Tuarascáil Bhliantúil an Ombudsman 1997

Baile Átha Cliath
Arna Fhoilsiú ag Oifig an tSoláthair
© Government of Ireland 1998

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

nó tríd an bpost ó
Foilseachín Rialtais, An Rannóg Post-Tráchta,
4 - 5 Bóthar Fhearchair,
Baile Átha Cliath 2
Teil: 01 661 3111, fo-líne 4040/4045
Facs: 01 475 2760
nó trí aon díoltóir leabhar

Dublin
Published by the Stationary Office

To be purchased directly from the
Government Publications Sales Office,
Sun Alliance House,
Molesworth Street,
Dublin 2

or by mail order from
Government Publications,
Postal Trade Section,
4 - 5 Harcourt Street,
Dublin 2
Tel: 01 661 3111 ext 4040/4045
Fax: 01 475 2760
or through any bookseller

Office of the Ombudsman
18 Lower Leeson Street,
Dublin 2
Tel: 01 678 5222
Fax: 01 661 0570
Lo-call: 1 890 223 030
Email: ombudsman@ombudsman.irlgov.ie
www:http://www.irlgov.ie/ombudsman/

Price £5.00

Brollach

Leis seo cuirim an ceathrú Tuarascáil Bhliantúil agam faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid faoi réir fhorálacha Alt 6 (7) den Acht um an Ombudsman 1980. Seo í an ceathrú Tuarascáil Bhliantúil déag maidir le obair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh í sa bhliain 1984.

Caoimhín Ó Murchú

Caoimhín Ó Murchú
Ombudsman
AIBREÁN 1998

Clár

Caibidil 1 - Réamhrá 2

Caibidil 2 - Obair na bliana 4
- Líon na nGearán 4
- Teacht agus Tuiscint an Phobail ar an Ombudsman 8
- Taighde Margaíochta 8
- Tionscnamh Straitéiseach Bainistíochta 8
- Caidreamh le hEagrais Phoiblí atá faoi Dhlínse 9
- Pleananna an Rialtais don Oifig 9
- Aistriú go dtí 18 Sráid Leeson Íochtarach 10
- Saoráil Faisnéise 10
- Caidreamh le hOifigí Ombudsman eile 10
- Ombudsman na hEorpa 10
- Cosaint don téarma “Ombudsman” 11

Caibidil 3 - Díospóireachtaí Dála agus Seanaid maidir le Tuarascálacha Bliantúla an Ombudsman 12

Caibidil 4 - Córais Gearán Inmheánach 14
- An Riachtanas atá le Córais Gearán Inmheánach 15
- Achomhairc in aghaidh Cinnidh Áitíula 16
- Cothroime agus Neamhspleáchas 16
- Tapúlacht agus Inniúlacht 16
- Údair le Cinnidh 17
- Solúbthacht 17
- Deis Aiseolais 19
- Insroichteacht 20

Caibidil 5 - Cásanna Éagsúla agus Ceisteanna Ginearálta 22
- An Státseirbhís
  - An Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán 22
  - An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóiriú Dlí 23
  - An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh 24
  - An Roinn Oideachais agus Eolaíochta 26
- Údaráis Áitiúla
  - Comhairle Chontae Cheatharlaigh 26
  - Comhairle Chontae Loch Garman 27
  - Bardas Átha Cliath 27
  - Cóiríocht don Lucht Siúil 28
- Boird Sláinte
  - Bord Sláinte an Iarthair 29
  - Bord Sláinte an Deiscirt 30
- Telecom Éireann 30

Caibidil 6 - Staitisticí 32
- Foireann 43
- Innéacs 44

Réamhrá

"Bhí an-áthas orm nuair a rinneadh díospóireacht ar Thuarascáil Bhliantúil na bliana seo caite i ngach aon Teach den Oireachtas. Is mór agam an tacaíocht a thugann comhaltaí éagsúla d'obair m'Oifige agus déantar tagairt i dTuarascáil na bliana seo, den chéad uair, do nithe a luadh sna díospóireachtaí sin."

Baineann an Tuarascáil Bhliantúil seo leis an triú bliain slán agam i m'Ombudsman. Ba í an bhliain ba gnóthaí go dtí seo í agus méadú 24% ar líon na ngearán a fuarthas agus méadú 21% ar líon na gcásanna a glanadh. Bhí mé gafa freisin ag ullmhú don ról breise a bheidh orm mar Choimisinéir Faisnéise faoin Acht um Shaoráil Faisnéise 1997 a thiocfaidh i bhfeidhm in Aibreán na bliana seo. Mar Ombudsman, tá mé i mo bhall freisin de dhá choimisiún a bhí anghnóthach i rith na bliana, an Coimisiún um Oifigí Poiblí agus an Coimisiún um Dháilcheantair. Bhí mé páirteach freisin in obair Coimisiúin Ad hoc eile, um Eolas Daonáirimh an uair seo maidir le rúndacht comhaireachta. Is comhartha ar an gcúnamh iontach atá agam ó Stiúrthóir agus ó fhoireann na hOifige é go raibh mé in ann freastal ar na dualgaisí seo.

Bhí an-áthas orm nuair a rinneadh díospóireacht ar Thuarascáil Bhliantúil na bliana seo caite i ngach aon Teach den Oireachtas. Is mór agam an tacaíocht a thugann comhaltaí éagsúla d'obair m'Oifige agus déantar tagairt i dTuarascáil na bliana seo, den chéad uair, do nithe a luadh sna díospóireachtaí sin.

Is mian liom nach cuntas ar chásanna agus gníomhaíochtaí m'Oifige i rith na bliana amháin a bheadh i mo chuid Tuarascála Bliantúla. Ba mhaith liom chomh maith caighdeáin seirbhíse níos airde a chothú san earnáil riaracháin phoiblí. D'fhoilsigh mé anuraidh "Treoir an Ombudsman maidir le Caighdeáin an tSárchleachtais" ag áitiú orthu déileáil go cóir agus go cothrom leis an bpobal. Foilseoidh mé treoirleabhar d'eagrais phoiblí i mbliana maidir le bunú córas gearán inmheánach. Táim á dhéanamh seo mar go n-éilím sula dtugaim faoi phlé le haon ghearán, go dtabharfadh an gearánaí deis don eagras poiblí atá i gceist rudaí a chur ina gceart. Ba mhaith liom a bheith sásta gur athbhreithniú macánta atá á dhéanamh ag na heagrais phoiblí ar na cinnidh atá i gceist. Tá sé socraithe agam go ndáileofar an treoirleabhar le gach cóip den Tuarascáil Bhliantúil. Tá tuilleadh cóipeanna den Treoirleabhar le fáil ó m'Oifig.

Cé go bhfuil siad curtha ar bhealach ginearálta, tá na gnéithe atá riachtanach do chóras éifeachtach gearán leagtha amach sa treoirleabhar. Léirím an tábhacht atá leo i gCaibidil 4 agus mé ag tagairt do chásanna a bhí os mo chomhair le bliain anuas.

Obair na bliana

Líon na nGearán
Teacht agus Tuiscint an Phobail ar an Ombudsman
Taighde Margaíochta
Tionscnamh Straitéiseach Bainistíochta
Caidreamh le hEagrais Phoiblí atá faoi Dhlínse
Pleananna an Rialtais don Oifig
Aistriú go dtí 18 Sráid Leeson Íochtarach
Saoráil Faisnéise
Caidreamh le hOifigí Ombudsman eile
Ombudsman na hEorpa
Cosaint don téarma "Ombudsman"

Líon na ngearán

Fuarthas 3,929 gearán ar fad i rith 1997 i gcomparáid le 3,181 gearán an bhliain roimhe sin. Is ardú 24% é seo ar an líon gearán a fuarthas. Bhí 803 acu seo nár tháinig le mo chúram rud a d'fhág 3,126 fuílleach gearán bailí. Sa chás nach dtagann gearán le cúram m'Oifige, déantar gach iarracht an gearánach a dhíriú san áit a mbeidh cúnamh nó eolas le fáil ar an ábhar. Chomh maith leis na gearáin nua a fuarthas, bhí 948 gearán fós idir lámha ó 1996, rud a d'fhág 4,074 cás le fiosrú i 1997. Tugadh 2,981 cás chun críche i rith na bliana. Tá fuílleach 1,093 cás fós idir lámha le tabhairt ar aghaidh i 1998.

Maidir leis an 2,981 cás a tugadh chun críche i 1997, socraíodh 523 acu agus tugadh cabhair in 802 cás, rud a chiallaíonn go bhfuarthas sásamh de chineál éigin don ghearánaí in 1,325 (níos mó na 44%) de na cásanna. Diúltaíodh 989 gearán agus bhí 667 cás nár lean an gearánaí leis nó ar éiríodh astu.

Bhain 50.2% de na gearáin a tháinig faoi mo chúram ar déileáladh leo i rith na bliana le ranna agus oifigí státseirbhíse. Astu seo, bhain 62% leis an An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh, 13.5% leis an Roinn Talmhaíochta agus Bia agus 9.9% leis na Coimisinéirí Ioncaim. As an 49.8% de na gearáin atá fágtha, bhain 25% leis na húdaráis áitiúla, 13.5% le boird sláinte, 9% le Telecom Éireann agus 2.3% le An Post.

Chomh maith le bheith ag iniúchadh agus ag fiosrú maidir le gearáin, caitear cuid mhaith d'am na foirne ag cur chomhairle ar an bpobal maidir lena gcuid cearta agus dliteanais, ag freagairt litreach nó glaoch gutháin nó ceist cuairteora chuig an Oifig. Is intuigthe nach mbeidh tuiscint ag gach duine ar theorainneacha mo chuid cúraimí agus sa chás nach mbaineann an t-ábhar le m'Oifig, míneoidh m'fhoireann an scéal agus más gá, cuirfear comhairle ar an ngearánaí maidir leis an eagras ar ceart an gearán a dhíriú air. Is minic nach dtugtar aitheantas go poiblí don obair "cheilte" seo a dhéanann m'fhoireann, ach is úsáideach an tseirbhís a cuirtear ar fáil sa chaoi seo don phobal go háirithe agus iad ag fáil comhairle maidir lena gcuid cearta. Ní thiocfadh an méadú a tháinig, ar líon na gcásanna a tugadh chun críche i rith na bliana murach dúthracht, díogras agus gairmiúlacht gach ball de m'fhoireann agus ba mhaith liom buíochas ó chroí a ghlacadh leo. Tá buíochas speisialta tuillte ag Paddy Walsh agus Matt Merrigan as ucht a gcuid oibre ag réiteach na Tuarascála Bliantúla seo agus Treoirleabhar na gCóras Gearán Inmheánach.

Gearáin a déilealadh leo i 1997	Líon
Fuarthas i rith 1997	3,929
Níor bhain le húdarás	803
Iomlán a bhain le húdarás	3,126
Fuílleach ó 1996	948
Iomlán don bhliain 1997	4,074

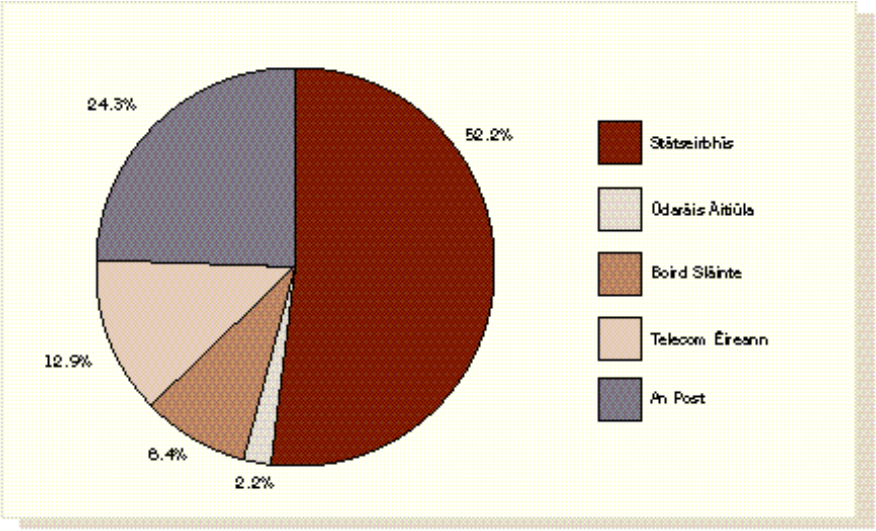
Rangú ar ghearáin a tháinig faoi údarás an Ombudsman ar déileáladh leo i 1997

Eagras		Líon
STÁTSEIRBHÍS		2,098
Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh	1,206	
Talmhaíocht agus Bia	361	
Coimisinéirí Ioncaim	201	
Oideachas agus Eolaíocht	171	
Comhshaol agus Rialtais Áitiúil	34	
Ranna agus Oifigí Státseirbhíse eile	125	
ÚDARÁIS ÁITIÚLA		972
BOIRD SLÁINTE		549
TELECOM ÉIREANN		374
AN POST		81
IOMLÁN		4,074

Gearáin a tugadh chun críche i rith 1997

Gearáin	Líon	
Tugadh chun críche		2,981
Ar a n-áirítear:		
Socraithe	523	
Cabhair éigin	802	
Diúltaithe	989	
Níor leanadh leo	629	
Éiríodh astu	38	
Fuílleach ar aghaidh go dtí 1998		1,093

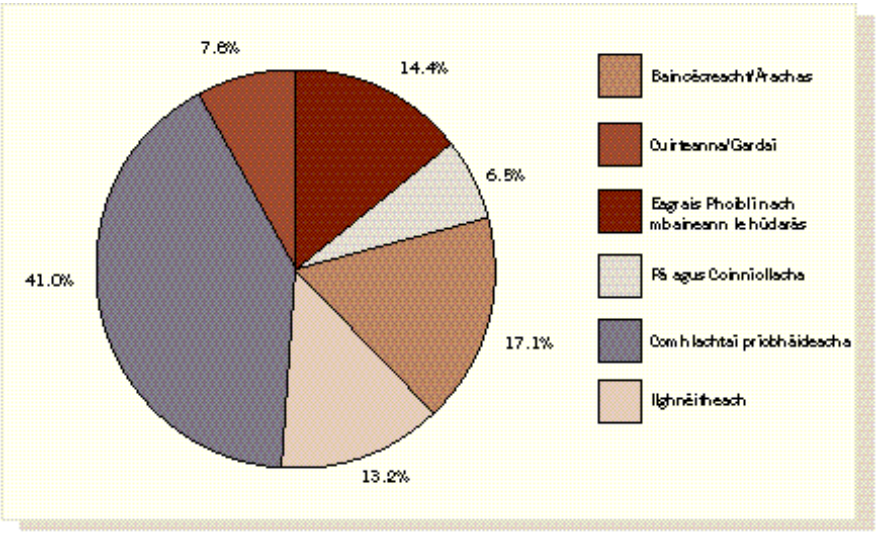
Gearáin laistigh den dlínse a fuarthas i 1997 = 3,126



Gearáin neamhbhailí a fuarthas i rith 1997

Eagras	Líon
Comhlachtaí Príobháideacha	329
Baincéireacht/Árachas	137
Eagrais Phoiblí nach mbaineann le húdarás	116
Pá agus Coinníollacha	63
Cuirteanna/Gardaí	52
Ilghnéitheach	106
IOMLÁN	803

Gearáin neamhbhailí a fuarthas i 1997 = 803



Teacht agus Tuiscint an Phobail ar an Ombudsman

Thug m'Oifig cuairteanna míosúla i rith 1997 ar Ionaid Eolais Saoránach (IES) i gCorcaigh, Gaillimh, Luimneach agus Port Láirge. Bhí 491 saoránach a thug cuairt ar na hionaid seo i rith na bliana. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leo siúd ar fad atá páirteach ann, ina measc an Bord Náisiúnta Seirbhísí Sóisialacha agus na IES a chuidíonn i gcónaí le poiblíocht a dhéanamh maidir leis na seirbhísí seo.

Rinne baill de m'fhoireann turais lae le glacadh le gearáin go hInis Córthaidh, Dún Dealgan, Droichead Átha, Bré, Cábhán agus Muineacháin. Bhí 318 in iomláine i láthair.

Ionas go mb'fhusa do dhaoine i gceantar Bhaile Átha Cliath teacht ar m'Oifig, tosaíodh ar shraith thurais lae go dtí na bailte máguaird nuair a déanadh a leithéid de thuras go Bré, áit ar tháinig 51 i láthair. Tá a leithéid de thuras go Sórd i gceist sa chéad leath de 1998. Bhí na IES an-úsáideach ag cothú tuiscint phoiblí ar m'Oifig agus ag cuidiú leis an bpobal taobh amuigh de Bhaile Átha Cliath a theacht ar m'Oifig. Tá i gceist agam ceangal den chineál céanna a dhéanamh leis na Comhpháirtíochtaí thart ar Bhaile Átha Cliath ionas gur fusa dóibh siúd a bhfuil cónaí orthu i gceantair míbhuntáisteacha a theacht ar m'Oifig. Tugaim faoi deara nach bhfuil a leithéidí ag baint úsáide as seirbhísí m'Oifige. Ní leor ann féin cuairt mhíosúil ar a gceantar ó m'Oifig-se. Teastaíonn uatha tacaíocht agus comhairle na ndaoine atá ag cur seirbhísí sóisialacha agus pobail ar fáil sna ceantair sin, a thuigeann an chaoi a n-oibríonn an córas agus ionad an Ombudsman sa chóras sin.

Foilsítear eolas maidir leis an Oifig, agus sonraí san áireamh maidir leis an tsraith cuairteanna ar na réigiúin agus ar na IES atá beartaithe i 1998, ar an Idirlíon (url:http://www.irlgov.ie/an Ombudsman/).

Is féidir glaoch ar m'Oifig anois ó aon áit sa Stát ar chostas glaoch áitiúil. 1-890-223030 an uimhir.

Taighde Margaíochta

D'iarr mé ar Lansdowne Market Research suirbhé a dhéanamh maidir le tuairimí scata ionadaíoch 805 duine fásta ar an Oifig le linn mhí Dheireadh Fómhair 1996. Bhí torthaí na suirbhé seo an-spéisiúil, beidh siad ina gcabhair ag m'Oifig leis an gcaiteachas teoranta ar phoiblíocht a dhéanamh go héifeachtach. Cé go bhfuil sé deacair comparáid a dhéanamh idir na torthaí seo agus torthaí suirbhéanna a rinne Oifigí an Ombudsman thar lear, tugann an suirbhé le fios gur mó tuisceana atá anseo go bhfuil an Ombudsman ann agus ar an ról atá aige ná mar atá i dtíortha go leor eile. Tugann an suirbhé le fios freisin go bhfuil go leor le déanamh fós le cur leis an tuiscint phoiblí ar Oifig an Ombudsman agus le teacht níos fearr a bheith ag an bpobal uirthi.

Seo a leanas roinnt de na príomhthorthaí:
thuig 34% de na freagróirí gur féidir leis an Ombudsman déileáil le gearáin ón bpobal;

thug 23% le fios go dtiocfaidís chuig an Ombudsman dá mbeadh gearán le déanamh acu maidir le heagras Stáit;

duirt 81% go raibh cloiste acu faoi Oifig an Ombudsman, ach níor dhúirt ach 6% díobh seo go raibh plé acu riamh leis an Oifig;

shíl 56% go raibh an Ombudsman neamhspleách ach bhí líon suntasach (25%) a shíl go raibh smacht ag an Rialtas ar an Oifig;

d'aontaigh 90% gur maith an rud é go bhfuil eagraíocht neamhspleách ann atá in ann plé le gearáin;

d'aontaigh 70% gur mó an seans go mbeadh plé acu leis an Oifig dá mbeadh tuiscint níos fearr acu uirthi.

Bhí éagsúlacht mhór sna freagraí a tugadh ar cheisteanna maidir le cumhachtaí an Ombudsman agus is léir go bhfuil meascán ar roinnt den phobal. Thuig 68% go bhféadfadh an Ombudsman scrúdú a dhéanamh ar chinnidh Ranna Rialtais; ach cheap 64% go bhféadfadh an Ombudsman iniúchadh a dhéanamh ar ghnónna nó comhlachtái príobháideacha, rud nach bhféadfadh. Dúirt 80% gur mhaith leo níos mó eolais a bheith acu faoin Ombudsman.

Tá iniúchadh déanta ag m'Oifig ar thorthaí an tsuirbhé agus tá i gceist agam cláir faoi leith maidir le feabhsú tuisceana a chur i bhfeidhm a leigheasfaidh an easpa a aithnítear.

Tionscnamh Straitéiseach Bainistíochta

I mí Feabhra 1997, d'fhoilsigh mé Ráiteas Straitéise ina leagtar amach an fhorbairt a déanfar ar m'Oifig sa tréimhse go dtí 1999. Cuirtear béim sa Ráiteas ar an tábhacht atá le seirbhís scrúdaithe gearán, a bheadh

neamhspleách, cóir, éifeachtach agus éasca le teacht air, a chur ar fáil agus leagtar amach roinnt straitéisí faoi na cinnteidil seo ar fad.

Bhí an togra taighde margaíochta a luaitear thuas i measc na straitéisí ar tugadh fúthu i 1997; tá córas nua measúnóireachta oibre don fhoireann ar fad dréachtaithe agus curtha i bhfeidhm; tá athbhreithniú déanta ar mhodhanna iniúchta agus rangú gearán; tá clár thraenáil foirne maidir le scileanna pearsanta curtha i gcrích agus tá tús curtha le Córas Eolais Oifige nua a chur i bhfeidhm.

Tá foráil san Acht um Bhainistíocht na Seirbhíse Poiblí, 1997 maidir le ullmhú ráitis straitéise i ranna agus oifigí Rialtais de réir treoracha agus polasaithe Rialtais. Mar gheall ar neamhspleáchas reachtúil m'Oifige agus de réir rogha atá ag m'Oifigse agus oifigí áirithe eile faoin Acht, tá sé socraithe agam nach dtiocfaidh an Oifig faoi fhorálacha an Achta. Tá tábhacht ar leith le neamhspleáchas m'Oifigese i súile an phobail. Ní fhéadfainn aontú le foráil a thabharfadh m'Oifig faoi scáth an Rialtais maidir le hullmhú Ráiteas Straitéise na hOifige. Ina dhiaidh sin féin, tagaim go hiomlán le meon agus cuspóir an Achta agus táim ag scrúdú bealaí le héifeacht a thabhairt do na forálacha eile atá ann taobh amuigh den chóras reachtúil.

Maidir le Bainistíocht Straitéiseach sa tseirbhís phoiblí, fáiltím roimh an mbéim atá á chur ar sheirbhís den scoth don chustaiméir agus go háirithe roimh na pleananna gníomhaíochta ar son chustaiméirí agus na córais gearán inmheánacha atá á gcur ar fáil ag go leor eagrais phoiblí. Ach ní mór a bheith airdeallach. Is úsáideach an coincheap ceann an chustaiméara ach níor cheart dearmad a dhéanamh go bhfuil cearta ag an saoránach ina chuid plé le eagrais phoiblí agus go bhfuil dualgais ar na heagrais sin i leith an tsaoránaigh. Ní hionann agus custaiméir san earnáil phríobháideach níl an dara rogha ag an saoránach maidir le soláthar seirbhíse poiblí agus cuireann sé seo dualgas faoi leith ar eagrais phoiblí. Tá sé de cheart ag saoránaigh, ní hamháin go bhfaighidís seirbhís den scoth, ach go gcaithfí go cothrom agus go cóir leo freisin.

Caidreamh le hEagrais Phoiblí atá faoi Dhlínse

Bhain go leor de mo chuid cainteanna le eagrais phoiblí i rith na bliana le mo chúram mar Choimisinéir Faisnéise Ainmnithe. Thug mé aitheasc do Rúnaithe na ranna Rialtais agus labhair mé ag Seimineár Bliantúil Teicneolaíochta Eolais na Státseirbhíse. Tá an-spéis léirithe ag lucht gairme agus riarthóirí na seirbhísí sláinte i saoráil faisnéise agus labhair mé ag roinnt seimineár a d'eagraigh na boird sláinte agus gníomhaireachtaí eile sláinte. "Accountability to the Citizen" an teideal a bhí ar pháipéar maidir le mo chuid feidhmeanna ar fad mar an Ombudsman agus mar Choimisinéir Faisnéise Ainmnithe a chuir mé é i láthair Chomhdháil Náisiúnta An Fhorais Riaracháin Phoiblí.

Mar a luaitear i Ráiteas Straitéise 1997-1999 m'Oifige, feictear dom gur tábhachtach an rud cainteanna poiblí le caidreamh maith a chothú agus a fhorbairt le heagrais a thagann faoi m'údarás. Rinne m'fhoireann freisin cur i láthair eolais go minic do ranna éagsúla Rialtais, údaráis áitiúla agus boird sláinte. Tá baill den fhoireann ar choistí eagras taobh amuigh ar nós an International Bar Association, Bord Achomhairc an Lár-Oifig Iontrála, an Irish Society for Quality in Health Care agus ar Choiste an Chláraitheora sa Chumann Dlí Ionchorpraithe (a phléann le gearáin faoi aturnaetha).

Go ginearálta is comhoibriú den scoth a bhíonn le fáil agam ó eagrais phoiblí agus is mór agam an saothar a chuireann an chuid is mó acu orthu féin le theacht le mo chuid nósanna imeachta. Bhí gá ag m'Oifig, ina dhiaidh sin féin, i roinnt cásanna Alt 7 den Acht um an Ombudsman 1980 a chur i bhfeidhm le tuairisc a fháil ó eagras maidir le gearán. Éilíonn fógra faoi Alt 7 go gcuirfidh oifigí poiblí eolas a bhaineann le gearán ar fáil dom roimh dháta a sonraítear agus go dtiocfaidís os mo chomhair más gá leis sin a dhéanamh. Ní eisítear fógra den chineál sin más féidir a sheachaint tré eolas a iarraidh ó bheal nó i scríbhinn.

Le súil agus go laghdófar an t-am a thógann sé freagra a fháil, tá curtha in iúl agam do gach eagras poiblí go mbeidh m'Oifig ag coineáil cuntais ó 1 Eanáir 1998 ar an méid fógraí faoi Alt 7 a eisítear do gach eagras in aghaidh na bliana. Tá i gceist agam sonraí a fhoilsiú i mo chuid Tuarascálacha Bliantúla ag tosú le Tuarascáil na bliana 1998. De bharr gur mó gearáin a dhéanann an pobal i leith eagrais phoiblí áirithe, tabharfar sa Tuarascáil Bhliantúil, an líon fógrai faoi Alt 7 a eisítear do gach eagras mar chéatadán den líon iomlán gearán in aghaidh an eagrais sin.

Pleananna an Rialtais don Oifig

Chuir mé in iúl i dTuarascáil na bliana seo caite go mba oth liom a laghad dul chun cinn a bhí á dhéanamh sa Roinn Airgeadais maidir le hullmhú

Bhille an Ombudsman (arna Leasú) a dhéanfadh leathnú ar chumhachtaí agus údarás m'Oifige. Bhí áthas orm a fháil amach gur tosaíodh arís ar an obair seo i rith 1997 agus go mbeidh an Roinn ag cur moltaí os comhair an Rialtais go gairid maidir le leathnú ar chumhachtaí m'Oifige agus le húdarás a thabhairt dom i leith choistí gairmoideachais, ospidéil dheonacha phoiblí agus eagrais stáit neamhthráchtála.

Aistriú go dtí 18 Sráid Leeson Íochtarach

Mar gheall ar an obair le cois a feictear a thiocfaidh as mo ról mar Choimisinéir Faisnéise, an leathnú atá beartaithe ar m'údarás agus an fhoireann a theastódh don Choimisiún Daonáirimh reachtúil atá beartaithe, bhí ar m'Oifig aistriú ó 52 Faiche Stiabhna go dtí láthair nua ag 18 Sráid Leeson Íochtarach. Ní aon athrú ar uimhreacha gutháin ná faics ná ar sheoladh ríomhphoist m'Oifige.

Saoráil Faisnéise

Rith an tOireachtas an tAcht um Shaoráil Faisnéise, 1997 i mí Aibreáin. Cruthaítear dá bharr oifig nua Choimisinéir Faisnéise. B'onóir dom gur iarradh orm glacadh leis an bpost nua seo a bheidh ann ón 21 Aibreán 1998 amach, nuair a thiocfaidh an tAcht i bhfeidhm. Beidh an ceapachán mar Choimisinéir Faisnéise anuas agus glan ar mo ról faoi láthair mar Ombudsman. Tíolactar faoin Acht cearta reachtúla nua maidir le teacht ar eolas a coinnítear go hoifigiúil. Ón 21 Aibreán 1998 beidh an tAcht i bhfeidhm i gcás na Ranna Rialtais uilig agus i gcás eagrais phoiblí áirithe (e.g. an Ghníomhaireacht Chosanta Comhshaoil, an Bord Fuilaistriúcháin). Sé mhí ina dhiaidh sin, i mí Deireadh Fómhair 1998, tiocfaidh an tAcht i bhfeidhm i gcás bhoird sláinte agus údaráis áitiúla. Chomh maith leis sin, is féidir faoi fhorálacha an Achta, é a chur i bhfeidhm i gcás eagras eile ach iad a ainmniú in ordú.

Beidh réimse leathan feidhmeanna agus cumhachtaí ag an gCoimisinéir Faisnéise faoin Acht nua, ina measc, cinnidh ceanglaitheacha a dhéanamh maidir le achomhairc; nósanna imeachta maithe a chothú; measúnóireacht a dhéanamh ar obair; nósanna imeachta a iniúchadh agus tuairisciú a dhéanamh (don Oireachtas agus do na heagrais féin). Tá na socruithe maidir le bunú na hOifige nua á ndéanamh le míonna anuas. Ar leibhéal níos leithne, tá an tAonad Polasaí Lárnach sa Roinn Airgeadais ag tabhairt ar eagrais phoiblí na socruithe is gá a dhéanamh ionas gur féidir an tAcht a chur i bhfeidhm go sásúil.

Tá mé ag súil go mór leis an dúshlán a thabharfaidh an ról nua mar Choimisinéir Faisnéise dom. Is údar misnigh dom an cúnamh fial atá a thabhairt dom cheana féin ag an Roinn Airgeadais. Sé bun agus barr an Achta seo go mbeidh léargas níos fearr ag an bpobal ar phróisis an rialtais agus go méadófar, de bharr teacht acu ar eolas cruinn, ar a gcumas a bheith páirteach sa bpróiseas ar bhonn láidir. Sé cúram an Choimisinéir Faisnéise a chinntiú go gcuirtear an tAcht i bhfeidhm ar bhealach a ligfidh dó seo tarlú.

Caidreamh le Oifigí Ombudsman eile

Bíonn caidreamh rialta idir mé féin agus Ombudsman de chuid an Ríocht Aontaithe tríd an British and Irish Ombudsman Association agus bhí mé ag ceann dá chomhdhála débhliantúla i mí na Samhna 1997. Bhí mé sa chathaoir ag seisiún gnó an European National Ombudsman Conference in Iarúsailéim agus bhí mé i láthair ag Cruinniú Boird den International Ombudsman Institute i gCopenhagen mar dhuine den cheathrar Stiúrthóir Régiúnach san Eoraip. Bhí mé páirteach i seimineár i Strasbourg a rinne scrúdú an bhféadfaí post Coimisinéir Cearta Daonna de chuid Chomhairle na hEorpa a bhunú. Bhí ionadaí ó m'Oifig i láthair ar comhdháil maidir le Ceartas Riaracháin a rith an Lord Chancellor's Department agus an University of Bristol.

Ina measc siúd a thug cuairt ar an Oifig i 1997 bhí toscaireacht ina raibh Ambasadóir na Síne go hÉirinn agus Aire Maoirseoireachta na Síne; Ambasadóir na Tuirce in Éirinn; an Ombudsman agus Leas Ombudsman Thuaisceart Éireann; ionadaí ó State Services Commission na Nua Shéalainne; ionadaithe ón Office of the Attorney General san Astráil; Stiúrthóir ón United Kingdom Health Service Commissioner's Office agus Uachtarán Institiúid Ombudsman na hEorpa.

Ombudsman na hEorpa

I mo Thuarascáil Bhliantúil i 1996 luaigh mé an caidreamh a bhí ag fás idir Ombudsman na hEorpa agus m'Oifig agus an ról a bhí aige seo ag treisiú leis an deis atá ag saoránaigh na hÉireann, mar shaoránaigh Eorpacha, a gcuid gearán maidir le hinstiúidí an Aontais Eorpaigh(AE) nó eagrais eile a bhfuil údarás ag Ombudsman na hEorpa ina leith a chur in iúl. De réir socruithe atá aontaithe, is féidir le Ombudsman Náisiúnta gearáin in aghaidh institiúidí an AE a chur faoi bhráid Ombudsman na hEorpa. Déanfaidh Ombudsman na hEorpa ansin fiosrú maidir leis an gcás leis an institiúid nó eagras atá i gceist.

I rith na bliana 1997 chuir mé trí chás faoi bhráid Ombudsman na hEorpa. Bhain na trí cinn leis an gciall a bhain Coimisíun na hEorpa as Orduithe an AE. Bhain péire acu leis an Roinn Talmhaíochta agus Bia agus an tríú ceann le Comhairle Chontae Dheisceart Átha Cliath. Ó tharla nach raibh mé sásta leis an gciall a bhí á bhaint ag an gCoimisún as na hOrduithe, chuir mé dhá chás faoi bhráid Ombudsman na hEorpa a bhfuil údarás aige ar an gCoimisiún. Tugadh le fios go raibh cúis shamplach os comhair na Cúirte Íochtaraí maidir le cás amháin agus go ndéanfaí athbhreithniú ar an gcás in am tráth i bhfianaise bhreith na cúirte. Tá an dara cás fós faoi scrúdú ag an gCoimisiún. Tá mo scrúdú féin ar chás na Comhairle Contae ar siúl i gcónaí.

Bunaíodh córas caidrimh idir Oifigí na nOmbudsmen Náisiúnta sna ballStáit agus Ombudsman na hEorpa i rith na bliana. Faighim an-úsáideach an córas seo mar fhoinse eolais maidir le cur i bhfeidhm dhlí an AE agus le prionsabail dlí riarthach na hEorpa.

Cosaint don téarma “Ombudsman”

B’ábhar misnigh dom gur tugadh tacaíocht i rith dhíospóireachtaí an Oireachtais ar mo Thuarascáil Bhliaintúil dheireanach don méid a scríobh mé faoi chosaint a thabhairt don téarma “ Ombudsman”. Tá fonn orm féin agus ar mo chomhghleacaithe i measc na nOmbudsman, in Éirinn agus thar lear, a chinntiú go gcloífí le húsáid an téarma Ombudsman” ina leith siúd amháin a shásaíonn na bunriachtanais a bhaineann le Ombudsman. Mura ndéantar sin, tá an seans ann go ndéanfaidh siad siúd a thugann “ Ombudsman” orthu féin ach nach sásaíonn na critéir díspeagadh ar ról agus údarás na ndaoine a shásaíonn.

Tá údarás reachtúil le blianta ag Ombudsman na Nua Shéalainne faoi Acht Ombudsman na tíre sin na critéir a a leagan amach faoina ndéanfar breithniú ar iarratais leis an téarma “ Ombudsman” a úsáid. Tar éis leasú don Acht Ombudsman na Danmhairge le déanaí, is féidir an téarma “Ombudsman” a úsáid ach amháin má cheadaíonn an Parlaimint é. Leanann Acht um Ombudsman na hÉireann eiseamláir na Danmhairge agus na Nua Shéalainne go teann.

Díospóireachtaí Dála agus Seanaid maidir le Tuarascálacha Bliantúla an Ombudsman

Tá dualgas orm faoin Acht um Ombudsman Tuarascáil Bhliantúil a chur Chuig dá Theach an Oireachtais. Is uchtach dom an spéis a chuireann teachtaí agus seanadóirí i mo chuid Tuarascála. Déanadh díospóireacht ar na trí cinn acu go dtí seo i dTeach amháin ar a laghad. Ghlac mé misneach ar leith as an díospóireacht chuimsitheach a bhí i ngach aon Teach ar mo Thuarascáil dheireanach agus as an aitheantas agus tacaíocht a thugann comhaltaí éagsúla d'obair m'Oifige agus do m'fhoireann. Is mór agam tuairimí moltacha nó cáinteacha na gcomhaltaí mar chomhartha ar obair m'Oifige.

Creidim go daingean gur féidir neamhspleáchas agus cumhachtaí m'Oifige, chomh maith le mo ról i leith an tsaoránaigh agus na seirbhíse poiblí a threisíu agus a fhorbairt le tacaíocht an Oireachtais. Go deimhin is ceann de phríomhstraitéisí m'Oifige mar a leagtar amach sa Ráiteas Straitéise 1997-1999 iad, leanacht ag cur chun cinn agus ag forbairt an chaidrimh mhaith oibre atá idir an Oifig agus an tOireachtas agus tá na tuairimí ar na Tuarascála Bliantúla an-úsáideach go háirithe sa chomhthéacs seo.

Léigh mé go cúramach an méid a bhí le rá ag comhaltaí maidir leis an tuarascáil dheireanach uaim agus b'fhéidir nár dhochar beagán a chur síos maidir leis na hábhair a tarraingíodh anuas.

Cheap go leor comhaltaí nach raibh tuiscint sách leathan i measc an phobail ar an Oifig agus moladh go gcuirfí airgead le cois ar fáil le fógraíocht a dhéanamh ar raidió agus teilifís. Tá bunús maith leis an moladh mar is léir ón taighde margaíochta a d'iarr mé anuraidh a léirigh nach raibh a fhios ach ag 34% de shaoránaigh an Stáit go raibh m'Oifig ann chor ar bith agus an fáth atá leis. Nílim sásta leis an bhfigiúr seo agus tá imní orm gur iomaí duine a bhfuil an deis gearán a dhéanamh le m'Oifig ceilte orthu mar nach dtuigeann siad a leithéid d'oifig a bheith ann. Cé gur tháinig méadú 40% le dhá bhliain ar an líon gearán bailí a déanadh le m'Oifig, feictear dom gur iomaí gearán nach ndéantar mar gheall ar easpa tuisceana ar m'Oifigse.

Bhí orainn bheith an-chúramach maidir leis an gcineál poiblíochta ar thugamar faoi taobh istigh de theorainneacha an bhuiséid. B'éifeachtach iad clár bliantúil chuairteanna réigiúnacha na hOifige chuig ionaid áitiúla agus na cuairteanna míosúla chuig roinnt Ionaid Eolais Saoránach (IES) ag cur leis an tuiscint phoiblí ar an Oifig. Cuidíonn na cuairteanna freisin, ar bhealach an-teoranta, le freastal ar an éileamh atá ag roinnt comhalta den Oireachtas go mbeadh an Oifig sna réigiúin ar fad. Anuraidh tháinig 318 isteach chuig na hionaid réigiúnacha agus 491 chuig na IES. Thagair comhalta amháin don fhigiúr deireanach seo ag rá gurbh ionann é agus 80 ar an meán ag teacht chuig gach IES agus b'fhacthas dó gur bheag an líon é seo i gcomparáid leis an méid a thagann isteach chuig a oifig Dáilcheantair féin. Ach ní maith an chomparáid í seo, mar nach bhfuil d'acmhainn ag m'Oifigse ach ball foirne amháin a chur chuig gach ceann de na IES atá i gceist aon lá amháin sa mí ag glacadh le gearáin.

Chuir comhalta eile in iúl go raibh sé den tuairim nach raibh cumas iomlán na hOifige á bhaint amach agus d'iarr sé go ndéanfaí athbhreithniú ar an Acht Ombudsman agus go leathnófaí le m'údarás gan mhoill. Tharraing sé aird ar an laghdú mór a bhí tagtha dár leis ar chumas na hOifige déileáil le gearáin agus dúirt sé go rabhthas ag tógáil ó mhuinín an phobail ina leith. Labhair sé ar laghdú sa líon gearán a fuarthas ó beagnach 5,500 i 1985 go dtí beagnach 2,500 i 1995. Ní fhéadaim glacadh leis go dtacaíonn na figiúirí sin le tuairim an chomhalta. Ar an gcéad dul síos, tá méadú bea-

gnach 40% ar an líon gearán bailí a fuarthas ó 1995. Baineann figiúirí 1985 leis an mbliain ar tháinig na húdaráis áitiúla agus na boird sláinte faoi údarás na hOifige den chéad uair agus bheifí ag súil le figiúirí as an ngnách ina leithéid de bhliain. Chomh maith leis sin ní chuirtear san áireamh sna figiúirí ginearálta an laghdú a tháinig ar an líon gearán in aghaidh Telecom Éireann ó beagnach 1,500 i 1985 go dtí 262 i 1997. Baineann an laghdú seo le sonraí glaonna a bheith le fáil anois ar bhillí ag custaiméirí. Ní bhíonn oiread údair gearáin acu feasta ó tá an t-eolas faoina láimh acu. B'fhiú a lua freisin gur léiríodh sa taighde margaíochta a déanadh anuraidh agus a bhfuil cur síos ar na torthaí in áit eile sa Tuarascáil seo, gur mhaith le 80% tuilleadh eolais faoin Oifig - is ar éigin go bhféadfaí easpa muiníne san eagraíocht i measc an phobail a thabhairt air sin. Bíonn drogall orm i gcónaí an iomarca béime a chur ar an líon gearán a fhaightear agus a thugtar chun críche i m'Oifig, mar nach léiríonn figiúirí den chineál sin an obair mhall chasta a thagann os mo chomhairse agus m'fhoireann. Tá laghdú tagtha ar an líon gearán neamheasta mar gheall ar obair na hOifige le deich mbliana agus mar gheall ar an mbéim atá anois ag eagrais phoiblí ar sheirbhís mhaith a chur ar fáil don phobal. Tá líon na ngearán a fhaightear i m'Oifigse an-chosúil leis an líon a fhaightear sa Nua Shéalainn cé go bhfuil údarás ag an Ombudsman ansin maidir le príosúin, imirce agus boird scoile.

Bhí comhalta eile a d'fhiafraigh cé na comharthaí measúnóireachta oibre a bhí socraithe agam do m'fhoireann cé gur chuir sé in iúl gur mhaith an tseirbhís a bhí á cur ar fáil ag m'Oifigse ar an airgead ina thuairim. Tá ceithre mhóraidhm leagtha amach i Ráiteas Straitéise 1997-1999 m'Oifigse. Táim féin agus m'fhoireann ag iarraidh cothú agus forbairt a dhéanamh ar neamhspleáchas na hOifige, ar theacht an phobail air, agus ar chothromaíocht agus éifeacht ár seirbhís iniúchta gearán. Le cabhair ó chóras nua measúnóireachta oibre a d'fhorbair m'Oifgse, tá comharthaí measúnóireachta oibre déanta amach agus aontaithe ag baill éagsúla foirne a chuideoidh le haidhmeanna na hOifige a bhaint amach. Roghnaíodh na comharthaí lena chinntiú go ndéantar iniúchadh sciobtha agus cuimsitheach ar ghearáin agus go ndéantar leasú ar chórais na státseirbhíse tré phrionsabail "dlí an Ombudsman" a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm.

Sa Tuarascáil Bhliantúil dheireanach uaim, dúirt mé agus mé ag plé le prionsabal na neamhchlaontachta nár tháinig aon chás suntasach ar bhain fabhar ná claonadh leis chun m'aire le linn na bliana 1996. Dúirt comhalta amháin gur chuir seo iontas air, á rá go mba coitianta anois fabhar agus claonadh i mBaile Átha Cliath de réir mar is ilchineálaí an chathair í. Luaigh comhalta eile an chaoi a gcaitear i mBaile Átha Cliath le lucht iarrtha tearmainn. Níl údarás agam i leith riaradh an dlí maidir le coimhthigh agus eadóirseacht eachtrannach. Is grúpa saoránach iad an lucht siúil a bhfuil an baol ann go mbeadh fabhar agus claonadh ina n-aghaidh agus pléim níos deireanaí sa Tuarascáil seo leis na fadhbanna a bhíonn romham agus mé ag iniúchadh a gcuid gearán. Cuireann roinnt gearánaithe fabhar agus claonadh i leith oifigigh phoiblí. Ní mór a rá gur annamh a thagaim ar fhianaise go bhfuil an scéal amhlaidh. Ní hé sin le rá go bhfuil an t-eagras poiblí ná na hoifigigh saor ó mhilleán. Is minic go mbíonn bunús seachas fabhar nó claonadh leis na ngearán.

Ba uchtach dom tacaíocht na gcomhaltaí leis an moladh uaim go gcosnófaí an téarma "Ombudsman" agus nach n-úsáidfí é ach amháin i leith na n-eagraíochtaí sin a bhfuil saintréithe an Ombudsman ag dul leo. Tá an cheist seo pléite agam cheanna féin sa Tuarascáil seo.

Córais Gearán Inmheánach

An Riachtanas atá le Córais Gearán Inmheánach
Achomhairc in aghaidh Cinnidh Áitíula
Cothroime agus Neamhspleáchas
Tapúlacht agus Inniúlacht
Údair le Cinnidh
Solúbthacht
Deis Aiseolais
Insroichteacht

Le blianta beaga anuas táim ag moladh d'eagrais phoiblí córais gearán inmheánach dá gcuid féin a bhunú. B'fhéidir go gceapfaí gur aisteach an mhaise é seo don Ombudsman arb é a chúram é gearáin in aghaidh eagrais phoiblí a scrúdú agus go mb'fhéidir gurb é an deireadh a bheadh air nach mbeadh feidhm ar bith aige féin de bharr a leithéid a mholadh! Feictear domsa gur cheart agus mé ag comhlíonadh an ról atá agam, ní hamháin cúiteamh a fháil do dhaoine a gcaitheann eagrais phoiblí go héagórach leo ach caighdeáin níos airde seirbhíse poiblí a chur chun cinn ionas nach mbeidh a leithéid de ghearán arís ann. Ceapaim gur maith an bealach mo chuid Tuarascálacha Bliantúla le haischothú a thabhairt agus le prionsabail ghinearálta a bhaineann leis an rud a dtugaimse "dlí an Ombudsman" air a chur os comhair seribhísigh phoiblí.

Dhá bhliain ó shin rinne mé cur síos i mo Thuarascáil Bhliantúil ar na Prionsabail Dea-Riaracháin a chuirim san áireamh agus mé ag scrúdú gearán. D'fhoilsigh mé anuraidh an "Treoir an Ombudsman maidir le Caighdeáin an tSárchleachtais" le cuidiú le seirbhísigh poiblí ag cur na bprionsabal seo i bhfeidhm ina gcuid oibre. I mbliana, táim ag díriú ar chórais gearán inmheánach a chuirfidh ar chumas eagrais phoiblí éagsula a chinntiú go bhfuiltear ag caitheamh mar is ceart lena gcuid cliant. Tá súil agam go bhfeicfear d'eagrais phoiblí gur deis athchothaithe atá sna córais gearán inmheánach a mbeidh de thoradh orthu go bhfeabhsófar an tseirbhís a thugtar go háitiúil. Ní féidir gach gearán a shocrú go háitiúil ach ba cheart go mbeadh foráil sa chóras gearán inmheánach faoina bhféadfaí gearán a chur faoi bhráid an Ombudsman nuair is gá agus is cuí. Beidh buntáiste suntasach anseo don ghearánaí mar go mbeidh an bealach ina dtagtar ar mheasúnóireacht neamhspleách tríú páirtí leagtha amach i bhfad níos soiléire ná mar atá faoi láthair. Beidh de bhuntáiste leis gur bealach nua é leis an tuiscint phoiblí ar ról m'Oifige a scaipeadh.

Is tráthúil an rud córais gearán inmheánach ar go leor cúiseanna. Ar an gcéad dul síos, leagtar béim an-láidir san Acht um Shaoráil Faisnéise, 1997, a thagann i bhfeidhm ar 21 Aibreán 1998, ar choincheap an athbhreithnithe inmheánaigh sular féidir iarraidh ar an gCoimisinéir Faisnéise athbhreithniú neamhspleách a dhéanamh ar chinnidh. Ó tharla go bhfuil na heagrais phoiblí a thiocfaidh faoi údarás an Achta ag soláthar do chórais inmheánacha den chineál sin faoi láthair, is den chéill é a bheith ag pleanáil córais gearán maidir le feidhmeanna eile. Chomh maith leis sin thiocfadh córais gearán inmheánach go maith le Tionscnamh Straitéiseach Bainistíochta an Rialtais go háirithe sa mhéid is go bhfuil béim á chur ar shaoránaigh agus a gcuid riachtanas mar chliaint nó custaiméirí seirbhíse

poiblí. Tá aontaithe ag na heagrais seo córais deafhógraithe, insroichte, soiléir agus simplí le húsáid a bhunú le déileáil le gearáin agus le córais fhoirmeálta cúitimh a chur ar bun freisin do chustaiméirí atá míshásta le cinnidh.

Dá bharr sin, táim ag scaipeadh cóipe de mo threoirleabhar dár teideal "Settling Complaints - The Ombudsman's Guide to Internal Complaints Systems" leis an Tuarascáil Bhliantúil seo.

Leagann an treoirleabhar amach na bunriachtanais a bhaineann le córas gearán inmheánach maith agus tugtar comhairle maidir lena chur i bhfeidhm. Déanaim iarracht an tábhacht atá le roinnt de na gnéithe seo a léiriú sna leathanaigh seo thíos tré thagairt a dhéanamh do chásanna a bhí os mo chomhair le linn na bliana seo caite.

An riachtanas atá le córais gearán inmheánach

Tá gearáin ann a shocraíonn eagrais phoiblí dá stuaim féin tar éis athbhreithniú a dhéanamh go gairid tar éis do m'Oifigse a chur in iúl dóibh go bhfuil gearán déanta. I gcásanna eile, b'fhéidir go ndéanfadh m'Oifigse réamhscrúdú ar ghearán agus go gcuirfeadh sí a tuairim in iúl agus í ag iarraidh ar eagrais athbhreithniú a dhéánamh ar an mbunchinneadh. Tá de bhuntáiste ag na hathbhreithnithe seo go dtugtar an deis don eagraíocht cásanna inar déanadh drochriarachán a chur ina cheart gan gá le hiniúchadh ar an ngearán. Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt don chomhoibriú leis na heagrais sin a rinne athbhreithniú ar chinnidh nuair a d'iarr m'Oifigse orthu é. Tá cásanna ann ina dhiaidh sin féin a léiríonn an gá atá le córas gearán taobh istigh den eagras poiblí féin trína réiteofaí na gearáin go hinmheánach gan gá ag an ngearánaí m'Oifigse a thaobhú i dtosach. Is cás den chineál sin an ceann seo.

Rinne bean gearán i gcás a bhain le Coimisiún na Talún, nár cloíodh le margadh a déanadh roimh a bhás lena fear céile maidir le ceannach talún. Dúirt sí go bhfuair a fear céile 4.5 acra talún ó Choimisiún na Talún i 1978. Bhí i gceist go n-íocfaí an talamh tré íocaíochtaí bliantúla ar feadh tréimhse 29 bliain, ach gur gealladh dá fear céile ag an am go mbeadh sé de rogha aige an talamh a cheannach go huile ar phraghas aontaithe £1,400 nuair a bheadh deacrachtaí a bhain leis an teideal socraithe. Ach nuair a bhí na deacrachtaí sin socraithe faoi mhí na Samhna 1981 níor thairg Coimisiún an Talún an rogha an talamh a cheannacht amach. Faoin am ar tháinig an gearánach chuig m'Oifigse bhí suim iomlán £2,576 íoctha le Coimisiún na Talún agus bhí £1,819 fós le híoc i leith fhuascailt iomlán ón íocaíocht bhliantúil.

Bhí nóta oifigigh dár dáta 27 Eanáir 1978 ar chomhad Choimisiún na Talún inar luadh go raibh fear céile an ghearánaí ag iarraidh an talamh a cheannach amach glan nuair a d'fhéadfaí sin a dhéanamh. Is cosúil gur ligeadh an t-iarratas sin i ndearmad tar éis na ndeacrachtaí leis an teideal a leigheas. Ó tharla nach raibh aon fhianaise ann gur chuir fear céile an ghearánaí an t-iarratas seo ar ceal ina dhiaidh sin, chomhairligh mé do Choimisiún na Talún go mb'fhéidir gur mhaith leo athbhreithniú a dhéanamh ar an gcás. Chuir an Coimisiún in iúl dom ina dhiaidh sin go raibh siad sásta an fuílleach £1,819 a mhaitheamh agus go raibh cead chuige seo faighte ón Aire Airgeadais. Ghlac an gearánaí leis na tairiscint seo.

Achomhairc in aghaidh cinnidh áitíula

Tá gá i gcónaí, mar is léir ón gcás seo, le córas achomhairc chuig údarás lárnach fiú sa chás go bhfuil cumhacht chinnte tiomnaithe don leibhéal áitiúil.

I mí Meán Fómhair 1996 thiomnaigh an Roinn Oideachais agus Eolaíochta an fheidhm teastas maite ó staidéar a dhéanamh ar an nGaeilge a thabhairt amach, do Phríomhoidí agus do Bhoird Bainistíochta bhunscoileanna. Nuair a bhí mé ag plé le cás i rith na bliana, rinne mé measúnóireacht ar théarmaí an chiorcláin a leag amach na socruithe tiomnaithe cumhachta agus thug mé faoi deara nach raibh bealach achomhairc luaite ann. Chuir mé é seo ar a súile don Roinn agus chuir mé an tuairim in iúl gur cheart go bhfanfadh cinnidh maidir le staidéar ar an nGaeilge a mhaitheamh mar fheidhm ag an Roinn agus go mbeadh socruithe maidir leis seo á ndéanamh go háitiúil taobh istigh de theorainneacha sonracha. Ba cheart ceart achomhairc a bheith ann chuig an Aire agus ba cheart go luafaí é seo sa chiorclán. D'fháiltigh an Roinn roimh mo mholadh agus dúradh go gcuirfí san áireamh é san athbhreithniú atá á dhéanamh ar an gciorclán.

Cothroime agus Neamhspleáchas

Sa chás go bhfuil córas gearán inmheánach ann is den riachtanas é go n-oibreodh sé neamhspleách ar an té nó ar an eagras is cúis leis an mbunchinneadh, más leis an gcóras muinín agus tacaíocht ghearánaithe a bheith aige. Tá sé thar a bheith tábhactach i mo thuairimse mar sin go mbeadh an t-údarás, an neamhspleáchas agus an cumas in aon chóras gearán inmheánach le hathbhreithniú iomlán a dhéanamh ar chinnidh agus le cinnidh a athrú nuair is gá.

Tháinig a leithéid seo i gceist maidir le gearán a déanadh mar gheall ar An Roinn Talmhaíochta agus Bia. Diúltaíodh deontas stoic a íoc le bean. Rinne sí achomharc chuig an Aonad Achomhairc Préamh agus Ceannsraithe agus glacadh arís leis an mbunchinneadh. Scríobh sí ansin chuig m'Oifigse agus d'iarr mé comhad na Roinne maidir lena hiarratas ar an deontas.

Ba chosúil ón scrúdú ar chomhad na Roinne go raibh socraithe ag an Aonad Achomhairc malairt cinnidh a dhéanamh maidir le hiarratas na mná ar an deontas. Cuireadh an cinneadh seo ansin faoina mbráid siúd a rinne an chéad chinneadh lena dtuairim a fháil. D'fhreagair siadsan ag rá gur cheart cloí leis an gcéad chinneadh. Tar éis don Aonad Achomhairc an freagra sin a fháil glac siadsan anois leis an gcéad chinneadh gan íocaíocht deontais a cheadú.

Cé go raibh mé sásta go raibh an cinneadh gan íocaíocht a cheadú cóir, níor léir an raibh cinnidh an Aonaid Achomhairc á ndéanamh glan óna dtionchar siúd a rinne an chéad chinneadh. Nuair a chas m'fhoireann le hoifigigh an Aonaid Achomhairc, ba léir nach mar gheall ar thuairimí lucht déanta an chéad chinnidh a d'athraigh an tAonad Achomhairc a chinneadh féin ach mar gheall go raibh tuilleadh eolais ar fáil dó faoin am sin.

Leag mé béim ar an tábhacht atá le córais gearán inmheánach a bheith in ann cinnidh a dhéanamh go neamhspleách agus go hoibiachtúil. Thug an tAonad Achomhairc le fios go dtríailtear a chinntiú feasta go bhfuil sé glan ar fad agus neamhspleách ar na rannóga ina ndéantar na cinnidh sa chéad áit. Ní chuirtear cinnidh an Aonaid Achomhairc faoi bhráid lucht déanta an chéad chinnidh feasta ag lorg a gcuid tuairimí. Sé an nós a leantar anois go gcuirtear toradh an achomhairc in iúl don iarrthóir go díreach agus go bhfuil ar an rannóg an cinneadh a chur i bhfeidhm. Glactar leis anois nach bhfuil dul thar chinnidh an Aonaid Achomhairc taobh istigh den Roinn ach gur féidir le m'Oifigse scrúdú a dhéanamh orthu.

Is mian liom an Roinn a mholadh as an Aonad Achomhairc a bhunú ar an gcéad dul síos agus as a bheith sásta neamhspleáchas a chinntiú dó in éisteacht achomhairc nuair a chuir mé roinnt laigí sa phróiseas ar a súile dóibh.

Tapúlacht agus Inniúlacht

Is tréithe riachtanacha in aon chóras gearán inmheánach maith iad tapúlacht agus inniúlacht. Is ábhar imní gur easpa freagra nuair a hiarrtar eolas ar an eagras atá ag plé lena gcás a thugann ar go leor gearánaithe gearán a dhéanamh liomsa.

Bhí cás amháin ina raibh feirmeoir tar éis scríobh agus labhairt go minic leis an Roinn Talmhaíochta agus

Bia ar feadh tréimhse trí mhí maidir le híocaíocht deontais i leith dhíothú galair. Seacht mí tar éis dó an cás a chur faoi bhráid m'Oifigse, rinne an Roinn athbhreithniú ar a chás agus íocaíodh na deontais leis a bhí iarrtha aige.

Cé gur léirigh an t-athbhreithniú go raibh an Roinn sásta a bheith cóir leis an ngearánaí, bhí moill iomarcach i gceist leis. Bhí mé míshásta freisin leis an moill ceithre mhí a bhain le réamhthuairisc ar an gcás a fháil ón Roinn. Ní maidir leis an gcás seo amháin a bhí a leithéid de mhoill.

Tá sé de cheart ag an bpobal freagraí cuimsitheacha a fháil ó eagrais phoiblí ar cheisteanna bailí go luath tar éis dóibh iad a chur. Mura mbíonn an gearánaí in ann an cás a chur i láthair mar gheall ar easpa sonraí maidir le bunús an chinnidh a déanadh, ní bheidh éifeacht ag baint le córas gearán inmheánach.

Údair le cinnidh

Caithfidh toradh a bheith ar chóras gearán inmheánach a bheidh intuigthe don ghearánaí fiú murab é an toradh é a raibh súil acu leis. Caithfidh sé/sí a bheith sásta gur déanadh scrúdú iomlán ar an gcás agus dá bhrí sin caithfear na cúiseanna atá le diúltú gearáin a thabhairt.

Ba léir an fhadhb seo i gcás gearáin a rinne tuismitheoir maidir leis an Roinn Oideachais agus Eolaíochta. Tá córas gearán bunaithe ag an Roinn maidir le gearáin in aghaidh mhúinteora. Tá an próiseas féin cóir agus triailtear deis a thabhairt do gach páirtí a dtaobh féin den scéal a thabhairt sula ndéanann an Roinn cinneadh ar gá aon ní a dhéanamh maidir leis an múinteoir. Seo mar atá leagtha amach sa bpróiseas gearán faoi láthair:

> *"Má ceaptar nach gá gníomhú in aghaidh an mhúinteora, cuirtear in iúl dó/di agus don Bhord Bainistíochta go bhfuil iniúchadh déanta agus nach mbeifear ag leanacht ar aghaidh leis an gcás. Cuirtear in iúl do na tuismitheoirí/gearánaí freisin go bhfuil an t-iniúchadh curtha i gcrích, ach ní chuirtear in iúl aon bheart a socraítear i leith an mhúinteora, má shocraítear aon bheart, ar an mbunús go bhféadfadh sé dochar a dhéanamh do sheasamh an mhúinteora sa phobal agus baint óna (h)éifeacht."*

Is léir nach mbeidh tuismitheoir a dhéanann gearán den saghas seo le Ombudsman sásta i gcónaí le fógra go bhfuil an t-iniúchadh curtha i gcrích. Rinne tuismitheoir a fuair litir den chineál sin ón Roinn gearán liom mar nach raibh sí sásta go raibh iniúchadh mar is ceart déanta ag an Roinn ar a cás.
Nuair a scrúdaigh mé an cás, bhí mé den tuairim go raibh iniúchadh cuimsitheach déanta ag an Roinn ar an gcás agus go raibh an toradh cothrom. Thuig mé ina dhiaidh sin féin míshástacht an ghearánaí leis an litir ar bheagán faisnéise a fuair sí tar éis an iniúchta. Cé go dtuigim freisin cúram na Roinne maidir le rúndacht agus seasamh múinteora sa phobal agus ina (h)áit fostaíochta i gceist, ní raibh mé sásta go mba leor fógra a thabhairt don ghearánach go raibh deireadh leis an iniúchadh le go bhfeicfí dise go raibh toradh cothrom air. D'iarr mé ar an Roinn smaoineamh a dhéanamh maidir le tuilleadh eolais a thabhairt don ghearánaí ag deireadh fiosraithe. Dúirt an Roinn go ndéanfadh agus athbhreithniú á dhéanamh ar an bpróiseas gearán.

Solúbthacht

Tá sé tábhachtach nuair a bhunaítear córas gearán inmheánach go gcuirtear foireann ag obair air atá sásta taobh an ghearánaí den chás a fheiceáil. Cé go bhfuil tábhacht le rialacha agus orduithe ag cinntiú cothromaíochta, níor cheart iad a chur i bhfeidhm chomh daingean sin agus go gcruthaítear éagóir. Léirítear seo sa dá chás seo a leanas.

Íocaíochtaí Cothabhála ó Fhear Céile atá Scartha ón mBean

Fuair mé gearán a bhain le lánúin a bhí scartha go dlíthiúil óna chéile. Mar chuid den socrú scartha bhí an fear ceaptha liúntas cothabhála a íoc i leith an triúr páiste. Tar éis tamaill bhí an fear dífhostaithe agus tugadh Cúnamh Dífhostaíochta dó ag an ráta d'fhear singil. Dhiúltaigh an Rionn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agug Teaghlaigh Líúntas Cleithiúnas Leanaí (LCL) a íoc leis ar an mbunús nach raibh sé ag íoc ar a gcothabháil. Seasadh leis an diúltú nuair a rinne sé achomharc. D'áitigh seisean nach mb'acmhainn dó na leanaí a chothabháil gan LCL a fháil.

De réir Alt 7(6) de Rialacháin Leasa Shóisialaigh (Forálacha Íocaíochtaí Comhdhlúite), 1994, nuair atá leanbh incháilithe ag cónaí le tuismitheoir amháin agus an tuismitheoir sin scartha ó thaobh cónaí de ón tuismitheoir eile, agus gan é/í ag éileamh ná ag fáil sochair ná cúnaimh, breathnófar ar an leanbh, chomh fada agus a bhaineann le cúrsaí leasa shóisialaigh ar nós is dá mbeadh sé/sí ag cónaí leis an tuismitheoir eile má tá an tuismitheoir sin ag cuidiú go mór le cothabháil an linbh.

Sa chás seo bhí na leanaí ina cónaí leis an mbean a raibh post aici. Dá bharr sin ní raibh sí ag éileamh ar an Roinn. Chomh fada agus a bhaineann le cúrsaí

leasa shóisialaigh mar sin, d'fhéadfaí breathnú ar na leanaí ar nós is dá mbeidís ina gcónaí leis an athair, agus d'fhéadfaí LCL a íoc leisean dá dtaispeánfaí go raibh sé ag cuidiú go mór lena gcothabháil.

Bhain an tOifigeach Achomhairc, agus í ag déanamh cinnidh maidir leis an achomharc, de chiall as "ag cuidiú go mór", suim a bhí ar aon mhéid leis an LCL cuí, agus níor shíl sí go raibh an coinníoll seo á shásamh sa chás seo. Mheas sí freisin nár chuir sé aon athrú ar an gcás go gcaitheadh na leanaí an deireadh seachtaine in éineacht lena n-athair.

Tar éis dom sonraí an cháis a scrúdú ní raibh mé sásta gur cinneadh réasúnach a bhí ann an LCL a dhiúltú. Shílfeá go gcaithfeadh an fear ar a laghad £13.20 sa tseachtain a íoc i leith gach leanbh, nó £36.60 i leith an triúr le LCL a fháil. Shílfeá freisin go mbeadh air níos mó ná an t-ioncam a bhí aige ón gCúnamh Dífhostaíochta a íoc dá mbeadh seisear leanaí i gceist.

Mheas mé gurbh é an fáth a bhí leis an alt ná le cúnamh a thabhairt do thuismitheoirí cuidiú le cothabháil a gcuid leanaí agus mhol mé go bhféadfaí an coinníoll a shásamh dá bhféadfaí a thaispeáint gur lean an tuismitheoir ag cur an LCL i leith chothabháil na leanaí, ón am a gceadófaí an LCL dó/di. B'fhacthas dom go mbeadh sé míréasúnach a éileamh ar iarratasóir réamhíocaíocht de shuim ar aon mhéid leis an LCL a dhéanamh nuair a bhí an ráta leasa shóisialaigh a bhí á íoc leis ceaptha dá chuid riachtanais féin amháin.

D'aontaigh an tOifigeach Achomhairc go ndéanfaí athbhreithniú ar an gcás dá mbeadh an gearánaí in ann a thaispeáint gur thug sé cúnamh leis an gcothabháil nuair a bhí sé ar scéim FÁS roimhe seo. Cuireadh fianaise maidir leis seo ar fáil ina dhiaidh sin agus shocraigh an tOifigeach Achomhairc dul siar ar an gcéad chinneadh agus an t-achomharc a cheadú mar gur léirigh sé go raibh sé sásta cuidiú go mór le cothabháil na leanaí.

Táim ag leanacht ag plé na ceiste ginearálta maidir le ciall "ag cuidiú go mór" leis an Roinn lena chinntiú go mbaintear an bhrí chéanna as an téarma i ngach cás.

Teach Fochaighdeánach

Rinne lanúin gearán nach raibh an teach a cheannaigh siad faoin scéim comhúinéireachta ar chaighdeán sách maith. Sular cheannaigh said an teach, scrúdaigh Comhairle Chontae na Gaillimhe é agus dheimhnigh said go raibh an teach saor ó locht struchtúrtha agus chuir an lánúin muinín sa deimhniú seo agus iad ag ceannacht an tí. Faoin scéim, ceannaíonn iarratasóirí ar a laghad 50% den teach agus tógann siad an chuid eile ar cíos ón údarás áitiúil. Chosain an teach £27,000. D'áitigh na gearánaí gur theastaigh deisiúchán a dhéanamh ar an díon, síleáil, na ballaí agus an córas séarachais.

Nuair a chuir na gearánaí an scéal i láthair na Comhairle Chontae, dúirt an Chomhairle nach raibh aon fhreagracht orthu de réir an dlí. Bhí an Chomhairle ag brath ar Alt 22 den Acht Tithíochta (Forálacha Ilghnéitheacha), 1992 ina ndeirtear nach gciallaíonn cúnamh deontais ó údarás tithíochta i leith tí go bhfuil aon ráthaíochta á thabhairt ag an údarás maidir le riocht ná staid an tí ná é a bheith ináitrithe.

Tar éis go leor comhfhreagrais le m'Oifigse, thairg an Chomhairle scair na ngearánaithe sa teach a cheannach, ach ní raibh sé seo sásúil ag an lánúin. Léirigh scrúdú a chuir an Chomhairle Chontae ar an teach go raibh luach £22,000 d'obair deisiúcháin ag teastáil. Ghlac an Chomhairle freisin comhairle dlíodóra a thug le tuiscint go bhféadfadh an Chomhairle, dá dtabharfaí an cás chun dlí, a áitiú go raibh sí saor ó fhreagrachtach, go bhféadfadh an chúirt breith a thabhairt i bhfabhar na ngearánaithe. Seachas déileáil leis an gcás, lean an Chomhairle leis an dearcadh dlíthiúil a bhí acu agus d'áitigh sí go rabh sí saor ó fhreagracht agus go mb'fhéidir gur cheart ligean do na cúirteanna breith a thabhairt ar an gcás.

Ag an bpointe seo chuir mé imscrúdú ar an gcás. Bhí fianaise ann i mo thuairimse go raibh locht ar an riarachán sa chaoi ar chaith an Chomhairle leis na gearánaithe gan aon chúiteamh réasúnach a thairiscint. Ba léir go raibh na gearánaithe ag brath go hiomlán ar dheimhniú na Comhairle maidir le staid an tí agus iad á cheannach. Bhí droch- chaoi ar an teach de réir fianaise ina dhiaidh sin. Ní raibh fianaise ar bith ann gur chuir an Chomhairle in iúl do na gearánaithe ag am ar bith faoi fhorálacha Alt 22 den Acht Tithíochta (Forálacha Ilghnéitheacha), 1992 rud a d'fhág aineolach ar a bhrí iad. Thagair mé do níos mó ná bealach amháin inar sáraíodh sa chás seo an cleachtas a mholtar san Treoir an Ombudsman maidir le Caighdeáin an tSárchleachtais, go háirithe nuair a mholtar do sheirbhísigh phoiblí gan oibriú in aghaidh dhaoine nuair atá an baol ann go mbeadh cúirt faoin gcás. Ba dhóigh liom go raibh dearcadh ró-dhlíthiúil ag an gComhairle maidir leis an ngearán agus nach ndearna siad scrúdú mar is cóir air.

Ina dhiaidh sin, thairg an Chomhairle an obair dheisiúcháin ar fad a dhéanamh ar an teach agus go n-íocfaí air seo tré £5,000 a chur ar fáil as ciste na Comhairle

agus an fuílleach £17,000 a chur ar fáil faoin Scéim Oibreacha Feabhsúcháin in áit Thithíocht Údaráis Áitiúil. Chlárófaí an £17,000 ina mhuirear ar an áitreabh agus thiocfadh ardú £10.50 sa tseachtain i leith an iasachta agus an chíosa ar aisíocaíochtaí na ngearánaithe go ceann cúig bhliana déag ag brath ar a gcuid cúinsí airgeadais. Bhí na gearánaí sásta glacadh leis an tairiscint agus dá bhrí sin chuir mé deireadh leis an imscrúdú.

Deis aiseolais

Ba cheart go mbeadh dearcadh fabhrach ag eagrais phoiblí i leith córais gearán inmheánacha agus go bhfeicfí gur deis iad aiseolas a fháil maidir le caighdeán na seirbhíse atá á chur ar fáil agus le aon lochtanna ar nósanna riaracháin a leigheas. Tháinig athruithe de thoradh an dá chás seo thíos a chuaigh chun sochair dhaoine eile chomh maith leis na gearánaigh.

Ró-íocaíochtaí Pinsin Easláine

Le linn na tréimhse 1994/1995 scrúdaigh m'Oifig roinnt cásanna maidir le measúnóireacht ar ró-íocaíocht le daoine a bhí ag fáil Pinsean Easláine ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh. Déanadh na gearáin seo ar fad mar gheall ar chinnidh bac a chur le Liúntas Cleithiúnas Duine Fásta (LCDF) a bhí iníoctha leis an bpinsean; agus i ngach cás déanadh cinneadh an t-airgead a íocadh mar LCDF le blianta beaga roimh sin a aisghabháil. Bhí suimeanna timpeall is £2,000 á n-aisghabháil. Sé an comhthéacs ginearálta a bhí leis seo nach bhféadfadh an pinsinéir a chéile a áireamh mar chleithiúnaí má bhí teacht isteach os cionn leibhéal áirithe ag an gcéile. Tar éis dom déileáil le roinnt gearán den chineál seo, ar ghlac an Roinn leis go raibh na cinnidh míréasúnach agus gur cheart an t-airgead a bhí aisghafa cheana féin a íoc ar ais, bhí imní orm maidir le caighdeán ginearálta na gcinneadh a bhain le ró-íocaíochtaí den chineál seo.

Bhain na gearáin le cinnidh a déanadh i 1990/1991. Cé gur ghlac mé leis nach fianaise na cinnidh ar an gcaighdeán cleachtais atá anois ann, bhí imní orm go bhféadfadh líon mór pinsinéirí eile a bheith thíos leis. Dá bhrí sin leag mé amach don Roinn na nithe ginearálta a chuir as dom. Ina measc seo bhí lochtanna sonracha cleachtais a tugadh faoi deara ón líon beag samplach cásanna a raibh plé ag m'Oifig leo. Seo cuid de na lochtanna:

- Ní dhearna cinneadh foirmeálta mar a éilíonn an dlí;
- Níor míníodh an t-údar a bhí leis an gcinneadh maidir le ró-íocaíochtaí;
- Níor cuireadh achomhairc faoi bhráid Oifig Achomhairc an Leasa Shóisialaigh;
- Níor cuireadh na forálacha dlí ar fad san áireamh;
- Tugadh eolas míchruinn do phinsinéirí agus dá n-ionadaithe;
- Bhí dearmaid á ndéanamh agus an ró-íocaíocht á ríomh.

Mar gheall air seo, rinne an Roinn athbhreithniú ar chinnidh a raibh ró-íocaíocht Pinsin Easláine mar thoradh orthu i rith na tréimhse atá i gceist. Bhain an t-athbhreithniú go mór mhór le bac ar LCDF. Thug an Roinn le fios ina dhiaidh sin go raibh 344 cás inar cuireadh bac ar LCDF le linn na tréimhse seo agus ar shocraigh an Roinn an LCDF a bhí íoctha cheana féin i leith tréimhsí sonraithe a aisghabháil. De réir na Roinne dhírigh an t-athbhreithniú ar an gcleachtas a bhain le bac a chur ar LCDF féachaint a raibh sé bailí agus ag féachaint an raibh aon cheann de na lochtanna thuas ar na cinnidh a bhain leis na cásanna seo. De réir na Roinne níor leanadh an cleachtas ceart i gcás 210 cás as na 344 a scrúdaíodh. Chinn an Roinn nach raibh dóthain fianaise ann le cinnidh siarghabhálacha a dhéanamh, .i. suimeanna a bhí íochtha cheana a aisghabháil, cé go mba é an ceart é bac a chur ar LCDF sna cásanna seo. Dá bhrí sin thosaigh an Roinn ag déanamh athbhreithniú ar gach cás faoi leith agus ag ríomh na suime a bhí dlite mar aisíccaíocht ag gach pinsinéir. Seo é an toradh a bhí ar an athbhreithniú sa deireadh: rinneadh aisiocaíocht i leith 193 cás (ar údair eile ní raibh aisíocaíocht dlite i ngach ceann den 210 cás); íocaíodh suimeanna idir an ceann is lú £32 agus an ceann is mó £4,800; bhí luach £246,000 leis na haisíocaíochtaí go léir.

Is dea-theist ar an Roinn é gur thug sí faoi athbhreithniú chomh géar sin nuair a cuireadh m'imní in iúl di. Léirigh an t-athbhreithniú sraith lochtanna i bpróiseas cinnte na Roinne maidir le LCDF agus Pinsean Easláine. An rud is suntasaí nach raibh próiseas athbhreithnithe inmheánach ann a thabharfadh na lochtanna seo faoi deara. Shílfeá go mba leor Oifig Achomhairc an Leasa Shóisialaigh neamhspleácha a bheith ann le cur in iúl don Roinn go mbíonn earáidí den chineál seo á ndeanamh. Tá dhá rud le rá maidir leis seo.

An chéad rud, ba cheann de na hearráidí cleachtais a bhí i gceist, gan cásanna a chur faoi bhráid Oifig Achomhairc fiú nuair ba léir gur mhian leis an iarratasóir achomharc a dhéanamh. An dara rud, is

dócha go ndíreodh Oifig Achomhairc ar an gcinneadh féin agus ar an méid a chuirfeadh an t-achomharcach i láthair. Ó tharla nach raibh eolas iomlán ag na hachomharcaigh maidir le húdar an chéad chinnidh agus ó tharla go bhfuil an dlí a bhaineann leis seo an-chasta, is beag seans go mbeadh achomharcach in ann argóint mhaith a dhéanamh.

B'fhéidir gurb é atá le foghlaim anseo gur cheart don Roinn nósanna inmheánacha a chleachtadh a chinnteodh go raibh caighdeán ard ag baint leis an bpróiseas cinnte. Is maith ann Oifig Achomhairc an Leasa Shóisialaigh mar chosaint thábhachtach ar chearta an iarratasóra aonair; ach ní thógfaidh sé áit córas maith inmheánach cinntithe caighdeáin.

Aisíoc Mótarchánach

Thug an cás seo a leanas fadhb a bhí le foirm iarratais chun suntais. An 21 Meán Fómhair 1995, d'íoc tiománaí £320 chun athnuachan a dhéanamh ar an gcáin a bhí ar a charr ag feidhmiú ón 1 Deireadh Fómhair 1995. Ar an 24 Meán Fómhair 1995 déanadh go leor damáiste don charr i dtimpist. An chéad lá eile rinne sé fiosrúchán in Oifig Mhótarchánach Chomhairle Chontae Chiarraí maidir le haisíoc ar an mótarcháin mar nach raibh an dáta feidhmithe tagtha fós. Dúirt sé gur dúradh leis nach mbeadh sé i dteideal aisíoc a fháil ar an gcáin mura raibh fráma an chairr gearrtha in dhá áit agus mura mbeadh deimhniú Garda faighte aige. Mar nach raibh a fhios aige ag an am áirithe sin an raibh an carr scriosta ní dheachaigh sé níos faide leis an scéal.

Seal ina dhiaidh sin, dúirt sé gur chuir Oifigeach san Oifig Mhótarchánach in iúl dó go mba cheart dó a chuid "cáipéisí cánach" agus diosca na fuinneoige a bheith curtha isteach aige ar an laghad 3 mhí roimh dháta deiridh an cheadúnais le go mbeadh sé i dteideal aisíoc a fháil ar an gcáin cairr. Mar nach raibh sé seo déanta aige, ní bheadh sé in ann aisíoc a fháil anois.

Bhí sé an-mhíshásta gur diúltaíodh a £320 a aisíoc mar gheall ar an eolas mícheart a dúirt sé a thug Oifigeach san Oifig Mhótarchánach dó.

Nuair a scrúdaigh mé na coinníolacha a rialaíonn aisíoc mótarchánach agus an fhoirm iarratais chuí, frítheadh amach nach raibh na coinníolacha uilig maidir le haisíoc mótarchánach liostaithe air. De dhéanta na fírinne chuirfeadh an fhoirm amú tú agus d'fhéadfadh sé gur thug ball oibre, is é ag ceapadh go raibh na coinníolacha cuí uilig maidir le haisíoc cánach ar an bhfoirim, eolas míchruinn don ghearánaí. Nuair a chuir mé é seo in iúl don Chomhairle, shocraigh siad glacadh le hiarratas le haghaidh aisíoc ón ngearánaí agus leasú a dhéanamh ar a bhfoirm iarratais agus cúntair na rialachán ar fad ar féidir aisíoc a éileamh a chur uirthi.

Insroichteacht

An fhadhb bhunúsach a bhíonn le go leor de na gearáin a chuirtear chuig m'Oifig ná go dteipeann ar an ngearánaí agus ar an eagras poiblí cumarsáid a dhéanamh i gceart(easpa tuisceana). Is féidir le córas gearán inmheánach, a fógaítear go poiblí agus gur féidir le gach duine teacht air, cuidiú chun cásanna mar seo a aithint agus a réiteach go háitiúil.

Léiríonn an cás seo an fhadhb nuair atá easpa cumarsáide idir dhá eagras poiblí agus ball den phobal i ngreim ina lár. Tugadh tionóntacht don ghearánaí ar theach de chuid Chomhairle Chontae Bhaile Átha Cliath i 1973 agus rinne sé iarratas é a cheannach faoi Scéim Ceannaigh Tionónta in 1986. Bhí scoilt i mball cúil an tí a raibh an Chomhairle, de réir mar a thuig seisean é, ag dul a dheisiú agus ar an tuiscint seo cheannaigh sé an teach i 1988. In 1997 rinne sé gearán liomsa, cé go raibh teagmháil déanta aige féin, ag a aturnae agus ag ionadaí poiblí ar roinnt ocáidí, nár déanadh aon obair chun an scoilt a dheisiú agus dá bharr seo go raibh uisce ag dul isteach trí na mballaí cúil le roinnt blianta.

Tar éis atheagrú a dhéanamh ar rialtas áitiúil i gceantar Bhaile Átha Cliath, bhí an teach anois laistigh de réimse feidhmithe Chomhairle Chontae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin. Mhol sí faoi théarmaí Scéim Cheannaigh Tionónta, sa chás is go dtarlódh easaontas idir údarás tithíochta agus an t-iarrthóir maidir leis an gcaoi struchtúrach a bheadh ar áit chónaithe, go raibh an ceart ag an iarrthóir iarratas a dhéanamh chuig an Aire Comhshaoil chun a dhearbhú an raibh an teach i gcaoi mhaith struchtúrach. Dá ndearbhódh an tAire nach raibh an teach i gcaoi mhaith struchtúrtha d'fhéadfadh seisean ordú a thabhairt don údarás tithíochta bunoibreacha áirithe a dhéanamh. Bhí iarratas déanta ag an ngearánaí sa chás chuig an Aire chun ordú dearbhaithe a fháil agus rinne an Roinn teagmháil leis an gComhairle maidir leis an gceist i mí Feabhra 1989. Ní raibh taifead ar bith ag an gComhairle de dhearbhú an Aire agus ní raibh aon obair déanta acu ar theach an ghearánaí. Ní raibh aon teagmháil déanta ag an gComhairle leis an Roinn Comhshaoil chun fiosrú a dhéanamh an raibh ordú dearbhaithe tugtha tar éis go raibh fiosruithe déanta ag an ngearánaí agus ag daoine eile ar a shon.

Nuair a rinne m'Oifig teagmháil leis an Roinn, tugadh le fios dúinn go ndearna an gearánaí iarratas chuig an Aire ar ordú deimhnithe agus go ndearnadh scrúdú ar an teach. Trí dhearmad áfach, cuireadh cód an ghearánaí ar leataobh cúpla bliain roimhe sin agus ní raibh aon chinneadh déanta faoin gceist. Thóg an Roinn orthu féin tuilleadh scrúdú a dhéanamh ar an áit chónaithe agus cinneadh a dhéanamh ar iarratas ordú deimhnithe. Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an gcás, rinne an tAire ordú deimhnithe ag treorú na Comhairle oibreacha a dhéanamh chun an t-uisce a stopadh ag dul isteach thrí bhalla cúil an tí.

Sa chás seo d'úsáid an gearánaí an mheicníocht achomhairc a bhí ann agus dá mbeadh cinneadh déanta ag an am sa chás seo bheadh an fhadhb réitithe in achar gearr. Mar gheall go raibh moill fhada ar an gcinneadh agus mar gheall gur theip ar an gComhairle an cás a leanacht suas b'éigean dó cur suas le fadhb an uisce ina theach go ceann naoi mbliana tar éis dó an t-achomharc a dhéanamh.

Cásanna éagsúla agus ceisteanna gin-earálta.

An Státseirbhís
An Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán
An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóiriú Dlí
An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh
An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

Údaráis Áitiúla
Comhairle Chontae Cheatharlaigh
Comhairle Chontae Loch Garman
Bardas Átha Cliath
Cóiríocht don Lucht Siúil

Boird Sláinte
Bord Sláinte an Iarthair
Bord Sláinte an Deiscirt

Telecom Éireann

AN STÁTSEIRBHÍS

An Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán.

Diúltú Deontais Tógála Tí Gaeltachta a Íoc

Thug gearán in aghaidh na Roinne Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán ceisteanna suimiúla chun suntais maidir le ceart na Roinne deireadh a chur le scéim reachtúil.

I 1993 rinne an gearánaí iarratas chuig an Roinn ar dheontas tógála tí sa Ghaeltacht. Diúltaíodh a iarratas mar go raibh úinéireacht aige cheana féin ar an teach ina raibh sé féin agus a theaghlach ina gcónaí ann. Bhí an gearánaí míshásta mar gur aontaigh an Roinn i bprionsabail roimhe sin deontas feabhasúcháin Gaeltachta a thabhairt le haghaidh sheanteach an ghearánaí (teach nach raibh sé ag cónaí ann). Nuair a shocraigh an gearánaí an dara teach a thógáil in áit athchóiriú a dhéanamh ar an seanteach ghlac sé leis go mbeadh deontas le fáil as an tionscadal seo. Shocraigh an gearánaí gan athchóiriú a dhéanamh ar an seanteach mar gur cheap sé go mb'airgead amú a bheadh ann. Is é an pointe a bhí seisean a dhéanamh ná mar gur aontaigh an Roinn i bprionsabal cúnamh deontais a thabhairt dó le haghaidh athchóiriú a dhéanamh ar an seanteach go mba cheart di ar an laghad, de réir céille, an méid céanna cúnamh deontais a thabhairt le haghaidh teach nua a thógáil ar an suíomh céanna.

Is é an dlí cuí go n-údaraíonn na hAchtanna Tithíochta (Gaeltachta), 1929-1979 íocaíocht ar dheontas tógála sa chás is gur é an t-iarratasóir "an té atá ag cónaí sa teach cónaithe". Údaraíonn na hAchtanna freisin íocaíocht ar dheontas feabhsúchán le haghaidh an dara teach. Léirigh an cás áirithe seo, go raibh an Roinn sásta deontas feabhasúcháin a íoc le haghaidh an dara teach ach ní raibh siad sásta deontas tógála a íoc le haghaidh an dara teach.

Mhínigh an Roinn go raibh cinneadh déanta stop a chur le híocaíocht na ndeontas tógála maidir leis an dara teach ag tosú ar an 1 Eanáir 1983. Bhain na cúiseanna a bhí leis an gcinneadh seo le cúrsaí buiséid agus bhí fianaise ann gur raibh mí-úsáid á bhaint go forleathan as an scéim deontas áirithe seo. Bhí imní ar an Oifig gur déanadh cinneadh ag leibhéal riaracháin deireadh a chur leis an scéim reachtúil, cinneadh nach raibh laistigh de chumas ná d'údarás na Roinne. Ní fhorálann na hAchtanna do chinneadh riaracháin den sórt sin ná ní dhearnadh aon iarracht le linn na tréimhse ó 1983 leasú chuí a rith san Oireachtas agus níor fógraíodh riamh go poiblí go raibh an scéim le cur ar leataobh go ham neamhchinnte.

Tar éis imscrúdaithe, fuair an Oifig amach i measc rudaí eile go ndeachaigh an tAire taobh amuigh dá dhlínse faoi Alt 3(7)(b) den Acht Tithíochta (Gaeltachta), 1929 nuair a dhiúltaigh sé deontas a íoc leis an ngearánaí. Tar éis mholtaí an Ombudsman ghlac an Roinn leis an iarratas i 1993 de réir na gcóras a bheadh ann mura mbeadh deireadh curtha leis an scéim agus d'íoc sí £4,000 leis an ngearánaí. Chomh maith leis sin d'fhoilsigh an Roinn fógraí - i gcomhthéacs fógra ar athbhreithniú ginearálta ar fhorálacha na hAchtanna - go raibh deontas tógála le haghaidh an dara teach le fáil anois ón Roinn.

An Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóiriú Dlí.

Diúltú costais dlí a íoc

Rinne fear gearán mar go ndearnadh dearmad thar ceann na Roinne Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóiriú Dlí, scríobh an tAire chuige ar an 21 Meitheamh 1996 ag rá gur scríobh seisean (an gearánaí) chuici agus in sa litir go ndearna sé cur i láthair thar ceann dhuine a bhí i bpríosún mar gheall ar chaimiléireacht agus go raibh a litir "díchéillí agus bagartha in aghaidh a cumhachtaí reachtúla". Ghlaoigh an gearánaí láithreach ar Rúnaí Príobháideach an Aire agus dúrádh leis go cinnte gur trí dhearmad a cuireadh amach an litir agus go rabhthas ag glacadh leis nach mb'eisean a scríobh an litir mhaslach chuig an Aire. Cheap seisean gur rud tromchúiseach a tharla agus d'iarr sé ar a aturnae a dhul chuig an Aire ag iarraidh admháil fhoirmeálta nach mb'eisean scríbhneoir na litreach, cinnteacht nár cuireadh ar aghaidh chuig tríú páirtí í, a ainm a bhaint de gach aon chód agus go níocfadh an tAire bille an aturnae. Fuair an gearánaí litir ón Aire ar an 18 Nollaig 1996 ag tagairt dena pointí a thug an taturnae chun suntais ach níor glacadh leis go n-íocfadh an tAire bille an aturnae.

Nuair a rinne an fear gearán leis an Oifig i mí Bealtaine 1997 iarradh ar an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh maidir le costais an ghearánaigh. Bhí an Oifig sásta gur fhulaing an gearánaí de bharr mícheachtais riaracháin na Roinne. Dúirt an Roinn, áfach, go mba gníomh é seo a bhain le cheist phríobháideach dháilcheantair an Aire agus nach raibh aon taifead ag an Roinn maidir leis an gcomhfhreagras. Ba é tuairim na hOifige gur bhain an comhfhreagras le feidhmenna a tugadh de réir dlí don Aire agus nárbh ceist phríobháideach dháilcheantair a bhí ann. Léirigh an Oifig freisin go raibh amhras ag baint le bonn dlíthiúil argóinte na Roinne go raibh difríocht ann idir gníomhartha an Aire agus gníomhartha na Roinne.

Tar éis tuilleadh comhfhreagrais thoiligh an Roinn costais dlí réasúnta a bhí le n-íoc ag an ngearánaí a íoc.

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh.

Pleananna Pinsin Príobháideacha.

Rinne fear a bhí ag obair ag cuideachta, nár chuir scéim phinsean ceirde ar fáil dá n-oibrithe gearán leis an Oifig. Chun soláthar dó féin amach anseo chaith sé plean pinsin phríobháidigh a thógáil amach. Ansin, áfach fuair sé amach, cé go go raibh sé ag fáil liúntas cánach mar gheall ar na híocaíochtaí a bhí sé a dhéanamh don phlean pinsin phríobháidigh nach bhfaigheadh sé liúntas ar Árachas Soisialach Pá-choibhnease (ÁSPC) mar nach raibh na híocaíochtaí á n-íoc thríd a chuideachta. Chomh maith leis seo fuair sé amach má bhíonn íocaíochtaí á ndéanamh thrí scéim pinsin ceirde gur féidir iad a bhaint as ioncam má táthar ag cur isteach Forlíonadh Ioncaim Teaghlaigh (FIT), níorbh fhéidir é seo a dhéanamh le híocaíochtaí ar an bplean pinsin phríobháidigh.

Nuair a rinneadh scrúdú ar an gceist seo tuigeadh gur chuir an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh an reachtaíocht chuí i bhfeidhm i gceart. Níl ach ranníocaíochtaí a dhéantar faoin scéim comhshocruithe glaníocaíochta, .i. bainte ag an mbunphointe i dteideal díolúine ÁSPC agus mar asbhaintí ioncaim le haghaidh FIT.

Nuair a éiríonn go leor fostaithe a bhí ag obair i gcuideachtaí as a bpost i gcuideachtaí, nach gcuireann scéim pinsean ceirde ar fáil, ní bhíonn acu ach Pinsean Seanaoise Ranníoca. Tá imní á léiriú le gairid faoin na deacrachtaí atá ann pinsean Stáit a choinneáil ag leibheál oiriúnach i bpobal atá ag éirí níos sine ar an meán. Is cosúil go bhfuil an tuairim ag leathnú anois gur cheart ugacht a thabhairt do dhaoine nach bhfuil aon scéim ceirde acu réiteach neamhspleách a dhéanamh don uair a bheidh siad ag éirí as a bpost. Níl aon chúis loighciúil ann go ndéanfaí idirdhealú idir asbhaintí a dhéanfaí trí chuideachta agus na cinn a dhéantar go príobháideach i gcásanna mar an ceann seo.

Baineann an rud céanna le hasbhaintí is féidir a fháil le haghaidh FIT. Níl sé ag teacht le chéile asbhaintí ranníoca aoisliúntais do scéim pinsin ceirde a cheadú chun críocha FIT ach gan ranníoca príobháideacha a íoctar nuair nach mbíonn scéim pinsin ceirde ar fáil a cheadú.

Scríobh an Oifig chuig an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh agus shocraigh siad an neamhréireach seo a thógáil san áireamh nuair a fhoilseofar thuarascáil Polasaí Pinsean Náisiúnta i 1998.

Scéim Cúitimh as Cumhacht Ceannaigh a Chailleadh

Ó 1986 tá scéim ag an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh ina bhfuil éilitheoirí, a bhfuil moill fhada curtha ar a gcuid íocaíochtaí leasa shóisialaigh, ábalta cúiteamh a fháil ar an laghdú a tháinig ar a gcumhacht ceannaíochta de bharr na moille. Tugadh an scéim seo isteach ar dtús de bharr ar ghearáin a rinne baintreach ar tugadh £4,000 cúiteamh di mar go raibh moill seacht mbliana sula má tugadh pinsean di (féach Tuarascáil Bhliantúil 1986). Mar gheall ar ghearáin eile den chineál céanna ar déileáladh leo san idirthréimhse i 1986 rinne an Oifig roinnt moltaí don Roinn maidir le feabhas a chur ar an scéim. Mar thoradh air sin rinne an Roinn roinnt athruithe de bharr go leor den imní a léirigh an Oifig lena n-áirítear:

- laghdú ó dhá bhliain go dtí bliain amháin ar an tréimhse "bán" mar a thugtar air, .i. an tréimhse a gcaithfidh an Roinn déileáil leis an éileamh gan an mheicníocht cúitimh a thabhairt chun feidhme;

- athrú ar an mbunús gur féidir cúiteamh a thabhairt ón mbunús arb í an Roinn amháin atá ciontach go dtí bunús arb í an Roinn atá go móramh nó gurb í amháin atá ciontach, .i. ní bheidh deireadh le cúiteamh má bhíonn roinnt den locht ar an éilitheoir fad is nach fachtóir tábhachtach a bheidh i gceist;

- gealltanas go ngabhfaidh an Roinn go huathoibríoch ar thóir cásanna ar cheart cúiteamh a íoc is gan a bheith ar an éilitheoir dul ar thóir cúitimh;

- íocaíocht suas le £50 a dhéanamh in aisíoc costais a d'fhéadfadh nó a chaithfeadh éilitheoir a thabhú de bharr moille.

Tá sé de rún ag an Roinn an scéim a chur ar bhonn reachtúil.

Cailliúintí maidir le Riaráistí Pinsin Rannaíocaigh

Ceann de na téamaí arís agus arís eile i dTuarascálacha bliantúla an easpa cionmhaireachta agus easpa comhionannais a bhaineann le pionóis a fhorchuirtear ar dhaoine a bhíonn mall ag éileamh pinsin ranníocaigh. Go dtí 1997, nuair a bhíodh moill ar dhuine ag déanamh éileimh ar phinsin den sórt sin ba é an t-uasmhéid riaráráistí a d'íocfaí ná sé mhí do dhíreach roimh an dáta éilithe. Mar thoradh air seo bhí cailliúntí móra i riaráistí pinsin i gceist i gcásanna indibhidúla - chomh mór le £40,000 i gcás amháin lenár dhéileáil an Oifig seo. Chuir an tAcht Leasa Shóisialaigh, 1997 roinnt feabhais ar chúrsaí tríd an uasmhéid riaráistí a d'fhéadfaí a íoc i gcásanna dá lei-

théid a athrú ó uasmhéid sé mhí go dtí l2 mí riaráistí, gan bacadh leis an gcúis nach ndearnadh éileamh in am. Rinne an tAcht foráil freisin don Aire rialacháin a dhéanamh an uastréimhse riaráistí a leathnú "faoi réir cibé coinníollacha agus i cibé imhthosca a fhororddaítear".

I mí Márta 1997, d'fhoilsigh an Oifig tuarascáil ar fhiosrúchán a rinneadh faoi thrí ghearán indibhidúla a rinneadh in aghaidh na Roinne maidir le cailliúint i riaráistí pinsin. Mar go bhfuil an tuarascáil seo foilsithe cheana féin, níltear á plé anseo ar aon bhealach cuimsitheach. Ach is fiú nóta a dhéanamh de roinnt gnéithe den tuarascáil agus de gach a tharla dá mbarr.

Socruithe Seach-Reachtúla

Le linn an fhiosrúcháin, frítheadh amach go bhfuil socrú le fada ag an Roinn inár féidir riaráistí pinsin a íoc taobh amuigh den teorainn sé mhí ar bhunús seach-reachtúil. Clúdaíonn an socrú go leor cineálacha cásanna, go leor a bheadh oiriúnach do na gearáin a rinneadh chuig an Oifig seo ó 1985.

I 1993 ní raibh an tOmbudsman a bhí ann roimhe seo ábalta seasamh le gearán a rinne baintreach a raibh riaráistí pinsin don tréimhse 1984-1993 caillte aici. Ag an tráth sin, níor pléadh go ndéanfaí íocaíocht léi ar bhonn seach-reachtúil mar nach raibh fhios ag an Oifig seo go raibh a leithéid de shocrú ann. Go tráthúil, rinne an bhean seo teagmháil leis an Oifig seo arís i 1996. Ba léir go bhféadfadh sí argóint a dhéanamh go dlisteanach go raibh sí gann in airgead - ceann de na cúiseanna a dhéantar íocaíocht seach-reachtúil - de bharr gur chaill sí beagnach ocht mbliana riaráistí pinsin. D'iarr an Oifig ar an Roinn smaoineamh ar íocaíocht seach-reachtúil a dhéanamh ar na cúinsí seo agus shocraigh siad £7,000 a íoc - tuairim is riaráistí trí bliana - ar chúiseanna cruatain.

Ceadaíonn an socrú seach-reachtúil íocaíochtaí riaráistí pinsin ar bhonn cothromais. Má léirítear nach ndearnadh an t-éileamh in am mar nach raibh an duine in ann, de bharr nach raibh an tsláinte go maith, d'fhéadfadh go socródh an Roinn gur cheart íocaíochtaí a íoc ar bhun cothromais. I gcás amháin, níor éirigh le baintreach éileamh a dhéanamh ar Phinsean Baintrí Pro-Rata nuair a tugadh isteach é i 1988. Bhí an galar Alzheimer uirthi agus ní raibh fios a gnóthaí aici. Ar deireadh rinne a muintir iarratas ar a son i 1996 agus tugadh an pinsean di. Níor híocadh ach riaráistí sé mhí léi. Mar go raibh a fhios ag na Oifig nach raibh fios a gnóthaí aici, mhol an Oifig dá muintir riaráistí iomlán a éileamh ar bhun cothromais. Ghlac an Roinn leis an argóint agus íocadh riaráistí de thart ar £17,000.

Sásaíonn éileamh le haghaidh Íocaíochta amháin Ceanglas le haghaidh Éileimh a dhéanamh ar íocaíocht eile.

Rud eile a thit amach de bharr an fhiosrúcháin seo ná gur shocraigh an Roinn i gcásanna áirithe, go bhféadfadh éileamh le haghaidh íocaíochta amháin ceanglas le haghaidh éileimh a dhéanamh ar íocaíocht eile a shásamh. Tá sé seo oiriúnach sa chás dá mbeadh duine ag déanamh éilimh ar íocaíocht leasa shóisialaigh áirithe le linn tréimhse ina bhféadfadh sé/sí a bheith ag déanamh éilimh ar íocaíocht dhifriúil a bheadh níos airde.

Chuaigh an t-athrú seo chun tairbhe roinnt mhaith gearánaithe. I dtrí chás a bhí cosúil lena chéile, fuair mná a bhí ag fáil phinsin na mbaintreach nuair a d'fhéadfaidís a bheith ag fáil pinsin seanaoise £1,000 riaráistí an duine. Tuigtear don Oifig anois go bhfuil an Roinn ag úsáid an chur chuige nua nuair a thagann cásanna mar seo ar aird.

Forbairt a bhaineann leis seo agus a bhfuil fáilte á chur roimhe ná go bhfuil an Roinn ag glacadh leis anois go bhféadfaí má tá duine ag fáil íocaíochta den chineál eile, chomh fada nó go bhfuil an duine in aois pinsin, is é sin 66 bliain, go sásódh sé seo an coinníoll le haghaidh éileamh a dhéanamh ar phinsean seanaoise ag 66 bliain. Duine ar "cliant" de chuid na Roinne iad measfar nuair a shroichfidh siad 66 bliain d'aois go bhfuil éileamh déánta acu ar an seanphinsean. I gcás áirithe, níor híocadh pinsean seanaoise le bean nuair a tháinig sí in aois a 66 bliain i 1983. Dúirt sí go ndearna sí iarratas air i 1983 agus arís ina dhiaidh sin agus gur diúltaíodh í. D'éirigh le hiarratas a rinneadh i 1990 ach ní raibh aon taifead ag an Roinn air - ná ag an iarratasóir - de na hiarratais a rinneadh roimhe sin. Chiallaigh sé seo gur chaill an bhean 6 bliana riaráistí pinsin. Ghlac an Roinn, moladh na hOifige gur cheart glacadh le héileamh na mná ar Shochar Míchumais ag aois a 66 bliain mar iarratas ar phinsean seanaoise. Ar an mbonn seo íocaíodh riaráistí £17,800 leis an mbean.

Diúltaíodh Cúnamh Dífhostaíochta do Státseirbhíseach

Fuair an Oifig gearán mar gheall ar dhiúltú ón Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh, Cúnamh Dífhostaíochta (CD) a íoc le státseirbhíseach a bhí ag fanacht le hathfhostaíocht sa státseirbhís nuair a thiocfadh deireadh lena briseadh gairme.

Bliain amháin a bhí le bheith sa bhriseadh gairme i dtús báire ag tosú i mí Mheán Fómhair 1990 ach cuireadh síneadh dhá théarma dhá mhí dhéag leis ina dhiaidh sin, trí chomhaontú idir an t-iarratasóir agus a roinn. Mar sin féin, nuair a scríobh an státseirbhíseach chuig an roinn ag cur in iúl dóibh go mbeadh sí ag filleadh ar a cuid oibre ar chríochnú a briseadh gairme di i Meán

Fómhair 1993, thug an roinn le fios di nach raibh aon fholúntas láithreach ann. Mar a tharla níor tháinig aon fholúntas chun cinn go dtí gur táirgeadh post i mí na Bealtaine 1994 di, ar ghlac sí leis. Idir an dá linn chuir sí iarratas ar CD chuig an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh agus shínigh isteach sa mhalartán fostaíochta áitiúil. Dhiúltaigh an Roinn dá hiarratas agus rinne sí achomharc chuig Oifig d'Achomhairc Leasa Shóisialaigh ach níor cuireadh an diúltú don achomharc in iúl di go dtí mí Aibreán 1994. Ainneoin na dteagmhálacha a bhí aici leis an Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh i rith na tréimhse seo, níor comhairlíodh di Forliúntas Leasa Shóisialaigh (FLS) a éileamh. Ní raibh aon ioncam aici idir Meán Fómhair 1993 agus Márta 1994 nuair a fuair sí amach go teagmhasach faoi scéim an FLS agus fuair íocaíocht.

Ba léir don Oifig seo nuair a scrúdaigh siad an cás go raibh An Oifig d'Achomhairc Leasa Shóisialaigh ag tarraingt as comhairle a fuair siad roinnt blianta roimhe sin ón Ard-Aighne. Ba é éirim na comhairle sin nach mbíonn státseirbhísigh a bhíonn ar bhriseadh gairme dífhostaithe de réir bhrí na nAchtanna Leasa Shóisialaigh agus, dá bhrí sin, nach raibh siad i dteideal CD. Ba léir don Oifig seo, áfach, nár phléigh an chomhairle ach ar bhealach ginearálta le stádas státseirbhíseach ar bhriseadh gairme. Níor léir go bhféadfaí brath air sa chás idir lámha agus dá thoradh sin d'iarr an Oifig ar an Oifig d'Achomhairc Leasa Shóisialaigh dul ar ais chuig an Ard-Aighne le soiléiriú breise a fháil ar a chomhairle i bhfianaise thoscaí an cháis seo. D'Ardaigh an Oifig chomh maith ceist ghinearálta faoi stádas fostaíochta na státseirbhíseach sin a mbíonn a dtréimhse briseadh gairme thart ach a gcuirtear bac orthu, cé nach mbíonn aon chuid den locht orthu féin, tosú ag obair arís mar státseirbhísigh mar nach mbíonn folúntas ann ag am áirithe nó go ceann i bhfad ina dhiaidh sin.

Ag athbhreithniú an cháis dó, mhol an tArd-Aighne gur cheart, agus toscaí an cháis réamhluaite mar atá, go raibh an státseirbhíseach i dteideal CD. Leasaigh an Oifig d'Achomhairc Leasa Shóisialaigh an cinneadh a rinne siad cheana agus cheadaigh íocaíocht CD don státseirbhíseach ó Mheán Fómhair 1993.

Tá impleachtaí ag an toradh a bhí ar an gcás seo do státseirbhísigh eile a théann ar bhriseadh gairme agus nach féidir glacadh ar ais leo go ceann seal ama i ndiaidh a mbriseadh gairme teacht chun críche. Dá thoradh seo, scríobh An Roinn Airgeadais, ar iarratas ón Oifig, chuig Oifigigh Phearsanra na Státseirbhíse ag cur a raibh tagtha chun cinn in iúl dóibh, ionas go bhféadfaidís-sean comhairle a chur ar dhaoine aonair i gcásanna den chineál céanna, cé na cearta leasa shóisialaigh a d'fhéadfadh a bheith acu.

An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

Seirbhís Taistil Scoile do Pháistí ar Mhíchumas

Rinne an Oifig iniúchadh ar ghearán in aghaidh na Roinne Oideachais agus Eolaíochta a bhain le seirbhís taistil scoile a chur ar fáil do pháiste a raibh níos mó ná míchumas amháin air. Fuair an Oifig amach nár chaith An Roinn go cothrom leis an bpáiste a bhí i gceist, agus nár léirigh an scéim taistil scoile, chomh fada agus a bhaineann le páistí a bhfuil riachtanais speisialta acu, cothromaíocht agus láidireacht bhunúsach i gcúrsaí riaracháin, mar go raibh sí gan taifead, gan foilsiú.

Mhol an Oifig go n-íocfaí cúiteamh £6,800 le teaghlach an pháiste don tréimhse nach raibh seirbhís taistil ar fónamh ar fáil don pháiste agus go gcuirfeadh an Roinn scéim taistil scoile ar bun a bheadh bunaithe ar phrionsabail a bhí riachtanach dar leis an Oifig le cothrom na féinne a thabhairt do gach duine. D'fhoilsigh an Oifig an tuairisc ar an iniúchadh seo i mí Feabhra 1998.

ÚDARÁIS ÁITIÚLA

Comhairle Chontae Cheatharlaigh

Teach Athshealbhaithe gan toiliú céile amháin

Cheannaigh an gearánaí agus a fear céile a dteach ó Chomhairle Chontae Cheatharlaigh. Nuair a tharla deacrachtaí sa bhaile bhog sí amach chuig a hiníon. Scríobh a fear céile ansin chuig an gComhairle ag cur in iúl nach raibh sé féin ábalta airgead blianachtaí an tionóntaí a íoc. Ar chomhairle dlí, ghéill an Chomhairle dá iarratas an teach a thabhairt suas don Chomhairle agus dul ar ais mar thionónta a bheadh ag íoc cíos seachtainiúil. Dúirt an gearánaí nár cuireadh ar a súile di go raibh an teach tugtha suas go ceann níos mó ná dhá bhliain i ndiaidh na heachtra céanna. Ach ó tharla nach raibh toradh ar bith ar an ngearán a rinne sí faoin ngnó, rinne sí gearán leis an Oifig seo.

Dúirt an Chomhairle go raibh an teach fágtha ag an ngearánaí agus dá bhrí sin gur loic sí ar théarmaí an Ordaithe leis an teach a aistriú chuici féin agus chuig a fear céile. Níor bhac sí le hinsint don Chomhairle go raibh sin déanta aici nó cá ndeachaigh sí a chónaí. Ní raibh cur amach ar bith ag an gComhairle ar na cúiseanna ar fhág sí an teach. Ní raibh ach príomhbhuaireamh amháin orthu - is é sin an mbeadh fear céile an ghearánaí, a bhí anois ina chónaí sa teach, ábalta na haisíocaíochtaí a sheasamh. Rinne an cinneadh, cead an teach a chur ar cíos, mar gheall ar a chuid cúrsaí airgid a bheith mar a bhí agus gurb é féin a bhí ina thionónta ó mhí Lúnasa 1976. Ní dhearna an gearánaí aon iarracht ná tairiscint na haisíocaíochtaí a sheasamh.

Bhí an Chomhairle den tuairim gur ghlac siad bealach ciallmhar orthu féin le réiteach a fháil ar dheacracht

airgeadais a bhíothas a thuar nuair a theip go hiomlán ar an ngearánaí agus ar a fear céile cloí leis na socruithe ceannachta tionónta a bhí acu. Dá dtarlódh an teip gheofaí athsheilbh ar an teach. Dá nglacfaí athsheilbh ar an teach, ba é an toradh a ba dóiche a bheadh air go gceapfaí fear céile an ghearánaí mar thionónta. Sa chás go rachfaí chun cinn le hathshealbhú, ní bheadh aon bhaint ag an ngearánaí leis an ngnó, agus go deimhin ní bheadh aon bhunús lena casaoid. Cé go mbeadh deacracht theicniúil ag baint le foirceannadh an Ordaithe Aistrithe, níor chomhlíon an gearánaí na dualgais chonrachtúla a bhí uirthi don Chomhairle. D'admhaigh siad nár thug siad aon aird ar na soláthair a bhí in Acht Cosanta Tithe Cónaithe Teaghlaigh 1976 (ACTCT) nuair a bhí siad ag déanamh a gcinneadh faoin ngnó.

Tar éis an iniúchta fuair an Oifig amach, i measc nithe eile, nuair a ghlac an Chomhairle le tabhairt suas an tí, gur ghníomhaigh sí gan údarás ceart sa mhéid gur theip uirthi a chur san áireamh, de bharr an Ordaithe Aistrithe, gur comhúinéir feo simplí de chuid an tí an gearánaí agus in éineacht lena fear céile go raibh sí i dteideal 'leas sochrach iomlán' a bhain leis an teach. Ag cur teip na Comhairle aghaidh a thabhairt i gceart ar an bhuncheist faoi úinéireacht feo simplí an tí ar leataobh, fuair an Oifig amach freisin gur ghníomhaigh an Chomhairle go míchuí nuair a chuaigh siad ar aghaidh agus nuair a ghlac siad le tabhairt suas an tí ina raibh cónaí ar fhear céile an ghearánaigh agus gan cead an ghearánaí a fháil i scríbhinn mar atá riachtanach faoin ACTCT.

Cé go raibh idir an dá linn áit chónaithe eile faighte ag an ngearánaí ó ghrúpa deonach tithíochta, ní fhéadfadh an Oifig gan aird a thabhairt ar an mbealach inar dhéileáil an Chomhairle, thar thréimhse shé bliana, leis an ngearánaí agus lena spéis i dteach cónaithe an teaghlaigh. Dá réir, ag cur san áireamh gur lig sí uaithi a leas i dteach cónaithe an teaghlaigh agus d'fág ar lámha na Comhairle é le cur ar a cumas an teideal a bhí aici ar an teach a chur ar mhodh rialta, mhol an Oifig go n-íocfadh an Chomhairle suim de £5,000 leis an ngearánaí. Ba cúiteamh cuid den airgead sin ar an am agus ar an trioblóid a chuir sí uirthi féin ar feadh na mblianta agus í ag leanúint lena casaoid leis an gComhairle. Mhol an Oifig freisin don Chomhairle athbheithniú a dhéanamh ar a cuid modhanna imeachta le déileail le cásanna eile den chineál seo feasta.

Ghlac an Chomhairle leis na moltaí.

Comhairle Chontae Loch Garman

Truailliú

Rinne gearánaí líomhaint gur chaith gníomhaire de chuid Chomhairle Contae Loch Garman lán taincéir de mhúnlach i bpáirc ar theorainn a cuid talún. Thit báisteach throm níos deireanaí an tseachtain sin agus tharla tuilte san áit. D'éiligh sí gur thug an bháisteach seo an múnlach isteach tríd a cuid talún agus gur thruailligh sé tobar arbh as a bhí sí ag fáil an uisce a bhí sí a ól. D'inis an bhean don Oifig gur thug sí tuairisc don Chomhairle faoin ngnó go luath i mí Eanáir 1996 ach nach ndearnadh aon rud faoi. Duirt sí gur thug sí cuairt go pearsanta níos deireanaí ar oifigí na Comhairle agus go ndúradh léi go ndéanfadh an Chomhairle teagmháil leis an duine a dhumpáil an múnlach amh, más fíor, agus go n-iarrfaí air gan a leithéid de dhumpáil a dhéanamh arís.

Rinne an gearánaí díghalrú ar an tobar ina dhiaidh sin agus i ndiaidh trialacha a chur air fuarthas amach go raibh an t-uisce inólta ag daoine. Tharraing sí costais uirthi féin agus cuireadh as go mór di de bharr eachtra seo na dumpála. Rinne sí gearán leis an Oifig faoin mbealach míshásúil inar láimhseáil an Chomhairle an scéal.

Chuir an Oifig fios ar chóip de chomhad na Comhairle a bhain leis an eachtra agus fuair cóip agus d'iarr ar an gComhairle a rá cén gníomh a bhí beartaithe acu leis an ngearán a réiteach.

D'fheagair an Chomhairle ag rá gur mhian leo a leithscéal a ghabháil leis an ngearánaí mar gheall ar an méid a cuireadh as di agus a cuireadh isteach uirthi féin agus ar a teaghlach. Bhí siad réidh chomh maith aisíocaíocht a thabhairt don ghearanaí ar son na gcostas a thit uirthi ag díghalrú an tobair, suas go huasmhéid £100, agus mar chomhartha dea-mhéine, go ndéanfadh siad íocaíocht eile £100 léi. Ghlac an Oifig leis gur tairiscint réasúnta a bhí anseo agus chuir fáilte roimh an admháil shoiléir ón gComhairle faoin bhfreagracht a bhí orthu don ghearánaí i dtaca leis an gcéad eachtra. Tá an Chomhairle go háirithe le moladh as gan seasamh contrárthach a ghlacadh maidir leis an ngearán agus as gníomhú de réir na spride atá i dTreoir an Ombudsman maidir le Caighdeán an tSárchleachtais.

Bardas Átha Cliath

Úsáid na Gaeilge ar Dhoiciméadacht Vótála

Rinne fear gearán gur diúltaíodh dá chearta vótála mar gur theip ar Bhardas Bhaile Átha Cliath a charda vótála a chur chuige agus a ainm agus a sheoladh i nGaeilge air.

Mhaígh Bardas Bhaile Átha Cliath nach raibh siad ábalta cardaí vótála a eisiúint ar ríomhaire a mbeadh ainm agus seoladh an fhir go hiomlán i nGaeilge orthu, gan costas ollmhór a tharraingt orthu féin. Dúirt an Bardas gur dearadh an córas ríomhaireachta le cardaí vótála a tháirgeadh trí thagairt do chlár na dtoghdóirí. Bhí mioneolas faoi sheoltaí le fáil ar an gclár bunaithe ar ainm oifigiúil sráide. Más rud é gur i nGaeilge a bhí ainm na sráide, bheadh an seoladh i nGaeilge ar na cardaí vótála a gheobhadh gach duine. Bhí ainm oigifúil shráid an ghearánaí i mBéarla. Dá

réir sin, chuir an ríomhaire a charda vótála ar fáil agus a sheoladh i mBéarla air. Ghlac an Bardas orthu féin cardaí vótála a eisiúint de láimh don ghearánaí agus seoltaí i nGaeilge orthu ach ní raibh sé sásta leis seo, mar dar leis go rabhthas ag caitheamh leis-sean ar bhealach a bhí difriúil ó dhaoine eile.

Nuair a tháinig an Oifig ar an eolas gur éirigh le Bardas Chorcaí deacracht den chineál céanna a shárú gan aon ródhua, iarradh ar Bhardas Bhaile Átha Cliath athbhreithniú a dhéanamh ar a gcás. D'aontaigh sé ansin a mhodh oibre a athrú agus san am a bhí le teacht go gcuirfí seoltaí i nGaeilge ar na cardaí vótála dóibh sin a bheadh á n-iarraidh.

Cuireadh béim inár dTuarascail Bhliantúil anuraidh ar an gcuidiú a d'fhéadfadh Acht Teanga a thabhairt le córas scrúdaithe gearán i bhfad níos éifeachtaí a chruthú agus rinneadh cur síos ar na deacrachtaí a thagann sa bhealalch ar an Oifig in éagmais a leithéid d'Acht. Tá athbhreithníu leanúnach ar siúl ag an Oifig ar a cuid modhanna imeachta féin i gcásanna mar seo.

Cóiríocht don Lucht Siúil

Cruthaíonn na gearáin a bhaineann le háiseanna a chuireann údaráis áitiúla ar fáil don lucht siúil deacrachtaí ar leith dá gcuid féin don Oifig seo. Baineann na gearáin sin a thagann de ghnáth ó bhaill den phobal lonnaithe le cur in aghaidh moltaí ó údaráis áitiúla láithreáin sosa a thógáil do theaghlaigh de chuid an lucht siúil ina gceantarsan; gearáin nach bhfuil na húdaráis áitiúla ag gniomhú go héifeachtach le teaghlaigh de chuid an lucht siúil a bhogadh amach as láithreáin neamhúdaraithe i gceantair faoi fhoirgnimh; gearáin in aghaidh cinní de chuid na n-údarás áitiúil ag tairiscint tithe do lucht siúil ina gceantar; sin nó nach bhfuil aon ghníomh nó beart á dhéanamh in éadan lucht siúil atá ina gcónaí i dtithe de chuid na n-údaras áitiúil agus a mbíonn gníomhaíochtaí frithshóisialta ar siúl acu, más fíor.

Ar an láimh eile, tagann gearáin chun na hoifige ón lucht siúil, nó óna lucht ionadaíochta, ag maíomh go ndearnadh leithcheal orthu maidir le hiarratas gan rath a rinne siad ar thithíocht nuair a d'éirigh le daoine eile a raibh cuma níos fearr as orthu; go bhfuil a gcuid láithreán sosa i ndroch-chaoi; sin nó go bhfuil an t-údarás aitiúil ag tabhairt orthu bogadh ach nach bhfuil malairt cóiríochta atá sásúil ar tairiscint. Fuarthas gearáin freisin ón lucht siúil maidir le moilleadóireacht i ndeisiú tithe nó i dtógáil forthithe.

I gcás amháin bhagair ball den phobal áitiúil an dlí ar údarás áitiúil mar go raibh teaghlach de chuid an lucht siúil campáilte go mídhleathach taobh lena chuid sealúchais fad a bhí grúpa áitreabhóirí in aice láimhe ag an am céanna ag bagairt an dlí freisin ar an údaras áitiúil mar go raibh sé molta acu an teaghlach céanna a bhogadh isteach i dteach ina n-eastát féin.

I mí Mhárta 1996 ghlac an Rialtas le Straitéis Náisiúnta Cóiríochta don Lucht Siúil. Ag teacht leis an Stráitéis, tá Aonad Cóiríochta don Lucht Siúil bunaithe sa Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil. Tá reachtaíocht nua agus leasaitheach á thabhairt chun cinn a mbeidh soláthar inti a chuirfí iachall ar údarais áitiúla, i gcomhar leis an lucht siúil, pleananna cúig bliana a ullmhú agus glacadh leo le freastal ar na riachtanais atá agus a shamhailtear a bheidh ag an lucht siúil i gceantar na n-údarás. Táthar ag súil leis go gcuirfí an reachtaíocht iallach ar údaráis áitiúla céimeanna cuí a ghlacadh lena chinntiú go gcuirtear a leithéid de phleananna tithíochta i bhfeidhm. Tá cuid de na húdaráis áitiúla chun tosaigh ar an reachtaíocht agus iad tosaithe cheana féin ar dhréachtú a bpleananna cúig bliana.

Ardaíodh an soláthar do chóiríocht speisialta don lucht siúil, .i. grúpáil ar leith tithíochta and láithreán sosa, ach gan tithe caighdeánacha na n-údarás áitiúil a mhaoinítear mar chuid den ghnáthchlár tithíochta a bheith san áireamh, ó £6.5m i 1996 go £11m i 1997.

Cé go bhfuil fianaise ar fáil go bhfuil méadú ar an toil pholaitiúil atá ann ag an leibhéal náisiúnta iarracht a dhéaanamh tabhairt faoin deacracht atá le cóiríocht don lucht siúil, trí acmhainní a aimsiú, trí pholasaithe náisiúnta a fhorbairt agus trí dheisiú reachtaíochta, is é an taithí atá ag an Oifig ag déileáil le gearáin aonair ar leibhéal áitiúil nach bhfuil an toil pholaitiúil dul i ngleic leis an deacracht chomh follasach ar an talamh.

Tá sé faighte amach ag an Oifig go bhfuil liostaí prióireachta curtha le chéile ag roinnt de na húdaráis áitiúla ar bhonn tíreolaíochta laistigh dá gceantar féin agus go dtugann siad tús áite do theaghlaigh de chuid an lucht siúil ó laistigh den cheantar ainmnithe tíreolaíochta thar lucht siúil as ceantair eile. Fágann an méid sin go mbeidh sé níos deacra ar theaghlaigh de chuid an lucht siúil, a bhíonn ag bogadh ó áit go háit taobh istigh de theorainn contae, iad féin a chur i láthair mar chásanna prióireachta laistigh de cheantar áirithe agus is beag seans atá acu cóiríocht a fháil más i gceantar seachas an ceantar ina bhfuil siad lonnaithe atá a gcéad rogha láithreáin. Leis an scéal a dhéanamh níos casta fós, tá polasaí ag roinnt de na húdaráis áitiúla coibhneas a leagan síos in eastáit aonair tithíochta idir líon na dteaghlach ón lucht siúil agus líon na dteaghlach lonnaithe. Nuair a bhíonn an cuóta lán, ní chuirfear teaghlaigh de chuid an lucht siúil san áireamh níos mó do aon fholúntais eile a thiocfaidh chun cinn in eastáit dá leithéid.

Tá cuma ar an scéal mar sin i roinnt cásanna, gurb amhlaidh a chuireann na struchtúir riaracháin agus na modhanna oibre atá ann le tithíocht phoiblí a chur ar fáil, bac ar sheansanna an lucht siúil cóiríocht a fháil.

Ó tharla go bhfuil sé tuairiscithe gur i méid a bheidh líon na dteaghlach ón lucht siúil a bheidh ag iarraidh cóiríochta, tá comharthaí ann gur cheart smaoineamh ar struchtúir speisialta, ar leith, riaracháin a bhunú le cóiríocht a chur ar fáil do theaghlaigh ón lucht siúil ar fud na tíre. Ar a laghad ar bith, bheadh sé inmholta go mbeadh comhordú idir cnuasaigh d'údaráis áitiúla atá buailte lena chéile, chomh maith le húdaráis chathrach taobh istigh de gach contae riaracháin, agus iad i mbun pleanála agus ag cur cóiríochta ar fáil don lucht siúil. Bhí An Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil ag brú a leithéid d'fhorbairt chun cinn san am atá caite agus chuirfeadh an Oifig seo fáilte roimh aon bheart a thabharfadh an t-iomlán i mbláth.

Tá cosúlachtaí idir cur ar fáil cóiríochta don lucht siúil agus na cearta daonna a mbíonn caint orthu i dtaca le cearta teifeach agus cearta daoine a bhíonn ag lorg tearmainn, sa mhéid is gur grúpa imeallach iad, gan guth polaitíochta, agus gan mórán bá nó fábhair le fáil acu i measc an phobail i gcoitinne. Agus an suíomh mar sin, tá gach baol ann go ndiúltóidh comhlachtaí poiblí a gcearta daonna dóibh i réimsí a bhaineann le cúrsaí sóisialta, eacnamaíochta agus sláinte. Is buntriail ar cháilíocht ár gcuid daonlathais an bealach a gcaithimid le grúpaí imeallacha den chineál seo. Go deimhin, táthar ag súil go gcoscfaidh an Bille Comhstádais atá beartaithe agus á ullmhú ag an Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, leithcheal nó idirdhealú leatromach ar bith sa mhéid is a bhaineann le cóiríocht a chur ar fáil don lucht siúil. Tá athbhreithniu á dhéanamh ar chodanna den bhille mar gur fritheadh codanna de míbhunreachtúil sna cúirteanna ach táthar ag súil go bhfoilseofar an Bille athbhreithnithe i 1998. Tá tuilleadh díospóireachta agus anailíse tuillte ag an gceist seo, cearta cóiríochta an lucht siúil. Ba cheart gur díospóireacht bunaithe ar eolas a bheadh ina leithéid de phlé agus leanfaidh an Oifig uirthi ag tabhairt na ceiste chun suntais agus ag cur leis an díospóireacht.

Is sonrach an ní é go bhfuil an scéal seo, is é sin, an bealach a gcaitheann an tír seo leis an lucht taistil faoi dhianscrúdú agus mar ábhar fócais go hidirnáisiúnta. Tá Coimisiún na hEorpa in aghaidh Ciníochais agus Éadulaingte (CECÉ), a scrúdaíonn deacrachtaí ciníochais agus éadulaingte i ngach ceann de bhallstáit Chomhairle na hEorpa, i ndiaidh a chéad thuarascáil ó aon tír déag an Aontais a fhoilsiú i ndeireadh 1997, áit a ndéantar tagairt do na toscaí a bhaineann leis an lucht siúil in Éirinn. Deirtear sa tuarascáil, i measc rudaí eile, go bhfuil deacrachtaí móra leatroim agus leithcheala sa bhealach ar an lucht siúil. Chuir an CECÉ fáilte roimh na bearta éagsúla ar ghlac an Rialtas leo leis na riachtanais cóiríochta atá ag an lucht siúil a réiteach agus dúirt go raibh súil acu go gcuirfí i bfheidhm gan moill dá laghad iad.

BOIRD SLÁINTE

Bord Sláinte an Iarthair

Fóirdheontais Tithe Banaltrais

Fuair an Oifig roinnt gearán faoi na Rialacháin um Thithe Banaltrais (Fóirdheontas), 1993. Déantar a fhoráil sna Rialacháin sin go bhfuil fóirdheontas iníoctha má mheastar an t-iarratasóir a bheith sách cleithiúnach gur gá é a choimeád i dteach banaltrais agus nach cumas dó aon chuid den chostas a íoc nó nach cumas dó ach cuid den chostas cothaithe sin a íoc. Déantar foráil i leith trí earnáil cleithiúnais le híocaíocht uasta maidir le gach earnáil.

Chun cinneadh a dhéanamh maidir le cumas an chostais cothaithe go léir nó cuid den chostas sin a íoc, forálann na Rialacháin go measúnófar acmhainn an iarratasóra. Go ginearálta, féadfaidh bord sláinte, le linn an acmhainn sin a chinneadh, aon ioncam agus luach toimhdithe aon sócmhainní a chur san áireamh. Tá ceangal ar bhord sláinte de réir na Rialachán, áfach, nuair a bhíonn an acmhainn á ríomh, neamhshuim a dhéanamh d'ioncam is comhionann leis an gcúigiú cuid den ráta seachtainiúil Pinsin Seanaoise Neamhranníocaigh is iníoctha an tráth sin agus go gcoimeádfaidh an t-iarratasóir an tsuim sin dá (h)úsáid phearsanta féin. Ceapadh an fhoráil sin d'fhonn a cheadú do sheandaoine i dtithe banaltranais méid áirithe den ioncam pearsanta a choimeád dá n-úsáid féin, fiú más méid an-teoranta é (timpeall £12 in aghaidh na seachtaine ag an tráth atá i gceist).

Bhain gearán áirithe amháin a fuarthas le Bord Sláinte an Iarthair áit nach ndearna an Bord neamhshuim den chineál a léiríodh thuas. Ina thuarascáil ar an gcás dúirt an Bord gur scríobh sé chuig an Roinn Sláinte agus Leanaí le haghaidh soiléiriú. Bhí freagra na Roinne mar bhonn ag an mBord dá mheasúnacht acmhainne ina dhiaidh sin agus don mhéid fóirdheontais ab iníoctha. Ba é ba bhrí leis an toradh ó thaobh an iarratasóra de, bean scothaosta, ná nach raibh an méid iomlán den neamhshuim £12 ar fáil di.

Fuarthas amach le linn scrúdú na hOifige ar an gcás seo agus ar chásanna dá shamhail, go raibh cleachtas den sórt céanna ar bun ag boird sláinte eile agus é sin bunaithe ar an gcomhairle ón Roinn Slainte agus Leanaí. Ní raibh an Oifig sásta gur léiriú ceart ar na Rialacháin an chomhairle sin agus d'ardaigh sí an t-ábhar leis an Roinn sin. Tar éis comhairle dhlí a ghlacadh, thairg an Roinn na Rialacháin a leasú d'fhonn a chinntiú nach mbeadh aon mhearbhall ann i leith an ábhair agus scríobh sí, i mí na Nollag 1996, chuig na boird sláinte go léir á iarraidh orthu a chinntiú go gceadófaí do iarratasóirí cáilitheacha an cúigiú cuid den phinsean a choimeád go dtí go ndéanfaí na Rialacháin a leasú, rud nar tharla fós agus é seo á scríobh. Thug Bord Slainte an Iarthair le fios ina

dhiaidh sin, mar gheall ar an bhfógra seo ón Roinn, go raibh sé tar éis cás an iarratasóra a athbhreithniú, rud a thug glanmhéid breise £6.24 in aghaidh na seachtaine di.

Mar a Caitheadh le hOthar Ospidéil

Fuair an Oifig gearán ó bhean faoin dóigh ar caitheadh léi le linn di a bheith ina hothar in Ospidéal Réigiúnach Pháirc Meirlinne, an Ghaillimh. Bhí sí tar éis gearán a dhéanamh le Bord Sláinte an Iarthair faoi roinnt nithe agus mheas sí nach raibh an freagra a fuair sí sásúil. I measc nithe eile, ba chas léi meascán líomhnaithe i ndáil le hoideas arbh é toradh a bhí air gur tugadh dí dúbailt na dáileoige a luadh san oideas.

Is é ról na hOifige gníomhartha riaracháin a imscrúdú. Ní shíneann a freagracht chomh fada le himscrúdú ar dhaoine nach mbeidh, le linn dóibh gníomhú thar ceann bord slainte, i dtuairim an Ombudsman, á dhéanamh sin ach amháin i bhfeidhmiú breithiúnais chliniciúil i dtaca le fáthmheas tinnis nó cúram agus cóireáil othar.

Sa chás áirithe seo, dá bhrí sin, ba é teorainn a bhí le himscrúdú na hOifige a shuíomh ar tharla agus conas a tharla an meascán líomhnaithe, agus más amhlaidh a tharla, cad iad na bearta a rinne an Bord chun a chinntiú nach dtarlódh sé arís amach anseo. D'admhaigh an Bord gur tharla meascán, bhí an chóir leighis fhororddaithe in uimhreacha aonad seachas i méid dáileoige. Tharla an fhadhb nuair a méadaíodh ar neart na córa leighis. Mhínigh an Bord nach mbeadh na hiarmhairtí tábhachtach ar bhealach cliniciúil sa chás seo. Tá an t-ospidéal tar éis a nósanna imeachta a athrú ó shin agus anois féadtar cóir leighis a riar agus a dháileadh i gcainníochtaí tomhaiste seachas i méideanna aonad.

Bord Sláinte an Deiscirt

Déileáil le Líomhain Mí-úsáid Gnéis.

Fuair an Oifig gearán gur mhainnigh Bord Sláinte an Deiscirt gníomh iomchuí a dhéanamh tar éis fógra a fháil i dtaobh ionsaí gnéis líomhnaithe ar leanbh ag a chomhleithéidí le linn dó a bheith ag freastal scoile, go raibh moill mhíchuí ann maidir le measúnacht a dhéanamh ar an leanbh agus mainneachtain ina dhiaidh sin ó thaobh soláthar a dhéanamh ar mhaithe lena leas síceolaíochta agus oideachais. Toisc nach raibh an tOmbudsman sásta le freagra an Boird ar an ngearán chuir sí imscrúdú i gcrích. Níor bhain ról na hOifige sa chás ach le himscrúdú ar ghníomhartha riaracháin an Bhoird i ndáil leis na nithe a leagadh amach sa ghearán. Níor chuir an Oifig roimpi a shuíomh ar tharla an teagmhas mí-úsáide gnéis ná cérbh é a bhí tar éis an t-ionsaí a dhéanamh. D'áitigh an Bord, agus freagra á thabhairt aige ar an dréachttuarascáil imscrúdaithe, go raibh an tOmbudsman ag gníomhú i réimse a bhí lasmuigh de scóip a dhlínse agus go raibh a ladar á chur isteach aige san fheidhmiú breithiúnais chliniciúil agus ghairmiúil in ábhair a bhain le hobair shóisialta. Ina fhreagra, chuir an tOmbudsman i bhfios don Bhord, cé gur ghlac sé leis gur fheidhmigh oibrithe sóisialta breithiúnas gairmiúil go rialta i gcúrsa a gcuid oibre, nár ghlac sé leis gur fheidhmigh siad breithiúnas cliniciúil de réir bhrí na reachtaíochta faoina n-oibríonn sé. Shonraigh sé, fairis sin, nár bhain aon cheann de na gníomhartha a d'imscrúdaigh a Oifig le breithiúnas cliniciúil. Mhínigh sé thairis sin nach raibh gníomhartha a bhaineann le breithiúnas gairmiúil (seachas cliniciúil) eisiata óna dhlínse ach nár ghnáth leis ceistiú a dhéanamh ar na breithiúnais sin nuair a glacadh go cuí iad. Níor mhór dó a mheabhrú, áfach, nach i gcónaí gur de chineál gairmiúil amháin iad gníomhartha a bhain le breithiúnas gairmiúil ach go bhféadfadh gnéithe riaracháin a bheith mar chuid díobh fosta.

I measc mholtaí an Ombudsman don Bhord Sláinte, a ghlac leo ar fad, bhí na cinn seo a leanas:

- gur cheart dó athbhreithniú a dhéanamh ar a nósanna imeachta i ndáil le hionadaíocht ag comhdhálacha cásanna;
- gur cheart dó nós imeachta éifeachtach i leith bainistíocht cásanna a chur i suíomh ceart chun socrú a dhéanamh le haghaidh athbhreithniú foirmiúil rialta ar chásanna ar a n-áireofaí litir chuig an teaghlach/chuig an gcliant nuair a bhíonn cás críochnaithe nó chun a chur in iúl nach bhfuil aon ghníomh eile le déanamh, maille le cúiseanna;
- gur cheart dó nós imeachta foirmiúil achomhairc a chur i suíomh ceart i dtaca le cinntí ón Ionad Teaghlach (Aonad Mí-úsáide Gnéis); a gceart achomhairc a dhéanamh a chur in iúl don teaghlach lena mbaineann;
- gur cheart dó teagmhail a thionscnamh leis an Roinn Sláinte agus Leanaí d'fhonn beartas comhlánaithe a fhorbairt chun déileáil le maistíneacht thromchúiseach ar leanaí ag leanaí, bíodh gné ghnéasúil ann nó ná bíodh. Iarradh ar an mBord Sláinte freisin breithniú a dhéanamh maidir le dul i gcomhairle leis an Roinn Oideachais agus Eolaíochta i leith forbairt an bheartais sin;
- gur cheart dó litir aiféala a chur chuig tuismitheoirí an linbh a bhí i gceist sa chás seo mar gheall ar aon anacair a d'fhulaing siad ag éirí as míthuiscintí fad a bhí próiseáil á déanamh ar a ngearán;
- gur cheart dó dul chun cinn maidir le feidhmiú na moltaí a thuairisciú don Ombudsman.

TELECOM ÉIREANN

Seirbhís Oibreora Éigeandála

Chuir gearánaí glaoch ar an tseirbhís éigeandála 999 le haghaidh otharchairr go luath an 7 Bealtaine 1997 nuair a bhí tromdheacrachtaí análaithe tar éis teacht ar a leanbh. Chuir oibreoir Telecom Éireann i gceangal leis na Gardaí í seachas leis an tseirbhís otharcharranna agus d'éiligh sí thairis sin gur caitheadh leí ar shlí ghiorraisc (dúradh leí

"keep your hair on"). B'éigean di 999 a dhiailiú athuair agus rinne oibreoir eile í a cheangal leis an tseirbhís otharcharranna. Ar an bhfíor-dhrochuair, d'éag a leanbh san ospidéal níos déanaí an mhaidin sin, bíodh nach raibh an mhoill a bhí tar éis tarlú le háireamh mar chuid de chúiseanna an bháis.

Ghlaoigh sí ar Telecom Éireann an 29 Bealtaine 1997 chun gearán a dhéanmh faoin tslí a chaith an t-oibreoir léi. Bhí deacracht aici a gearán a chlárú agus tar éis roinnt glaonna gutháin, iarradh uirthi sa deireadh scríobh chuig Ceannoifig Seirbhísí Oibreora Thelecom Éireann. Rinne sí amhlaidh ach cuireadh moill lena litir sa phost agus níor shroich a litir ceann scríbe go dtí an 9 Meitheamh 1997. Faoin am gur imscrúdaigh Telecom Éireann an teagmhas bhíothas tar éis téipthaifeadadh a cuid déileálacha leis an oibreoir a scriosadh (tharla seo an 5 Meitheamh 1997) agus cailleadh fianaise fhíorthábhachtach maidir lena gearán.

Chuaigh an gearánaí i dteagmhail leis an Oifig ag iarraidh leithscéil mar gheall ar an teagmhas, míniú iomlán i leith an mhéid a tharla an mhaidin a bhí i gceist, agus míniú i dtaobh cad a tharla dá gearán. D'iarr sí freisin go ndearbhófaí go daingean nach bhféadfadh a leithéid de theagmhas tarlú arís. Shonraigh sí, áfach, gurbh ábhar sásaimh di gur chuir Cathaoirleach Telecom Éireann glaoch teileafóin pearsanta uirthi i dtaobh an ábhair.

Léirigh scrúdú na hOifige ar an ngearán go raibh nósanna imeachta Telecom Éireann tar éis teip ar roinnt bealaí tábhachtacha. Go háirithe, ní rabhthas tar éis nós imeachta ISO 9002 na cuideachta maidir le gearáin dhoiciméadaithe a leanúint. Leasaigh Telecom Éireann a nósanna imeachta mar thoradh ar an gcás.

Ba é cinneadh na hOifige nach raibh dóthain fianaise ann chun a shuíomh go raibh an t-oibreoir míbhéasach leis an ngearánaí. Rinneadh a shuíomh, áfach, gur cuireadh glaoch an ghearánaí i gceangal leis na Gardaí trí dhearmad uair amháin ar a laghad an mhaidin sin. Ba é mainneachtain na cuideachta a nósanna imeachta féin a leanúint ba chúis leis na deacrachtaí a bhí ag an ngearánaí agus í ag iarraidh a gearán a thaisceadh. Ina theannta sin, bhí fianaise fhíorthábhachtach caillte mar gheall ar an moill maidir lena gearán a imscrúdú.

Bíodh gur ghlac an Oifig leis gur chás casta go maith a bhí ann, ní raibh sí sásta go raibh an chuideachta tar éis míniú leordhóthanach a thabhairt don ghearánaí faoi chomhcheangal na n-eachtraí a tharla. Sna himthosca, mhol an Oifig:

- gur cheart don chuideachta leithscéal an oibreora a chur in iúl don ghearánaí agus, ina theannta sin, gur cheart di leithscéal neamhchoinníollach a ghlacadh mar gheall ar an droch-chaighdeán seirbhíse a bhí tugtha di;
- gur cheart don chuideachta ord na n-eachtraí trínar tharla earráid an oibreora agus drochláimhseáil a gearáin ina dhiaidh sin a mhíniú go soiléir;
- gur cheart don chuideachta na bearta a bhíothas tar éis a dhéanamh chun a chinntiú nach dtarlóidh teagmhais den sórt sin arís a chur in iúl don ghearánaí agus
- bronntanas £5000 a thabhairt do Chomhlachas na hÉireann um Bás Tobann Naíonán mar aitheantas ar an anacair a bhíothas tar éis a chur ar an teaghlach.

Ghlac Telecom Éireann leis na moltaí.

Ceadúnas Raidió Muirí

Rinne sealbhóir ar cheadúnas raidió muirí gearán gur diúltaíodh dó i 1995 agus arís i 1996 go héagórach an tsaoráid chun nascghlao raidió a dhéanamh óna árthach. Dúirt sé go ndúirt oifigeach sa stáisiún cósta leis ar an aer go raibh sé "ar an liosta dubh". D'áitigh sé gur earráid é sin thar ceann Telecom Éireann mar go raibh sé gach tráth ina shealbhóir ar cheadúnas raidió muirí bailí agus go n-íoctaí a chuntas trí dhírdhochar. Ba ábhar anacra dó an teachtaireacht a fháil ar an aer go raibh sé ar an "liosta dubh" agus mheas sé é a bheith clúmhillteach sa phobal ina raibh a ghnó á sheoladh aige.

Scrúdaigh an Oifig an gearán a bhain le Telecom Éireann agus leis an Roinn Iompair, Fuinnimh agus Cumarsáide mar a bhí. Bhí an gearánaí tar éis iarracht a dhéanamh nascghlaonna raidió a dhéanamh óna árthach i samhradh 1995 agus arís i mí an Mheithimh 1996. Bhí an stáisiún cósta áitiúil tar éis a thoimhdean go mícheart nár shealbhaigh sé ceadúnas raidió bailí agus dúirt siad leis ar an raidió go raibh sé "ar an liosta dubh" agus nárbh fhéidir seirbhís a thabhairt dó. Bhí an chuma ar an scéal gur bhain an t-oifigeach sa staisiún cósta feidhm as na focail "liosta dubh" toisc gurb é sin an téarma a fheictear i dtaifid Telecom Éireann agus gur baineadh feidhm astu i gcás ina raibh seirbhís á diúltú do dhaoine. Measadh freisin gur dhócha gur chuala daoine eile sa cheantar an teachtaireacht, daoine b'fhéidir a bhí in ann an duine a raibh an téarma sin dírithe air a aithint. Ba dhócha gurbh é a tuigeadh le "bheith ar an liosta dubh" go raibh fiacha ag Telecom Éireann nó ag páirtí éigin eile ar an duine, rud nach raibh fíor.

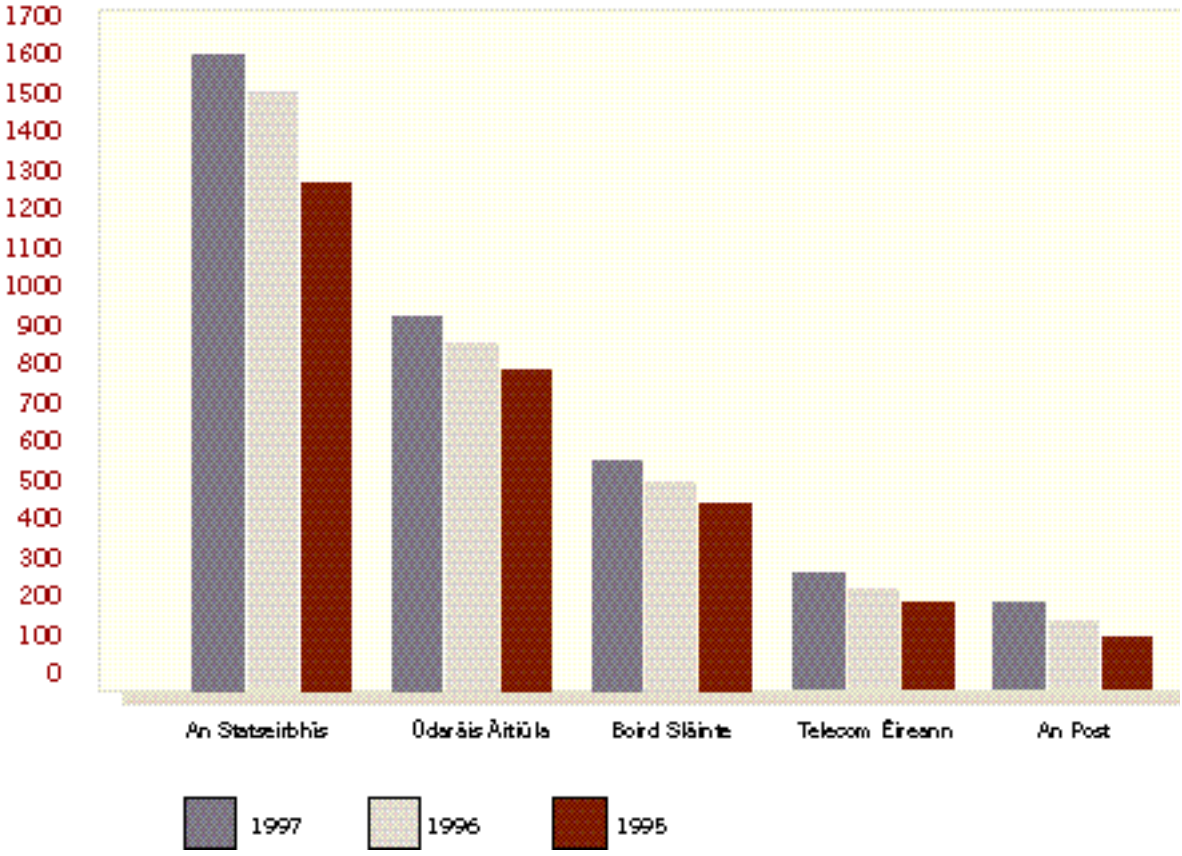
Thaispeáin an fhianaise gur ar Thelecom Éireann a bhí tromchuid an mhilleáin i ndáil le faisnéis mhíchruinn a thaifeadadh. Ghlac Telecom Éireann le moltaí na hOifige go ndéanfaí íocaíocht £100 leis an ngearánaí mar gheall ar an diúltú earráideach seirbhíse agus go ndéanfaí íocaíocht eile £2000 leis mar admháil ar an éifeacht dhochrach a d'fhulaing sé tríd an scéal go raibh sé ar an "liosta dubh" a chraobhscaoileadh ó stáisiún cósta. D'iarr an Oifig ar Thelecom Éireann fosta a áirithiú go dtabharfar fógra do stáisiúin cósta Roinn na Mara agus Acmhainní Nádúrtha maidir le hathruithe ar ghlao-chomharthaí amach anseo agus go seachnófar an téarma "curtha ar an liosta dubh" nuair a bheifear ag déileáil le cásanna ina mbeidh seirbhís á diúltú.

Staitisticí

Foireann Innéacs

Gearáin laistigh den dlínse a fuarthas

1997 Iomlán 3,126 1996 Iomlán 2,536 1995 Iomlán 2,250



Gearáin laistigh den dlínse- **AN STÁTSEIRBHÍS**

	Tugadh ar Aghaidh ó 1996	Fuarthas i 1997	Idir Lámha i 1997	Reitithe	Tugadh Cúnamh	Níor leanadh leo	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Dúnadh	Tugadh ar Aghaidh go1998
Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh	199	1007	1206	88	307	274	9	250	928	278
Coimisinéirí Ioncam	66	135	201	16	41	29	2	60	148	53
Comhshaol agus Rialtais Áitiúil	9	25	34	3	4	3	0	15	25	9
Talmhaíocht agus Bia	138	223	361	15	41	50	4	92	202	159
Oideachas agus Eolaíocht	36	135	171	21	16	33	1	42	113	58
Eile	18	107	125	12	36	10	1	21	80	45
IOMLÁN	466	1632	2098	155	445	399	17	480	1496	602

Miondealú de réir earnála ar an iomlán a tugadh i gcrích i gcás an Rionn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh

Pinsean Seanaoise	227
Cúnamh Dífhostaíochta	96
Sochar Míchumais	83
Sochar Dífhostaíochta	48
ÁSPC	43
Pinsean Baintrí	40
Íocaíocht le Teaghlach Tuismitheora Aonair	38
Scéimeanna Saora	35
Liúntas Míchumais	34
Pinsean Ranníocach Marthanóra	28
Liúntas i leith Filleadh ar an Obair	26
Pinsean Míthreorach	24
Liúntas Cúramóra	24
Pinsean Easláine	22
Liúntas Banchéile Thréigthe	19
Liúntas Breosla	18
Riaráistí Cóireála Comhionainne	17
Pinsean Scoir	14
Forlíonadh ar Ioncam Teaghlaigh	12
Liúntas Cónaithe Aonair	7
Post-Scéim Samhraidh do Mhac Léinn	7
Liúntas Réamhscoir	6
Sochar Máithreachais	6
Sochar Díobhála Ceirde	5
Sochar Leanaí	4
Sochar Cóireála	4
Gan freagra ar Chomhfhreagras	4
Pinsean do Dhuine Dall	3
Úsáid na Gaeilge	3
Ilghnéitheach	31
IOMLÁN	928

Miondealú de réir earnála ar an iomlán a tugadh i gcrích i gcás Coimisinéirí Ioncaim

Cáin Ioncaim	111
Custaim agus Mál	15
Gan freagra ar Chomhfhreagras	5
Cáin Bhreisluacha	2
Cáin Ghnóchan Caipitiúil	2
Cáin Oidhreachta	2
Cáin ar Mhaoin Chónaithe	1
Dleacht-Stampa	1
Úsáid na Gaeilge	1
Ilghnéitheach	8
IOMLÁN	148

Miondealú de réir earnála ar an iomlán a tugadh i gcrích i gcás an Rionn Talmhaíochta agus Bia

Ceannsraithe & Deontais Bheostoic Eile	140
Coimisiún na Talún	9
Cuóta Bainne	8
Gan freagra ar Chomhfhreagras	7
Caillteanais i leith Cúitimh	7
Scéim Luathscoir	6
Deontais Forbartha Feirme	2
Scéim Cosanta Thimpeallacht na Tuaithe	2
Scéim Préimhe Foraoise	2
Moill	1
Ilghnéitheach	18
IOMLÁN	202

Miondealú de réir earnála ar an iomlán a tugadh i gcrích i gcás an Rionn Oideachais agus Eolaíochta

Deontas Ardoideachais	42
Iompar Scoile	17
Gan freagra ar Chomhfhreagras	12
Saoráidí Oideachais Speisialta	3
Athsheiceáil ar Scrúdú	3
Táillí	2
Moill	2
Úsáid na Gaeilge	2
Foirgnimh Scoile	1
Ilghnéitheach	29
IOMLÁN	113

Miondealú de réir earnála ar an iomlán a tugadh i gcrích i gcás an Rionn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil

Deontas Tí Nua	9
Iasachtaí agus Deontais Tithíochta	4
Mótarcháin/Ceadúnas	4
An Clár Toghthóirí	2
Moill	2
Gan freagra ar Chomhfhreagras	1
Cur i bhfeidhm maidir le Pleanáil	1
Tástáil Tiomána	1
Ilghnéitheach	1
IOMLÁN	25

Gearáin laistigh den dlínse - ÚDARÁIS ÁITIÚLA

	Tugadh ar Aghaidh ó 1996	Fuarthas i 1997	Idir Lámha i 1997	Reitithe	Tugadh Cúnamh	Níor leanadh leo	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Dúnadh	Tugadh ar Aghaidh go1998
Ceatharlach	2	6	8	3	0	2	0	0	5	3
An Cabhán	1	15	16	1	1	3	0	7	12	4
An Clár	2	19	21	7	3	2	0	1	13	8
Bardas Chorcaí	1	15	16	4	2	2	0	5	13	3
Contae Chorcaí	14	42	56	7	9	10	0	14	40	16
Dún na nGall	10	19	29	6	5	4	0	3	18	11
Bardas Átha Cliath	26	85	111	42	18	10	1	26	97	14
Fine Gall	3	28	31	7	6	4	0	7	24	7
Contae Átha Cliath Theas	3	20	23	4	3	2	0	5	14	9
Dún Laoghaire /Ráth an Dúin	4	36	40	13	7	3	1	7	31	9
Bardas na Gaillimhe	6	32	38	6	11	3	0	10	30	8
Contae na Gaillimhe	13	37	50	10	7	4	0	14	35	15
Ciarraí	5	29	34	10	3	4	0	10	27	7
Cill Dara	11	20	31	8	7	3	0	4	22	9
Cill Chainnigh	6	9	15	3	5	2	0	3	13	2
Laois	20	24	44	13	12	4	0	10	35	5
Liatroim	1	6	7	0	1	1	0	3	5	2
Bardas Luimnigh	3	24	27	5	5	5	0	8	23	4
Contae Luimnigh	3	9	12	3	3	1	0	5	12	0
An Longfort	3	8	11	6	1	2	0	1	10	1
Lú	1	49	50	7	10	7	0	13	37	13
Maigh Eo	16	33	49	7	6	4	0	13	30	19
An Mhí	4	24	28	4	7	6	0	2	19	9
Muineachán	0	13	13	1	1	1	0	4	7	6
Uíbh Fhailí	4	7	11	3	0	1	0	6	10	1
Ros Comáin	6	5	11	5	0	2	0	2	9	2
Sligeach	4	9	13	3	0	1	0	4	8	5
Tiobraid Árann (Thuaidh)	5	18	23	5	4	4	1	5	19	4
Tiobraid Árann (Theas)	3	9	12	2	2	3	0	2	9	3
Bardas Phort Lairge	12	15	27	6	5	2	0	10	23	4
Contae Phort Lairge	2	10	12	1	2	2	0	3	8	4
An Iarmhí	7	13	20	3	4	1	0	8	16	4
Loch Garman	5	35	40	13	10	4	0	5	32	8
Cill Mhantáin	5	38	43	9	10	9	2	6	36	7
IOMLÁN	211	761	972	227	170	118	5	226	746	226

Miondealú de réir earnála ar an iomlán a tugadh i gcrích i gcás Údarás Áitiúil

Leithroinnt agus Aistriú	129
Deisiúcháin ar Thithe	108
Cur i bhfeidhm maidir le Pleanáil	105
Bóithre/ Trácht	70
Riarachán Pleanála	41
Iasachtaí agus Deontais do Thithe	35
Díolacháin Tithe	34
Mótar-Chánachas/ Ceadúnú Tiomanaithe	31
Gan freagra ar Chomhfhreagras	27
Muirir Seirbhíse	23
Cíosanna ar Thithe	20
Séarachas/ Draenáil	19
Soláthar Uisce	18
Diúscairt Iarmhair	11
Fáil ar Fhaisnéis faoin gComhshaol	10
Rátaí	10
Clár na dToghthóirí	9
Aistriú Teidil	7
Úsáid na Gaeilge	7
Fáil ar Thalamh/ Chearta	6
Páirceanna/Spásanna Oscailte	6
Cearta Lucht Siúil	4
Láithreáin Thréigthe	4
Tailte Adhlactha	3
Fíneálacha Páirceála	2
Ilghnéitheach	7
IOMLÁN	746

Gearáin laistigh den dlínse - BOIRD SLÁINTE

	Tugadh ar Aghaidh ó 1996	Fuarthas i 1997	Idir Lámha i 1997	Reitithe	Tugadh Cúnamh	Níor leanadh leo	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Dúnadh	Tugadh ar Aghaidh go1998
Oirthear	35	138	173	22	44	15	3	40	124	49
Lár Tíre	15	28	43	4	14	4	0	13	35	8
Meán-Iarthar	5	31	36	5	16	2	2	3	28	8
Oir-Thuaisceart	6	49	55	7	16	4	1	10	38	17
Iar-Thuaisceart	6	18	24	5	3	4	0	8	20	4
Oir-Dheisceart	10	39	49	8	8	9	2	7	34	15
Deisceart	25	58	83	10	10	15	3	17	55	28
Iarthar	44	42	86	13	29	12	2	12	68	18
IOMLÁN	146	403	549	74	140	65	13	110	402	147

Miondealú de réir earnála ar an iomlán a tugadh i gcrích i gcás Bord Sláinte

Liúntas Leasa Forlíontach		158
- liúntais cíosa agus morgáiste	65	
- íocaíochtaí do riachtanais eisceachtúla	39	
- liúntais aiste bia	1	
- filleadh ar scoil - éadaí/ coisbheart	12	
- ilghnéitheach	41	
Seirbhísí Sláinte (Ginearálta)		47
- cártaí liachta	31	
- fáil ar thaifid liachta	4	
- ilghnéitheach	12	
Seirbhísí Ospidéil (Ginearálta)		41
- tithe banaltrais/ fadtéarmach	27	
- muirir ospidéil	6	
- liostaí feithimh	1	
- ilghnéitheach	10	
Seirbhísí Déidliachta	33	
Liúntas Cothaithe do Dhuine Míchumasaithe	19	
Cúram Leanaí	18	
Liúntas i leith Cúram Teaghaise	13	
Gan freagra ar Chomhfhreagras	10	
Cúnamh Tithíochta do Dhaoine Scothaosta	6	
Seirbhísí Meabhair-Shláinte	6	
Fearais Liachta	4	
Scéim Aisíoca Drugaí	4	
Scéim Fóirdheontais Costais Drugaí	3	
Cóireáil Thar Lear	3	
Breitheanna sa Bhaile	2	
Liúntas Soghluaiste	2	
Cúnamh Baile	2	
Deontas Mótar-Iompair	1	
Ilghnéitheach	27	
IOMLÁN	402	

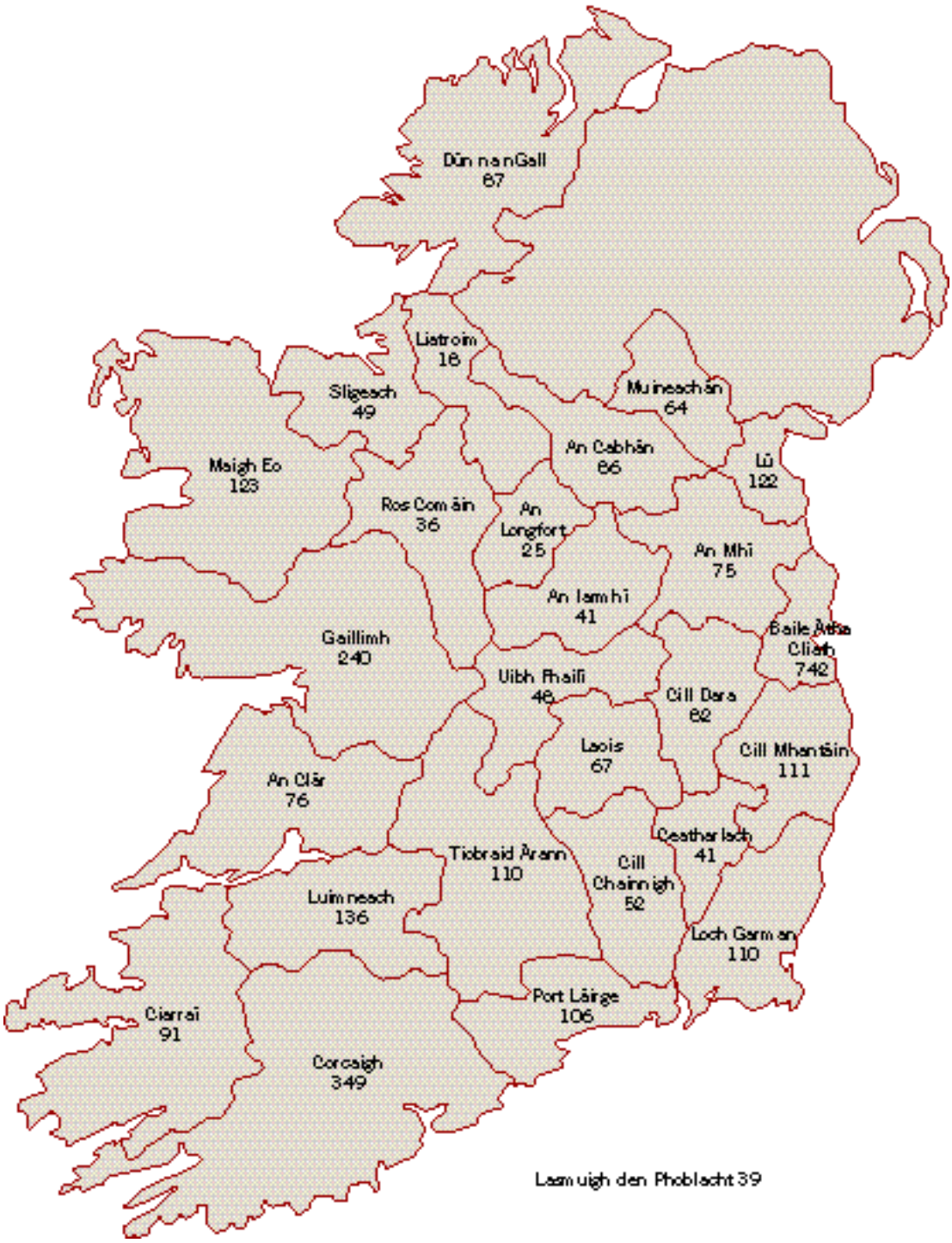
Gearáin laistigh den dlínse - TELECOM ÉIREANN

	Tugadh ar Aghaidh ó 1996	Fuarthas i 1997	Idir Lámha i 1997	Reitithe	Tugadh Cúnamh	Níor leanadh leo	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Dúnadh	Tugadh ar Aghaidh go1998
Cuntais	87	181	268	36	16	23	3	117	195	73
Cáilíocht na Seirbhíse	1	11	12	2	1	2	0	1	6	6
Iarraidh ar an Ráthóir	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0
Soláthar Seirbhíse	6	15	21	7	2	1	0	3	13	8
Gnáth-Seirbhísí	3	10	13	3	5	1	0	4	13	0
Eile	14	45	59	13	7	7	0	13	40	19
IOMLÁN	112	262	374	62	31	34	3	138	268	106

Gearáin laistigh den dlínse - AN POST

	Tugadh ar Aghaidh ó 1996	Fuarthas i 1997	Idir Lámha i 1997	Reitithe	Tugadh Cúnamh	Níor leanadh leo	Tarraingthe siar	Níor seasadh leo	Dúnadh	Tugadh ar Aghaidh go1998
Seachadadh Comhfhreagrais	11	27	38	1	9	4	0	20	34	4
Seirbhís Coigiltis	1	24	25	4	7	4	0	6	21	4
Ceadúnas Teilifíse	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0
Úsáid na Gaeilge	0	4	4	0	0	0	0	1	1	3
Ilghnéitheach	1	12	13	0	0	4	0	8	12	1
IOMLÁN	13	68	81	5	16	13	0	35	69	12

Dáileadh geografach na ngearán laistigh den dlínse a fuarthas i 1997



An Fhoireann

Stiúrthóir
Pat Whelan

Imscrúdaitheoirí Sinsearacha
Brian Allen (Rúnaí an Choimisiúin um Oifigí Poiblí)
Maureen Behan
Michael Brophy
David Waddell

Imscrúdaitheoirí
Fintan Butler
Patricia Doyle
Geraldine Fitzpatrick
Eoghan Halpin
Ann Hayes
Eamon Mansfield
Matt Merrigan
Tom Morgan
Marie O'Brien
Willy O'Doherty
Paddy O'Dwyer
Bernard Rooney
Paul Ryan
Paddy Walsh

Foireann Taca
Catherine Boylan
Patricia Connolly
John Doyle
Jackie Durkan
Antoinette Fanning
Niall Forde
Evelyn Hernon
Colman Hickey
Paul Mallen
Fiona McCarney
Liam McCormack
Betty McCullagh
Jacqueline Moore
Donal O'Sullivan
Lorraine Redmond
David Ryan
Aimée Tallon
Martina Toner
Alan Worthington

Aonad Riaracháin
Brendan O'Neill (Ceann Riaracháin)
Philip Carr
Finbar Hanratty
Geraldine McCarthy
Audrey O'Reilly
Mary Pepper

Innéacs

Achomhairc in aghaidh cinnidh áitiúla 16

Aistriú go dtí 18 Sráid Líosain Íochtarach 10

Bardas Átha Cliath
Úsáid na Gaeilge ar dhoiciméadacht vótála 27

Bord Sláinte an Deiscirt
Déileáil le líomhain mí-úsáide gnéis 30

Bord Sláinte an Iarthair
Mar a caitheadh le hothar ospidéil 30
Fóirdheontais tithe banaltrais 29

Caidreamh le hEagrais Phoiblí atá faoi dhlínse 9

Caidreamh le hOifigí Ombudsman eile 10

Coimisiún na Talún
Mainneachtain comhaontú a urramú 15

Cóiríocht don locht siúil 28

Comhairle Chontae Cheatharlach
Teach athshealbhaithe gan toiliú céile amháin 26

Comhairle Chontae Chiarraí
Aisíoc Mótarchánach 20

Comhairle Chontae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin
Scéim Ceannaigh Tionóntaí 20

Comhairle Chontae Loch Garman
Truailliú 27

Comhairle Chontae na Gaillimhe
Teach Fochaighdeánach 18

Córais Gearán Inmheánacha 14

Cosaint don téarma “Ombudsman” 11

Cothroime agus neamhspleáchas 16

Deis aiseolais 19

Díospóireachtaí Dála agus Seanaid ar
Thuarascálacha Bliantúla an Ombudsman 12

Foireann 43

Inscoichteacht 20

Ombudsman na hEorpa 10

Pleananna an Rialtais don Oifig 9

Riachtanas atá le corais gearán inmhéanach 15

Roinn Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí
Diúltú costais dlí a íoc 23

Roinn Ealaíon, Oidhreachta, Gaeltachta agus Oileán
Diúltú deontas tógála tí Gaeltachta a íoc 22

Roinn Gnóthaí Sóisialacha, Pobail agus Teaghlaigh
Cailliúintí maidir le riaráistí Pinsin Rannaíocaigh 24
Diúltaíodh Cúnamh Dífhostaíochta
do státseirbhíseach 25
Íocaíochtaí cothabhála ó fhear céile atá
scartha ón mBean 17
Pleananna pinsin príobháideacha 24
Ró-íocaíochtaí Pinsin Easláine 19
Scéim cúitimh as cumhacht ceannaigh a chailleadh 24

Roinn Oideachais agus Eolaíochta
Gearán in aghaidh múinteora 17
Seirbhís taistil scoile do pháistí ar mhíchumais 26
Teastas diolúine ó staidéar na Gaeilge 16

Roinn Talmhaíochta agus Bia
Íocaíocht deontais i leith beostoic diúltaithe 16
Moill ar deontas a íoc i leith shárú galar 17

Saoráil Faisnéise 10

Solúbthacht 17

Staitisticí 32

Taighde Margaíochta 8

Tapúlacht agus inniúlacht 16

Teacht agus tuiscint an phobail ar an Ombudsman 8

Telecom Éireann
Ceadúnas raidió muirí 31
Seirbhís oibreora éigeandála 30

Tionscnamh Straitéiseach Bainistíochta 8

Údair le cinnidh 17