



Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Súil Siar

Imscrúdú de chuid an Ombudsman, maidir le láimhseáil gearán agus saincheisteanna sna gearáin a aithint, a rinneadh faoin **nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach (Tusla)**





Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

2017 Oifig an Ombudsman

18 Sráid Líosain Íochtarach,
Baile Átha Cliath 2, D02 HE97.

Íosghlao: 1890 223030 Teil: 01 639 5600
Suíomh Gréasáin: www.ombudsman.ie
Riomhphost: ombudsman@ombudsman.ie
Twitter: @OfficeOmbudsman



Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

Súil Siar

Imscrúdú de chuid an Ombudsman, maidir le láimhseáil gearán agus saincheisteanna sna gearáin a aithint, a rinneadh faoin **nGníomhaireacht um Leanáí agus an Teaghlach (Tusla)**

Iúil 2017

Brollach

Príomhdhualgas ar an Stát is ea leanaí a chosaint. Tá príomhról ag Tusla agus ag an nGarda Síochána sa dualgas sin a chomhlíonadh. Is ar Tusla atá dualgais thábhachtacha eile i réimsí eile, lena n-áirítear altramú.

Is é an ról atá agam ná breithniú a dhéanamh ar ghearáin neamhréitithe in aghaidh Tusla a théann i bhfeidhm ar dhaoine fásta agus a chinntiú gur caitheadh i gceart agus go cothrom leo. Faightear an chuid is mó de ghearáin ó na daoine seo: tuismitheoirí altrama, iarratasóirí a bhfuil measúnú á dhéanamh orthu le haghaidh an róil mar thuismitheoirí altrama, daoine fásta a líomhnaítear go ndearnadh mí-úsáid orthu nuair a bhí siad ina leanaí, agus daoine aonair a gcuirtear ina leith go ndearna siad mí-úsáid.

I dtaca leis na daoine a gcuirtear ina leith go ndearna siad mí-úsáid, bhain formhór na ngearán a fuair mé leis an teip a bhí ar Tusla cloí le próiseas cuí.

“Mura gcuirtear an ceartas nádúrtha agus nós imeachta cothrom i bhfeidhm, is féidir go dtabharfar deis do dhaoine atá ina riosca leanúint le mí-úsáid a dhéanamh agus is féidir go scriosfar saol nó gairm na ndaoine a líomhnaíodh go bréagach nó go gcuirfead an saol nó an ghairm sin ar an méar fhada ar feadh tréimhsí fada”.¹

Is é leas an linbh an rud is tábhachtaí nuair atáthar ag déileáil le líomhaintí go ndearnadh mí-úsáid. Dá réir sin, ní mór déileáil ar bhealach práinneach éifeachtach le líomhaintí go ndearnadh mí-úsáid nuair a thugtar eolas do Tusla fúthu. Is gá déanamh amhlaidh chun creidiúnacht na líomhaintí a dhéanamh amach go luath agus chun a chinneadh cé na bearta maolaithe riosca, más ann dóibh, nach mór a chur i bhfeidhm. Chomh maith leis sin, is gá do Tusla freagairt go mear chun a chinntiú go gcaitear go cothrom le daoine fásta a ndéantar na líomhaintí ina n-aghaidh. Má dhéantar é sin mar is ceart, déileálfar ar bhealach tapa éifeachtach le líomhaintí mí-úsáide nach seastar leo in aghaidh daoine fásta. Is féidir go mbeidh tionchar millteanach ar an duine má chuirtear ina leith go bréagach go ndearna sé nó sí mí-úsáid. Dá bharr sin, tá dualgas soiléir ar Tusla cloí le próiseas cuí chun na fíricí agus an riosca féideartha a dhéanamh amach a luaithe is féidir.

Nuair a dhéanann daoine fásta a maíonn go ndearnadh mí-úsáid orthu nuair a bhí siad ina leanaí eolas faoin méid sin a thabhairt do Tusla, ba cheart déileáil lena gcás ar bhealach íogair éifeachtach chun a chinntiú go mbainistítear aon riosca reatha atá ann.

Sa Tuarascáil Bhliantúil uaim do 2014, chuir mé in iúl (ar leathanach 20) go raibh ábhair inmí agam mar go raibh oibríthe sóisialta ag déileáil le cásanna, go háirithe na cásanna sin lena mbaineann líomhaintí stairiúla mí-úsáide. Luaigh mé ag an am go raibh an Oifig seo ag obair le Tusla, an Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach a bunaíodh tamaillín roimhe sin, chun a chinntiú go gcuirfeadh an Ghníomhaireacht beartais shoiléire agus nósanna imeachta soiléire i bhfeidhm le haghaidh déileáil leis na cásanna sin. Ar na príomhábhair inmí bhí an gá le cloí le nósanna imeachta cothroma agus leis an gceartas nádúrtha agus an gá le measúnuithe a dhéanamh ar bhealach atá tráthúil, comhsheasmhach, cothrom agus críochnúil. Cúis eile ar aithin Tusla an gá le beartais agus nósanna imeachta den sórt sin a bhí sna breithiúnais a thug Barr agus O’Neill.

Ón uair sin i leith, tá an Oifig seo ag fáil roinnt gearán i dtaca leis na réimsí sin, rud atá ag caitheamh amhras an athuair ar cé acu a réitíodh na bunábhair inmí nó nár réitíodh. Leis sin, tugadh spreagadh dom an t-imscrúdú sistéamach seo a thionscnamh i mí an Mheithimh 2016.

Tá an tuarascáil bunaithe ar roinnt téamaí, rud a léirítear le samplaí cáis. Agus an tuarascáil seo á hullmhú aici, bhain an Oifig seo leas as naoi ngearán sa tréimhse 2012-2016 ar bhain deacrachtaí sonracha leo agus ar sheasamar leo go hiomlán nó go páirteach. Bhain sí leas freisin as tríocha comhad gearáin a roghnaíodh go randamach ó chóras gearán

¹ Kieran McGrath, Comhairleoir Leasa Leanaí, Nota News Bealtaine/Meitheamh 2016, “Natural Justice and Fair Procedure in Evaluating Allegations and Risk of Child Sexual Abuse”

Tusla. Cé nach ndéantar ach líon sách íseal gearán leis an Oifig seo, is féidir leo drochthionchar mór a imirt ar na daoine lena mbaineann. Déantar tagairt sa tuarascáil seo do shamplaí de dhea-láimhseáil gearán in Tusla freisin.

Ba cheart dom a chur in iúl gur comhoibrigh lucht ardbhainistíochta agus foireann ceanncheathrún Tusla go hiomlán leis an Oifig seo i gcónaí.

Foinse luachmhar faisnéise d'eagraíocht ar bith is ea gearáin agus tá sé tábhachtach go nglactar leo chun gur féidir foghlaim uathu. Léiríú ar an gcultúr laistigh den eagraíocht sin is ea an dóigh a ndéileáiltear le gearáin. I gcásanna ina sainaithnítear i ngearáin gurb ann do mhainneachtainí atá sistéamach agus, dá réir sin, ar dóigh dóibh dul i bhfeidhm ar dhaoine eile, is gá go bhfuil córais i bhfeidhm chun béim a leagan ar an ngá le hathrú. Tá sé tábhachtach freisin gurb eol do dhaoine ar gach leibhéal bainistíochta agus ar leibhéal an Bhoird go bhfuil na hábhair inmí sin ann agus go mbaintear úsáid as cineálacha sistéamacha cur chuige chun athruithe riachtanacha a shainaithint, chun na hathruithe sin a dhéanamh, chun faireachán a dhéanamh ar a gcur chun feidhme agus chun a chinntiú go mbaintear na spriocorthaí amach.

Sainaithníodh easnaimh thromchúiseacha riaracháin nuair a bhíothas ag breithniú na naoi ngearán a chuirtear san áireamh sa tuarascáil seo. Áiríodh leo sin teip ar chloí le próiseas cuí, moilleanna ar dhéileáil le hábhair inmí, agus easnaimh ó thaobh cumarsáide, coimeád taifead agus réimsí eile de. Tugann na nithe seo le tuiscint gur seirbhís í atá faoi róbharr, nach bhfuil próisis oiriúnacha i bhfeidhm aici i bpríomhréimsí, atá neamh-chomhsheasmhach in áiteanna ar fud na tíre agus nach raibh ábalta san am atá thart freagairt leis an bpráinn riachtanach do líomhaintí go ndearnadh mí-úsáid. Cé go bhfuil córas beartaithe tosaíochta cásanna agus córas bainistíochta cásanna i bhfeidhm ag Tusla anois, tá sé tábhachtach go ndéantar iniúchadh cáilíochta orthu chun a chinntiú go bhfuil siad ag feidhmiú go héifeachtach. Is eol dom go bhfuil roinnt athbhreithnithe déanta ag Tusla mar chuid dá chreat dearbhairthe cáilíochta. Tá sé tábhachtach, áfach, go ndéantar iniúchadh rialta ar chur chun feidhme gach beartais, lena n-áirítear láimhseáil gearán, chun a chinntiú go bhfuiltear ag cloí leis an bpróiseas gearán é féin ar bhealach cuí. Is faoi dhlínse an Ombudsman do Leanaí atá gearáin a bhaineann le leanaí. Táim buartha, áfach, gur dóigh do na mainneachtainí riaracháin a shainaithníomar a bheith ina gcúis le cosaint leas na leanaí i mbaol a chur i gcontúirt mura dtugtar aghaidh orthu.

Fáiltím roimh an infheistíocht a rinne Tusla le déanaí in oibríthe sóisialta breise a earcú. Cuid dhílis den tseirbhís a chuireann Tusla ar fáil iad oibríthe sóisialta atá dea-cháilithe, a threoraítear agus a bhainistítear go héifeachtach agus atá dea-oilte. Ní mór dóibh fáil a bheith acu ar an am, an oiliúint agus an tacaíocht a theastaíonn uathu chun déileáil leis na héilimh a chuirtear orthu. Is réimse ríthábhachtach oibre é sin agus cuireann sé éilimh mhóra ar na daoine a bhfuil sé faoina gcúram. Go dtí seo, ní raibh ag Tusla na hacmhainní a theastaíonn uaidh chun go bhfuil sé in ann a fhreagrachtaí a chomhlíonadh.

Déantar sraith moltaí le haghaidh feabhais sa tuarascáil seo. Tá tús curtha ag Tusla le roinnt de na moltaí sin a chur chun feidhme cheana féin. Bhreithnigh lucht bainistíochta Tusla na moltaí sin agus léirítear tuairimí an lucht bainistíochta iontu. Tá áthas orm a rá gur chomhaontaigh Tusla leis na moltaí a chur chun feidhme agus go ndéanfaidh an Oifig seo dlúthfhairéachán ar a gcur chun feidhme.



Peter Tyndall
An tOmbudsman
Iúil 2017

Achoimre Feidhmiúcháin

San imscrúdú seo ag Oifig an Ombudsman, déantar iniúchadh ar an dóigh a ndéileálann an Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach (Tusla) le gearáin faoi na seirbhísí a chuireann sí ar fáil agus ar na saincheisteanna is cuid d'ábhar na ngearán sin. Déantar iniúchadh inti go háirithe ar an dóigh ar dhéileáil Tusla le gearáin faoin dóigh ar bainistíodh líomhaintí iardhearcacha go ndearnadh mí-úsáid leanaí, ar an dóigh a ndéileáiltear le líomhaintí reatha in aghaidh daoine fásta agus ar an gcaidreamh idir Tusla agus cúramóirí altrama. Is iad sin príomhréimsí ábhair na ngearán faoi Tusla ar dhéileáil an tOmbudsman leo.

Chun nithe a chur i gcomhthéacs, fuair Tusla níos mó ná 47,000 atreorú chuig a Sheirbhís Cosanta agus Leasa Leanaí sa bhliain 2016. Bhí sé riachtanach measúnú tosaigh a dhéanamh i gcás 20,127 gcinn (43%) de na hatreoruithe sin. Fuair Tusla 1,172 ghearán fhoirmiúla sa tréimhse chéanna, ar cuireadh 54 cinn díobh faoi bhráid an Ombudsman sa deireadh. Seasadh go hiomlán nó go páirteach le 9 gcinn de na gearáin sin sa bhliain 2016. Cé go n-aithníonn an tOmbudsman gur gnách nach bhfaigheann an Oifig seo ach líon beag gearán a bhaineann le hobair shóisialta, is féidir roinnt mhaith ceachtanna a fhoghlaim ó ghearáin aonair fós.

Rinneadh iniúchadh san imscrúdú seo ar an dóigh ar déileáladh le naoi ngearán ar bhain deacrachtaí sonracha leo agus a rinneadh leis an Ombudsman idir an bhliain 2012 agus an bhliain 2016. Ba ghearán iad inar sainaithníodh gnéithe de dhrochriarachán. Rinneadh athbhreithniú ar thríocha comhad gearán laistigh de Tusla mar chuid den imscrúdú freisin. De bhreis air sin, rinne an tOmbudsman óstáil ar cheardlann ar fhreastail tríocha oifigeach gearán a oibríonn ar leibhéal sinsearach i seirbhísí Tusla uirthi. Ba é aidhm na ceardlainne ról an Ombudsman a mhíniú agus éisteacht lena raibh le rá acu faoin bpróiseas gearán.

Tabhair faoi deara gur athraíodh ainm na ngearánach chun a n-aitheantas a chosaint.

Tá na príomhfhionnachtana a tháinig chun cinn san imscrúdú leagtha amach sa rannán seo, mar aon leis na moltaí a ceapadh chun na mainneachtainí a cheartú:



1. Moill mhíchuí ar dhéileáil le líomhaintí mí-úsáide

Fionnachtana

- moilleanna fada ar chásanna lena mbaineann líomhaintí mí-úsáide a leithdháileadh ar oibrithe sóisialta;
- moilleanna fada ar theagmháil a dhéanamh le daoine a rinne líomhaintí;
- moilleanna fada ar thús a chur le hagallaimh leis an duine ab ábhar do líomhain mí-úsáide agus ar mheasúnuithe a chur i gcrích, agus
- moilleanna suntasacha ar fhreagra a thabhairt do ghearánaigh.

Moltaí

- Sainaitheint a dhéanamh ar an leibhéal acmhainní a theastaíonn chun an líon reatha agus measta cásanna a bhainistiú, agus a chinntiú go ndéantar líon leordhóthanach ball foirne cáilithe a earcú agus a chur i bhfeidhm chun seirbhís thráthúil a chur ar fáil;
- A chinntiú go gcuirtear ríomhchórais bhainistíochta cásanna i bhfeidhm agus go n-úsáidtear i gceart iad chun faisnéis bhainistíochta ar ardchaighdeán a chur ar fáil chun go ndéantar treochtaí a shainaitheint agus a bhainistiú;
- Athbhreithniú a dhéanamh ar bheartú tosaíochta cásanna chun bainisteoirí a shásamh go bhfuiltear ag déileáil leis na cásanna is práinní go tapa;
- Acmhainní cuí a chur ar fáil don fheidhm gearán, mar a phléitear thíos.



2. Ceart chun nósanna imeachta cothroma agus próiseas cuí

Fionnachtana

- níor cuireadh sonraí i scríbhinn faoi na líomhaintí a rinneadh ina (h)aghaidh ar fáil do dhuine ab ábhar do líomhain mí-úsáide;
- níor cuireadh in iúl do dhuine ab ábhar do líomhain mí-úsáide go raibh cead aige/aici duine tacaíochta a thabhairt chun an agallaimh leis/léi;
- níor glacadh nótaí leordhóthanacha le linn an phróisis agallaimh;
- ní dhearnadh na nótaí a glacadh a chomhroinnt leis an duine ab ábhar do líomhain mí-úsáide chun críocha fíorúcháin;
- níor cuireadh an duine ab ábhar do líomhain mí-úsáide ar an eolas faoi ainm an duine a rinne líomhaintí gan ainm, rud nach bhfuil ag teacht le Beartas agus Nósanna Imeachta Tusla maidir le Freagairt do Líomhaintí Mí-Úsáide agus Faillí (Beartas Mheán Fómhair 2014 de chuid Tusla);
- níor tugadh cóip de Bheartas Mheán Fómhair 2014 de chuid Tusla do dhuine ab ábhar do líomhain mí-úsáide, ar doiciméad é a chabhródh leis/léi an próiseas le teacht a thuiscint.

Moltaí

- Beartas Mheán Fómhair 2014 de chuid Tusla a thabhairt chun críche agus a fhoilsiú faoi mhí Dheireadh Fómhair 2017;
- Oiliúint sa bheartas a chur ar an bhfoireann oibre sóisialta ar fad;
- Iniúchadh rialta a dhéanamh ar shampla cáschomhad chun a chinntiú go bhfuiltear ag cloí leis an mbeartas.



3. Glacadh Nótaí agus Coimeád Taifead

Fionnachtana

- rinneadh na nótaí a glacadh le linn agallamh a stialladh sular fíoraíodh iad leis an duine ab ábhar do líomhain mí-úsáide;
- glacadh nótaí neamh-leordhóthanacha nó míchruinne le linn an phróisis agallaimh;
- níor cloíodh le Beartas Mheán Fómhair 2014 de chuid Tusla, áit a leagtar amach conas ba cheart nótaí oibre sóisialta a thaifeadadh agus a choinneáil.

Moltaí

- Béim a leagan mar chuid den phacáiste oiliúna ar an gá le dea-choimeád nótaí;
- I gcás ina mbaineann saincheistanna le cleachtas aonair, ba cheart breithniú a dhéanamh ar oiliúint agus ar fhreagairtí eile foghlama agus forbartha a thabhairt isteach, lena n-áirítear meantóireacht, cóitseáil agus bainistíocht feidhmíochta;
- Breithniú a dhéanamh ar thaifeadadh fuaime a thabhairt isteach chun díospóidí faoi ábhar na n-agallamh a sheachaint;
- Nótaí agallaimh a choinneáil go dtí go gcomhaontaítear nóta clóscríofa den agallamh leis an duine is ábhar do líomhain mí-úsáide. Is ann do chásanna nach gcomhaontóidh na freastalaithe leis na nótaí choíche. Sna cásanna sin, ba cheart taifead den chruinniú agus nótaí faoi na pointí díospóide a choinneáil.



4. Cumarsáid

Fionnachtana

- níor thaispeáin oibríthe sóisialta sna cásanna sin aon dea-theicnící cumarsáide agus bhí an chuma orthu go raibh easpa comhbhá acu;
- ba cheart gur tairgeadh seirbhísí agus tacaíocht comhairleoireachta (de réir na gCaighdeán Náisiúnta) a luaithe a tháinig deireadh neamhbheartaithe leis an socrúchán altrama;
- eisíodh teachtaireachtaí rúnda chuig an seoladh mícheart dhá uair.

Moltaí

- Ba cheart ceangal a chur ar gach oibrí sóisialta a chinntiú go bhfuil sonraí teagmhála cothrom le dáta acu le haghaidh gach cáis oscailte agus go mbailíochtaítear na sonraí sin trí mhaoirseacht;
- Ba cheart an modh cumarsáide (e.g. ríomhphost amháin) a chomhaontú roimh ré leis an duine;
- Ba cheart oiliúint a chur ar fáil d'oibríthe sóisialta i gcásanna ina bhfuil fianaise ar fáil i ngearáin nó i nithe eile á léiriú nach raibh teachtaireachtaí ar an gcaighdeán a rabhtas ag súil leis, lena n-áirítear oibleagáidí Cosaint Sonraí nó cásanna inar sáraíodh na Caighdeán Náisiúnta um Chúram Altrama.



5. Tacaíocht agus oiliúint don fhoireann

Fionnachtana

- níor cuireadh Beartas Maoirseachta Foirne Tusla chun feidhme i gceart mar gur theip ar an bhfoireann sna cás-staidéir cloí le Beartas agus Nósanna Imeachta Tusla maidir le Freagairt do Líomhaintí Mí-Úsáide agus Faillí;
- moill ar oiliúint a chur ar fáil don fhoireann nuair a bhí beartais nua á dtabhairt isteach;
- níl aon fhianaise ann lena dtugtar le tuiscint go bhfuil iniúchadh á dhéanamh ar chur chun feidhme gach ceann de bheartais Tusla.

Moltaí

- Ceangal a chur ar Bhainisteoirí Ceantair doiciméadú a dhéanamh ar an ngníomh a dhéantar i gcás ina sainaithnítear easnaimh agus an toradh ar ghníomh den sórt sin a thaifeadadh;
- Oiliúint don fhoireann ar fad i mbeartais nua arna dtabhairt isteach a chur ar áireamh sa phlean oiliúna bliantúil;
- Iniúchtaí cuimsitheacha a dhéanamh ar chásanna chun a chinntiú go bhfuiltear ag cloí le gach beartas agus go bhfuiltear ag baint na spriothorthaí amach. Aghaidh a thabhairt ar aon easnaimh shainaitheanta trí athbhreithniú leanúnach a dhéanamh ar bheartais agus ar nósanna imeachta, trí thacaíocht a thabhairt do bhaill foirne aonair agus trí chlár oiliúna a chur ar fáil.



6. Bainistiú agus taifeadadh gearán agus láimhseáil gearán

Fionnachtana

- níor déileáladh le gearáin go tráthúil agus níor coinníodh gearánaigh ar an eolas, rud a éilítear leis an mbeartas gearán ábhartha;
- ba róchosantach a bhí tuin an fhreagra i roinnt tuarascálacha ó Oifigigh Ghearán;
- níor breithníodh tathant neamhspleách a chur ar fáil chun tacú le gearánaigh;
- bhíothas in ann idirghabháil a úsáid chun gearáin a réiteach i roinnt cásanna chun cabhrú le teacht ar réiteach áitiúil/neamhfhoirmiúil;
- níor cuireadh oiliúint i láimhseáil gearán ar fáil d'Oifigigh Ghearán;
- ní raibh aon mheicníocht ann trína bhféadfaí Oifigigh Ghearán an fhoghlaim ó ghearáin a chomhroinnt;
- cé gur cuireadh oiliúint ar an bhfoireann in úsáid an Chórais Náisiúnta Bhainistíochta Teagmhas chun gearáin a thaifeadadh, ní raibh sé á úsáid ag an bhfoireann ar fad;
- níor athbhreithníodh taifid oibre sóisialta mar chuid den scrúdú ar roinnt gearán;
- bhí moilleanna fada ann ar oifigigh athbhreithniúcháin a shannadh chun athbhreithnithe a dhéanamh.

Moltaí

- Gach gearán a thaifeadh go cuí ar an gCóras Náisiúnta Bainistíochta Teagmhas;
- Meastóireacht a dhéanamh ar úsáid an Chórais Náisiúnta Bhainistíochta Teagmhas chun a chinntiú go bhfuil sé oiriúnach don fheidhm maidir le gearáin a chatagóiriú, gearáin a bhainistiú agus treochoir gearáin a shainaithint;
- Oifigh Ghearán thiomnaithe a cheapadh ar fud na réigiún agus oiliúint chuí a chur orthu;
- Cásleabhair ráithiúla a ullmhú chun foghlaim a chomhroinnt ar leibhéal áitiúil, réigiúnach agus náisiúnta;
- Sofheictheacht a bheith ag bainisteoirí ar gach leibhéal agus ag an mBord ar thorthaí ar ghearáin agus freagracht a bheith orthu as pleananna gníomhaíochta a fhorbairt agus as faireachán a dhéanamh ar chur chun feidhme agus ar thorthaí rathúla;
- Breithniú a dhéanamh ar an bpróiseas gearán a athrú chun deireadh a chur leis an gcéim athbhreithniúcháin agus chun rochtain níos luaithe ar an Ombudsman a éascú. Bheadh leasú reachtúil ag teastáil chun déanamh amhlaidh. Idir an dá linn, ba cheart acmhainní cuí a chur ar fáil don chéim athbhreithniúcháin agus ba cheart easnamh arna sainaithint i láimhseáil gearán ag an gcéim sin a úsáid mar fhoinsé foghlama;
- Ba cheart seirbhísí tathanta a chur ar fáil chun cabhrú le gearánaigh nuair is gá;
- Ba cheart breithniú a dhéanamh ar idirghabháil a úsáid chun cabhrú le gearáin a réiteach go háitiúil ar an gcéad dul síos;
- Ba cheart breithniú a dhéanamh ar rochtain níos fusa a thabhairt do ghearánaigh ar mhodhanna chun gearán a dhéanamh (e.g. trí mhodhanna leictreonacha amhail aipeanna a fhorbairt nó trí na meáin shóisialta).



7. Treorú chuig an Ombudsman

Fionnachtana

- níor cuireadh faisnéis ar fáil i ngach cás faoin gceart chun athbhreithniú a iarraidh tar éis gearán a scrúdú;
- níor cuireadh in iúl do roinnt mhaith gearánach go raibh ceart acu chun gearán a dhéanamh leis an Ombudsman.

Moltaí

- Ba cheart eolas a thabhairt do gach ball foirne faoin oibleagáid atá orthu cloí le himeachtaí um fhógra a thabhairt mar a leagtar amach in “Tell Us” (Beartas Gearán Tusla) agus cabhair réasúnach a chur ar fáil do dhaoine aonair, mar a dhéantar foráil dó in alt 4A den Acht Ombudsman (Leasú), 2012;
- Ba cheart an téacs le haghaidh fógraí den sórt sin a chomhaontú le hOifig an Ombudsman.

Ba mhaith leis an Ombudsman a aithint go bhfuil tús curtha ag Tusla le roinnt de na moltaí sin a chur chun feidhme cheana féin. Tá sé ar intinn aige, áfach, iarraidh ar Tusla plean gníomhaíochta a chur le chéile le haghaidh faireachán a dhéanamh ar gach ceann de na moltaí. Athbhreithneoidh an tOmbudsman na torthaí laistigh de thréimhse shonraithe.

Imscrúdú de chuid an Ombudsman, maidir le láimhseáil gearán agus saincheisteanna sna gearáin a aithint, a rinneadh faoin nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach (Tusla)

