Bord Sláinte an Deiscirt

### Idirdhealú in aghaidh Lánúna ag maireachtáil i bhfochair a chéile

*Ciallaíonn déileáil go neamhchlaon le daoine claonadh a sheachaint atá bunaithe, mar shampla, ar stádas pósta. Tagann ceisteanna casta chun cinn fós maidir leis an tslí ina ndéileáiltear le lánúnacha ag maireachtáil i bhfochair a chéile i gcás socrúithe níos fabhraí a bheith ar fáil do lánúnacha pósta. I roinnt de na cásanna seo, is rud institiúideach an déileáil neamhfhabhrach mar go bhfuil foráil ina leith sa reachtaíocht phríomha agus nach bhfuil aon rogha ag comhlachtaí poiblí ina leith. Sampla amháin de seo is ea an tslí ina ndéileáiltear, chun críocha*

*cánach, le daoine de lánúnacha ag maireachtáil i bhfochair a chéile vis à vis lánúnacha pósta. I gcásanna eile, áfach, lena n-áirítear an cás a thuairiscítear anseo thíos agus a bhaineann le Bord Sláinte an Deiscirt (BSD), bíonn solúbthacht ag comhlachtaí poiblí claonadh éagothrom a sheachaint.*

Lánúin a bhí sna gearánaithe agus bhí siad ag maireachtáil i bhfochair a chéile mar fhear chéile agus mar bhean chéile ach ní raibh siad pósta lena chéile. Bhí gach pairtnéir cáilithe faoin Scéim Fhóirdheontas do Chostas Drugaí agus bhí leas á bhaint as an scéim acu. Faoin Scéim seo tugtar fóirdheontas i leith costas drugaí agus cógas i gcás daoine nach bhfuil cárta liachta ná leabhar tinnis fhadtéarmaigh acu agus atá deimhnithe mar dhaoine a bhfuil riocht leighis fadtéarmach orthu lena mbaineann gá le drugaí agus cógais oideasaithe ar bhonn fadtéarmach. Daoine atá cáilithe i gcomhair na Scéime, ní íocann siad ach an chéad £32 as a gcuid drugaí agus cógas oideasaithe in aon mhí ar leith. Sa chás seo mheas BSD gurbh ionann na gearánaithe agus beirt dhuine shingile agus, dá bhrí sin, bhí an chéad £32 sa mhí den airgead a bhí á chaitheamh ar dhruaí agus ar chógaí dlite de gach duine díobh (£64 san iomlán). Dá mba lánúin phósta iad sna cúinsí céanna, ní bheadh orthu ach an chéad £32 sa mhí a íoc idir an bheirt acu. Mheas an lánúin gurbh ionann é sin agus idirdhealú éagothrom i gcoinne daoine sna cúinsí ina raibh siadsan.

Nuair a rinne mé teagmháil le BSD mheas sé go raibh an Scéim á hoibriú aige de réir threoirlínte na Roinne agus, dá bhrí sin, chuir siad mo chomhfhreagras chuig an Roinn Sláinte agus Leanáí. D'éagmais aon soiléiriú faoin ábhar sa reachtaíocht sláinte, ba é tuairim na Roinne ná go mbeadh sé réasúnach cleachtas a ghlacadh dá bhforáiltear i reachtaíocht leasa shóisialaigh. Faoin dlí leasa shóisialaigh, agus i gcomhair réimse críoch sonraithe, i gcás daoine de lánúin a mheastar a bheith ag maireachtáil i bhfochair a chéile déileáiltear leo sa tslí cheannann chéanna le lánúin phósta. Ghlac an Roinn leis, chun críocha na Scéime, gur ceart déileáil le daoine de lánúin atá ag maireachtáil i bhfochair a chéile mar a bheadh aonad teaghlaigh amháin ann agus gur ceart, mar sin, nach mbeadh ach an chéad £32 sa mhí dlite díobh i gcás costas drugaí agus cógas na beirte le chéile. Réitíodh gearán na lánúna ar an mbonn sin. Fuair siad aisíoc £1,000 chun na costais bhreise a chlúdach a tabhaíodh sa dá bhliain roimh an rialú nua. D'iarr mé ar an Roinn Sláinte agus Leanáí a chinntiú go gcuirfí an soiléiriú seo in iúl do gach bord sláinte.

## Bord Sláinte an Iarthair

### Botún i gcás Taifid Ospidéil

*Le linn déileáil go cuí le daoine ní mór, i measc nithe eile, taifid chuí a choimeád. D'fhéadfadh sé gur i gcás cairteacha othar ospidéil is mó is féidir damáiste a dhéanamh má bhíonn botún ann i mbainistíocht taifead.*

Rinne fear gearán gur tharla sé, tar éis a mháthair nach maireann a thabhairt isteach in Ospidéal Ginearálta Chaisleán an Bharraigh, gur tugadh cóireáil di ar feadh tamaill ar bhonn taifead ospidéil a bhain le hothar eile. Dá thoradh sin, agus d'ainneoin nár dhiaibéiteach í, dúirt sé gur tugadh inslin agus moirfin di. Dúirt sé gur dhaingnigh altra dó go raibh moirfin faighte aici. Mar thaca lena chás, dúirt sé gur thaispeáin cairt teochta a mháthar nach maireann gur tugadh inslin agus moirfin di. Dúirt sé freisin nár thuig an fhoireann liachta go raibh botún déanta go dtí gur tharraing sé a n-aird air.

Ghlac Bord Sláinte an Iarthair (BSI) leis gur chuir foireann na dtaifead liachta cairt othair mhícheart ar fáil. Nuair a taispeánadh go raibh botún déanta, áfach, deir BSI go ndearnadh na taifid nua, a cuireadh ar an gcairt mhícheart, a bhaint di agus a aistriú chuig an gcairt cheart. Ó tharla gur tugadh amach taifead ospidéil mícheart, d'iarr mé ar dhuine de m'fhoireann cuairt a thabhairt ar an Ospidéal chun an chairt áirithe a scrúdú agus chun scrúdú a dhéanamh ar an gcóras aisghabhála taifead a bhí i bhfeidhm an tráth sin. Ba léir gur tharla an botún mar gheall ar mhainneachtain cros-seiceáil cheart a dhéanamh ar shonraí an othair nuair a bhí an chairt á haisghabháil. San idirlinn, thug an tOspidéal isteach córas nua taifead ríomhairithe agus tá dóchas aige go gcuirfidh sé seo deireadh leis an bhféidearthacht go dtarlóidh earráidí den sórt céanna amach anseo.

Bhí mé sásta, de réir an scrúdaithe, gur thacaigh an fhianaise a bhí ar fáil le dearcadh BSI nár tugadh inslin ná moirfin don othar d'ainneoin go raibh sí á cóireáil i dtosach ar an mbonn gur dhi-aibéiteach í agus go ndearnadh faireachán ar a leibhéil siúcra. Bhí mé sásta freisin nach raibh aon fhianaise ann chun tacú leis an tuairim gur inis altra don ghearánaí go raibh inslin faighte ag a mháthair.

Bhí a fhios agam go raibh an cás imscrúdaithe freisin ag Príomh-Oifigeach Liachta (POL) na Roinne Sláinte agus Leanaí. Fuair mé amach gurbh é tuairim an POL freisin nach raibh aon fhianaise ann gur tugadh inslin ná moirfin don

othar d'ainneoin an bhotúin a admhaíodh i gcás na cairte ospidéil.

Tuigim go raibh imní mhór ar an ngearánaí agus ar a theaghlach de thoradh bhotún an Ospidéil. Bhí coimhlint dhíreach ann, áfach, idir leagan s'aigesean de na nithe a tharla agus leagan an Ospidéil. Níor thacaigh an fhianaise dhoiciméadach ar chomhaid an ospidéil le dearcadh an ghearánaí. Ní bhfuair mé aon chúis le bheith in amhras faoi fhirinne thaifid an ospidéil (is é sin le rá na taifid sin a cruthaíodh tar éis teacht ar an mbotún) ná lena chreidiúint gur cuireadh isteach orthu in aon slí. Sna himthosca go léir, chinn mé nach bhféadfainn tacú leis an ngearán.

## SEIRBHÍS i nGAELIGE

Le linn 1998 fuair mé 15 ghearán faoi mhainneachtain seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge. Bhí na gearáin seo ar aon dul leis an gcineál gearáin - a bhaineann le droch-sheirbhís nó easpa seirbhíse i nGaeilge - atá á fháil ag m'Oifig thar na blianta. I dTuarascáil Bhliantúil 1996, leag mé amach na deacrachtaí a bhaineann leis na gearáin seo agus luaigh mé go raibh athbhreithniú á dhéanamh faoi mo chur chuige i dtaca leo. Is é an mhórdheacracht sa réimse seo ná, cé go mbunaítear an Ghaeilge mar "phríomhtheanga oifigiúil" le hAirteagal 8.1 den Bhunreacht, níl aon rud sa dlí reachtúil chun éifeacht phraiticiúil a thabhairt don fhoráil bhunreachtúil sin.

B'é toradh an athbhreithnithe seo ná gur fágadh sraith ceistanna gan fhreagra in ionad sraith caighdeán soiléir arbh cheart dom iarracht a dhéanamh go gcuirfí i bfeidhm iad. Áirítear ar na ceistanna sin ceistanna measartha bunúsach ar nós: an bhfuil oibleagáid ar an tseirbhís phoiblí i gcoitinne seirbhís a chur ar fáil don phobal i nGaeilge? an bhfuil aon oibleagáid ar leith ann maidir le seirbhís i nGaeilge i gceantair Ghaeltachta? ag féachaint do nithe ar nós costais agus inniúlachta teanga, an ceart don tseirbhís phoiblí díriú ar réimse seirbhísí riachtanacha a chur ar fáil i nGaeilge? De ghnáth ní bhíonn Ombudsman go rómhór faoi laincisí i gcás nach mbíonn caighdeán seirbhíse leagtha amach i ndlí reachtúil; tig leis nó léi cinneadh a dhéanamh de réir na comhthola atá ann ag am áirithe. Is é an deacracht maidir le seirbhís i nGaeilge ná nach bhfuil aon chomhthoil shoiléir ann a bhféadfainn iarracht a dhéanamh í a chur i bfeidhm. De réir mo thaithí sa réimse seo, is léir dom gur gá miníú feidhmeach a thabhairt d'fhorálacha Airteagal 8.1 den Bhunreacht sa dlí reachtúil.

Mhol mé i dTuarascálacha Bliantúla roimhe seo gur mhór an chabhair Acht Teanga a achtú. D'fhéadfaí an leibhéal seirbhíse a bheadh le cur ar fáil ag an tseirbhís phoiblí, dóibh sin a bheadh ag iarraidh gnó a dhéanamh i nGaeilge, a shonrú in Acht Teanga.

Dá bhrí sin, cuirim fáilte roimh thiomantas an Rialtais láithrigh (mar atá fógartha ag an Aire Stáit ag an Roinn Ealaíon, Oidhreacht, Gaeltachta agus Oileán) i leith Acht Comhionannais Teanga a achtú le linn a théarma oifige. Tá beart den sórt sin de réir mholtaí na Chéad Tuarascála maidir leis an nGaeilge ón gComhchoiste Oireachtais don Ghaeilge a foilsíodh i mí Aibreáin 1997. Tá sé ráite ag an Aire Stáit go mbeidh ráiteas soiléir san Acht atá beartaithe i dtaca le cearta teanga an

tsaoránaigh agus i dtaca le comhionannas cainteoirí Gaeilge vis à vis cainteoirí Béarla; go leagfaidh sé oibleagáid reachtúil ar gach Roinn agus ar gach comhlacht poiblí eile planáil a dhéanamh i leith seirbhísí a thabhairt i nGaeilge ag leibhéal is comhionann leis an leibhéal seirbhísí a thugtar i mBéarla; agus go ndéanfar socrú speisialta san Acht maidir le seirbhísí poiblí a sholáthar i gceantair Ghaeltachta. De réir mar a thuigim an t-ábhar, samhlaítear don Aire go leanfaidh m'Oifigse de ghearáin ar leithligh faoi sheirbhís i nGaeilge a imscrúdú.

Ceapadh socrú gaolmhar lena chur san áireamh sa Bhille Ombudsman (Leasú) atá beartaithe. Leagann an togra amach na nósanna imeachta riaracháin atá le leanúint ag comhlachtaí poiblí d'fhonn a chinntiú go ndéileáiltear le daoine go cuí, go cothrom, go neamhchlaon agus go pras. Sa chomhthéacs seo, d'áireofaí go sainráite in "déileáil leis an bpobal" seirbhís a chur ar fáil don phobal i nGaeilge. Cé nach bhfuil an socrú sin dírithe ar sheirbhís i nGaeilge, agus air sin amháin, rachadh sé cuid den bhealach chun an folús atá ann faoi láthair a líonadh maidir leis an riachtanas sa réimse seo.

Cuirim fáilte roimh an dá fhorbairt seo atá beartaithe. Ní ceart aon mhíthuiscint a bheith ann i dtaobh mhéid an dúshláin a bheidh le sárú ag an tseirbhís phoiblí chun an ceanglas maidir le comhionannas teanga a chomhlíonadh. D'fhonn seirbhís a chur ar fáil i nGaeilge, lena n-áirítear cumarsáid ó bhéal agus cumarsáid i scríbhinn de réir an chaighdeáin chéanna atá ar fáil i mBéarla, ní mór ardleibhéal inniúlachta teanga a bheith ann. Faoi láthair, is dóigh nach bhfuil an cumas ag an gcuid is mó comhlachtaí poiblí chun seirbhís inniúil a chur ar fáil i nGaeilge. Feictear domsa nach mbeidh foireann, a bhfuil an leibhéal riachtanach inniúlachta teanga acu, ag comhlachtaí poiblí mura gcuirtear an ceanglas seo san áireamh ag céim na hearcaíochta - rud nach bhfuil á dhéanamh le blianta fada. Ina theannta sin, ní mór a fhiafraí an bhfuil ár gcóras oideachais ag cur dóthain daoine ar fáil faoi láthair a bhfuil oilteacht Ghaeilge acu le gur féidir an leibhéal seirbhíse a shamhlaítear san Acht Comhionannais Teanga a sholáthar.

Cé go bhfuil dearcadh dearfach agam i gcónaí i leith cearta teanga cainteoirí Gaeilge, d'fhéadfaí a cheapadh go bhfuil mo chuid tuairimí thuas ró-dhiúltach. Tá na tuairimí seo á nochtadh agam lena chinntiú go gcuirfear na deacrachtaí go léir atá romhainn san áireamh san obair a ghabhann le cosaint a thabhairt do na cearta teanga sin.



## Caibidil a Cúig

### Obair na Bliana

**G**o luath sa bhliain 1998 bhog m'Oifig isteach in áiteabh nua ag 18 Sráid Liosáin Íochtarach i mBaile Átha Cliath áit ina bhfuil foirne an Ombudsman, an Choimisinéara Faisnéise agus an Choimisiúin um Oifigí Poiblí. Ba chúis onóra ar leith dom cuairt A Soille, an tUachtarán Máire Mhic Ghiolla Íosa, a d'oscail mo chuid oifigí nua go hoifigiúil ar an 18 Bealtaine 1998. Bhí mé an-bhuíoch den Uachtarán as an tacaíocht a léirigh sí i dtaobh obair thábhachtach na dtrí oifig atá i gceist.

#### Rochtain agus Eolas a bheith ag an bPobal

Le linn 1998, fuair mé 3,779 ghearán san iomlán i gcomórtas le 3,929 i 1997. Tugtar sonraí iomlána faoi staitisticí na ngearán i gCaibidil a Sé.

Thug m'Oifig cuairteanna míosúla ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IES) i gCorcaigh, i nGaillimh, i Luimneach, i bPort Láirge agus, den chéad uair sa bhliain 1998, i bPort Laoise. D'éirigh go han-mhaith leis na cuairteanna sin atá ceaptha chun deis a thabhairt do dhaoine ar mian leo gearán a dhéanamh i bpearsa seachas i scríbhinn. Bhí 716 dhuine den sórt sin ann san iomlán; is ionann an figiúr sin agus méadú 46% ar fhigiúr na bliana roimhe sin, is é sin le rá 491 duine. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le gach duine a bhí páirteach sa ghné seo den obair, lena n-áirítear an Bord Náisiúnta Seirbhíse Sóisialaí agus na IES-anna, as a dtacaíocht leanúnach i ndáil leis na seirbhísí seo a phoibliú. D'fhonead gearáin a ghlacadh ón bpobal, thug m'fhoireann cuairteanna aon lae ar Leitir Ceanainn, ar Shligeach, ar an Muileann gCearr agus ar Shord. Tháinig 207 nduine san iomlán chuig na hionaid sin. Tugadh cuairt ar Shord mar chuid de chlár, ar cuireadh

tús leis i 1997, chun rochtain níos forleithne ar m'Oifig a thabhairt don phobal i Mór-Limistéar Bhaile Átha Cliath. Bhíodas díomách faoi thorthaí na cuairte seo mar nár tháinig ach 11 duine isteach. Léiríonn sé seo arís an deacracht atá ann daoine a shroicheadh sa phríomhchathair i gcomórtas le cúrsaí sna cathracha agus sna bailte móra lasmuigh de Bhaile Átha Cliath.

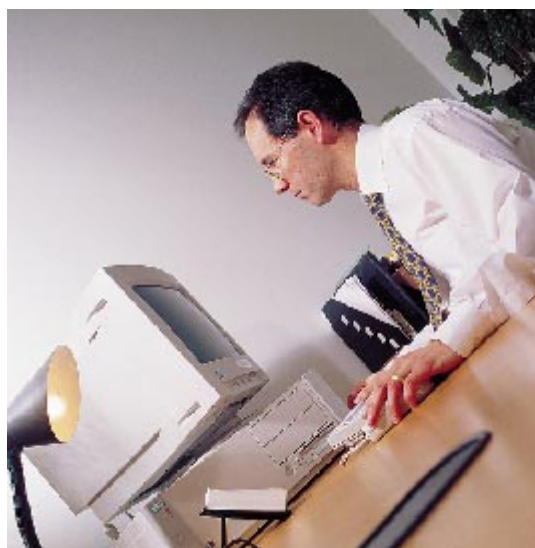
Mar a luaigh mé sa Tuarascáil anuraidh, creidim gur féidir leis na Comhpháirtíochtaí Ceantar-Bhunaithe cabhair a thabhairt i dtaca le rochtain ar sheirbhísí m'Oifige a urasú dá gclaint. Mar chuid de mo thionscnamh maidir leis an ábhar seo, thug m'Oifig aitheasc le déanaí do chomhdháil náisiúnta na gComhpháirtíochtaí Ceantar-Bhunaithe.

De réir taighde margaidh, a ndearna mé tuairisc ina leith anuraidh, taispeánadh gur chuala 81% de na freagróirí iomrá ar an Oifig ach nár thuig ach 34% díobh gur féidir leis an Oifig déileáil le gearáin ón bpobal. Is léir go bhfuil cuid mhór le déanamh fós chun eolas an phobail a mhéadú. Mar gheall ar theorainneacha mo bhuiséid, ní mór aon tionscnaimh eolais a roghnú go cúramach agus díreann iad ar na codanna sin den

phobal is mó, dar liom, a bheidh seirbhísí m'Oifige ag teastáil uathu. Tá eolas faoin Oifig, lena n-áirítear clár pleanáilte na gcuartheanna ar na réigiúin éagsúla agus ar na IES-anna, le fáil ag [www.irlgov.ie/ombudsman/](http://www.irlgov.ie/ombudsman/) ar an Idirlíon.

## Caidreamh le Comhlachtaí atá faoi Chúram na hOifige

Tá caidreamh maith ann i gcoitinne leis na comhlachtaí poiblí a thagann faoi mo dhlínse agus faighim ard-leibhéal comhoibrithe uathu. Tá mé buíoch de na hoifigigh idirchaidrimh atá ceaptha ag na comhlachtaí sin - agus go háirithe de na hoifigigh idirchaidrimh sin sna comhlachtaí poiblí a mbíonn an chuid is mó teagmhála leo - as an bpáirt atá acu san obair a dhéantar lena chinntiú gur féidir gearáin a scrúdú go pras. I líon beag cásanna gach bliain bíonn gá le leas a bhaint as Alt 7 den Acht Ombudsman chun a thabhairt ar an gcomhlacht lena mbaineann freagra a thabhairt nó eolas iomchuí a chur ar fáil i ndáil le gearán. Má thugtar fógra faoi Alt 7 ní mór freagra nó eolas (lena n-áirítear teacht os mo chomhair, má mheastar gur gá sin) a thabhairt faoi dháta sonraithe. Ní eisítear fógra den sórt sin ach mar rogha dheireanach má tharlaíonn, tar éis meabhracháin ó bhéal agus i scríbhinn a thabhairt, nach bhfaightear freagra. Sa Tuarascáil anuraidh dúirt mé go ndéanfainn sonraí, faoi fhógraí Alt 7 a cuireadh chuig gach comhlacht poiblí, a fhoilsiú, ag tosú i dTuarascáil Bhliantúil 1998. San iomlán, eisíodh 45 fhógra Alt 7 le linn 1998. Tugtar anseo thíos sonraí faoi na comhlachtaí lena mbaineann mar aon le líon na gcásanna Alt 7 mar chéatadán de na gearáin go léir a fuarthas i m'Oifig i gcoinne an chomhlachta sin.



An Comhlacht	Líon Fógraí Alt 7	Mar % de na gearáin a fuarthas
<b>An Státseirbhís</b>		
An Roinn Talmhaíochta & Bia	13	7%
An Roinn Oideachais & Eolaíochta	1	1%
Na Coimisinéirí Ioncaim	1	1%
<b>Údaráis Áitiúla</b>		
Comhairle Chontae Mhaigh Eo	6	19%
Comhairle Chontae Loch Garman	4	33%
Comhairle Chontae na Gaillimhe	3	15%
Bardas Chluain Meala	2	17%
Comhairle Chontae Chorcaí	2	6%
Comhairle Chontae Ros Comáin	2	17%
Comhairle Chontae Bhaile Átha Cliath Theas	2	6%
Comhairle Cheantar Uirbeach Bhéal an Átha	1	11%
Bardas Chorcaí	1	6%
Bardas na Gaillimhe	1	4%
Comhairle Chontae Chill Dara	1	7%
Comhairle Chontae Laoise	1	2%
Bardas Lumnigh	1	5%
Comhairle Chontae Shligigh	1	11%
Bardas Loch Garman	1	16%
<b>Boird Sláinte</b>		
Bord Sláinte an Oirthir	1	1%
<b>IOMLÁN</b>	<b>45</b>	<b>-</b>

Is fearr liom déileáil le gearáin gan leas a bhaint as cumhachtaí reachtúla. Ach, más gá, eiseoidh mé fógraí Alt 7 agus foilseoidh mé sonraí faoi fhógraí den sórt sin gach bliain.

## Teagmhálacha le hOifigí Ombudsman eile

Le linn 1998 lean m'Oifig dá pháirteachas gníomhach i ngníomhaíochtaí idirnáisiúnta Ombudsman trí chomhaltas san Institiúid Idirnáisiúnta Ombudsman (IIO) agus i gCumann Ombudsman na Breataine agus na hÉireann. Ag leibhéal na hEorpa, d'fhreastail mé ar Shéú hOllchruinniú de Chomhairle na hEorpa agus Ombudsmen Eorpacha, a tionóladh i Málta agus a dhírigh ar cheisteanna maidir le cearta daonna. Ag an leibhéal is leithne idirnáisiúnta, d'fhreastail mé (i mo cháil mar dhuine den cheathrar Stiúrthóirí Réigiúnacha don Eoraip) ar chruinniú de Bhord Stiúrthóirí an IIO a tionóladh in Islamabad. Ar iar-ratas ó Rialtas na Tuirc, thug mé cuairt ar Ankara i mí Feabhra chun bualadh le hAiri agus le comhaltaí



den Choiste Parlaiminteach ar Chearta Daonna agus chun oibriú institiúid an Ombudsman anseo in Éirinn, agus ar bhonn idirnáisiúnta, a phlé leo. Ba chúis áthais dom freisin a bheith in ann cabhrú le mo chomhghleacaí Gréigeach, an tOllamh Nikiforos Diamandouros, a ceapadh chun bheith ina chéad Ombudsman náisiúnta sa Ghréig le linn 1998. Ar iarratas uaidhsean, thug mé cuairt ar an Aithin i mí na Nollag chun bheith páirteach i gceardlann d'fhoireann a Oifige nua-bhunaithe.

Leantar de na teagmhálacha idir mé féin agus an Ombudsman Eorpach, an tUas. Jacob Söderman, agus chuir mé dhá ghearán faoina bhráid i rith na bliana. Tá cuntas ar cheann amháin de na cásanna sin le fáil i gCaibidil a Ceathair.

Ba mhaith liom a rá gurb ábhar spreagtha dom na teachtaireachtaí tacaíochta a fhaighim ó Ombudmen eile agus, go háirithe, na tuairimí moltacha atá nochta acu faoi chaighdeán mo chuid Tuarascálacha Bliantúla. D'iarr roinnt de mo chomhghleacaithe mo chead a thabhairt chun treoir a ullmhú ar aon dul leis an "Treoir maidir le Dea-Chleachtais do Sheirbhísigh Phoiblí" nó chun leas a bhaint as an "Treoir maidir le Córais Gearán Inmheánach", agus bhí an-áthas orm cabhrú leo.

### An Tionscnamh Bainistíochta Straitéisí

Mar atá ráite sa Réamhrá a ghabhann leis an Tuarascáil seo, leag bunú Oifig an Choimisinéara Faisnéise agus mo bhaint leis an gCoimisiún Reifrinn éilimh measartha mór ar m'fhoireann agus orm féin le linn 1998.

Go dtí seo, tá pleanáil straitéiseach san Oifig dírithe ar mo bhunfheidhm mar Ombudsman. Ach, dála aon eagraíochta a ghlacann réimse substaintiúil freagrachtaí breise chuici féin, tá mé féin agus m'fhoireann tar éis tús a chur le forbairt a dhéanamh ar straitéis fhoriomlán dár bhfeidhmeanna éagsúla agus is é a leanfaidh as sin ná forbairt a dhéanamh ar phleananna sonracha ag leibhéal an aonaid gnó.

Dála cuid mhór Ranna agus Oifigí Rialtais eile, bhunaigh m'Oifige Coiste Comhpháirtíochta le déanaí; tá ról gníomhach ag an gcoiste sin maidir le feidhmiú pleananna straitéiseacha na hOifige agus maidir leis an gclár bainistíochta athraithe.

### Comhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh-Theas

Áirítear ar na saincheisteanna da bhforáiltear sa Chomhaontú ar thángthas air sna Caibidlí Ilpháirtí i mBéal Feirste i 1998 réimsí le haghaidh comhoibriú Thuaidh-Theas agus socrúithe chun an comhoibriú sin a chur i bhfeidhm. Déanfaidh na Comhlachtaí Forfheidhmithe Thuaidh-Theas, mar a thugtar orthu, feidhmeanna riaracháin phoiblí a chomhlíonadh a mbeidh tionchar acu ar mhuintir Thuaisceart Éireann agus Phoblacht na hÉireann. Ceann de na saincheisteanna a tháinig chun cinn i ndáil lena mbunú is ea sásra réitithe gearán a chur ar fáil.

Tar éis comhairle a ghlacadh le m'Oifige agus le hOifig mo chomhghleacaí, an tUas. Gerry Burns, Ombudsman Thuaisceart Éireann, táthar tar éis tograí a tharraingt suas trína mbeadh dlínse ag ár dhá n-oifig maidir le gearáin i dtaobh mí-riaracháin i gcoinne na gComhlachtaí Forfheidhmithe.

B'fhéidir gurb é an ghné is suimiúla de na tograí ná an fhoráil go ndéanfaidh an dá Ombudsman tuarascálacha bliantúla comhpháirteacha, ar chomhlíonadh a bhfeidhmeanna i ndáil leis na Comhlachtaí Forfheidhmithe, a chur faoi bhráid a reachtas faoi seach. Tá dóchas agam gur féidir an socrú sin, agus na gnéithe tábhachtacha go léir eile den Chomhaontú, a thabhairt faoi bhláth agus tá mé ag súil, sa chomhthéacs seo, lenár ndlúthchaidreamh oibre lenár gcomhghleacaithe in Oifig Ombudsman Thuaisceart Éireann a fhorbairt tuilleadh.

## Staitisticí faoi Ghearáin

Le linn 1998, fuair mé 3,779 ngearán san iomlán i gcomórtas le 3,929 i 1997. Is ionann an figiúr sin agus laghdú tuairim is 4% i gcomórtas le figiúr 1997. Is ionann figiúr 1997, ann féin, agus méadú 24% i gcomórtas le hiomlán na bliana roimhe sin, is é sin le rá 3,181 - ba é 2,879 an líon gearán a fuarthas i 1995. As measc na 3,779 ngearán a fuarthas i 1998, tharla go raibh 903 cheann díobh lasmuigh de mo chúram. D'fhág sé sin go bhfuarthas iarmhéid 2,876 gearán bailí. Is díol spéise é gur tháinig méadú 12% ar líon na ngearán neamhbhailí a fuarthas i 1998 i gcomórtas leis an bhfigiúr do 1997. D'fhéadfadh sé go léiríonn sé sin, go páirteach, tuairim go bhfuil m'Oifig ag déileáil cheana féin le réimsí den tseirbhís phoiblí fhorleathan atá lasmuigh de mo chúram, go dtí go ndéanfar leasú ar an Acht Ombudsman.

Nuair a bhreathnaítear ar na sonraí faoi ghearáin bailí a fuarthas i 1998, feictear gur bhain tuairim is 50% díobh leis an Státseirbhís; bhain 24% díobh le húdaráis áitiúla agus bhain 17% díobh le boird sláinte. As measc na ngearán i gcoinne comhlachtaí státseirbhíse, bhain 56% díobh leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh; bhain 14% díobh leis an Roinn Talmhaíochta agus Bia; bhain 10% díobh leis an Roinn Oideachais agus Eolaíochta agus bhain 9% díobh leis na Coimisinéirí Ioncaim.

Tá roinnt gnéithe spéisiúla le lua maidir leis an anailís atá déanta ar na gearáin bhailí atá faighte i gcoinne comhlachtaí agus réimsí ar leithligh. I gcomórtas leis an bhfigiúr do 1997, tá laghdú tuairim is 22% ann i gcás gearán i gcoinne na Roinne Gnóthaí Sóisialacha, Pobail & Teaghlaigh (RGSPT). B'ionann figiúr 1997 don Roinn sin agus méadú 50%, áfach, ar an bhfigiúr don bhliain roimhe sin; agus tá figiúr 1998 do ghearáin i gcoinne an RGSPT fós os cionn na bhfigiúirí do na trí bliana roimh 1997. Tá laghdú tuairim is 9% ar líon na ngearán i gcoinne údarás áitiúil agus tá laghdú tuairim is 13% ar líon na ngearán i gcoinne Thelecom Éireann. Os a choinne sin, áfach, tá méadú 20% ar líon na ngearán i gcoinne bord sláinte i gcomórtas le 1997 agus bhí méadú 6% ann i gcás líon na ngearán bailí i gcoinne na Roinne Oideachais agus Eolaíochta.

I dtéarmaí líon na ngearán bailí a tugadh i gcrích le linn 1998, tá an pátrún foriomlán mórán mar a chéile leis na torthaí a bhí ann anuraidh. As na 3,052 ghearán a tugadh i gcrích i 1998, réitíodh 503 cinn díobh agus tugadh cúnamh i 1,066 chás.

Ciallaíonn sé sin, maidir le 1,569 gcás (51% den iomlán), go bhfuair an gearánaí cineál éigin sásaimh. Le linn taifeadadh a dhéanamh ar thorthaí gearán, tá sé de nós ag m'Oifig, le roinnt blianta, leas a bhaint as an earnáil "Cúnamh a Tugadh" chun réimse torthaí éagsúla a chlúdach, is é sin le rá cásanna nár tacaíodh go hiomlán leo (Réitíodh) ach ina bhfuair an gearánaí tairbhe éigin mar gheall ar ghearán a dhéanamh. Amach ón mbliain 1999, beidh leas á bhaint as earnáil bhreise, "Réitíodh Go Páirteach"; b'fhéidir go dtabharfaidh sé sin léiriú níos cruinne ar thoradh cuid mhór cásanna a chuirtear san earnáil "Cúnamh a Tugadh" faoi láthair.

Tá anailís mhionsonraithe le fáil i gCaibidil a Sé ar na gearáin a fuarthas agus ar thorthaí na ngearán a tugadh i gcrích. Tá roinnt ábhair staitistiúil bhreise ag m'Oifig, nach bhfoilsítear i gCaibidil a Sé, ach cuirfear ar fáil é ach é a iarraidh.

# Caibidil a Sé

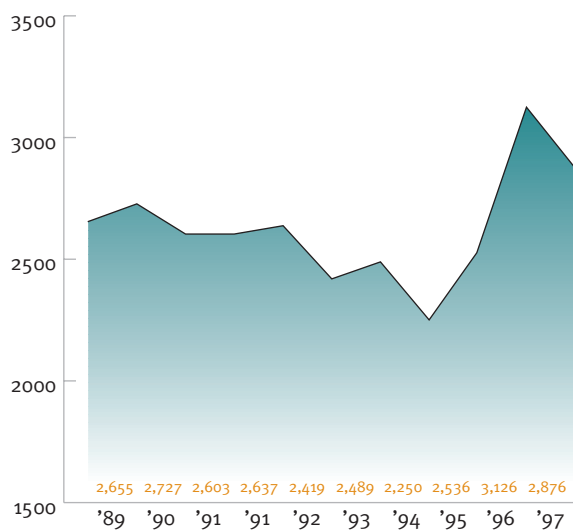
## Staitisticí

1. **Achoimre - Gearáin 1998** | 31
2. **Líon na nGearán Bailí a fuarthas thar 10 mBliana** | 31
3. **Gearáin Bailí a fuarthas i 1998** | 31
4. **Comparáid thar 3 Bliana - Gearáin Bailí a fuarthas** | 32
5. **An Státseirbhís** | 32  
Gearáin Bailí i 1998
6. **Údaráis Áitiúla** | 33  
Gearáin Bailí i 1998
7. **Boird Sláinte** | 34  
Gearáin Bailí i 1998
8. **Telecom Éireann & an Post** | 34  
Gearáin Bailí i 1998
9. **Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail & Teaghlaigh** | 34  
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998
10. **Roinn Talmhaíochta & Bia** | 35  
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998
11. **Roinn Oideachais & Eolaíochta** | 35  
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998
12. **Na Coimisinéirí Ioncaim** | 35  
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998
13. **Roinn Comhshaoil & Rialtais Áitiúil** | 35  
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998
14. **Roinn Sláinte & Leanaí** | 36  
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998
15. **Údaráis Áitiúla** | 36  
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998
16. **Boird Sláinte** | 37  
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998
17. **Gearáin Bailí a Fuarthas i 1998 - Dáileadh Geografach** | 38
18. **Miondealú ar na Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998** | 39
19. **An Státseirbhís** | 39  
Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998
20. **Údaráis Áitiúla** | 40  
Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998
21. **Boird Sláinte** | 41  
Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998
22. **Telecom Éireann & An Post** | 41  
Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998
23. **Miondealú ar an Líon Gearán Neamhbhailí a fuarthas i 1998** | 41

## 1. Achoimre - Gearáin 1998

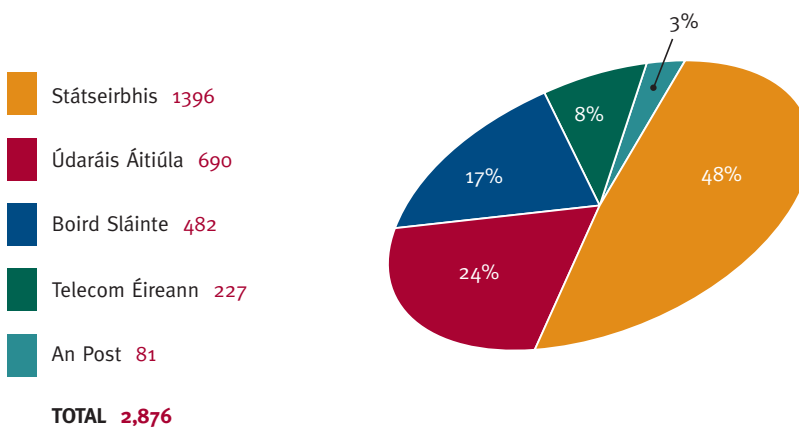
Gearáin	Uimhreacha
Fuarthas i 1998	3,779
Lasmuigh den dlínse	903
Iomlán laistigh den dlínse	2,876
Tugadh ar aghaidh ó 1997	1,093
Iomlán i 1998	3,969
<b>Tugadh i gcrích i 1998</b>	<b>3,052</b>
Tugadh ar aghaidh go 1999	917

## 2. Líon na nGearán Bailí a fuarthas thar 10 mBliana

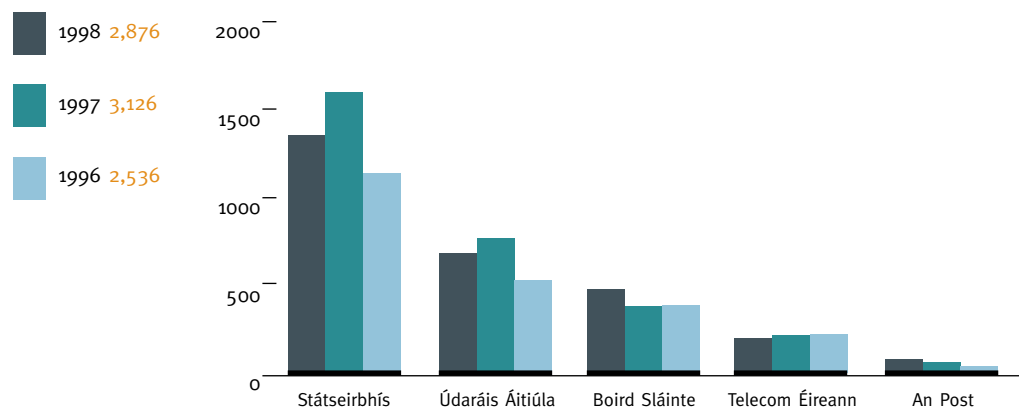


31

## 3. Gearáin Bailí a fuarthas i 1998



#### 4. Comparáid thar 3 Bliana - Gearáin Bailí a fuarthas



#### 5. An Státseirbhís - Gearáin Bailí i 1998

	Tugadh ar aghaidh ó 1997	Fuarthas i 1998	Idir lámha i 1998
Gnóthaí Sóisialacha, Pobail & Teaghlaigh	278	786	1,064
Talmhaíocht & Bia	159	198	357
Oideachas & Eolaíocht	58	143	201
Coimisinéirí Ioncaim	53	123	176
Comhshaol & Rialtas Aitiúil	9	25	34
Sláinte & Leanaí	4	19	23
Clárlann na Talún	0	15	15
Muir & Acmhainní Nádurtha	7	14	21
Dlí & Ceart, Comhionannas & Athchóiriú Dlí	5	11	16
Fiontar, Trádáil & Fostaíocht	2	12	14
Oifig na nOibreacha Poiblí	0	10	10
Eile	27	40	67
<b>IOMLÁN</b>	<b>602</b>	<b>1,396</b>	<b>1,998</b>

## 6. Údaráis Áitiúla - Gearáin Bailí i 1998

	Tugadh ar aghaidh ó 1997	Fuarthas i 1998	Idir lámha i 1998
Ceatharlach	3	4	7
An Cabhán	4	10	14
An Clár	8	16	24
Bardas Chorcaí	3	16	19
Contae Chorcaí	16	35	51
Dún na nGall	11	34	45
Bardas Átha Cliath	14	59	73
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	9	23	32
Fine Gall	7	33	40
Bardas na Gaillimhe	8	24	32
Contae na Gaillimhe	15	24	39
Ciarraí	7	27	34
Cill Dara	9	14	23
Cill Chainnigh	2	8	10
Laois	5	41	46
Liatroim	2	10	12
Bardas Luimnigh	4	20	24
Co. Luimnigh	0	18	18
An Longfort	1	6	7
Lú	13	14	27
Maigh Eo	19	41	60
An Mhí	9	13	22
Muineachán	6	9	15
Uíbh Fhailí	1	9	10
Ros Comáin	2	12	14
Sligeach	5	15	20
Co. Átha Cliath Theas	9	31	40
Tiobraid Árann (Thuaidh)	4	9	13
Tiobraid Árann (Theas)	3	16	19
Bardas Phort Láirge	4	21	25
Contae Phort Láirge	4	6	10
An Iarmhí	4	23	27
Loch Garman	8	18	26
Cill Mhantáin	7	31	38
<b>IOMLÁN</b>	<b>226</b>	<b>690</b>	<b>916</b>

I measc na bhfigúirí luaite thuas, áirítear gearáin a fuarthas in aghaidh na Bardais Bárais, na Comhairlí Cheantar Uirbeach agus Coimisinéirí Baile.

## 7. Boird Sláinte - Gearáin Bailí i 1998

	Tugadh ar aghaidh ó 1997	Fuarthas i 1998	Idir lámha i 1998
Oirthear	49	159	208
Lár Tíre	8	50	58
Meán-larthar	8	47	55
Oir-Thuaisceart	17	23	40
Iar-Thuaisceart	4	29	33
Oir-Dheisceart	15	36	51
Deisceart	28	73	101
Iarthar	18	65	83
<b>IOMLÁN</b>	<b>147</b>	<b>482</b>	<b>629</b>

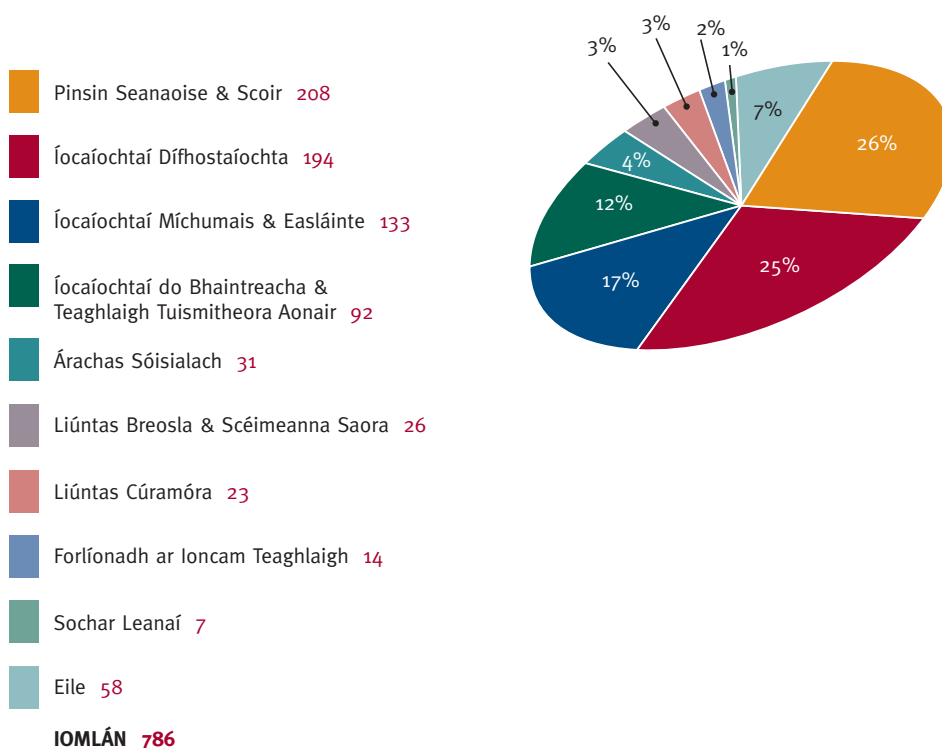
## 8. Telecom Éireann & an Post - Gearáin Bailí i 1998

	Tugadh ar aghaidh ó 1997	Fuarthas i 1998	Idir lámha i 1998
Telecom Éireann	106	227	333
An Post	12	81	93
<b>IOMLÁN</b>	<b>118</b>	<b>308</b>	<b>426</b>

34

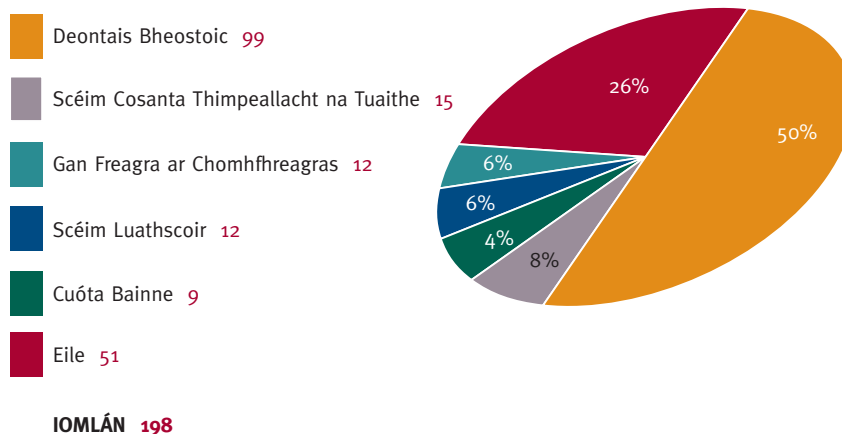
## 9. Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail & Teaghlaigh

Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998



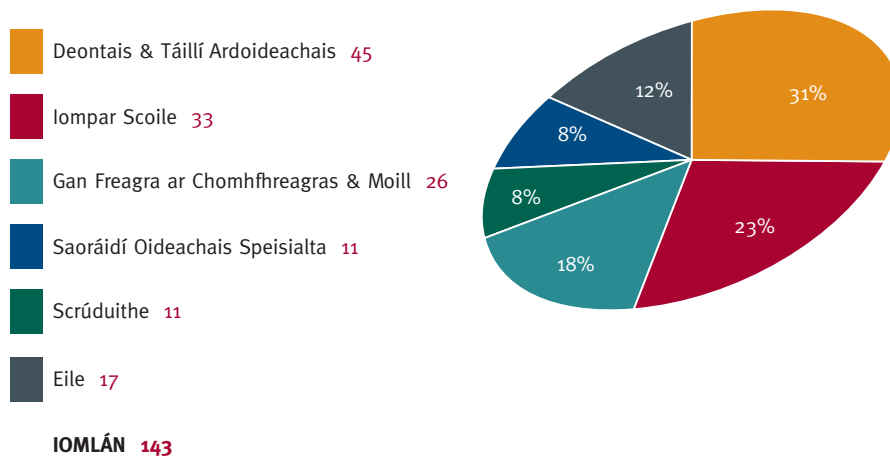
## 10. Roinn Talmhaíochta & Bia

Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998



## 11. Roinn Oideachais & Eolaíochta

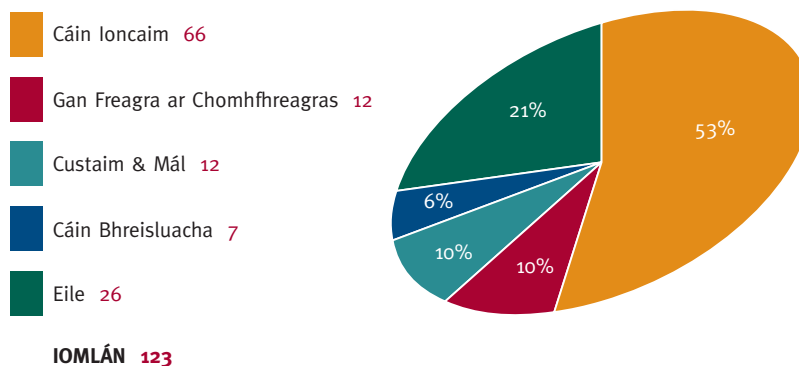
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998



35

## 12. Na Coimisinéirí Ioncaim

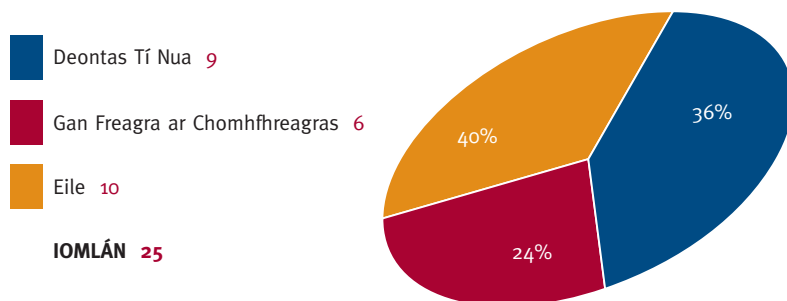
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998





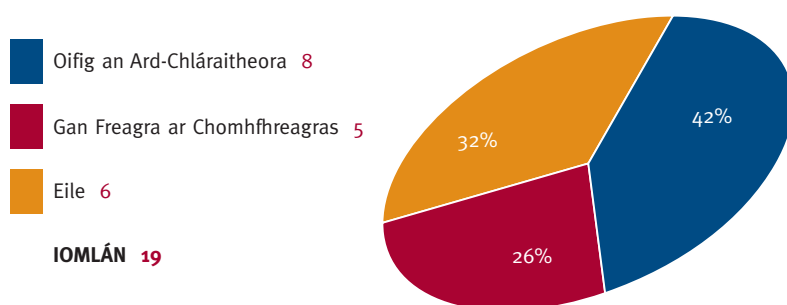
### 13. Roinn Comhshaoil & Rialtais Áitiúil

Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998



### 14. Roinn Sláinte & Leanaí

Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998



36

### 15. Údaráis Áitiúla

Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998

<b>Tithíocht</b>	<b>282</b>
- Leithroinnt & Aistriú	101
- Deisiúcháin	73
- Iasachtaí & Deontais	51
- Díolacháin	43
- Cíosanna	14
<b>Pleanáil</b>	<b>162</b>
- Cur i bhFeidhm	118
- Riarachán	44
<b>Bóithre/Trácht</b>	<b>65</b>
<b>Moill/Gan Freagra ar Chomhfhreagras</b>	<b>45</b>
<b>Mótar-Chánachas/Ceadúnú Tiománaithe</b>	<b>24</b>
<b>Muirir Sheirbhíse</b>	<b>19</b>
<b>Séarachas/Draenáil</b>	<b>17</b>
<b>Soláthar Uisce</b>	<b>16</b>
<b>Diúscairt Iarmhair</b>	<b>9</b>
<b>Fáil ar Talamh/Chearta</b>	<b>9</b>
<b>Truailliú Aeir &amp; Fothraim</b>	<b>8</b>
<b>Rátaí</b>	<b>7</b>
<b>Fáil ar Fhaisnéis faoin gComhshaoil</b>	<b>5</b>
<b>Eile</b>	<b>22</b>
<b>IOMLÁN</b>	<b>690</b>

## 16. Boird Sláinte

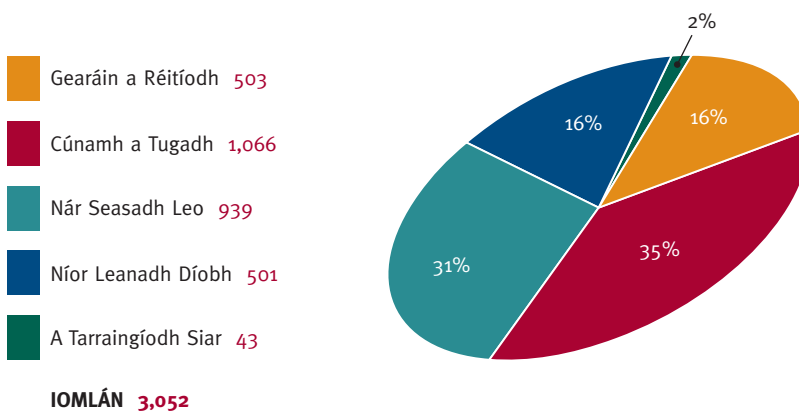
Miondealú de réir Earnála ar an Líon Gearán a Fuarthas i 1998

<b>Liúntas Leasa Forlíontach (LLF)</b>		<b>154</b>
- Liúntais chíosa & morgáiste	74	
- Íocaíochtaí do riachtanais eisceachtúla	40	
- Filleadh ar scoil - liúntas éadaí/coisbheart	6	
- Ilghnéitheach	34	
<b>Seirbhísí Sláinte (Ginearálta)</b>		<b>72</b>
- Cártaí liachta	36	
- Fáil ar thaifid liachta	20	
- Drugaí, Cógaí & Fearais Liachta	13	
- Ilghnéitheach	3	
<b>Seirbhísí Ospidéal</b>		<b>62</b>
- Tithe banaltrais & fadtéarmach	36	
- Ilghnéitheach	26	
<b>Cúram Leanaí &amp; Seirbhísí Oibre Sóisialta</b>		<b>32</b>
<b>Seirbhísí Déidliachta</b>		<b>29</b>
<b>Moill/Gan Freagra ar Chomhfhreagras</b>		<b>25</b>
<b>Íocaíochtaí Airgid (nach LLF iad)</b>		<b>21</b>
<b>Seirbhísí do Dhaoine Scothaosta</b>		<b>20</b>
- Cúnamh Tithíochta	12	
- Cúnamh Baile	8	
<b>Ilghnéitheach</b>		<b>67</b>
<b>IOMLÁN</b>		<b>482</b>

## 17. Gearáin Bailí a Fuarthas i 1998 - Dáileadh Geografach



## 18. Miondealú ar na Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998



## 19. An Státseirbhís

Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998

	Réitíodh	Cúnamh a Tugadh	Nár Leanadh Díobh	Tarraingíodh Siar	Nár Seasadh Leo	Iomlán a Tugadh i gCrích
Gnóthaí Sóisialacha, Pobail & Teaghlaigh	87	416	148	14	223	888
Talmhaíocht & Bia	6	61	39	2	123	231
Oideachas & Eolaíocht	35	21	38	3	52	149
Coimisinéirí Ioncaim	7	30	44	3	55	139
Comhshaol & Rialtas Aitiúil	6	3	7	0	9	25
Sláinte & Leanaí	5	4	5	1	1	16
Dlí & Ceart, Comhionannas & Athchóiriú Dlí	1	8	1	-	3	13
Clárlann na Talún	6	1	3	-	2	12
Muir & Acmhainní Nádurtha	1	7	-	-	1	9
Fiontar, Trádáil & Fostaíocht	-	3	3	-	2	8
Oifig na nOibreacha Poiblí	-	2	1	-	2	5
Eile	3	20	2	1	15	41
<b>IOMLÁN</b>	<b>157</b>	<b>576</b>	<b>291</b>	<b>24</b>	<b>488</b>	<b>1,536</b>

## 20. Údaráis Áitiúla

Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998

	Réitíodh	Cúnamh a Tugadh	Nár Leanadh Díobh	Tarraingíodh Siar	Nár Seasadh Leo	Iomlán a Tugadh i gCrích
Ceatharlach	2	4	-	-	-	6
An Cabhán	1	2	1	-	6	10
An Clár	7	6	3	-	6	22
Bardas Chorcaí	6	2	3	-	4	15
Contae Chorcaí	5	12	7	-	13	37
Dún na nGall	11	8	6	-	12	37
Bardas Átha Cliath	17	17	6	-	21	61
Dún Laoghaire/ Ráth an Dúin	13	4	5	-	3	25
Fine Gall	14	6	1	1	9	31
Bardas na Gaillimhe	11	3	1	-	9	24
Contae na Gaillimhe	14	3	5	-	4	26
Ciarraí	8	6	5	1	9	29
Cill Dara	8	2	1	-	1	12
Cill Chainnigh	2	1	2	-	2	7
Laois	11	8	7	-	11	37
Liatroim	-	1	3	-	4	8
Bardas Luimnigh	7	3	3	-	4	17
Co. Luimnigh	2	2	3	-	6	13
An Longfort	2	2	-	-	1	5
Lú	5	10	3	1	4	23
Maigh Eo	15	5	6	-	16	42
An Mhí	6	2	2	-	5	15
Muineachán	1	4	4	-	2	11
Uíbh Fhailí	3	1	-	-	4	8
Ros Comáin	2	2	2	-	4	10
Sligeach	7	2	1	-	3	13
Co. Átha Cliath Theas	15	2	9	-	5	31
Tiobraid Árann (Thuaidh)	2	4	-	-	3	9
Tiobraid Árann (Theas)	2	4	4	-	5	15
Bardas Phort Láirge	9	5	3	1	4	22
Contae Phort Láirge	-	3	1	-	3	7
An Iarmhí	5	4	5	1	6	21
Loch Garman	4	7	3	-	2	16
Cill Mhantáin	9	11	2	-	7	29
<b>IOMLÁN</b>	<b>226</b>	<b>158</b>	<b>107</b>	<b>5</b>	<b>198</b>	<b>694</b>

I measc na bhfigúirí luaite thuas, áirítear gearáin a fuarthas in aghaidh na Bardais Bárais, na Comhairlí Cheantar Uirbeach agus Coimisinéirí Baile.



## 21. Boird Sláinte

Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998

	Réitíodh	Cúnamh a Tugadh	Nár Leanadh Díobh	Tarraingíodh Siar	Nár Seasadh Leo	Iomlán a Tugadh i gCrích
Oirthear	22	89	19	3	43	176
Lár Tíre	7	19	9	2	6	43
Meán-larthar	7	33	4	1	2	47
Oir-Thuaisceart	5	13	4	0	13	35
Iar-Thuaisceart	4	14	2	0	7	27
Oir-Dheisceart	7	21	5	0	4	37
Deisceart	11	32	10	2	23	78
Iarthar	9	33	9	5	13	69
<b>IOMLÁN</b>	<b>72</b>	<b>254</b>	<b>62</b>	<b>13</b>	<b>111</b>	<b>512</b>

## 22. Telecom Éireann/An Post

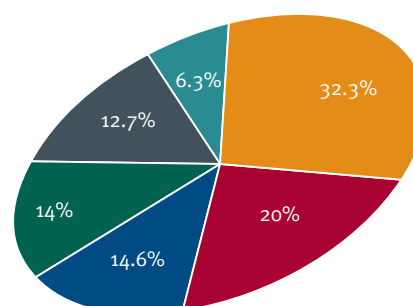
Gearáin a Tugadh i gCrích i 1998

	Réitíodh	Cúnamh a Tugadh	Nár Leanadh Díobh	Tarraingíodh Siar	Nár Seasadh Leo	Iomlán a Tugadh i gCrích
Telecom Éireann	47	44	31	1	114	237
An Post	1	34	10	0	28	73
<b>IOMLÁN</b>	<b>48</b>	<b>78</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>142</b>	<b>310</b>

41

## 22. Miondealú ar an Líon Gearán Neamhbhailí a fuarthas i 1998

Cuideachtaí Príobáideacha	292
Baincéireacht/Árachas	181
Comhlachtaí Poiblí lasmuigh den Chúram	132
Pá agus Coinníollacha	126
Cúirteanna/Gardaí	57
Eile	115
<b>IOMLÁN</b>	<b>903</b>



# An Fhoireann

## Stiúrthóir

Pat Whelan

## Imscrúdaitheoirí Sinsearacha

Maureen Behan

Michael Brophy

Fintan Butler

David Waddell

## Imscrúdaitheoirí

John Conlon

Patricia Doyle

Geraldine Fitzpatrick

Eoghan Halpin

Ann Hayes

Matt Merrigan

Tom Morgan

Willy O'Doherty

Paddy O'Dwyer

Bernard Rooney

David Ryan

Paddy Walsh

42

## Foireann Taca

Catherine Boylan

Shirley Donohue

John Doyle

Jackie Durkan

Shane Finlay

Phyllis Flynn

Ann Harwood

Evelyn Hernon

Dan Kelleher

Damien Markey

Fiona McCarney

Liam McCormack

Jacqueline Moore

Donal O'Sullivan

Stephen Rafferty

Aimée Tallon

## Aonad Riaracháin

Brendan O'Neill - Ceann Riaracháin

Anna Duggan

Finbar Hanratty

Geraldine McCormack

Brian McKeon

Audrey O'Reilly

Mary Pepper

# Innéacs

Acht Comhionannais Teanga	I 25	Moill Seirbhíse	I 14
Acht um Shaoráil Faisnéise 1997	I 7,8	Ombudsman	
Bord Sláinte an Deiscirt		Acht - leasú	I 6
idirdhealú in aghaidh lánúna ag		ar fud na hEorpa	I 5
maireachtáil i bhfochair a chéile	I 23	bunghnéithe de chuid oifig ombudsman	I 4
líomhaintí faoi dhrochúsaid ghnéasach	I 12	Cumann Ombudsman na Breataine agus	
Bord Sláinte an Iarthair		na hÉireann	I 4,27
taifead ospidéal	I 24	Institiúid Idirnáisiúnta Ombudsman	I 4,27
Bord Sláinte an Oir-Thuaiscirt		Ombudsman Eorpach	I 22,27
mí-úsaid cumhachtaí	I 22	ról - míthuiscintí faoi	I 5
Caidreamh le Comhlachtaí faoi		teagmhálacha le hOifigí eile	I 27
Chúram na hOifige	I 27	Pinsean Ranníocach - Riaráistí	I 6,16
Coimisinéir Faisnéise - Ról	I 7	Pleanáil - Achomharc	I 19
Coimisinéirí Ioncaim		Rochtain agus Eolas a bheith ag an bPobal	I 26
faoiseamh cánach - tionóntaí	I 17	Roinn Airgeadais	
Coimisiún Ceart Daonna	I 5	teastas imréitigh cánach	I 21
Comhairle Chontae Bhaile Átha Cliath Theas		Roinn Comhshaoil & Rialtais Áitiúil	
tairiscint i nGaeilge	I 22	deontas tithíochta	I 20
Comhairle Chontae Dhún na nGall		Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail & Teaghlaigh	
deontas tithíochta	I 20	cumarsáid le h-ionadaí	I 12
Comhairle Chontae na hIarmhí		pinsean ranníocach - riaráistí	I 6,16
pleanáil - achomharc	I 19	taifead árachais	I 17
Comhairle Chontae na Mí		Roinn Oideachais & Eolaíochta	
ró-íocaíocht ar íasacht tithíochta	I 18	iompar scoile	I 9
Comhaontú Bhéal Feirste	I 5	tionscnamh 'Saor-Tháillí'	I 13
Comhlachtaí Forfheidhmithe		Roinn Sláinte & Leanaí	
Thuaidh-Theas	I 28	idirdhealú in aghaidh lánúna ag	
Cumarsáid		maireachtáil i bhfochair a chéile	I 23
inmheánach	I 18	Scéim Fhóirdheontas do Chostas Drugaí	I 23
le h-ionadaí	I 12	Seirbhís trí Ghaeilge	I 25
leis an bpobal	I 8,9	Taifid Ospidéal	I 24
teip	I 14	Tairiscint i nGaeilge	I 22
Déileáil le Daoine		Telecom Éireann	
go cothrom	I 17,20	moill seirbhíse	I 14
go cuí	I 17,20,24	Tionscnamh Bainistíochta Straitéisí	I 28
go neamhchlaon	I 23	Tionscnamh "Saor-Tháillí"	I 13
Faoiseamh cánach - tionóntaí	I 17	Tithíocht	
Gearáin		Acht na dTithe (Forálacha	
figiúirí - treochtaí amach anseo	I 6	Ilghnéitheacha), 1997	I 13
staitisticí	I 30	deontais	I 20
Idirdhealú in aghaidh Lánúna ag mairachtáil i		iarratas	I 13
bhfochair a chéile	I 23	iasacht - ró-íocaíocht	I 18
Iompar Scoile	I 9		
Mí-Úsáid Cumhachtaí	I 22		

