

Tuarascáil Bhliantúil 2019

Neamhspleách | Neamhchlaonta | Saor



Cuirtear feabhsúcháin chun cinn trí ghearáin a dhéanamh



A chinntiú go gcuireann gearáin feabhsúcháin chun cinn



- Scrúdaímid gearáin faoi sheirbhísí poiblí a sholáthraíonn formhór na gcomhlachtaí poiblí ar fáil, an rialtas, údaráis áitiúla, FSS agus tithe altranais príobháideacha ina measc
- Cabhraímid le feabhas a chur ar sheirbhísí poiblí trí scrúdú a dhéanamh ar ghearáin agus imscrúduithe aonair ar shaincheisteanna sistémacha
- Cabhraímid leis an soláthraí seirbhíse chun feabhas a chur ar a phróisis agus nósanna imeachta a aimsítear fadhbanna

Peter Tyndall, Ombudsman

Gearáin a fuarthas



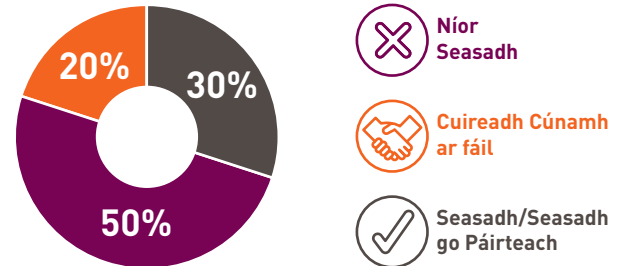
Gearáin a cuireadh i gcrích



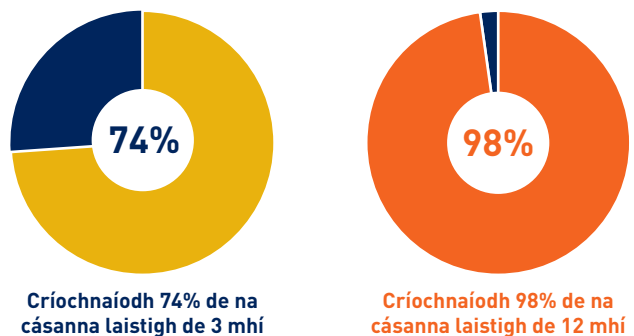
Gearáin a fuarthas de réir earnála



An toradh a bhí ar ghearáin



An t-am a ghlac sé chun cásanna a scrúdú



Bhí **883** gearán lasmuigh de shainchúram agus rinneadh iad a sheoladh ar aghaidh chuig an láimhseálaí ceart gearán



Freagraíodh do **2,170** fiosrúcháin

Feabhsúcháin shistéamacha a chur chun cinn

Is féidir feabhsú sistéamach a bheith mar thoradh ar ghearáin aonair nó ar imscrúduithe a dhéanann duine 'faoina stuaim féin':

Tuarascáil ar Fair Recovery:

Tuarascáil faoi conas a rinne an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí ró-íocaíochtaí a rinne sí le faighteoirí leasa shóisialaigh a aisghabháil.

Rinneadh aisíocaíochtaí le daoine aonair agus feabhsúcháin shistéamacha mar thoradh air

(Leathanach 17)



Talmhaíocht:

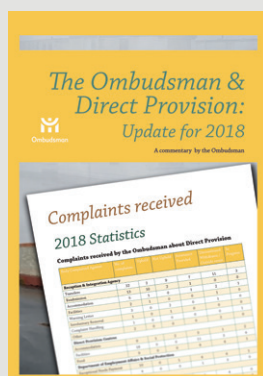
Réitíodh dhá ghearán aonair faoin Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara ónar eascair tairbhí d'iarratasóirí ar an gClár um Chosaint na Tuaithe agus ar Scéim Infheistíochta Caipitil na bhFeirmeoirí Óga

(Leathanach 19)

Tráchtairacht ar Sholáthar Díreach 2018:

Tráchtairacht bhliantúil leis an Ombudsman faoi ghearáin a réitíodh a rinne iad siúd i soláthar díreach

(Leathanach 18)



Cás-Staidéir

- Laghdaigh an Chomhairle deontas tithíochta fir aosta go mícheart (Leathanach 30)
- Ní fhéadfadh córas cláraithe an láthair cheart a chur i dtaifead inar thug bean leanbh ar an saol sa bhaile (Leathanach 29)
- Íoctar beagnach €20,000 le bean i ndiaidh go raibh moill ar Liúntas Cúramóra a bhronnadh (Leathanach 36)
- Gearradh táillí níocháin €3,500 ar fhear i dteach altranais go héagórach (Leathanach 34)

Tá níos mó Cás-Staidéir i gCaibidil 4 den tuarascáil bhliantúil (Leathanach 27)

Chun gearán a dhéanamh leis an Ombudsman:

Déan gearán leis an soláthraí seirbhíse poiblí ar dtús. Mura bhfuil tú sásta leis an bhfreagairt a thugann siad, is féidir leat gearán a dhéanamh linn ar líne ag:

www.ombudsman.ie

Tá cóip iomlán de Thuarascáil Bhliantúil 2019 an Ombudsman ar fáil ag:

www.ombudsman.ie

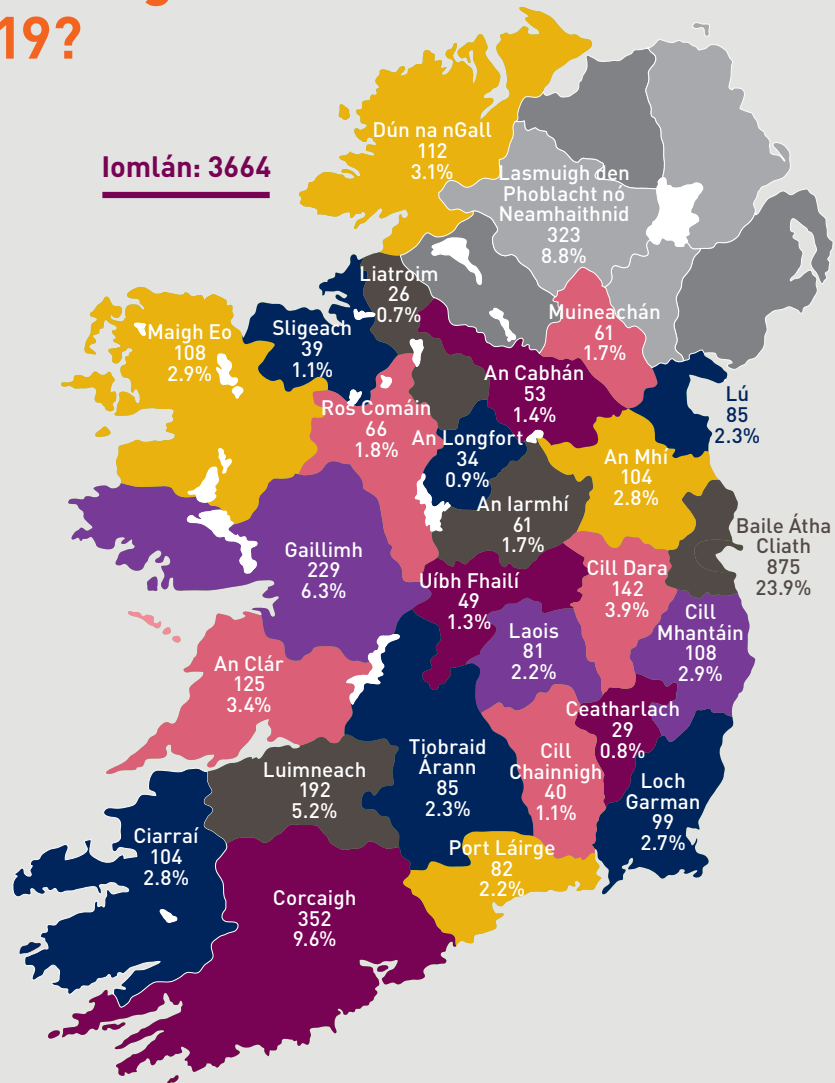
Seoladh: 6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2
Guthán: 01 639 5600

Ríomhphost: info@ombudsman.ie

Láithreán Gréasáin: www.ombudsman.ie

Twitter: @officeombudsman

Cén áit as ar tháinig na gearáin in 2019?



For-Rochtain: Ár seirbhísí a thabhairt a fhad leis na réigiúin

- **Imeacht For-Rochtana an Chláir:** Caitheadh lá le glacadh le gearáin ón bpobal, cuireadh comhdháil ar siúl d'ionadaithe agus oifigh phoiblí áitiúla, cuireadh cruinnithe ar siúl le soláthraithe seirbhíse poiblí áitiúla, agus cuireadh seisiún oiliúna ar bun d'fhoireann Ionad um Fhaisnéis do Shaoránaigh sa Chlár
- Tugadh 35 cuairt ar Ionaid um Fhaisnéis do Shaoránaigh i **gCorcaigh, Gaillimh** agus **Luimneach** a ghlac le breis agus **154 gearán** agus a sholáthair comhairle don phobal
- Glacadh páirt i dtaispeántais i **mBaile Átha Cliath** agus **Gaillimh**

