Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

2002 Tuarascáil Bhliantúil

Office of the Ombudsman
Oifig an Ombudsman

© Rialtas na hÉireann
Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2

Teil: (01) 6395600
Facs: (01) 6395674
Ríomh-phost: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Idirlíon: www.gov.ie/ombudsman/

Le ceannach díreach ó Oifig Dhíolta Foilseacháin Rialtais,
Teach Sun Alliance, Sráid Theach Laighean, Baile Átha Cliath 2
nó trid an bpost ó Foilseacháin Rialtais, An Rannóg Post-Trachta,
4-5 Bóthar Fhearchair, Baile Átha Cliath 2.

ISBN 0-7557-1566-7
ISSN 1393-192X
Praghas:€6.00
PN: 12970

Clár

	Brollach	2
Caibidil 1	Réamhrá	3
Caibidil 2	Treoir chothrom le dáta maidir leis na Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí	6
Caibidil 3	Comhréireacht agus Sásamh	10
Caibidil 4	Cásanna roghnaithe	16
Caibidil 5	Athbhreithniú ar an mbliain	29
Caibidil 6	Staitisticí	38
	An Fhoireann	57
	Innéacs	59

Brollach

Déanaim leis seo mo naoú Tuarascáil Bhliantúil a chur faoi bhráid na Dála agus an tSeanaid de bhun fhorálacha Alt 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Is é seo an 19ú Tuarascáil Bhliantúil atá curtha faoi bhráid an Oireachtais i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh í sa bhliain 1984.

Caoimhín Ó Murchú
Ombudsman

Aibreán 2003

1

Caibidil 1

Réamhrá

Caibidil 1
Réamhrá

Is é seo an naoú Tuarascáil Bhliantúil uaim. Is é an ceann deireanach uaim chomh maith mar beidh mé ag éirí as oifig ar an 1 Meitheamh 2003 tar éis fónaimh le breis agus ocht mbliana. Ba mhór an onóir dom mo cheapadh mar Ombudsman agus tá súil agam gur chomhlíon mé mo dhualgais go cuí, go cóir, go hoscailte agus go neamhchlaon de réir na hardcaighdeáin atá socraithe agam do chomhlachtaí faoi dhlínse. Is iad an neamhspleáchas a bhaineann leis an Oifig agus a baint speisialta tuairisceoireachta le Tithe an Oireachtais, an dá eilimint den fíorthábhachta a dhéanann deimhin de gur féidir leis an Oifig sásamh cuí agus dóthanach a chur ar fáil do shaoránaigh nuair a dhéantar dochar dóibh ag gníomhaíochtaí comhlachtaí poiblí atá míchuí, míchrothom nó lochtach. Tacaíonn Oifig Ombudsman éifeachtach le Tithe an Oireachtais an Fheidhmeannas a choineál freagrach as riaradh cóir nó slán. Mar an gcéanna is féidir leis an Oifig tacaíocht a iarradh ar Thithe an Oireachtais nuair nach nglacann comhlachtaí poiblí le moltaí foirmeálta.

Ag éirí as an chineál hoibre ní mór do shealbhóir na hoifige próifíl phoiblí réasúnta ard a bheith aige/aici chun cur ar chumas an ghnáthphobail dáibh a bheith acu le duine seachas le hoifig neamhphearsanta. Ach ag tacú leis an Ombudsman tá foireann d'indibhiúla cumasacha, tiomnaithe agus saothraíoch ar mhian liom a gcuidiú a admháil. Ach go háirithe, ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil le Pat Whelan, an Stiúrthóir Ghinearálta ar a bhfuil dualgas faoi bhainisteoireacht laethiúil na hOifige agus a sholathraíonn freisin comhairle luachmhar ar ghearáin chasta nó leochailleach. Tá cabhair tugtha ag Pat, agus ag an gceathrar Imscrúdaitheoir Sinsearach, Máirín Behan, Michael Brophy, Tom Morgan agus David Waddell, Oifig a chur i bhfeidhm atá aitheanta go hidirnáisiúnta bheith ar thús cadhnaíochta i measc Oifig Ombudsman ar fud an domhain.

Tá trácht déanta agam roimhe seo ar luas an athraithe i sochaí na hÉireann agus ar fud na seirbhíse poiblí de réir mar a dhéanann sí a dícheall luas a choinneáil le dúshláin níos casta agus níos éilithí sa fhreastal ar an bpobal. Tugann fianaise oibiachtúil le fios go bhfuil seirbhís phoiblí na hÉireann ag freagairt go leordhóthanach do na dúshláin sin.

I Márta 2002 chuir an PA Consulting Group measúnacht chuimsitheach ar an Tionscnamh Bainistíochta Straitéisí (TBS) i láthair Roinn an Taoisigh i ndiaidh suirbhé a rinne sé ar 23 Roinn agus Oifig. D'fholaigh an suirbhé agallaimh le hAirí agus raon leathan oifigeach agus dáileadh 30,000 ceistneoir ar státseirbhísigh. Is é a bhí in aidhm bhunúsach an bhirt ná tionchar an phróisis TBS a thomhas agus measúnacht a dhéanamh ar a thionchar ar sheirbhís do chustaiméirí. Clúdaíonn an tuarascáil raon leathan réimsí ach ba é an buntoradh ná go bhfuil státseirbhís na hÉireann i 2002 níos éifeachtúla ná mar a bhí sí deich mbliana ó shin. Tá tuiscint agus glacacht níos mó ann i measc státseirbhíseach anois maidir leis an ngá le bheith cuntasach, cur chuige straitéiseach do bhainistíocht acmhainní daonna a ghlacadh, luach ar airgead a bhaint amach agus cáilíocht na rialála a fheabhsú chun an t-ualach riaracháin ar an bpobal a laghdú.

Rinne Lansdowne Market Research suirbhé neamhspleách breise, arna choimisiúnú ag Roinn an Taoisigh, i mí na Samhna 2002. Sa suirbhé féachadh leis na leibhéil sásaimh i measc an ghnáthphobail agus an phobail gnó a thomhas i ndáil lena ndéileálacha le státseirbhísigh. Bhí na torthaí an-dearfach. Mar shampla, bhí 84% den ghnáthphobal a ndearnadh suirbhé orthu an-sásta nó sásta go maith leis an tseirbhís thar an gcuntar a fuair siad. Dúirt an céatadán céanna go raibh siad bródúil as státseirbhís na hÉireann. Thug an pobal gnó meánrátálacha de 4 as 5 do státseirbhísigh i dtéarmaí a gcúirtéise, a chabhraí

atá siad, cáilíocht na seirbhíse a thugann siad agus a leibhéil eolais.

Tá an gá ann i gcónaí, áfach, maidir le caighdeáin a athbhreithniú agus a fheabhsú go leanúnach, ach go háirithe sa réimse Seirbhíse Cáilíochta do Chustaiméirí (SCC). Tá dul chun cinn mór déanta sa réimse sin faoi scáth an TBS agus trí thionscnaimh de chuid m'Oifige. Tionscnamh amháin dá leithéid a ghlac mé mar chúram orm féin ba ea foilsiú Threoir an Ombudsman maidir leis na Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí i 1997. I gCaibidil 2 dírím ar leagan cothrom le dáta den Treoir sin. Bhí an Treoir mar chuid de na hiarrachtaí atá déanta agam thar na blianta chun a chinntiú go ndéanann m'Oifig cion dearfach maidir le caighdeáin riaracháin phoiblí in Éirinn a ardú. Aithníodh an cion sin i dtuarascáil an PA Consulting Group inar cuireadh béim ar m'Oifig mar *"catalaíoch tábhachtach a thiomáineann SCC agus a thacaíonn le tionscnaimh ar leibhéal láir".* Chonaic mé an gá leis an leagan cothrom le dáta seo a fhoilsiú i bhfianaise na taithí atá faighte ó bheith ag déileáil le cásanna ó 1992 chomh maith le forbairtí le déanaí sa tseirbhís phoiblí i ndáil le caighdeáin eiticiúla agus cur chun feidhme an Achta um Shaoráil Faisnéise, 1997. Táthar tar éis an Treoir a tháirgeadh freisin i bhfoirm bileoige, i nGaeilge agus i mBéarla, agus déanfaidh mé na socruithe chun í a dháileadh go forleathan ar sheirbhísigh phoiblí.

Cé gur thrácht mé go mion ar shaincheist an tsásaimh i dTuarascáil Bhliantúil 2001 uaim ceanglaím tábhacht chomh mór sin di go bhfillim uirthi i gCaibidil 3. Tugaim mionsonraí faoi roinnt cásanna inspéise a réitíodh bealach cineálacha difriúla sásaimh. Tráchtaim freisin ar phrionsabal na comhréireachta a bhí ina ghné de roinnt cásanna.

I gCaibidil 4 tugtar achoimre ar chásanna inspéise a thug mé chun críche le linn na bliana thar raon comhlachtaí poiblí agus i gCaibidil 5 féachaim siar ar chuid de bhuaiceanna na bliana do m'Oifig. Folaíonn sé sin forbhreathnú mionsonraithe ar an bpróiseas pleanála gnó atá ionchorpraithe go daingean san Oifig le feabhsuithe iarmhartacha sa tseirbhís a chuirimid ar fáil dár gcliaint. I gCaibidil 6 soláthraítear miondealú staitistiúil ar chásanna ar déileáladh leo le linn na bliana.

2

Caibidil 2

Treoir chothrom le dáta maidir leis na Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí

Caibidil 2
Treoir chothrom le dáta maidir leis na Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí

I dTuarascáil Bhliantúil 1996 uaim d'fhoilsigh mé treoir maidir leis na caighdeáin chleachtais is fearr do sheirbhísigh phoiblí. Is é a bhí sa treoir ná seicliosta rialacha iompair do sheirbhísigh phoiblí agus bhí sí bunaithe ar mo thaithí ar bheith ag déileáil le gearáin aonair thar na blianta. Sa treoir treisíodh gur ceart do sheirbhísigh phoiblí, le linn dóibh seirbhísí a sheachadadh dá gcuid cliant, déanamh amhlaidh ar bhealach cuí, cóir agus neamhchlaon. Rinneadh an treoir a fhoilsiú i bhfoirm bileoige freisin agus dáileadh go forleathan í i measc comhlachtaí poiblí.

Tá cinnte agam leagan cothrom le dáta a fhoilsiú a chuireann forbairtí ó shin san áireamh ar nós achtú na reachtaíochta um shaoráil faisnéise, um eitic in oifigí poiblí agus um stádas comhionann. Bainteach le hábhar freisin is ea foilsiú na bPrionsabal um Sheirbhís Cháilíochta do Chustaiméirí (SCC) ag Grúpa Oibre SCC Tras-Rannach an TBS. Agus ag leanúint ó lárthéama Thuarascáil Bhliantúil 2001 uaim, tá béim bhreise curtha agam ar shaincheist an tsásaimh chuí ag comhlachtaí poiblí i gcásanna ina bhfuil tionchar neamhfhabhrach imeartha ar dhaoine mar thoradh ar mhíriaradh.

Tá an seicliosta méadaithe i bhfad agus i leithead - folaíonn sé anois treoir ar an gcaoi le déileáil le daoine ar bhealach cuí, cóir, *oscailte* agus neamhchlaon. Mar sin féin, tá iarracht déanta agam an treoir a choinneáil chomh praiticiúil agus is féidir.

Tá sé ráite agam go mion minic go bhfuil an caidreamh idir comhlachtaí poiblí agus an saoránach ina eilimint riachtanach de chaighdeán ár sochaí agus ár ndaonlathais agus feicim an treoir seo mar chabhair chun an caidreamh sin a threisiú. Ar leibhéal amháin is féidir féachaint ar an treoir mar shraith céimeanna chun míriaradh a sheachaint - bearta riaracháin den chineál a shonraítear san Acht Ombudsman, 1980, mar bhearta atá in aghaidh an riaracháin chóir nó shláin. Ach, tá súil agam go bhféachfaidh seirbhísigh phoiblí uirthi mar thaca úsáideach ina gcuid iarrachtaí na caighdeáin is airde riaracháin a bhaint amach ina ndéileálacha lena gcuid cliant.

Tá an leagan cothrom le dáta den treoir á foilsiú arís i bhfoirm bileoige le dáileadh ar chomhlachtaí poiblí agus ar an bpobal i gcoitinne.

Comhlachtaí Poiblí agus an Saoránach - Treoir an Ombudsman maidir leis na Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí

Is ceart do chomhlachtaí poiblí a ndícheall a dhéanamh na caighdeáin is airde riaracháin a bhaint amach ina ndéileálacha le daoine. Agus is ceart do sheirbhísigh phoiblí a chinntiú go ndéileáiltear le daoine go cuí, go cóir, go hoscailte agus go neamhchlaon. Is é atá sa seicliosta seo a leanas, cé nach bhfuil sé iomlán, ná treoir maidir leis na caighdeáin chleachtais is fearr do sheirbhísigh phoiblí. Tá súil agam go mbeidh sí úsáideach do chomhlachtaí poiblí ina gcuid iarrachtaí seirbhís níos fearr a sholáthar dá gcliaint.

Is é is ciall le déileáil "go cuí" le daoine ná déileáil leo -

- go pras, gan mhoill mhíchuí agus de réir theorainneacha ama foilsithe;
- go ceart, de réir an dlí nó rialacha eile a rialaíonn a dteidlíochtaí agus de réir caigdheán cáilíochta foilsithe;
- go tuisceanach agus trí chúnamh réasúnach a thabhairt, ag féachaint dá n-aois, dá gcumas rialacha atá casta go

***Caibidil 2** Treoir chothrom le dáta maidir leis na Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí*

minic a thuiscint, d'aon mhíchumas a d'fhéadfadh a bheith acu gus dá mothúcháin, dá bpríobháideacht agus dá gcaoithiúlacht;

- go cabhrach, trí nósanna imeachta, foirmeacha agus faisnéis ar theidlíochtaí agus seirbhísí a shimpliú, trí thaifid chuí a choinneáil, agus trí shonraí soiléire agus cruinne a sholáthar faoi theorainneacha ama nó coinníollacha a bhféadfadh dícháiliú éirí astu mura ndéanfaí dá réir;
- go cúramach, nuair atá níos mó ná comhlacht poiblí amháin i gceist, trí chumarsáid chuí a chinntiú idir na comhlachtaí d'fhonn aon dearmad ar riachtanais duine a chosc;
- go cúirtéiseach, lena n-áirítear cumarsáid i nGaeilge (idir scríofa agus labhartha) mar ar léir gur mian le duine déanamh amhlaidh;
- go freagrach, gan cur chuige neamhfhabhrach a ghlacadh mar ghnás mar a bhféadfadh imní a bheith ann faoi dhlíthíocht agus trí bheith ullamh míniú a thabhairt ar an bhfáth go bhfuil cinneadh neamhfhabhrach tugtha.

Is é is ciall le déileáil "go cóir" le daoine ná -

- déileáil le daoine in imthosca comhchosúla ar an gcaoi chéanna;
- glacadh leis nach ceart rialacha agus rialacháin, cé go bhfuil siad tábhachtach chun cothroime a chinntiú, a chur i bhfeidhm chomh docht nó chomh dolúbtha sin go gcothaítear éagothromas;
- pionóis a sheachaint nach bhfuil de réir an mhéid is gá chun comhlíonadh na rialacha a chinntiú;
- bheith ullamh le hathbhreithniú a dhéanamh ar rialacha agus nósanna imeachta agus iad a athrú más gá;
- fógra leordhóthanach a thabhairt sula ndéantar rialacha a athrú ar bhealach a n-imríonn tionchar neamhfhabhrach ar theidlíochtaí duine;
- córas athbhreithnithe inmheánaigh a bheith ann ionas gur féidir cinntí neamhfhabhracha a chur faoi scrúdú arís agus faoi athbhreithniú ag duine nach raibh baint aige/aici leis an gcéad chinneadh;
- daoine a chur ar an eolas faoin gcaoi inar féidir leo achomharc a dhéanamh, comhoibriú go hiomlán in aon achomharc dá leithéid agus bheith oscailte do mholtaí i leith sásaimh lena n-áirítear leithscéal a ghabháil, míniúcháin a thabhairt agus cúiteamh cuí a íoc;
- sásamh cuí a dhéanamh a chuireann an duine ar ais sa suíomh ina mbeadh sé/sí dá mbeadh an comhlacht poiblí tar éis gníomhú i gceart sa chéad dul síos;
- glacadh le polasaí chun déileáil leis an líon beag daoine a ghníomhaíonn ar bhealach cráiteach nó le drochintinn, a bhaineann cothromaíocht amach idir leasanna an chomhlachta phoiblí, a fhoirne agus an duine lena mbaineann.

***Caibidil 2** Treoir chothrom le dáta maidir leis na Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí*

Is é is ciall le déileáil "go hoscailte" le daoine ná -

- daoine a chur i dteagmháil le hoifigigh an chomhlachta phoiblí a bhfuil freagracht orthu as déileáil leo agus, más cuí, iad a atreorú chuig foinsí eile cúnaimh;
- faisnéis chuimsitheach a chur ar fáil agus a choinneáil cothrom le dáta faoi na rialacha agus cleachtais a rialaíonn scéimeanna agus cláir phoiblí;
- faisnéis iomlán a thabhairt do dhaoine faoi na cúiseanna le cinneadh a imríonn tionchar neamhfhabhrach orthu lena n-áirítear sonraí faoi aon chinntí fíorais déanta le linn an chinnidh;
- a chinntiú go bhfuil a fhios ag daoine cén fhaisnéis atá ar fáil, cá bhfuil sí ar fáil agus cén ceart ar rochtain atá acu de réir reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise, agus eile;
- cabhrú le daoine, nuair is gá, a n-iarrataí ar rochtain ar fhaisnéis a ullmhú;
- oifigí poiblí inrochtana a chur ar fáil agus teicneolaíochtaí eolais agus cumarsáide a úsáid chun an rochtain agus rogha uasta sa seachadadh seirbhíse a chinntiú.

Ar deireadh, is é is ciall le déileáil "go neamhchlaon" le daoine ná -

- cinntí a dhéanamh bunaithe ar an méid atá bainteach le hábhar sna rialacha agus dlí agus gan aird a thabhairt ar an méid nach mbaineann le hábhar;
- claonadh i leith duine a sheachaint maidir le hinscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, creideamh, aois, míchumas, cine, más duine den lucht siúil, teanga, dearcadh nó cáil an duine nó cé hé/hí nó cé air a bhfuil aithne aige/aici;
- a chinntiú, mar a bhfuil seirbhís bunaithe ar scéim tosaíochtaí, go bhfuil an scéim oscailte agus trédhearcach;
- bheith cúramach nach dtéann do chlaontachtaí i gcion ar chinntí a dhéanann tú;
- diúltú d'aon pháirt a ghlacadh i gcinneadh ina bhfuil coinbhleacht leasa nó coinbhleacht leasa féideartha agat nó ina bhféadfaí a bhrath go bhfuil coinbhleacht leasa agat.

3

Caibidil 3

Comhréireacht agus Sásamh

Caibidil 3
Comhréireacht agus Sásamh

Prionsabal na Comhréireachta

In aon idirghníomhaíocht idir comhlacht poiblí agus duine den phobal ceangalítear faoi phrionsabal na comhréireachta nach mór gaolmhaireacht réasúnach a bheith ann idir an cuspóir is mian le comhlacht poiblí a bhaint amach agus na meáin a úsáideann an comhlacht poiblí chun an cuspóir sin a bhaint amach. Is saincheist í sin a thagann chun solais go rialta nuair a chinneann comhlacht poiblí ar chineál éigin pionóis a fheidhmiú i gcás sáraithe rialacha nó nósanna imeachta. Féadfaidh an pionós a bheith i bhfoirm diúltaithe i leith deontas nó leas a íoc nó i bhfoirm cinnidh pionós nó cineálacha eile smachtbhanna a fhorchur.

In aon chás aonair breithneoidh mé saincheisteanna mar mhéid an tsáraithe, más ann, de chuid an ghearánaí; an bhfuil aon imthosca maolaitheacha ann ar cheart iad a chur san áireamh sular cinneadh ar an bpionós; an raibh an pionós féin i gcomhréir leis an sárú; agus, níos bunúsaí fós, an raibh an comhlacht poiblí faoi dhlí i dteideal an pionós a fhorchur sa chéad dul síos. Tabharfaidh mé aird freisin ar an gceist an bhfuil impleachtaí ag an bpionós forchurtha do pháirtithe neamhchiontacha nó an bhfuil iarmhairtí díobhálacha aige orthu. Go bunúsach, measaim an bhfuil an comhlacht poiblí tar éis gníomhú ar mhodh díréireach agus má chinnim go bhfuil iarrfaidh mé ar an gcomhlacht poiblí athbhreithniú a dhéanamh ar réasúntacht a chinnidh. Ó mo thaobhsa de, le linn dom réasúntacht aon chinnidh a bhreithniú dhéanfainn é a thomhas trí thagairt do théarmaí na rialacha, rialachán nó reachtaíochta faoina ndearnadh an cinneadh, do chineál an tsáraithe sa chás aonair agus d'iarmhairtí an chinnidh don ghearánaí.

I dTuarascáil Bhliantúil 1995 uaim leag mé amach liosta Prionsabal um Dhea-Riarachán mar threoir do chomhlachtaí poiblí ina ndéileálacha leis an bpobal i gcoitinne. Agus mé ag trácht ar phrionsabal na comhréireachta dúirt mé mar a leanas:

"ní mór do chomhlachtaí poiblí a chinntiú go mbaintear cothromaíocht oiriúnach amach ach go háirithe i ndáil le haon phionóis nó iarmhairt dhíobhálach.....d'fhéadfadh sé sin a bheith fíorspéisiúil nuair is gá do chomhlacht cinneadh idir riachtanais an leasa phoiblí agus cearta pearsan aonair ar leith;"

Soláthar Sásaimh

Nuair a theagmhaíonn cás liom mar a bhfuilim sásta nach bhfuiltear tar éis déanamh de réir phrionsabal na comhréireachta ní mór dom é sin a chur san áireamh i mo mheasúnacht ar an leibhéal agus cineál sásaimh a measaim é a bheith oiriúnach sa chás. I roinnt cásanna mar thoradh air sin mhol mé ní hamháin go dtabharfaí ar ais an sochar nó teidlíocht a diúltaíodh sa chéad dul síos ach freisin go dtabharfaí cúiteamh airgeadais breise. Tá soláthar leighis oiriúnaigh do dhuine a n-imríonn míriaradh de chuid comhlachta phoiblí tionchar díobhálach air nó uirthi ina chuid lárnach den phróiseas réitithe gearán. Maidir leis sin is fiú a thabhairt faoi deara go gceadaítear dom faoin Acht Ombudsman, 1980, moladh a dhéanamh *"...go nglactar bearta nó sainbhearta chun tionchar díobhálach gníomhaíochta* [de chuid an chomhlachta phoiblí] *a leigheas, a mhaolú nó a athrú..."*. Le fírinne, níl aon teorainneacha airgeadais nó eile ar an rud/méid is féidir liom a mholadh i gcás aonair.

Sa Chaibidil seo cuirim ar fáil sonraí faoi ghearáin ar dhéileáil mé leo le bliain anuas agus inar tháinig mé ar an gconclúid go raibh sáruithe ar phrionsabal na comhréireachta ann agus tugaim achoimre ar an sásamh a fuair mé don ghearánaí i ngach cás. Tugaim sonraí freisin faoi chásanna eile ina bhfuair gearánaithe leibhéil oiriúnacha sásaimh chun tionchar díobhálach a raibh an locht ar chomhlachtaí poiblí faoi a leigheas.

***Caibidil 3** Comhréireacht agus Sásamh*

Na Coimisinéirí Ioncaim

Leithscéal foirmiúil mar chineál sásaimh

I dTuarascáil Bhliantúil 2001 uaim, threisigh mé an tábhacht le leithscéal mar leigheas agus thug mé do m'aire go ndéantar dearmad air sin go minic nuair a bhítear ag déanamh iarrachta gearáin a réiteach. Mar a dúirt mé an uair sin: *"is ceart go mbeadh míniú mionsonraithe agus/nó leithscéal fírinneach ón gcomhlacht poiblí mar chuid de na tograí sásaimh agus tá ról tábhachtach le glacadh ag na bearta sin iontu féin chun an mothú casaoide a bhraitheann an gearánaí a mhaolú"*. Réitíodh an cás seo a leanas chun sástacht an ghearánaí trí leithscéal eisithe ag an gcomhlacht poiblí as a ghníomhartha.

Bhí an gearánaí tar éis comhaontú a dhéanamh leis na Coimisinéirí Ioncaim go n-aisíocfadh sé méid airgid bealach tráthchodanna. Cé gurbh é a bhí sa chomhaontú ná go ndéanfaí an t-aisíoc bealach seiceanna iardhátaithe, d'íoc sé na méideanna bealach dréachta bainc. Fuair sé litir aturnae ansin inar tugadh le fios go raibh sé ag sárú an chonartha agus inar éilíodh íoc iomlán an mhéid amuigh laistigh de sheacht lá. Cé gur lean sé air ag déanamh íocaíochtaí tráthchoda bealach dréachta bainc goilleadh air agus cuireadh isteach air leis an gcaoi inar dhéileáil na Coimisinéirí Ioncaim leis. Bhí sé buartha go rachadh an cheist seo i gcion ar a iarratas ar theastas imréitigh cánach (bhí sé i mbun gnó a bhunú).

I ndiaidh teagmhála ó m'Oifig, rinne na Coimisinéirí Ioncaim athbhreithniú ar an gcás. Ghlac siad leis go raibh an cinneadh chun an fiachas amuigh a atreorú chuig a n-aturnaetha díréireach sna himthosca agus nár cheart go mbeadh atreorú dá leithéid déanta gan fógra a thabhairt don ghearánaí i dtosach báire go raibh sé de rún acu an beart sin a dhéanamh. D'admhaigh na Coimisinéirí Ioncaim go raibh earráid breithiúnais ann agus an cás á láimhsiú. Ghabh siad leithscéal foirmiúil leis an ngearánaí a bhí lánsásta le toradh mo scrúdaithe agus leis an leithscéal ó na Coimisinéirí Ioncaim.

Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt

Cúiteamh i leith ama agus trioblóide

Ghearán Cathaoirleach Cumainn Áitritheoirí liom go raibh Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt tar éis déileáil go neamhchúirtéiseach leis. Chuaigh an Bord i dteagmháil leis chun a fháil amach an bhféadfadh sé úsáid a bhaint as áitreabh an Chumainn mar ionad lae le haghaidh othar síciatrach. Chuir sé an-dua air féin ansin chun cabhrú leis an mBord trí chruinnithe den Chumann a thionól, gníomhais a fhótachóipeáil, cóipeanna de dhoiciméid a sholáthar agus glaonna teileafóin ar oifigigh an Bhoird a dhéanamh. Cé gur vótáil an Cumann i bhfabhar an mholta, sa chás go gcinnfí ar úsáid a bhaint as an áitreabh, chinn an Bord nach raibh an t-áitreabh oiriúnach chun críocha an Bhoird ach níor chuir sé an Cumann ar an eolas faoin gcinneadh sin.

Is i ndiaidh roinnt glaonna teileafóin amháin a fuair an gearánaí amach faoi chinneadh an Bhoird nach raibh an Bord chun úsáid a bhaint as an áitreabh. Atreoraíodh ó dhuine go duine é le gealltanais chruinnithe tugtha, nár tháinig i gcrích riamh, chun an cinneadh a mhíniú. Ní bhfuarthas aon leithscéal ón mBord agus is bliain tar éis go ndearnadh an cinneadh, agus i ndiaidh teagmhála ó m'Oifig, a bhuail duine den Bhord ar deireadh leis an ngearánaí agus ghabh leithscéal leis.

Is prionsabal bunúsach de dhea-riarachán é go ndéileáiltear le daoine den phobal go cúirtéiseach. Bhí mé buartha ní hamháin go raibh an Bord tar éis déileáil go míchúirtéiseach leis an ngearánaí ach freisin go raibh sé thíos leis mar thoradh ar a chuid déileálacha leis an mBord. Chuir mé in iúl don Bhord gur cheart ceist an chúitimh airgeadais a bhreithniú mar aitheantas den mhodh inar dhéileáil sé leis an ngearánaí. Rinne an Bord íocaíocht *ex gratia* de €1,000 leis an gCumann Áitritheoirí ansin, toradh an-sásúil ar an ngearán.

An Roinn Gnóthaí Eachtracha

Prionsabal na comhréireachta curtha i bhfeidhm maidir le pionóis

Ní hamháin gur ceart go mbeadh smachtbhanna nó pionós a chuireann comhlacht poiblí i bhfeidhm i gcomhréir leis an locht nó faillí de chuid an ghearánaí, is ceart freisin go dtabharfaí achoimre air/uirthi sa reachtaíocht nó sna rialacha iomchuí. D'fhéadfadh beart a dhéantar gan údarás ceart a bheith ina mhí-úsáid cumhachta dáiríre.

Bhain cás den chineál seo a tugadh ar m'aird le linn na bliana leis an Roinn Gnóthaí Eachtracha. Fuair mé gearán ó fhear a ndearna an Roinn a phas a shiarchoinneáil nuair a d'agóid sé in aghaidh féich ar éiligh an Roinn go raibh sé dlite di uaidh. Buaileadh breoite é nuair a bhí sé ina chónaí thar lear. Chabhraigh Ambasáid na hÉireann leis a theacht abhaile a shocrú, ag íoc as a eitilt abhaile faoi mhaoirseacht míochaine. D'fhéach an Roinn leis an gcaiteachas de thart ar €1,270 a fháil ar ais ón ngearánaí agus shiarchoinneáil sí a phas fad a bhíothas ag feitheamh leis an aisíocaíocht.

Ag tráth mo scrúdaithe ar an ngearán, bhí an pas siarchoinneáilte ar feadh ocht mbliana. Bhí mé an-bhuartha nach raibh aon sainúdaráss reachtúil ag an Roinn maidir leis an bpas a shiarchoinneáil in imthosca mar sin. Thug mé do m'aire gur easaontaigh an gearánaí agus an Roinn i ndáil le saincheist an fhéich agus mhol mé don Roinn go mba oiriúnaí aisíoc an fhéich a shaothrú bealach gnáthnósanna imeachta dlí. D'iarr mé uirthi freisin go ndéanfadh sí athbhreithniú ar an gcinneadh maidir leis an bpas an shiarchoinneáil.

Chomhaontaigh an Roinn go bhféadfadh an gearánaí cur isteach arís ar shaoráidí pas. Bhí mé sásta go ndearna an Roinn athbhreithniú ar a gnáthchleachtas go nuige sin pasanna a shiarchoinneáil go dtí go ndéantar fiacha toibhithe le linn aisdúichithe a aisíoc. Chuir an Roinn gach Misean Éireannach thar lear ar an eolas go raibh deireadh le cur leis an gcleachtas agus cé gur cheart dóibh tiomantais a lorg ó dhaoine den phobal chun fiacha dlite don Roinn a aisíoc nár cheart pasanna a choinneáil a thuilleadh.

An Roinn Talmhaíochta agus Bia - dhá chás

Pionóis mhí-oiriúnacha agus dhíréireacha

(1) Rinne feirmeoir gearán gur chuir an Roinn Talmhaíochta agus Bia deireadh lena pháirtíocht sa Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe (SCTT) agus gur chuir sí air an t-airgead a aisíoc go hiomlán a íocadh leis roimh theagmhas i mBealtaine 2000 a bhí ina shárú ar an scéim. Bhí toilleadh umair sciodair méadaithe aige mar chuid den obair riachtanach faoin bplean SCTT. Thug an t-umar uaidh ansin agus mar thoradh ar an doirteadh sciodair tharla marú éisc ar ionchúisíodh, agus a bhfuarthas ciontach, an feirmeoir ina leith faoin Acht Iascaigh (Comhdhlúthú), 1959. I mo scrúdú ar an gcás dearbhaíodh gurbh ionann gníomhartha an fheirmeora agus sárú ar an scéim a thug údar ceart le pionós a chur i bhfeidhm. Níor ghlac mé leis, áfach, go raibh an pionós oiriúnach curtha i bhfeidhm.

Thug mé do m'aire nach raibh aon tagairt i dtéarmaí agus coinníollacha scéim 1999, a bhí bainteach le hábhar leis an scéim sa chás seo, d'ionchúisimh faoin Acht Iascaigh (Comhdhlúthú), 1959. Leag sceideal pionóis na scéime pionós 100% amach maidir le doirteadh dramhaíola i sruthchúrsaí (is é sin, go siarchoinneofaí 100% den deontas dlite i mbliain an tsáraithe ar an scéim). Bhí pionós i bhfad níos déine curtha i bhfeidhm, áfach, sa mhéid gur lorg an Roinn aisíoc iomlán an airgid a íocadh cheana agus, ina theannta sin,

chinn an Roinn ar dheireadh a chur le páirtíocht an fheirmeora sa SCTT. Bhí foráilte don phionós níos déine sin i gcoinníollacha scéime ní ba thúisce a raibh feidhm leo an tráth sin ar chuir an feirmeoir a phlean SCTT faoi bhráid i 1998, ach bhí plean athbhreithnithe curtha faoi bhráid aige i mí Lúnasa 1999, a ceadaíodh ag an Roinn. Faoin scéim foráiltear go bhfuil plean SCTT pearsan aonair rialaithe ag na coinníollacha i bhfeidhm ag an tráth sin ar cheadaigh an Roinn an plean. I gcásanna comhchosúla eile, chuir an Roinn an pionós i bhfeidhm ar foráileadh dó sa scéim a bhí i bhfeidhm ag tráth na cigireachta ar lena linn a fuarthas amach faoin sárú.

Bhí mé buartha go raibh tréigean ann ó fhorálacha pionóis scéim 1999 agus d'iarr mé ar an Roinn an gnó a athbhreithniú. Mar fhreagairt, dúirt an Roinn gur choimeád an tAire Talmhaíochta agus Bia an ceart chun an t-airgead go léir a fhorchúiteamh ó rannpháirtithe má theip orthu coinníollacha na scéime a chomhlíonadh. Bhí an Roinn den tuairim go raibh cineál an tsáraithe ar an scéim sa chás seo trom a dhóthain chun údar ceart a thabhairt leis na cistí go léir a deonaíodh a fhorchúiteamh agus chun deireadh a chur le páirtíocht sa SCTT.

Tá truailliú uisce agus maruithe éisc, gan dabht, ina sárú glan ar spiorad na scéime atá saincheaptha chun dea-chleachtais fheirmeoireachta a bhunú agus gnáthóga fiadhúlra a chosaint. Le hómós do mo chuid tuairimí i leith an phionóis oiriúnaigh sa chás, áfach, d'athbhreithnigh an Roinn a cinneadh agus thoiligh sí pionós 100% a chur i bhfeidhm arb é a bhí ann ná an deontas a shiarchoinneáil don tríú bliain amháin den chomhaontú in áit forchúiteamh an airgid go léir a íocadh a lorg. Comhaontaíodh freisin go bhféadfadh an feirmeoir leanúint de pháirt a ghlacadh sa scéim, faoi réir ag cigireacht ag an Roinn chun a dhearbhú go bhfuil téarmaí an chomhaontaithe á n-urramú aige.

(2) Tugadh cás ar m'aird le linn na bliana a bhain leis an Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe (SCTT) agus pionós ródhian. Ba fheirmeoir orgánach é an gearánaí a bhí ag fáil íocaíochtaí faoin SCTT. I ndiaidh cigireachta ar a fheirm fuarthas amach go raibh sá ag sárú na rialacha agus tarraingíodh siar a cheadúnas feirmeoireachta orgánaí le héifeacht ó Lúnasa 1999, ag Cumann Saothróirí agus Feirmeoirí Orgánacha na hÉireann. Tharraing an Roinn Talmhaíochta agus Bia íocaíochtaí d'fheirmeoireacht orgánach siar a bhí le híoc ag an am do 1998/99 (an cúigiú bliain aige sa scéim) agus d'iarr ar an bhfeirmeoir íocaíochtaí a bhí íoctha leis cheana féin do gach bliain roimhe a aisíoc in éineacht le hús ar na híocaíochtaí sin.

Bhraith an gearánaí go raibh seasamh na Roinne éagórach, mar go raibh ceadúnas cuí agus cead aige feirmeoireacht orgánach a dhéanamh do na cúig bliana sular tarraingíodh siar an ceadúnas. Rinne sé cinneadh na Roinne a achomharc agus, nuair nach raibh freagairt fhabhrach ar fáil, ghearán sé liom faoin ngnó. Nuair a scrúdaigh mé é, chinn mé nach raibh foráil i dtéarmaí agus coinníollacha scéim 1994, a raibh feidhm leo sa chás seo, i leith forchúitimh airgid a íocadh i mblianta roimhe le haghaidh tréimhsí a raibh ceadúnas orgánach bailí ag an bhfeoirmeoir. D'iarr mé ar an Roinn míniú a thabhairt ar an mbunús leis an gcinneadh na híocaíochtaí do na blianta roimh 1999 a fhorchúiteamh.

Rinne an Roinn athbhreithniú ar an gcás agus chinn sí a cinneadh a chealú maidir le forchúiteamh iomlán an airgid a íocadh leis an ngearánaí a lorg. An t-aon íocaíocht a bhí le

siarchoinneáil ná an íocaíocht a bhí dlite ó dháta aistarraingthe an cheadúnais i mí Lúnasa 1999. Íocadh íocaíocht orgánach leis an bhfeirmeoir ansin dá chúigiú bliain agus do dhá mhí den séú bliain (suas go dáta aistarraingthe an cheadúnais). Aisíocadh airgead leis a d'éiligh sé faoi scéimeanna eile agus a bhí tarraingthe siar ag an Roinn chun an ró-íocaíocht SCTT a d'ardaigh sí ina aghaidh a chúiteamh. Ina theannta sin, d'athbhreithnigh an Roinn gach cás comhchosúil chun comhsheasmhacht sa chur chuige a chinntiú i gcásanna ina ndearnadh ró-íocaíochtaí. Bhí feidhmiú teoranta aige sin mar gurbh í scéim SCTT 1994 an t-aon scéim nach raibh foráil ann a cheadaigh don Roinn gach airgead íoctha faoin scéim a fhorchúiteamh i gcás go raibh ceadúnas feirmeoireachta orgánaí tarraingthe siar. Bhí foráil dá leithéid i scéimeanna iardain.

Comhairle Contae Fhine Gall

Ag gníomhú go cóir tríd an bpionós ceart a chur i bhfeidhm

Fuair mé gearán thar ceann mná ón Iaráic a raibh cónaí uirthi in Éirinn ar feadh ocht mbliana agus ar bhain Comhairle Contae Fhine Gall a hainm den liosta tithíochta tar éis gur dhiúltaigh sí trí thairiscint cóiríochta. D'éiligh sí go ndearnadh leithcheal uirthi agus gur cuireadh imeagla uirthi gach uair a chuaigh sí chun an chóiríocht a amharc, rud ba chúis lena diúltú do na trí thairiscint. Scrúdaigh mé an comhad cóiríochta agus Scéim Tosaíochtaí Ligin Chomhairle Contae Fhine Gall, is é sin an scéim a rialaíonn leithdháileadh tithíochta poiblí i limistéar Fhine Gall. Ba léir ó na comhaid, agus gan dabht de réir chuntas an ghearánaí, gur dhiúltaigh sí cóiríocht trí huaire. Ba léir ó na comhaid freisin go raibh cóiríocht ofráilte di sna ceantair a shonraigh sí ina hiarratas tithíochta leis an gComhairle. Ach ní raibh aon fhianaise i gcomhaid na Comhairle gur inis sí don Chomhairle ar gach ócáid faoi na cúiseanna gur dhiúltaigh sí do na tairiscintí cóiríochta.

Nuair a scrúdaigh mé an comhad thug mé do m'aire ag an tráth ar dhiúltaigh sí an tríú tairiscint cóiríochta, nár luadh i Scéim Tosaíochtaí Ligin Chomhairle Contae Fhine Gall go mbainfí ainm duine ón liosta tithíochta i ndiaidh trí dhiúltú. De réir na Scéime mar a bhí ag an am, i ndiaidh trí dhiúltú d'athrófaí dáta iarratais an iarratasóra go dáta an tríú diúltú - is é sin go rachadh an t-iarratasóir go bun an liosta. Athraíodh an Scéim dhá mhí i ndiaidh tríú diúltú an ghearánaí. Is ón bpointe sin amháin a luadh sa Scéim go ndéanfaí i ndiaidh an tríú diúltú ag duine a (h)ainm a bhaint den liosta tithíochta ar feadh dhá bhliain.

Scríobh mé chuig an gComhairle agus chuir ar a súile nach raibh an gearánaí curtha ar an eolas go mbainfí a hainm den liosta tithíochta i ndiaidh an tríú diúltú. Bhí tugtha le fios di, mar a tharlaíonn, go ndéanfaí dáta faighte a hiarratais a athrú go dáta an diúltaithe. Mheas mé go mbeadh sé éagórach dá n-athrófaí na rialacha i ndiaidh a tríú diúltú, agus dá gcuirfí i bhfeidhm uirthi iad go cúlghabhálach. D'iarr mé ar an gComhairle a cinneadh a athbhreithniú.

Thoiligh Comhairle Contae Fhine Gall an gearánaí a aischur ar an liosta tithíochta sa suíomh bunaidh a bhí aici agus tairiscint cóiríochta amháin eile a thabhairt di. Dá ndiúltódh sí an tairiscint cóiríochta sin, bhainfí a hainm den liosta tithíochta ar feadh dhá bhliain de réir na Scéime Tosaíochta Ligin nua. Mheas mé gur fhreagairt réasúnach ón gComhairle í sin.

4

Caibidil 4

Cásanna Roghnaithe

Caibidil 4
Cásanna roghnaithe

An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

Faoiseamh Cánach d'Íocaíochtaí Aoisliúntais

Rinne pinsinéir gearán gur chaill sé airgead ar an bhfaoiseamh cánach dá raibh sé i dteideal. Bhraith sé gur bhain a ghearán leis an Roinn Oideachais agus Eolaíochta agus ní leis na Coimisinéirí Ioncaim. Múinteoir scortha ab ea é a rinne iarratas leis an Roinn ar sheirbhís a cheannach go cúlghabhálach chun críocha aoisliúntais i mí Dheireadh Fómhair 1997. Ach níor chuir an Roinn ar an eolas é go dtí mí Eanáir 2001 faoi mhionsonraí mhéid na seirbhíse a d'fhéadfadh sé a cheannach agus faoi na costais a bheadh ann. I mí na Samhna 2001 sheol an Roinn chuige ráiteas de na ranníocaíochtaí aoisliúntais a bhí íoctha aige don tseirbhís sin agus chuir sé ar aghaidh chuig na Coimisinéirí Ioncaim é le héileamh ar fhaoiseamh cánach. D'inis na Coimisinéirí Ioncaim dó, áfach, nach féidir aon éileamh ar aisíoc cánach a cheadú mura ndéantar an t-éileamh laistigh de dheich mbliana i ndiaidh dheireadh na bliana measúnaithe. Ní fhéadfaí faoiseamh a thabhairt don tréimhse iomlán a raibh éileamh déanta aige ina leith, ach níor mhór é a shrianadh do na blianta 1991/92 go 1996/97 (le 1991 ag seasamh do dheich mbliana roimh dháta an éilimh).

Bhraith an gearánaí go raibh sé sin éagórach mar go raibh an locht ar an Roinn go raibh moill ceithre bliana ann in eisiúint an ráitis de ranníocaíochtaí aoisliúntais íoctha. Ar thaobh na Roinne, mhínigh sí do m'Oifig go bhfuarthas breis is 10,000 iarratas ar cheannach seirbhíse cúlghabhálach ag múinteoirí scortha i ndiaidh thabhairt isteach na scéime i mBealtaine 1997. Bhí obair phróiseáilte na n-iarratas sin fadálach agus casta.

Rinne an Roinn teagmháil leis na Coimisinéirí Ioncaim thar ceann an ghearánaí chun tuilleadh faisnéise a sholáthar faoina ról sa mhoill ar a éileamh a phróiseáil agus chun a iarraidh go nglacfaí dearcadh níos boige i leith an ghnó. Cé nár ghéill siad an cás i dtosach, tháinig na Coimisinéirí Ioncaim ar an tuairim ar deireadh go bhféadfaí faoiseamh cánach don tréimhse iomlán a dheonú. Rinneadh sin ar an mbonn go bhféadfaí a mheas go ndearna an gearánaí éileamh leis na Coimisinéirí Ioncaim i 1997 ag tráth a iarratais leis an Roinn. Cé gur thug na Coimisinéirí Ioncaim le fios go raibh a gcinneadh ar bhonn lamháltais laistigh de reachtaíocht cánach ioncaim agus nár ceart glacadh leis mar fhasach d'aon éilimh amach anseo, dúirt siad freisin go mbeadh feidhm ag an gcinneadh le gach pinsinéir eile a bhí i staid comhchosúil le staid an ghearánaí sa chás seo. Deonaíodh aisíoc breise cánacha de bhreis is €4,000 dó.

Bhí mé sásta, tar éis gur chuir m'Oifig an gearán in iúl don Roinn Oideachais agus Eolaíochta, gur ghlac sí ról gníomhach chun teagmháil a dhéanamh leis na Coimisinéirí Ioncaim sa chás seo agus gur éascaíodh an bealach chun lánsásamh a fháil don ghearánaí trí thoilteanas na Roinne a páirt sa chaillteanas faoisimh cánach dó a aithint. Ba mhaith liom freisin an cur chuige solúbtha a aithint a ghlac na Coimisinéirí Ioncaim i ndeonú lamháltais ní hamháin don ghearánaí ach freisin do dhaoine eile a bhí i staid chomhchosúil.

Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim

Teip chumarsáide idir na Coimisinéirí Ioncaim agus an Oifig Mótarchánach

Fuair mé gearán ó dhíoltóir gluaisteán úsáidte gur fhulaing sé caillteanas airgeadais agus damáiste dá ghnó mar thoradh ar theip na gCoimisinéirí Ioncaim na húdaráis mhótarchánach a chur ar an eolas faoi neamhréireacht clárúcháin maidir le gluaisteán ar leith.

Caibidil 4 Cásanna roghnaithe

Nuair a scrúdaigh mé an cás fuair mé amach gur bhain sé le gluaisteán a cheannaigh an díoltóir gluaisteán úsáidte i 1988. Ní raibh a fhios aige go raibh seilbh glactha ag na Coimisinéirí Ioncaim ar an bhfeithicil ar dhá ócáid roimhe sin ná go raibh dáta déanta na feithicle taifeadta go mícheart sa leabhar clárúcháin don ghluaisteán. Bhí an gluaisteán allmhairithe isteach go neamhdhleathach i bPoblacht na hÉireann i 1982. Rinneadh é a athchlárú ansin ag baint úsáide as doiciméad allmhairithe brionnaithe. Ghabh roinnt earráidí leis an athchlárú ag oifig mótarchánach Chomhairle Contae Lú, arb í an phríomhearráid díobh dáta déanta na feithicle. Sa leabhar clárúcháin a d'eisigh an oifig mótarchánach liostaíodh bliain déanta an ghluaisteáin mar 1981, cé gurbh í 1977 an bhliain ina ndearnadh é dáiríre.

I 1982, d'eisigh Suirbhéir de chuid an Bhrainse Imscrúdaithe Custaim & Máil liosta feithiclí a allmhairíodh isteach sa Phoblacht ar bhonn doiciméadaithe bhrionnaithe in éineacht le hordú go raibh siad le gabháil dá bhfeicfí iad. Bhí an fheithicil a bhí i lár an ghearáin ar an liosta agus gabhadh í i mBealtaine 1983 agus scaoileadh ansin í i Meitheamh 1985 tar éis gur íoc an t-úinéir cláraithe an tráth sin suim chun táillí allmhairithe a chumhdach. Ainneoin go raibh allmhairiú na feithicle tugtha chun rialtachta ansin, níor chuir na Coimisinéirí Ioncaim na húdaráis mhótarchánach iomchuí ar an eolas faoin neamhréireacht sna sonraí clárúcháin. Níor ghlac siad céimeanna ach oiread chun í a bhaint ón liosta feithiclí le gabháil, cé nach raibh aon chúis ann go bhfágfaí an fheithicil ar an liosta sin tar éis gur gabhadh í i 1983. Gabhadh agus scaoileadh arís í i 1986 ach fágadh ar an liosta feithiclí le gabháil tar éis a scaoilte.

I 1988, cheannaigh an gearánaí, an díoltóir gluaisteán úsáidte, an fheithicil agus dhíol í ina dhiaidh sin. I mí na Samhna 1988, ghabh na Coimisinéirí Ioncaim an fheithicil den tríú huair.

Nuair a scaoileadh an fheithicil thionscain an t-úinéir nua imeachtaí cúirte in aghaidh an ghearánaí ar an bhforas, toisc an fhaisnéis sna doiciméid chlárúcháin a bheith mícheart, go raibh mífhaisnéis tugtha i ndíol na feithicle maidir le haois na feithicle. Socraíodh an cás lasmuigh den chúirt agus mar thoradh air d'íoc an gearánaí cúiteamh de €1,905 leis an úinéir nua in éineacht le táillí dlí de €635 san iomlán. Ina theannta sin, déiligh an gearánaí go raibh tionchar díobhálach ag an eachtra ar a cháil sa ghnó mótardhíolachán.

Bhí na fadbhanna a bhí ann i ndáil leis an bhfeithicil a dhíol an gearánaí mar thoradh ar dhá fhachtóir ar leith - iontráil mhícheart do bhliain déanta na feithicle nuair a céadchláraíodh í agus coinneáil na feithicle ar an liosta feithiclí le gabháil tar éis gur tugadh a hallmhairiú chun rialtachta. Glacaim leis nach raibh na Coimisinéirí Ioncaim freagrach as an earráid i leabhar clárúcháin na feithicle maidir leis an dáta déanta - bhí an locht ina leith sin go soiléir ar an údarás áitiúil iomchuí, Comhairle Contae Lú, agus ghlac an Chomhairle leis sin. Réamhdhátaigh gníomhartha na Comhairle tosach feidhme an Achta Ombudsman, áfach, agus mar sin ní fhéadfainn sin a imscrúdú. Ar an ábhar céanna, ní raibh an t-údarás agam cúiteamh a mholadh i leith aon lochta ar an gComhairle.

D'áitigh na Coimisinéirí Ioncaim nach raibh aon oibleagáid reachtúil orthu faisnéis faoi chlárú feithicle a chur ar aghaidh go dtí an oifig mótarchánach. Ghlac mé leis nach raibh aon cheanglas reachtúil ar Chustam & Mál an neamhréireacht sna sonraí clárúcháin a chur in iúl don oifig mótarchánach. Is é mo thuairim, áfach, i gcás mar seo gur ceart don chomhlacht poiblí beart ceartaitheach a dhéanamh de réir phrionsabail an dea-riaracháin. Tá comhlachtaí poiblí cáinte agam i gcásanna eile atá curtha faoi mo bhráid mar a bhfuil tionchar díobhálach imeartha ar ghearánaithe ag teip dhá chomhlacht

phoiblí cumarsáid nó comparáid a dhéanamh le chéile. Creidim go bhfuil sé réasúnta a bheith ag súil go ndéanfadh comhlachtaí poiblí cumarsáid dá leithéid. Ní dhéanfaidh sé ach cáilíocht fhoriomlán na seirbhíse do chustaiméirí a fheabhsú a bhfuil na Coimisinéirí Ioncaim agus an tseirbhís phoiblí i gcoitinne tiomanta di.

Ba é toradh m'imscrúdaithe ar an gcás seo ná moladh go n-íocfaí €3,000 leis an ngearánaí. Ghlac na Coimisinéirí Ioncaim leis an moladh.

Córas Athbhreithnithe Neamhspleách

Tarlaíonn sé uaireanta nach nochtann mo scrúdú ar ghearán fianaise chun tacú le cás an ghearánaí ach go nochtann sé locht i gcóras riaracháin an chomhlachta. I gcás amháin dá leithéid sin, ghearán fear faoin gcaoi ina ndearna na Coimisinéirí Ioncaim a ghnóthaí cánach a láimhsiú.

Nuair a scrúdaigh mé an cás tháinig mé ar an gconclúid nach raibh foras leordhóthanach ann ar a bhféadfaí formhór na saincheisteanna a d'eascair ón ngearán a shaothrú. Thug mé do m'aire, áfach, go raibh athbhreithniú neamhspleách iarrtha ag an ngearánaí. Chuir na Coimisinéirí Ioncaim cás an ghearánaí chuig a ngníomhaire dlí, gnólacht aturnaetha, chun bailiú na gcánacha amuigh a shaothrú. D'eisigh an gníomhaire dlí toghairm shibhialta ansin i ndáil leis na suimeanna dlite. Níor déileáladh le hiarratas an ghearánaí ar athbhreithniú neamhspleách go pras ná go cuí ag an ngíomhaire dlí. Mheas mé gur locht trom sa chóras é sin agus d'iarr mé ar na Coimisinéirí Ioncaim cuimhneamh ar shásra a chur i bhfeidhm chun a chinntiú sa chás go gcuirtear éilimh chánach ar aghaidh chuig gníomhaire dlí le bailiú go gcuirtear na gníomhairí sin ar an eolas faoi cheart an íocóra cánach chun achomhairc nó athbhreithnithe.

Mar fhreagairt thoiligh na Coimisinéirí Ioncaim céimeanna láithreacha a ghlacadh chun a chinntiú go bhfuil a gcuid gníomhairí go léir ar an eolas faoin nós imeachta cuí atá le leanúint sa chás go dtugann íocóir cánach le fios gur mian leis nó léi leas a bhaint as nósanna imeachta athbhreithnithe inmheánaigh nó sheachtraigh.

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Oifig Achomharc Leasa Shóisialta

I roinnt cásanna a scrúdaigh mé le linn na bliana treisíodh an gá go gcinnteodh comhlachtaí poiblí go bhfuil a gcleachtais riaracháin de réir a chéile. I gcás amháin dá leithéid dhiúltaigh an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh d'éilimh ag fear ar Liúntas Míchumais agus ar Chúnamh Dífhostaíochta. Ar achomharc, chuir sé an fhianaise chéanna faoina ghnóthaí airgeadais don dá éileamh faoi bhráid na hOifige Achomharc Leasa Shóisialta. Rinne triúr Oifigeach Achomharc breithniú ar an bhfianaise sin ag céimeanna éagsúla sa phróiseas cinnteoireachta. I ndáil leis an éileamh ar Chúnamh Dífhostaíochta ní raibh Oifigeach Achomharc amháin sásta go raibh an gearánaí tar éis a imthosca a nochtadh go hiomlán agus thacaigh Oifigeach Achomharc eile leis an seasamh sin. Mar sin diúltaíodh an t-éileamh ar Chúnamh Dífhostaíochta ar an bhforas nach raibh acmhainn an ghearánaí nochta go cuí. I ndáil leis an éileamh ar Liúntas Míchumais bhí an tríú hOifigeach Achomharc sásta go raibh léiriú réasúnach tugtha ar staid airgeadais an ghearánaí, rud a cheadaigh dó measúnacht a dhéanamh ar a acmhainn chun críocha an iarratais. Tugadh Liúntas Míchumais don ghearánaí. Is í an tsaincheist fhíorthábhachtach anseo ná go ndearna na hOifigigh Achomharc an fhianaise chéanna a bhreithniú ar gach ócáid.

Chuir mé an neamhréir ar aird an Phríomh-Oifigigh Achomharc. Nocht mé an tuairim go

raibh sé fíorthábhachtach go raibh an t-ábhar ar bhraith na cinnteoirí air in ann tacú lena gcinneadh, agus le linn dóibh a gcumhachtaí cinnteoireachta a fheidhmiú nach mór dóibh gníomhú ar mhodh réasúnach, leis na fachtóirí iomchuí go léir a chur san áireamh agus gan aird a thabhairt ar fhíorais neamhábhartha. D'iarr mé air na trí chinneadh a rinne na hOifigigh Achomharc a chur i gcomparáid agus i gcodarsnacht le chéile, le saintagairt don cheist ar cuireadh na fachtóirí iomchuí go léir san áireamh sa chéad dá chinneadh. Cuireadh ar an eolas mé ina dhiaidh sin go raibh athbhreithniú déanta ar an gcinneadh maidir le teidlíocht an ghearánaí do Chúnamh Dífhostaíochta a dhícheadú ar bhonn measúnachta ar acmhainn sheachtainiúil agus gur deonaíodh an liúntas, le riaráiste de €11,000 nach mór íoctha.

Diúltú ar Shochar Linbh

Rinne fear gearán go raibh a éileamh ar Shochar Linbh diúltaithe ag an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh. Bhraith sé go raibh sé sin éagórach mar go raibh sé i dteagmháil leis an Roinn thar roinnt blianta agus nár cuireadh a theidlíocht in iúl dó riamh.

Scar an gearánaí óna bhean sa Ríocht Aontaithe, d'fhill sé ar Éirinn go luath i 1991 agus íocadh Cúnamh Dífhostaíochta leis ón tráth sin. Tháinig a iníon chun cónaithe leis i mí Mheán Fómhair 1991. Chuir sé isteach ar liúntas Cleithiúnach Linbh a deonaíodh tar éis gur sholáthair sé teastas beireatais fada agus sonraí eile i ndáil lena iníon. Lean sé d'íocaíochtaí cúnaimh dífhostaíochta nó sochair dífhostaíochta a fháil, a d'fholaigh Liúntas Cleithiúnach Linbh, go dtí 1996. I mí Lúnasa 1995, chuir an gearánaí isteach ar Íocaíocht Teaghlaigh Aontuistmitheora, a deonaíodh ar deireadh le héifeacht ó Bhealtaine 1996. Níor chuir an gearánaí isteach ar Shochar Linbh dá iníon go dtí Meitheamh 2001, tráth a diúltaíodh a éileamh mar gur scoir a iníon d'oideachas lánaimseartha i 2001.

Ba léir dom go raibh an gearánaí, mar a d'éiligh sé, i dteagmháil leis an Roinn thar roinnt blianta agus níor tugadh faoi deara nach raibh sé tar éis an Sochar Linbh a éileamh dá raibh sé i dteideal. D'iarr mé ar an Roinn athbhreithniú a dhéanamh ar an gcinneadh an sochar a dhiúltú ar an bhforas go raibh sé de cheart aici leas a bhaint as roinnt deiseanna a bhí aici roimhe an gearánaí a chur ar an eolas faoina theidlíocht do Shochar Linbh le linn a dhéileálacha le hiarratais eile ar shochair uaidh. D'athbhreithnigh an Roinn a cinneadh agus thug Sochar Linbh don ghearánaí le héifeacht ón dáta céanna i 1991 ónar íocadh Liúntas Cleithiúnach Linbh lena Chúnamh Dífhostaíochta leis. Fuair sé íocaíocht riaráiste do na 10 mbliana, arb ionann í agus €3,958.

An Roinn Talmhaíochta agus Bia

An Scéim um Rialú Truaillithe Feirme

Rinne feirmeoir gearán go raibh dhá iarratas curtha isteach aici leis an Roinn Talmhaíochta agus Bia ar chúnamh deontais faoin Scéim Chúnaimh Infheistíochta um Rialú Truaillithe Feirme (an Scéim RTF) agus go raibh sí míshásta go ndearnadh an dá iarratas a dhiúltú.

Rinneadh an chéad iarratas ar an 15 Iúil 1999, seachtain tar éis go ndearna an t-iarratasóir iarratas go n-athrófaí an tréaduimhir dá heallach ó ainm a fir céile go dtí a hainm féin. D'inis sí don Roinn gurbh é an chúis a bhí leis an iarratas ar an athrú ainm ná go raibh fostaíocht ag a fear céile le cuideachta phríobháideach agus gurbh í féin a bhí ag oibriú na feirme. Rinneadh an tréaduimhir a chlárú ina hainm ar an 19 Iúil 1999. Diúltaíodh iarratas an ghearánaí ar chúnamh deontais, áfach, ar an mbonn nárbh í an t-oibreoir feirme í ag tráth a hiarratais (mar go raibh an tréaduimhir in ainm a fir céile ar an dáta sin agus go raibh íocaíochtaí préimhe agus cúnamh ceantair na bliana roimhe déanta ina ainm freisin).

D'inis an Roinn don ghearánaí ina dhiaidh sin go bhféadfadh sí iarratas úr ar chúnamh deontais faoin scéim a dhéanamh. Rinne sí amhlaidh i mí an Mheithimh 2000 ach diúltaíodh an t-iarratas an uair sin ar an bhforas go raibh a cuid oibreacha infheistíochta tugtha chun críche, nach mór. Thuairiscigh an Cigire go raibh cuairt tugtha aige ar an bhfeirm i mí na Samhna 1999 i ndáil leis an gcéad iarratas agus go bhfuair sé amach an uair sin go raibh umar eisiltigh lataí tógtha.

Is coinníoll den Scéim RTF é nach dtugtar cúnamh le haghaidh oibreacha a bhfuil tús curtha leo sula dtugtar ceadú i scríbhinn don iarratasóir dul ar aghaidh leo. Ba léir dom nuair a scrúdaigh mé an cás gur cheart an chéad iarratas a dhiúltú ar an bhforas sin. Níor luadh an fachtóir sin, áfach, sa chéad chinneadh a rinne an Roinn. Ina theannta sin, nuair a d'ardaigh mé ceisteanna faoi láimhsiú na n-iarratas, d'admhaigh an Roinn nár choinníoll den scéim é go gcaithfeadh an t-iarratas ar chúnamh limistéir don bhliain iomchuí a bheith déanta ag an iarratasóir ar an Scéim RTF (cé gur luadh é sin mar fhachtóir bainteach sa chinneadh chun an t-iarratas a dhiúltú sa chás seo).

Ar iarratas uaim, rinne an Roinn an cás a athbhreithniú. Chinn sí, mar nach raibh an t-iarratasóir curtha ar an eolas faoin gcúis chuí le diúltú an chéad iarratais, go mbeadh sé cothromasach í a chur ar ais chuig an staid a bhainfí amach dá ndéileálfaí leis i gceart, is é sin, bheadh an t-iarratas ar chúnamh deontais don umar eisiltigh lataí diúltaithe mar go raibh an obair tosaithe sula bhfuarthas ceadú ón Roinn. Dá mbeadh an t-iarratasóir curtha ar an eolas, áfach, nár cheart di tús a chur leis an obair roimh cheadú a fháil b'fhéidir go mbeadh sí tar éis déileáil leis an dara hiarratas le haird á tabhairt ar rialacha na scéime. Ghlac an Roinn leis gurbh ionann obair thógála bhreise a tosaíodh i ndiaidh dhiúltú an chéad iarratais agus aonad oibre ar leith agus rinne sí athbhreithniú ar an iarratas ar chúnamh deontais do na hoibreacha sin. Cinneadh gur chomhlíon an t-iarratas na riachtanais intofachta agus thug an Roinn le fios go soláthródh sí an cúnamh deontais i ndiaidh chríochnú sásúil na hoibre tógála breise.

Mheas mé gur léirigh réiteach an cháis seo ag an Roinn toilteanas le botúin a rinneadh a admháil agus cineál cothromasach cúitimh a fháil.

Boird Sláinte

Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt

Táillí le haghaidh cúraim fhadchónaithe

Fuair mé gearán ó bhean faoin leibhéal ranníocaíochta lena rabhthas ag súil uaithi i leith chostais tí altranais a fir céile. Bhí Galar Alzheimer ar fhear céile an ghearánaí. Bhí sé faoi chúram i dteach altranais príobháideach ó 1993, i leaba a bhí ar conradh ag Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt (BSLT). Bhí cártaí liachta aici féin agus ag a fear céile. Bhí a fear céile ag fáil Pinsean Seanaoise, a d'fholaigh Liúntas Cleithiúnaithe maidir léi féin. Ghearán sí cé go raibh BSLT ag seasamh formhór chostais chothabhála a fir céile sa teach altranais, go raibh sé ag forfheidhmiú ranníocaíochta uaithi a bhí ina hualach mór airgeadais di.

Tá dhá shraith rialachán ann a rialaíonn an cur táillí ar othair faoi chúram fadchónaithe. Faoi na Rialacháin um Chúnamh Institiúideach, 1954, a bhí á bhfeidhmiú ag BSLT sa chás seo, ceadaítear do Bhoird Sláinte táille chothabhála a ghearradh i leith costais cúraim othair. Ach níl na rialacháin sin infheidhme ach nuair atá duine á chur isteach i dteach contae nó in institiúid chomhchosúil le haghaidh cúraim fhadchónaithe, le haghaidh cúraim faoisimh nó nuair is easpa tacaíochta ag baile, seachas riachtanas leighis, is cúis leis an ligean isteach. Baineann na rialacháin eile, na

***Caibidil 4** Cásanna roghnaithe*

Rialacháin Sláinte (Táillí i leith Seirbhísí Othar Cónaitheach), 1976, le hothair atá ag fáil an raon iomlán cúraim míochaine agus altranais in ospidéal nó i dteach altranais sonraithe ag an mbord sláinte.

Nuair a scrúdaigh mé sonraí chás an ghearánaí, chinn mé go raibh BSLT tar éis an tsraith mhíchruinn rialachán a chur i bhfeidhm agus é ag cinneadh oibleagáid a fir céile maidir le ranníocaíocht a thabhairt. Thug mé le fios gur cheart go ndéanfaí an mheasúnacht faoi na Rialacháin Sláinte (Táillí i leith Seirbhísí Othar Cónaitheach), 1976, mar go raibh a fear céile ag fáil an raon iomlán cúraim míochaine agus altranais. Sna rialacháin sin foráiltear go bhfuil táillí dlite ar othar sa chás nach bhfuil lán-intofacht aige nó aici, nach bhfuil cleithiúnaithe aige nó aici, agus má bhí sé nó sí ina (h)othar cónaitheach ar feadh tríocha lá nó ar feadh tréimhsí a shroicheann tríocha lá eatarthu sa dá mhí dhéag roimhe. Toisc gur shealbhóir cárta liachta é fear céile an ghearánaí (le lán-intofacht mar sin) agus gur chleithiúnaí í, ní raibh táillí dlite air faoi na rialacháin sin.

Rinne an Bord athbhreithniú ar an gcás agus ghlac leis nach raibh táillí dlite ar fhear céile an ghearánaí. D'aisíoc an Bord €25,400, nach mór, leis an ngearánaí, is é sin méid na ranníocaíochtaí a d'íoc sí ó ligeadh a fear céile isteach sa teach altranais i 1993.

Ar iarratas uaim, gheall gach ceann de na boird sláinte go ndéanfaidís athbhreithniú ar an mbunús leis na táillí a ghearrtar ar othair i dtithe altranais, in imthosca comhchosúla, laistigh de limistéar gach boird. Is é an chúis a bhí leis sin ná a chinntiú go raibh na táillí reachtacha cuí á bhfeidhmiú i gceart ag féachaint d'imthosca gach cáis.

Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir

Taillí le haghaidh Seirbhísí Ospidéil

I gcás eile a bhain le táillí le haghaidh seirbhísí ospidéil othar cónaitheach ardaíodh ceisteanna faoi léiriú na reachtaíochta iomchuí.

Rinne fear gearán faoi na táillí cothabhála a bhailigh Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir maidir lena athair nach maireann a bhí ina othar fadchónaithe in ospidéal poiblí.

Bailíodh na táillí faoi na Rialacháin Sláinte (Táillí i leith Seirbhísí Othar Cónaitheach), 1976 agus 1987, agus gearradh iad ar bhonn ioncam agus leibhéal coigiltis a athar. Sna rialacháin foráiltear go bhfuil seirbhísí othar cónaitheach saor in aisce má tá cárta liachta i seilbh an othair. Forálann siad freisin nach féidir aon táillí a bhailiú sa chás nach bhfuil cárta liachta ag othar, ach a bhfuil cleithiúnaí aige/aici. Níor shealbhóir cárta liachta é athair an ghearánaí ach d'éiligh sé gurbh í a bhean chéile a chleithiúnaí. Ag an am a bailíodh na táillí, níor bhreithnigh an Bord an cheist ar chleithiúnaí í a bhean.

Nuair a d'iarr mé ar an mBord athbhreithniú a dhéanamh ar an gcás ar an mbonn sin shainaithin sé gur chothaigh an easpa sainmhínithe ar "cleithiúnaí" sna rialacháin deacracht maidir leis an ngnó a chinneadh. Dhírigh mé aird an Bhoird ar an gcomhairle a thug an Roinn Sláinte agus Leanaí, le linn scrúdaithe ar ghearán eile roinnt blianta roimhe, mar a leanas:

"Faoi na rialacháin seo ní cheadaítear táillí a thobhach ar othair le cleithiúnaithe agus tá sé curtha in iúl go comhsheasmhach ag an Roinn seo do bhoird sláinte má dhéantar amhlaidh go bhfuiltear á sárú..... Is é a bhí sa chomhairle dhlíthiúil a fuair an Roinn seo ná dá ndéanfaí aon iarracht táille a thobhach ar othar le cleithiúnaí go mbeifí ag sárú na rialachán, agus nár stop cleithiúnaí de bheith amhlaidh má bhí cuid den ioncam dáilte air/uirthi".

I ndiaidh breithnithe tháinig an Bord ar an gconclúid nár cheart táillí a bhailiú faoi na rialacháin, mar nárbh ann d'aon fhianaise a thabharfadh le fios nach raibh máthair an ghearánaí ach ina cleithiúnaí dá athair nach maireann. Rinne an Bord na socruithe ina dhiaidh sin chun na táillí a bailíodh a aisíoc.

Á chuimhneamh go bhféadfadh fadhb chomhchosúil teacht chun solais in aon cheann de na boird sláinte eile tá sé de rún agam an tsaincheist seo a shaothrú tuilleadh leo agus leis an Roinn Sláinte agus Leanaí d'fhonn comhsheasmhacht sa bhail a thugtar i gcásanna comhchosúla a chinntiú.

Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt

Liúntas Leasa do Dhaill

Rinne fear gearán liom go raibh ganníocaíocht Liúntais Leasa do Dhaill (LLD) á híoc leis ag Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt (BSLID). Is é cuspóir an LLD ná tacaíocht airgeadais fhorlíontach a chur ar fáil do dhaill dhífhostaithe atá ag fáil Liúntas Míchumais, Pinsean Daill nó Pinsean Seanaoise. Tá sé iníochta fad atá an duine dífhostaithe, fad a dhearbhaíonn dochtúir go bhfuil sé nó sí radharcéislinneach agus fad nach bhfuil sé nó sí á c(h)oinneáil in institiúid. Ní mór do na hiarratasóirí dul faoi thástáil acmhainne chun intofacht a chinneadh. Tá ríomhaireacht an liúntais seo arna rialú ag Ciorclán 4/79 na Roinne Sláinte agus Leanaí, a luann an chuid ábhartha de go ndéantar

"aon liúntas daill forlíontach iníochta a laghdú ag farasbarr ioncaim iomláin daill thar shuim an phinsin daill uasta iomchuí ***móide liúntas daill forlíontach.****"* (béim á cur air seo agam).

Sa scrúdú a rinne mé ar an gcás nochtadh go raibh fadhb le léirmhíniú an chiorcláin seo. Bhain BSLID agus formhór na mbord sláinte eile an chiall as go ndéantar an LLD iníoctha a laghdú ag farasbarr ioncaim iomláin daill thar an bpinsean daill iomchuí. Agus an ríomhaireacht á déanamh níor tugadh aird ar na ceithre fhocal dheireanacha den abairt thuas, is iad sin **"móide liúntas daill forlíontach"**. I mo thuairim, bhí sé sin mícheart agus mar thoradh air fuair an gearánaí, agus cuid mhaith gearánaithe eile, ráta níos ísle den liúntas ná mar a gheofaí dá ndéanfaí an ríomhaireacht de réir na dtéarmaí luaite den chiorclán.

I ndiaidh caibidlí fairsinge thoiligh BSLID athmheasúnacht a dhéanamh ar iarratais an ghearánaí ar an liúntas de réir na dtéarmaí luaite den chiorclán. Mar thoradh ar an measúnacht sin fuair sé liúntas méadaithe le riaráiste iomchuí. Ina theannta sin, toisc go n-oibríonn BSLID feidhm achomharcach seirbhíse rannpháirtithe maidir leis na boird sláinte eile i réigiún an oirthir, rinneadh athmheasúnacht ar gach pearsa aonair atá ag fáil an liúntais sa réigiún ar an mbonn céanna le héifeacht ón 1 Eanáir 2002. Rinne mé teagmháil ina dhiaidh sin le gach ceann de na boird sláinte eile agus d'iarr mé orthu dul i mbun athbhreithnithe chomhchosúil ina limistéir féin, ionas go gcinnteofaí comhsheasmhacht i léirmhíniú cruinn an chiorcláin ar fud na mbord sláinte go léir. San iomlán, chuaigh mo scrúdú ar an ngearán aonair seo i gcion ar 700 dall, nach mór.

Bord Sláinte an Lár-Réigiúin

Liúntas Cúraim sa Teaghais

Fuair mé gearán ó ionadaí grúpa tacaíochta do thuismitheoirí le leanaí uathacha i ndáil le teidlíocht Liúntais Cúraim sa Teaghais (LCT). Nuair a scrúdaigh mé an gearán chinn mé go raibh cleachtais dhifriúla á n-oibriú laistigh den bhord sláinte céanna i ndáil le LCT a íoc. Is é a bhí sa

ghearán ná gur tugadh an liúntas ó dháta an iarratais do bhaill den ghrúpa tacaíochta a chuir iarratas isteach le Seirbhísí Pobail i Laois/Uíbh Fhailí ar LCT. Ach tugadh an liúntas ó dháta intofachta a linbh do bhaill den ghrúpa a bhí ina gcónaí i limistéar an Longfoirt/na hIarmhí. Cheap an gearánaí go rabhthas ag déileáil ar mhodh idirdhealaitheach leis na tuismitheoirí a chónaigh i limistéar Laoise/Uíbh Fhailí agus gur cheart riaráiste a íoc leo ón tráth ar tháinig a gcuid leanaí chun bheith intofa don liúntas. D'áitigh an gearánaí freisin go raibh baint ag na leanaí, i ngach cás ar a raibh ionadaíocht á déanamh aici, leis an mBord agus lena fhoireann i ndáil lena riocht sular tugadh LCT dóibh. Ní raibh na tuismitheoirí curtha ar an eolas, áfach, faoin teidlíocht a d'fhéadfadh a bheith acu don liúntas. B'shin an chúis nach raibh a n-éilimh curtha faoi bhráid acu ag dáta ní ba thúisce.

Rinne mé teagmháil leis an mBord faoin ngearán agus chuir mé ar a shúile go raibh dualgas ar fhoireann boird sláinte a gcliaint a chur ar an eolas faoi theidlíochtaí leasa éagsúla atá ann. Mheas mé go raibh sé réasúnach a bheith ag súil i gcásanna den chineál seo, mar a raibh teagmháil idir baill foirne an Bhoird agus na leanaí, go mbeadh na baill foirne tar éis aird na dtuismitheoirí a tharraingt ar an teidlíocht LCT a d'fhéadfadh a bheith acu. Mar a tharlaíonn, sheol mé meamram i 1996 chuig Príomhfheidhmeannaigh na mbord sláinte go léir i ndáil le héilimh ar íocaíocht chúlghabhálach LCT, inar déileáladh leis an tsaincheist ghinearálta maidir le faisnéis a sholáthar ag cuimhneamh ar pháirtíocht ghairmiúil roimhe ag foireann na mbord sláinte i gcoitinne. Glacadh leis an bprionsabal ag an am.

Rinne an Bord athbhreithniú ar na hiarratais iomchuí agus thoiligh sé riaráiste a íoc i ngach ceann de na 17 gcás. Rinneadh an riaráiste a shiardhátú i ngach cás go dara breithlá an linbh, rud a bhí de réir choinníollacha na scéime d'iarratasóirí a chuir isteach uirthi roimh mhí Aibreáin 2001. Is é a bhí sa riaráiste ná €76,445 san iomlán.

Údaráis Áitiúla

Comhairle Contae Uíbh Fhailí

Fionraíocht Próisis Iarratais Pleanála

I mí na Samhna 1999 fuair mé gearán in aghaidh Chomhairle Contae Uíbh Fhailí á líomhain go raibh forbróir áitiúil ag cairéalú i limistéar nach raibh cead pleanála aige dó.

Bhí an Chomhairle tar éis an cairéal a iniúchadh i ndiaidh gearáin a rinneadh léi. Chinn sí go raibh an cairéal á fhairsingiú thar an láthair cheadaithe agus d'iarr ar an bhforbróir stop a chur leis an gcúngach ar an limistéar i gceist agus iarratas ar chead pleanála a dhéanamh. Iarradh air freisin Ráiteas Tionchair Comhshaoil (RTC) a chur faoi bhráid mar go raibh limistéar na láithreach iomláine a bhí le forbairt níos mó ná 5 heicteár. Dúirt an Chomhairle go ndearna an forbróir de réir an iarratais ar éirí as an obair ag an láthair neamhcheadaithe agus gur chuir sé iarratas pleanála faoi bhráid i mí Aibreáin 1999 ar chead chun an cairéal láithreach a fhairsingiú. Níor chuir sé an RTC a iarradh faoi bhráid.

I mBealtaine 1999, lorg an Chomhairle faisnéis bhreise, lena n-áirítear cóip den RTC, i ndáil leis an gcead pleanála. Foráiltear dó sin faoi Alt 33(3) de na Rialacháin Rialtais Áitiúil (Pleanáil agus Forbairt), 1994 (I.R. 86 de 1994), a dhearbhaíonn mar a leanas:

"(1) I gcás go bhfaigheann údarás pleanála cead pleanála féadfaidh sé, bealach fógra i scríbhinn, iarraidh ar an iarratasóir -

(a) aon fhaisnéis bhreise (lena n-áirítear aon phleananna, léarscáileanna nó líníochtaí, nó aon fhaisnéis maidir le heastát nó spéis i dtalamh nó ceartuirthi) a chur faoi bhráid a measann sé í a bheith riachtanach chun a chumasú dóibh déileáil leis an iarratas,

[(2) ní bhaineann le hábhar anseo]

(3) I gcás gur ann do theip nó diúltú chun déanamh de réir ceanglais faoi aon cheann de na fo-ailt roimhe seo laistigh de mhí ón gceanglas sin, féadfaidh an t-údarás pleanála, má mheasann sé gur cuí, an t-iarratas a chinneadh in éagmais na fianaise nó na faisnéise sonraithe sa cheanglas." (béim á leagan air seo agam).

Tar éis gur malartaíodh comhfhreagras idir m'Oifig agus an Chomhairle, ba léir gurbh é tuairim na Comhairle go raibh an próiseas iarratais pleanála curtha ar fionraí gan ceapadh lae in éagmais na faisnéise a d'iarr sí. Níor chuir an Chomhairle brú ar an bhforbóir, áfach, an fhaisnéis a iarradh a chur faoi bhráid go dtí mí Iúil 2001 agus ní dhearnadh go dtí mí Mheán Fómhair 2002, i ndiaidh roinnt mhaith teagmhálacha ó m'Oifig, cinneadh cead pleanála a dhiúltú in éagmais faisnéise dóthanaí chun tionchar na forbraíochta a chinneadh.

Táim den tuairim go raibh láimhsiú an iarratais pleanála seo fíor-easnamhach. Bhí iarratas pleanála neamhiomlán ar láimh ag an gComhairle ó mhí Aibreáin 1999, ach mar sin féin, gan aon chúis mhaith, ní dhearnadh aon chinneadh air go dtí mí Mheán Fómhair 2002 nuair a diúltaíodh é, in éagmais na faisnéise a iarradh breis is trí bliana roimhe. Idir an dá linn, bhí obair ar an láthair molta ag an bhforbróir agus bhí ábhar acmhainní faighte ag an gComhairle féin ón obair sin bealach an fhorbróra. Tá sé tábhachtach go dtugtar faoi deara go raibh cur chuige fadálach na Comhairle sa chás seo in achrann leis an reachtaíocht iomchuí a lamhálann di déanamh de réir a breithiúnais féin maidir le hiarratas pleanála a chinneadh, in éagmais faisnéise iarrtha, laistigh de mhí ó thráth iarrtha na faisnéise.

I mo thuairim, nuair a cheadaíonn údarás áitiúil d'fhorbóir, gan chúis mhaith, tréimhse ama rófhlaithiúil chun faisnéis iarrtha a sholáthar le haghaidh iarratais pleanála ní hamháin go bhfuil an baol ann forbairt neamhúdaraithe a spreagadh ach tá sé in aghaidh spiorad na reachtaíochta pleanála freisin.

Comhairle Baile Chathair na Mart

Deontas do Dhaoine faoi Mhíchumas

Rinne bean scothaosta a bhí ina cónaí ina haonar i dteach Comhairle agus a raibh deacracht so-aistritheachta aici gearán faoi chinneadh Chomhairle Baile Chathair na Mart a hiarratas ar Dheontas do Dhaoine faoi Mhíchumas a dhiúltú a theastaigh uaithi d'fhonn córas téimh lárnaigh a shuiteáil.

Bhí córas téimh breosla sholadaigh i dteach dhá sheomra an ghearánaí cheana féin ach níor théigh sé na radaitheoirí. Ina theannta sin, bhí sé deacair ar an ngearánaí an córas a chothabháil mar nach raibh sí in ann an obair fhisiceach a dhéanamh maidir lena sorn a lasadh, an breosla a iompar, srl. Dúirt an Chomhairle nárbh é a polasaí é córais téimh láranigh a shuiteáil i dteaghaisí dá leithéidí agus go raibh cigireacht déanta ar an gcóras breosla sholadaigh i gceist agus go raibh sé ag oibriú i gceart.

Ní raibh mé sásta leis an bhfreagairt sin agus d'iarr mé ar an gComhairle Teiripeoir Saothair a chur ag déanamh measúnachta ar na deacrachtaí a bhí ann don ghearánaí mar gheall ar a deacracht so-aistritheachta. D'iarr mé uirthi freisin breithniú a dhéanamh ar chóras téimh eile a bheadh níos

fusa le hoibriú, agus chuir mé in iúl don Chomhairle go ndúirt an gearánaí liom go mb'fhéidir go mbeadh a clann sásta cion a íoc i leith costais córais dá leithéid. Shocraigh an Chomhairle é go dtabharfadh Teiripeoir Saothair cuairt ar an teach agus luadh ina tuairisc go raibh deacrachtaí fisiceacha an phinsinéara den chineál go raibh údar maith le córas téimh eile a sholáthar. Chinn an Chomhairle go suiteálfadh sí córas téimh a bheadh inmharthana go heacnamaíoch mar go raibh an gearánaí ag fáil Liúntas Leictreachais Shaoir. Ag an bpointe sin, áfach, bhí moilleanna móra ann, nach raibh an locht ar an gComhairle fúthu go léir. Cuireadh an gearánaí isteach in ospidéal agus bhí deacrachtaí ann maidir le dul isteach ina teach. Ansin, chinn clann an ghearánaí ar chóras téimh lárnaigh ola-adhainte a shuiteáil, rud ar íoc siad féin as mar nár theastaigh uathu go bhfillfeadh an gearánaí ar a teach ón ospidéal chuig teach nach raibh téite go leordhóthanach. Thug an Chomhairle le fios nach n-íocfadh sí deontas don obair sin mar go ndeachthas ina bun gan ceadú uaithi.

Rinne mé teagmháil leis an gComhairle agus thug mé dá haire go raibh dhá bhliain caite ó cuireadh céad-iarratas an ghearánaí isteach ar chúnamh ón gComhairle. Thug mé le fios go bhféadfaí in imhtosca an cháis seo féachaint ar an gcinneadh chun deontas a dhiútú ag an gcéim sin mar chinneadh atá in aghaidh riaracháin chóir nó shláin. D'fhreagair an Chomhairle cé nach ndéanfadh sí costais na bhfeabhsuithe déanta ag tionóntaí, gan cead uaithi roimh ré, a fhorchúiteamh de ghnáth, gur admhaigh sí go raibh sé i gceist aici sa chás seo an obair a dhéanamh í féin agus sna himthosca thoiligh sí 50% de chostas shuiteáil an chórais téimh a aisíoc. Ghlac mé leis sin mar réiteach cothromasach ar an gcás agus bhraith mé go raibh cur chuige réasúnach glactha ag an gComhairle. Ina theannta sin, dúirt an Chomhairle go raibh athbhreithniú déanta aici ar a polasaí i ndáil le cásanna dá leithéidí agus go raibh sí chun dul i mbun cláir cothabhála a d'fholódh an soláthar téimh lárnaigh ina stoc tithíochta féin atá i seilbh ag scothaosaigh.

Comhairle Contae na Gaillimhe

Diultú Iarrastais ar Dheontas Soláithair Uisce

Fuair mé gearán in aghaidh Chomhairle Contae na Gaillimhe faoi dhiúltú iarratais ar Dheontas Soláthair Uisce Tí.

Dúirt an gearánaí gur diúltaíodh a iarratas ar an mbonn go raibh Grúpscéim Soláthair Uisce (GSSU) beartaithe chun freastal ar a cheantar. Bhraith sé nár bhonn cóir é sin chun an deontas a dhiúltú dó mar go raibh amhras ann faoi fhéidearthacht eacnamaíoch na GSSU agus faoin bhfad ama a thógfadh sé sula mbeadh sí inoibrithe.

Sa chéad tuairisc a chuir an Chomhairle chugam tugadh le fios nach raibh sí in ann cinneadh ar an iarratas ar dheontas go dtí go mbeadh cinneadh déanta ar an GSSU. Ag an am céanna, ní raibh an Chomhairle in ann, mar gheall ar fhachtóirí costais, a rá cathain a bheadh an GSSU tógtha. Dá réir sin, is é an dearcadh a ghlac sí ná nach gceadódh sí an t-iarratas ar dheontas mar go raibh togra ann chun GSSU a dhéanamh i gcóngar theach an ghearánaí.

Le linn dom scrúdú a dhéanamh ar an gcás is é an dearcadh a bhí agam ná, mura raibh an GSSU le críochnú roimh mhalairt dálaí nó gan dabht mura raibh sé indéanta í a dhéanamh, go raibh sé míréasúnta ón gComhairle iarratas an ghearánaí ar dheontas a chur siar gan ceapadh lae, ach go háirithe nuair nach raibh rochtain aige ar sholáthar uisce inólta.

Thug mé do m'aire coinníoll 2.1(b) de mheamram mínithe na Comhairle ar an scéim deontais a dhearbhaíonn go bhfuil :

"duine intofa le haghaidh deontais má tá sé nó sí..

(b) ag déanamh feabhsuithe ar sholáthar uisce píobáin láithreach atá fíor-easnamhach chuig teach nuair is soláthar nach grúpscéim soláthair uisce nó soláthar uisce poiblí é an soláthar uisce iomchuí".

Ina theannta sin, faoi choinníoll 2.2(c) dearbhaítear nach bhfuil :

"duine intofa le haghaidh deontais más amhlaidh, i dtuairim an údaráis áitiúil....

(c) go bhfuiltear ag freastal, nó chun freastal, ar an gceantar ina bhfuil an teach suite le soláthar uisce poiblí nó grúpscéim soláthair uisce".

Ba léir gur cháiligh iarratas an ghearánaí faoi choinníoll 2.1(b). I ndáil le coinníoll 2.2(c), d'iarr mé ar an gComhairle meastachán a chur ar fáil den amscála measta chun an GSSU beartaithe a chríochnú.

Ba é mo thuairim féin ná, má bhí an tionscadal beartaithe ag réamhchéim dearaidh nó níos túisce agus mura raibh aon leithdháileadh caipitil tiomanta do thógáil an tionscadail, bheadh sé míréasúnach ansin dá ndiúltódh an Chomhairle d'iarratas an ghearánaí ar dheontas faoi choinníoll 2.2(c) dá meamram. Má bhí an tionscadal ag céim luath dá leithéid den fhorbairt níor dhóichí go dtiocfadh sé chun críche laistigh de thrí bliana. D'iarr mé ar an gComhairle athbhreithniú a dhéanamh ar an iarratas ar dheontas ag cuimhneamh ar an méid sin.

D'admhaigh an Chomhairle nár dhóichí go dtiocfadh an an GSSU chun críche laistigh de thrí bliana agus thoiligh sí iarratas an ghearánaí ar dheontas dá sholáthar uisce tí a phróiseáil. Dhearbhaigh an Chomhairle ina dhiaidh sin go raibh íoc an deontais ceadaithe aici, faoi réir ag dearbhú go raibh an cháilíocht uisce den chaighdeán riachtanach faoin Treoir maidir le hUisce Óil.

Comhairle Contae Chill Mhantáin

Nósanna Imeachta mí-éifeachtúla um Fhorfheidhmiú Pleanála

I 1996, dheonaigh Comhairle Contae Chill Mhantáin cead pleanála le haghaidh bungaló agus umair sheiptigh ach, i ndiaidh achomhairc, rinne an Bord Pleanála an cinneadh a chealú. Dhá bhliain níos faide anonn d'oscail an t-úinéir talún (forbróir) bealach isteach don láthair. Rinneadh gearán faoin mbealach isteach leis an gComhairle, bealach trí litir ar a laghad. Fiche mí níos faide anonn d'eisigh an Chomhairle litir chuig an bhforbróir inar iarradh air scor den obair agus an talamh a thabhairt ar ais chuig a staid bhunaidh laistigh de mhí. Ní dhearnadh sin agus, mar a tharlaíonn, rinneadh tuairisc bhreise leis an gComhairle go raibh nuafhianaise ann go raibh sé de rún ag an bhforbróir leictreachas a shuiteáil ar an láthair. Bogadh teach soghluaiste chuig an láthair go gairid ina dhiaidh sin.

I mí Lúnasa 2000, eisíodh Fógra Forfheidhmithe chuig an bhforbróir agus, i mí Mheán Fómhair, chuir sé iarratas chuig an údarás pleanála chun teach soghluaiste agus umar seipteach a choinneáil ar an láthair. Taisceadh agóidí in aghaidh an iarratais agus tarraingíodh an t-iarratas siar ceithre mhí ina dhiaidh sin. I mí Aibreáin 2001, eisíodh litir eile chuig an bhforbróir ón gComhairle inar iarradh air an teach soghluaiste a bhaint den láthair agus, dhá mhí ina dhiaidh sin, taisceadh iarratas eile ar choinneáil. Rinneadh agóid arís in aghaidh an iarratais agus, naoi lá níos faide anonn, d'iarr an forbróir síneadh bliana ar an

***Caibidil 4** Cásanna roghnaithe*

údarás pleanála, rud a deonaíodh i mí Lúnasa 2001 gan cheist ná bonn cirt. (Faoi na dlíthe pleanála lamháiltear d'údarás áitiúil déanamh de réir a bhreithiúnais féin maidir leis an tréimhse cinnidh a shíneadh, rud a chiallaigh sa chás seo nár ghá don Chomhairle cinneadh ar an iarratas go dtí mí Lúnasa 2002.) Ag an bpointe seo (mí na Samhna 2001), rinne agóideoir gearán liom trí bliana éigin tar éis gur ghearán sé leis an gComhairle den chéad uair.

Sa ghearán a rinne an t-agóideoir liom thug sé do m'aire go ndearna an Chomhairle a cheart chun agóide agus a cheart go mbreithneofaí a chuid agóidí "a chosc" ar feadh bliana trí shíneadh bliana a cheadú ina ndéanfaí cinneadh i leith an iarratais ar choinneáil. Bhí tugtha d'aire na Comhairle aige freisin gur fhoráil an reachtaíocht iomchuí gur féidir déanamh de réir breithiúnais dá leithéid sa chás sin amháin inar lorg an t-údarás pleanála an síneadh ama, ní a mhalairt. Le linn dom scrúdú a dhéanamh ar na páipéir, thug mé do m'aire cé nach raibh aon agóid ag Oifigeach Sláinte Comhshaoil na Comhairle in aghaidh na forbraíochta, go raibh Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath (Bardas Átha Cliath roimhe seo) in aghaidh na forbraíochta mar gheall "ar ghaireacht an umair sheiptigh do shruth friothálach a ritheann isteach i dTaiscumar Pholl an Phúca óna astarraingíonn Baile Átha Cliath uisce chun críocha óil ...agus...[go bhfuil] glaineacht na foinse uisce fíorthábhachtach don Bhardas."

Ag freagairt don ghearán chuir an Chomhairle in iúl do m'Oifig go raibh athbhreithniú déanta aici ar a polasaí i ndáil le síntí ama agus gur chinn sí nach gceadófaí síneadh ama a thuilleadh i gcás iarratais ar choinneáil; idir an dá linn, lean m'Oifig sa tóir ar an gComhairle i ndáil leis an bhforbraíocht neamhúdaraithe. Eisíodh Fógra Forfheidhmithe i bhFeabhra 2002 agus ba é freagairt an fhorbróra ná tuilleadh oibreacha a dhéanamh tríd an bhfál bunaidh a bhaint agus "fálú i stíl fho-uirbeach" a chur in airde. I mBealtaine 2002, i ndiaidh cigireachta eile ar an láthair rinneadh cinneadh bealach Ordaithe ón mBainisteoir Gníomhaireacht Dlí na Comhairle a údarú chun caingean a thionscnamh in aghaidh an fhorbróra as bealach isteach neamhdhleathach a oscailt, teach soghluaiste a chur ar an láthair, in éineacht le humar seipteach agus oibreacha gaolmhara. Mar a thuigtear domsa é, is é an chaoi mar atá faoi láthair ná go bhfuil iarratas ar chead le haghaidh bungaló agus umair sheiptigh curtha isteach ag an bhforbróir agus deonaithe dó, ach tá achomharc ar an gcinneadh déanta leis an mBord Pleanála agus, ar feitheamh toraidh, níl an Chomhairle tar éis dul ar aghaidh leis an gcaingean.

Bhí an gearánaí sásta le cinneadh na Comhairle caingean a thionscnamh agus leis an bhfeabhsú ar nósanna imeachta maidir le hiarratais ar choinneáil. Léiríonn an cás, áfach, conas a d'fhéadfaí na dlíthe pleanála a shárú agus neamhaird a thabhairt orthu, in éagmais birt éifeachtúil ag an údarás pleanála. Sa chás go dtugann an pobal sárú líomhanta an chóid pleanála ar aird an údaráis pleanála agus go ndearbhaítear an sárú sin, is ceart an t-údarás pleanála a fheiceáil ag glacadh beart éifeachtúil ar bhealach tráthúil. Sa chás seo d'áitigh an gearánaí dá mbeadh an Chomhairle ní ba éifeachtúla i dtosach báire go mb'fhéidir nach mbeadh an tsaincheist faoin teach soghluaiste tar éis teacht chun solais. Faoin roinn forfheidhmithe den Acht Pleanála agus Forbartha, 2000, a tháinig i bhfeidhm i mí an Mhárta 2002, ní mór d'údarás pleanála faoi dhlí beart agus cinneadh a dhéanamh i ndáil le forbraíocht neamhúdaraithe laistigh de fhráma ama áirithe. Níor déileáladh leis an gcás seo faoin reachtaíocht nua ach is mian liom fógra a thabhairt do na húdaráis phleanála go léir go bhfuil sé de rún agam monatóireacht dhlúth a dhéanamh ar a n-éifeachtúlacht i bhfeidhmiú na reachtaíochta nua ag féachaint do ghearáin a dhéantar le m'Oifig faoi fhorfheidhmiú pleanála.

5

Caibidil 5

Athbhreithniú ar an mbliain

Caibidil 5
Athbhreithniú ar an mbliain

Athbhreithniú ar Sheirbhísí Sláinte agus Fairsingiú Shainchúram an Ombudsman

Tuigim go bhfuil athbhreithniú ar ghníomhaireachtaí agus struchtúir na seirbhíse sláinte, lena n-áirítear na boird sláinte, á thabhairt chun críche faoi láthair ag an Roinn Sláinte agus Leanaí. Táthar ag súil go ndéileálfaidh eilimintí den athbhreithniú leis an soláthar seirbhísí tríd an gcóras ospidéal poiblí. Sa straitéis sláinte náisiúnta, **Cáilíocht agus Cothroime - Córas Sláinte Duitse**, dearbhaítear creideamh an Rialtais gurb é an tOmbudsman an sásra oiriúnach chun déileáil le gearáin a bhaineann leis na seirbhísí sláinte poiblí, agus dearbhaítear freisin rún an Rialtais maidir le sainchúram an Ombudsman a fhairsingiú chuig na hospidéil shaorálacha phoiblí agus chuig gníomhaireachtaí saorálacha eile sa réimse sláinte.

Is oth liom a thuairisciú nach ndearnadh, arís eile, aon dul chun cinn maidir le héifeacht phraiticiúil a thabhairt don tsaincheist seo i 2002. Soláthraíonn an straitéis sláinte freisin d'fhorbairt frámaíochta reachtúla chun soiléireacht níos mó agus aonfhoirmeacht cur chuige sa déileáil le gearáin a bhaint amach, agus próisis fhuascailte áitiúla struchtúrtha a bhaint amach in éineacht le deis le haghaidh athbhreithnithe neamhspleách.

Tá Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir (ÚSRO) ag brú ar aghaidh le forbairt próisis láimhsithe gearán do na gníomhaireachtaí sláinte go léir i réigiún an oirthir, cosúil leis an bpróiseas sin samhlaithe ag an Roinn. Eilimint fhíorthábhachtach den phróiseas beartaithe is ea go mbeadh rochtain ag gach gearánaí ar m'Oifig i ndáil le gnóthaí nach réitítear go háitiúil nó bealach athbhreithnithe neamhspleách. Ach go dtí an tráth sin go bhfairsingítear mo shainchúram chuig an réimse sláinte is leithne beidh an staid mhíshásúil láithreach ann fós ainneoin thionscnamh ÚSRO agus tionscnamh comhchosúil i limistéir eile.

Rochtain agus Feasacht Phoiblí

Déanann m'Oifig a dícheall le go mbíonn ár seirbhísí chomh hinrochtana agus is féidir don phobal i gcoitinne. Le linn na bliana thug m'fhoireann cuairt ar Ionaid Eolais do Shaoránaigh (IESanna) ag raon suíomh lasmuigh de Bhaile Átha Cliath ar bhonn míosúil chomh maith le cuairteanna tréimhsiúla ar bhailte móra agus ar chathracha ar fud na tíre.

Le linn 2002 thug m'fhoireann cuairteanna míosúla ar IESanna i gCorcaigh, i Luimneach, i nGaillimh agus sa Chúlóg. Fuarthas 363 ghearán nua san iomlán le linn na gcuairteanna sin ar na IESanna a raibh 235 ghearán díobh bailí agus 128 ngearán (nó 35%) díobh neamhbhailí. Thar na blianta tá tacaíocht fhíorluachmhar tugtha ag na IESanna do m'Oifig maidir lenár seirbhísí a thabhairt chuig an bpobal.

Thug foireann ó m'Oifig freisin cuairteanna lae agus dhá lá ar Bhéal an Átha, Inis agus Sligeach. Fuarthas 151 ghearán nua san iomlán mar thoradh ar na cuairteanna sin, a raibh 130 gearán díobh bailí agus 21 ghearán (14%) díobh neamhbhailí. Is é a bhí in iomlán na ngearán nua bailí le chéile mar thoradh ar na cuairteanna míosúla agus aonlae ná 365 ghearán. Tá sonraí faoi chlár cuairteanna 2003 le fáil ó láithreán gréasáin m'Oifige ag www.ombudsman.ie ar an Idirlíon.

Cuairteoirí ar m'Oifig

Le linn na bliana bhí mé sásta go raibh mé mar óstach do roinnt cuairteoirí cáiliúla ar m'Oifig.

I mí Eanáir, chuir m'Oifig fáilte roimh thoscaireacht seirbhíseach poiblí ó Shingeapór atá ag obair i nuachóiriú seirbhíse poiblí. Níl Ombudsman nó reachta íocht a cheadaíonn rochtain ar fhaisnéis oifigiúil ag Singeapór. Bhí

spéis ar leith acu scrúdú a dhéanamh ar thionchar na bhforálacha reachtaíochta sin ar chlár nuachóirithe sheirbhís phoiblí na hÉireann.

I mí Mheán Fómhair, chuir mé fáilte roimh thoscaireacht ó Chomhairle Náisiúnta Ban na hÉigipte. Bunaíodh an Chomhairle i 2002 agus is é an cuspóir foriomlán atá aici ná mná a chosaint ar mhí-úsáid maidir lena gcearta daonna agus ar idirdhealú inscní. Mar chuid dá hoibriú bhí Oifig Ombudsman bunaithe aici féin chun déileáil le gearáin agus ba é cuspóir na cuairte tarraingt ar thaithí m'Oifige ar ghearáin a láimhsiú.

I mí Dheireadh Fómhair, thug Sir Brian Elwood, Príomh-Ombudsman na Nua-Shéalainne, cuairt ar an Oifig. Ceapadh Sir Brian ina Phríomh-Ombudsman i 1995 agus toghadh ina Uachtarán ar an Institiúid Ombudsman Idirnáisiúnta é i 1999, eagraíocht dhomhanda d'oifigí ombudsman. Le linn a chuairte labhair Sir Brian le m'fhoireann ar obair a Oifige a chomhcheanglaíonn ról Ombudsman thraidisiúnta le ról athbhreithnithe cinntí maidir le rochtain ar fhaisnéis a dhiúltú faoin Acht um Fhaisnéis Oifigiúil. Tá Sir Brian le scor dá phost i 2003 agus tá súil agam go mbeidh saol scoir fada agus sona aige.

I mí Dheireadh Fómhair chomh maith, thug an tOllamh Alice Brown, Ombudsman nuacheaptha Sheirbhísí Poiblí na hAlban, cuairt ar an Oifig, tionlactha ag a triúr leas-Ombudsman. Déanann a hOifig an obair anois a bhí mar fhreagracht roimhe ar Ombudsman Parlaiminteach na hAlban, Ombudsman Sheirbhís Sláinte na hAlban, Ombudsman Rialtas Áitiúil na hAlban agus Ombudsman Chumann Tithíochta na hAlban. Mar Oifig nuabhunaithe bhí spéis ar leith acu foghlaim faoi chórais TE m'Oifige agus faoi na modhanna a úsáidimid chun ár seirbhísí a thabhairt chuig daoine i gceantair iargúlta bealach cuairteanna áitiúla agus réigiúnacha.

Pleanáil Gnó

Dhírigh gníomhaíochtaí pleanála gnó i 2002 ar thrí phríomhréimse, is iad sin cáilíocht na seirbhíse a chuirimid ar fáil dár gcliaint, ár gcaidreamh leis na comhlachtaí poiblí laistigh dár sainchúram agus oiliúint is forbairt ár bhfoirne.

Seirbhís dár gCliaint

Scagadh Cásanna

Tugadh nósanna imeachta nua um scagadh cásanna isteach i 2001 a éascaíonn luathaithint gearán casta agus gearán atá lasmuigh den dlínse. Cabhraíonn na nósanna imeachta chun acmhainní a mheaitseáil le gearáin agus, gan dabht, chun a chinntiú nach ndéantar acmhainní a ídiú gan ghá ar chásanna nach dtuilleann iad nó a bhfaightear amach, i ndiaidh roinnt scrúdaithe, nach bhfuil siad laistigh den dlínse. Rinneadh athbhreithniú ar na nósanna imeachta nua i 2002 agus tá sraith mionchoigeartuithe sainaitheanta a chuirfear chun feidhme i 2003.

Uathu sin eascróidh éifeachtacht níos mó sa tseirbhís a chuirimid ar fáil do ghearánaithe.

Cásobair Cáilíochta

Tá caighdeáin agus táscairí cáilíochta forbartha a thomhaisfidh an cháilíocht ionchuir ó m'fhoireann i gcásanna aonair. I measc na saincheisteanna a bhfuil monatóireacht le déanamh orthu áirítear amscálaí chun gearáin a admháil agus dul chun cinn a thuairisciú do ghearánaithe, cibé acu an ndearnadh an cás a scagadh go cuí, ar tugadh aghaidh go sásúil ar gach pointe iomchuí sa ghearán, an raibh comhfhreagras leis an ngearánaí i dteanga shoiléir agus shimplí agus, sa chás go ndéantar an cinneadh a achomharc, ar eascair athoibriú an cháis as. Tríd an mbliain 2003 déanfaidh roinnt grúpaí oibre den Oifig comhaid ghearáin aonair a shampláil trí thagairt do na

caighdeáin agus táscairí cáilíochta agus tuairisceoidh siad a dtorthaí don Choiste Bainistíochta ag eatraimh dhémhíosúla.

Is deacra cáilíocht a thomhas ná cainníocht a thomhas. Ach leis an obair a dhéantar chun forbairt agus monatóireacht a dhéanamh ar cháilíocht ná cásoibre cabhrófar chun a chinntiú go bhfuil sa tiomáint i dtreo éifeachtachta níos fearr bearta i bhfeidhm a thabharfaidh luach do cháilíocht an phróisis scrúdaithe cásanna agus, ar deireadh, a chosnóidh leasanna ár ngearánaithe.

Straitéis um Sheirbhís do Chliaint

Ag féachaint dá feidhmeanna reachtúla, agus do na tionscnaimh a dtugtar achoimre orthu sna paragraif roimhe, beidh sé soiléir go bhfuil an Oifig, de dhroim riachtanais, an-íogair do riachtanais a cliant. Ach d'fhonn an tábhacht le seirbhís cháilíochta do chustaiméirí agus na nascálacha le pleanáil gnó agus an Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF) a threisiú, cuireadh tús le hobair i 2002 ar straitéis um sheirbhís do chliaint a fhorbairt. I measc nithe eile, tabharfaidh an straitéis aghaidh ar na prionsabail um sheirbhís cháilíochta do chustaiméirí lena n-áirítear córas achomharc inmheánach curtha ar bhonn foirmiúil do ghearánaithe atá míshásta le cinneadh an Ombudsman ina gcásanna.

Cás-Uimhreacha

Is é a bhí sa cheathrú príomhréimse gníomhaíochta faoin gceannteideal seo ná iarracht chomhbheartaithe feadh na bliana chun an líon cásanna ar láimh a laghdú. Baineadh laghdú 37% amach, ó 1514 chás ar láimh ag deireadh 2001 go 960 cás ar láimh ag deireadh 2002. Mar thoradh air sin, tá cásanna á bpróiseáil do níos mó gearánaithe ag an Oifig laistigh d'amscála níos gairide.

Caidreamh le Comhlachtaí Poiblí laistigh dár Sainchúram

I dTuarascáil Bhliantúil 2001 uaim thug mé achoimre ar fhrámaíocht a bhí comhaontaithe idir mé féin agus ionadaithe ón gCumann Bainisteoirí Contae agus Cathrach ar an gcaoi le caidreamh oibre níos fearr le m'Oifig a fhorbairt. Is cúis áthais dom é a thuairisciú go bhfuil dul chun cinn maith ann maidir leis sin agus go bhfuil glactha go maith leis an bhfrámaíocht, atá forbarthach go pointe, agus go bhfuil tairbhí á dtabhairt aici ó mo thaobhsa de. Is é an aidhm bhunúsach ná caidreamh oibre a fhorbairt idir m'Oifig agus údaráis áitiúla trí thuiscint níos fearr ar ár róil féin a fhorbairt agus, nuair is féidir, ábhair imní údarás áitiúil a chur san áireamh.

Le linn na bliana bhuail baill foirne ó m'Oifig le hochtar Bainisteoirí Contae agus thionóil seimineáir do bhaill foirne údarás áitiúil ag trí shuíomh: Gaillimh, Dún Dealgan agus Cill Mhantáin. D'iarr an t-údarás óstach ag gach suíomh ar bhaill foirne údarás áitiúil laistigh dá réigiún freastal ar na seimineáir freisin sa chaoi go raibh ionadaíocht roinnt údarás áitiúil ag na seimineáir réigiúnacha. Ba é téama bunúsach na seimineáir ná: **Cad is féidir le húdaráis áitiúla a dhéanamh chun seirbhís a fheabhsú don Ombudsman agus conas is féidir leis an Ombudsman cabhrú le húdaráis áitiúla.**

Ag eascairt ón aiseolas ón gcéad seimineár d'eisigh m'Oifig leabhrán speisialta chuig na húdaráis áitiúla go léir ar an gcaoi le déileáil le gearáin a nglacann m'Oifig leo. Rinne údarás áitiúil amháin fiosrú an bpróiseálfadh m'Oifig gearáin bealach ríomhphoist seachas bealach comhfhreagrais agus toilíodh leis sin mar go mbeidh sé níos éifeachtaí don dá eagraíocht. Ba mhaith liom a thaifeadadh anseo go bhfuilim buíoch de na Bainisteoirí Contae as na seimineáir a eagrú agus as an modh inar glacadh le mo bhaill foirne. Leanfaimid de bhealaí a scrúdú chun

seimineáir a fhorbairt i 2003, lena n-áireofar ceardlanna ar théamaí b'fhéidir. Tá suim léirithe ag údaráis áitiúla eile i leith seimineáir a thionól agus maidir leis sin táimid ag súil go mbeimid an-ghnóthach i mbliana agus ina dhiaidh sin.

Lean m'Oifig d'obair a dhéanamh le boird sláinte, ach go háirithe chun nósanna imeachta um ghearáin inmheánacha a chur ar bun, agus is mór agam a thabhairt faoi deara go bhfuil aird agus tosaíocht bhreise á fáil ag an obair sin laistigh de na boird sláinte. Cúig bliana ó shin, d'fhoilsigh mé Treoir maidir le Córais Ghearán Inmheánach **"Gearáin a Shocrú"** agus tá m'Oifig toilteanach i gcónaí cibé obair is féidir linn a chur ar fáil do na comhlachtaí sin laistigh den dlínse nach bhfuil córas gearán inmheánach acu fós. Tá dhá chúis ann leis an spreagadh a thugaim do na córais ghearán inmheánach; is é sin go bhfeabhsaíonn siad cáilíocht na cinnteoireachta sa chomhlacht iomchuí agus gur ceart go laghdóidís an líon gearán a dhéantar le m'Oifig.

Forbairt dhearfach eile a bhí ann le linn na bliana ná bunú Oifig Achomharc Talmhaíochta i mBealtaine 2002. Bunaíodh an oifig sin faoin Acht um Achomhairc Talmhaíochta, 2001, agus tá sí saincheaptha mar shásra achomharc d'fheirmeoirí atá míshásta le cinntí na Roinne i ndáil lena dteidlíochtaí faoi aon cheann de na scéimeanna FEOGA. Mar a luaigh mé i dTuarascáil Bhliantúil na bliana seo caite, foráiltear go sainiúil faoin Acht go bhfuil an Oifig laistigh de mo shainchúram agus gur féidir liom mar sin scrúdú a dhéanamh ar ghearáin nuair atá an t-achomharcóir míshásta leis an toradh. Caithfidh mé fáiltiú go mór roimh bhunú na hOifige agus táim ag súil le hobair a dhéanamh léi chun cabhrú le riaradh scéimeanna ag an Roinn a fheabhsú.

Ár bhFoireann

Bainistíocht agus Forbairt Feidhmíochta (CBFF)

I 2001, sheolamar an Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF), chuireamar oiliúint ar an bhfoireann go léir maidir lena oibriú agus chuireamar an córas i ngníomh i 2002. Ag gach ball foirne anois tá próifíl róil, ráiteas príomhnithe inseachadta agus táscairí feidhmíochta comhfhreagracha, agus plean oiliúna agus forbartha. Ag tráth scríofa na tuarascála seo, bhí athbhreithniú déanta ar fheidhmíocht gach baill foirne, nach mór, don bhliain 2002 ag a b(h)ainisteoir agus, nuair is cuí, tá athruithe ar phleananna oiliúna agus forbartha aonair comhaontaithe. Tá na pleananna oiliúna agus forbartha ag cabhrú leis an Oifig oiliúint chineálach a fhorbairt agus tá méadú mór sa líon laethanta oiliúna a seachadadh i 2002 eascartha uaidh sin. Níos tábhachtaí fós, tá an oiliúint níos post-dírithe agus tá sí ag cabhrú chun freastal ar riachtanais eagrúcháin chomh maith le riachtanais bhall foirne aonair.

Ceann de na príomhthairbhí atá eascartha ó thabhairt isteach an CBFF ná an cur ina luí ar bhaill foirne agus ar bhainisteoirí faoi bhainteacht phleananna gnó na hOifige lena n-obair laethúil féin. Táthar tar éis spriocanna eagrúcháin a mhiondealú ina gcuspóirí do na leibhéil rannóige agus, uaidh sin, tá siad sin foirmithe mar spriocanna bliantúla do bhaill foirne aonair faoin CBFF. Tá dhá thoradh thábhachtacha ar an gcur chuige sin tar éis a bheith ann. Ar an gcéad dul síos, tá bainisteoirí ag éirí níos eolaí ar an tábhacht le *"gnó an bhainistithe"* agus leis na hacmhainní atá ar fáil dóibh ina n-iarrachtaí a gcuspóirí a chomhlíonadh. Ar an dara dul síos, tá baill foirne ag éirí níos eolaí ar an tábhacht lena gcion aonair agus leis na tacaí oiliúna agus forbartha atá riachtanach chun cabhrú leo feidhmíocht uasta a chur i ngníomh.

Straitéis Bainistíochta Acmhainní Daonna (BAD) a Fhorbairt

I 2002, le roinnt cúnaimh ó éascaitheoir seachtrach, d'fhorbair an Fhoireann Bainistíochta dréacht-Straitéis BAD don Oifig. Sainaithníodh cuid de na heilimintí den straitéis i dtosach báire nuair a bhíothas ag foirmiú Plean Gnó na hOifige do 2000-2001. Cinneadh an tráth sin, áfach, gan tosaíocht a thabhairt ach do dhá phríomh-shaincheisteanna BAD, is iad sin oiliúint forbartha bainistíochta don Fhoireann Bainistíochta Sinsearaí agus cur chun feidhme an CBFF. Níl na cuspóirí sa Phlean Gnó i ndáil leis an dá shaincheist sin comhlíonta go hiomlán fós.

Tar éis dúinn athbhreithniú a dhéanamh ar an gclár BAD iomlán feicimid éirim straitéis BAD mar fhócas leanúnach ar na daoine a dhéanann obair eagraíochta. Tá straitéis BAD riachtanach chun cúram cáilíochta do chustaiméirí a chothabháil, foireann ardcháilíochta a mhealladh agus a choinneáil agus tiomantas leanúnach ón bhfoireann a chinntiú maidir leis an eagraíocht a fheabhsú go leanúnach. Áirítear ann straitéisí a fhorbairt chun na daoine iomchuí a mhealladh chuig an eagraíocht le scil agus cumais oiriúnacha agus straitéisí chun iad a choinneáil, a luaithe a earcaítear iad. Tugann siad sin dúshláin nua don státseirbhís agus, uaidh sin, dár n-eagraíocht mar gur gá di anois dul san iomaíocht ar bhealach nach ndearnadh riamh le deiseanna fostaíochta tarraingteacha eile d'fhágálaithe scoile, céimithe agus daoine eile atá ag féachaint le hathiontráil sa líon saothair i lár a ngairmréime.

Tá feasacht nua cruthaithe ag an CBFF ar an tábhacht lenár n-acmhainní daonna chun spriocanna aonair, cuspóirí rannóige agus spriocanna eagrúcháin a bhaint amach. Roimhe seo, bhí an luí ann pleananna straitéiseacha agus gnó a fhoirmiú gan an iomarca airde a thabhairt ar an rud a theastaigh chun cabhrú le baill foirne na pleananna sin a chur chun feidhme. Is é an cuspóir le straitéis BAD ná aghaidh a thabhairt ar na riachtanais fhoirne sin agus freisin ar na riachtanais eagrúcháin luaite thuas.

Tá Coiste Comhpháirtíochta na hOifige tar éis cur cheana féin le forbairt na Straitéise BAD agus beidh comhairliúchán níos leithne ann leis an bhfoireann i gcoitinne. Beidh ról ag an gCoiste freisin i gcur chun feidhme sainghnéithe den straitéis.

Athbhreithniú ar an bPróiseas Comhpháirtíochta

Le cúnamh éascaíochta seachtraí, rinneadh athbhreithniú ar phróiseas comhpháirtíochta na hOifige. Mar thoradh ar an athbhreithniú, tá an Coiste Comhpháirtíochta agus a ghrúpaí oibre éagsúla níos gníomhaí anois i gclár bainistíochta athraithe na hOifige. Tá an Coiste ag forbairt raon tionscnamh freisin chun feasacht ar a ghníomhaíochtaí a chur in iúl don fhoireann go léir.

Fógraí arna n-eisiúint faoi Alt 7 den Acht Ombudsman, 1980

De réir polasaí a thug mé isteach i 1998 táim ag foilsiú na staitisticí ar an líon fógraí Alt 7 a d'eisigh m'Oifig le linn na bliana. Is é atá i bhfógra Alt 7 ná éileamh reachtúil ar an soláthar faisnéise a theastaíonn ó m'Oifig chun gearán a scrúdú. Ní eisítear de ghnáth é ach mar iarracht deiridh i gcás go bhfuil moill neamh-inghlactha tar éis a bheith ann ar thaobh an chomhlachta phoiblí maidir leis an bhfaisnéis a iarradh a sholáthar. I dTuarascáil Bhliantúil 1998 uaim liostaíodh 45 fhógra san iomlán. I 1999 laghdaíodh an líon sin go 27 bhfógra agus laghdaíodh an líon sin arís go 14 fhógra i 2000. Bhí díomá orm gur taifeadadh méadú go 19 bhfógra i 2001. Is é atá sa líon iomlán a eisíodh do 2002 ná 16 fhógra a mhiondealaítear mar a leanas:

Comhlacht	Líon Fógraí Alt 7 Eisithe
Státseirbhís	
An Roinn Oideachais agus Eolaíochta	4
An Roinn Sláinte agus Leanaí	3
Oifig na nOibreacha Poiblí	1
Údaráis Áitiúla	
Comhairle Baile Bhun Cranncha	1
Comhairle Cathrach Chorcaí	3
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	1
Comhairle Contae Chill Dara	1
Comhairle Contae Mhaigh Eo	1
Comhairle Contae Loch Garman	1
Iomlán	**16**

Cé go bhfuilim sásta laghdú a thaifeadadh sa líon fógraí Alt 7 a eisíodh i gcomparáid le líon na bliana seo caite, gné mhíthaitneamhach de na figiúirí sin is ea go bhfuil an Roinn Oideachais agus Eolaíochta ar bharr an liosta don tríú bliain as a chéile. Cuireadh leath na bhfógraí eisithe chuig údaráis áitiúla. I gcás na gcomhlachtaí poiblí sin a bhfuil drochtheist orthu maidir le freagairt do m'Oifig spreagfainn iad chun féachaint le dul i ngleic leis an bpatrún sin trí spriocanna eagrúcháin a shocrú atá dírithe ar amanna freagartha do m'Oifig a fheabhsú mar chuid dá spriocanna pleanála gnó.

Sásamh d'Íocóirí Cánach

Le linn 2002 chuir mé tuarascáil speisialta, "Sásamh d'Íocóirí Cánach", faoi bhráid dhá Theach an Oireachtais. I ndiaidh imscrúdaithe a rinne mé ar roinnt gearán, dhiúltaigh na Coimisinéirí Ioncaim trí cinn de na cúig mholadh uaim a chur chun feidhme. Cás gan fasach é sin i stair na hOifige agus ar an ábhar sin mheas mé go raibh gá, i mí na Samhna 2002, le tuarascáil speisialta a chur faoi bhráid dhá Theach an Oireachtais faoi Alt 6(5) agus 6(7) den Acht Ombudsman, 1980. Tá cúlra an imscrúdaithe leagtha amach anseo thíos.

Bhain an t-imscrúdú le gníomhartha na gCoimisinéirí Ioncaim maidir le dhá shaincheist:

(i) teorainneacha ama ar aisíocaíochtaí cúlghabhálacha cánach a bailíodh go héagórach; agus

(ii) cúiteamh i leith caillteanais luacha sa chás go ndéantar aisíocaíochtaí cánach i gcásanna ina raibh na ró-íocaíochtaí cánach mar thoradh ar mhíriaradh.

Bhain an chéad saincheist le beirt bhaintreach a bhfuil an bheirt acu ag fáil pinsin bhaintrí ghairme seirbhíse poiblí. I ndiaidh chinneadh Ard-Chúirte i 1988, *Ó Coindealbháin (Cigire Cánach) in aghaidh Breda O'Carroll [1988] ITR 221*, inar cinneadh nár cheart cáin a ghearradh ar chion na leanaí de phinsean baintrí Garda Síochána mar ioncam an tuismitheora bheo, d'éiligh an bheirt bhan aisíocaíochtaí na cánach a asbhaineadh go héagórach uathu. Bhí impleachtaí fairsinge ag cinneadh na hArd-Chúirte mar go raibh feidhm aige ní hamháin le baintreacha Gardaí ach freisin le baintreacha státseirbhíseach, oifigeach údaráis áitiúil agus múinteoirí. I gcás na ndaoine sin a raibh tionchar ag cinneadh an cháis Ard-Chúirte sin orthu dhiúltaigh na Coimisinéirí Ioncaim aisíoc iomlán na cánach a cheadú agus theorannaigh

siad an t-aisíoc do thréimhse cúig bliana, is é sin an teorainn reachtúil a d'éiligh siad. Ghearán an bheirt bhaintreach liom go rabhthas tar éis lán-aisíocaíochtaí cánach a shéanadh orthu go héagórach. D'éiligh an bheirt ghearánaithe freisin cúiteamh i leith caillteanais luacha do na haisíocaíochtaí a séanadh orthu agus do na méideanna iarbhír a aisíocadh leo. Ina theannta sin, ghearán seisear gearánaithe eile go raibh na Coimisinéirí Ioncaim tar éis aisíoc cánach a bhí dlite go cuí dóibh a choinneáil go héagórach ar feadh tréimhsí fada. Bhí diúltaithe ag na Coimisinéirí Ioncaim ús nó cúiteamh a íoc leo i leith caillteanais luacha ar an bhforas nach raibh aon sainfhoráil reachtúil ann a d'fhoráil go n-íocfaí ús dá leithéid ina n-imthosca ar leith.

Mar thoradh ar an imscrúdú rinne mé cúig mholadh:

1. Is ceart do na Coimisinéirí Ioncaim íocaíochtaí cúlghabhálacha a dhéanamh, a chumhdaíonn an tréimhse deich mbliana roimh dháta an éilimh a rinne an bheirt bhaintreach maidir le haon cháin ioncaim toibhithe agus nach bhfuil aisíoctha cheana, ar na híocaíochtaí pinsin a íocadh lena leanaí le linn na tréimhse sin;

2. Is ceart do na Coimisinéirí Ioncaim socruithe a chur i bhfeidhm a luaithe is féidir lenar féidir aisíocaíochtaí aon chánach ioncaim toibhithe, agus nach bhfuil aisíoctha cheana, a íoc le gach pearsa aonair a ndeachaigh breithiúnas *O'Carroll* i gcion air/uirthi ar an dul céanna;

3. Is ceart do na Coimisinéirí Ioncaim íocaíocht chúitimh a dhéanamh i leith caillteanais cumhachta ceannaigh nó caillteanais úis ar na haisíocaíochtaí cánach ioncaim íoctha sna cásanna aonair atá liostaithe sa tuairisc imscrúdaithe agus i ngach cás lena bhfuil feidhm ag moladh **2**;

4. Is ceart do na Coimisinéirí Ioncaim ar an dul céanna íocaíochtaí cúitimh a dhéanamh i leith caillteanais cumhachta ceannaigh nó caillteanais úis i gcásanna eile ina bhfuil gearán déanta leis an Ombudsman agus ina bhfuil scrúdú an ghearáin coinnithe siar ar feitheamh thoradh an imscrúdaithe seo;

5. Is ceart do na Coimisinéirí Ioncaim, gan mhoill, soláthar a dhéanamh do scéim ghinearálta chun cúiteamh a íoc i leith caillteanais cumhachta ceannaigh maidir le haisíocaíochtaí cánach íoctha le híocóirí cánach ioncaim toibhithe agus íoctha. Is ceart go mbeadh an scéim ghinearálta sin saincheaptha chun cásanna a chumhdach ina bhfuil tionchar díobhálach imeartha ar an íocóir cánach, mar thoradh ar earráid, míchiall, dearmad nó aon ghníomh comhchosúil de chuid na gCoimisinéirí Ioncaim.

Ghlac na Coimisinéirí Ioncaim le moladh **1** ina iomláine agus le moladh **2** faoi réir ag cuntair áirithe. Dúirt siad nach bhféadfaidís na moltaí eile a chur chun feidhme maidir le híocaíochtaí cúiteacha á éileamh nach raibh an t-údarás reachtúil acu déanamh amhlaidh.

Ag féachaint do mholadh **5**, rinne an tAire Airgeadais foráil sa Bhille Airgeadais, 2003, do theidlíocht ghinearálta nua chun úis ar chánacha ró-íoctha. Faoin bhforáil sin, nuair a chuirfí chun feidhme í, chumasófaí íocaíocht úis **6** mhí i ndiaidh éilimh bhailí ar aisíoc cánach a bheith fós amuigh. Sa chás go mbaineann na Coimisinéirí Ioncaim míchiall as an dlí, áfach, íocfar ús ón dáta a íocadh an cháin bhreise, go dtí go ndéantar an aisíocaíocht faoi réir ag teorainn ama fhoriomlán ar aisíocaíochtaí de cheithre bliana. Comhlíonann an fhoráil ceanglais mholadh **5** agus bhí mé lánsásta leis an bhforbairt seo.

Tar éis dom mo thuarascáil speisialta ar an imscrúdú a chur faoi bhráid dhá Theach an Oireachtais d'iarr an Comhchoiste Oireachtais um Airgeadas agus an tSeirbhís Phoiblí orm, in éineacht le Cathaoirleach na gCoimisinéirí Ioncaim, faisnéis a thabhairt do na comhaltaí faoi imthosca an imscrúdaithe agus mo chuid moltaí. I ndiaidh an fhaisnéisithe sin, rinne an tAire Airgeadais leasú breise ar an mBille Airgeadais, 2003, a chomhlíon go hiomlán ceanglais mholadh **3**. Ina theannta sin, d'fhógair an tAire go ndéanfaí íocaíochtaí cúitimh ar bhonn *ex gratia* leis na híocóirí cánach a dtéann moladh **4** i gcion orthu. Fáiltím ó chroí roimh an bhforbairt sin agus is mór mo mheas ar chinneadh an Aire, i gcomhar leis na Coimisinéirí Ioncaim cúiteamh a íoc leis na híocóirí cánach iomchuí. Creidim go bhfuil teist bhródúil Oifig an Ombudsman dearbhaithe ag an Aire le húdarás mholtaí na hOifige á aithint. Scríobh mé chuig Cathaoirleach an Chomhchoiste Oireachtais um Airgeadas agus an tSeirbhís Phoiblí chun buíochas a ghabháil leis agus le comhaltaí an choiste as an bhfuinneamh a chaith siad agus as an aird a thug siad ar mo thuarascáil speisialta. Dúirt mé go raibh an t-am a thug an coiste do mo thuarascáil fíorthábhachtach chun ceartas a chinntiú do na daoine iomchuí agus gur thaispeáin sé go cumasach cumhacht an scrúdain pharlaimintigh éifeachtúil.

Tá téacs iomlán thuarascáil m'imscrúdaithe le fáil ar láithreán gréasáin m'Oifige ag www.ombudsman.ie

Foilsiú Achoimre ar Chásanna

Le linn na bliana thiomsaigh mé Achoimre ar Chásanna inar tugadh achoimre ar shonraí fiche cás suntasach a thug m'Oifig chun críche i 2000-2001. Foilsíodh í go luath i 2003. I mo Thuarascálacha Bliantúla soláthraítear léargas ar obair m'Oifige thar thréimhse áirithe dhá mhí dhéag. I ngeall ar bhacainní spáis ní féidir i gcónaí sonraí a thabhairt ar na cásanna inspéise go léir ar déileáladh leo le linn bliana ar leith agus mar sin tá an achoimre ann chun mo Thuarascálacha Bliantúla a chomhlánú. Cuireann sí béim freisin ar ról forbarthach m'Oifige thar na blianta agus léiríonn sí an chaoi a dtéann m'fhoireann i ngleic le cásanna agus an chaoi a mbaineann siad réitigh ar chásanna amach. Cuimsíonn sí gearrthuairisc ar na cumhachtaí éagsúla atá ar fáil dom Oifig agus ar an gcaoi a mbaintear úsáid ar na cumhachtaí sin chun gearáin a réiteach. Tá súil agam go gcabhraíonn an achoimre chun feasacht an phobail ar m'Oifig a ardú agus go léiríonn sí don phobal i gcoitinne go bhfuil seirbhís shaor in aisce éifeachtúil ar fáil dóibh chun cabhrú leo nuair nach ndéantar mar is ceart ina ndéileálacha le comhlachtaí poiblí. Tá an achoimre ar fáil ón Oifig Dhíolta Foilseachán Rialtais nó is féidir í a íoslódáil ó láithreán gréasáin na hOifige. Déanfar achoimrí comhchosúla a fhoilsiú ar bhonn ócáideacha amach anseo.

6

Caibidil 6

Staitisticí

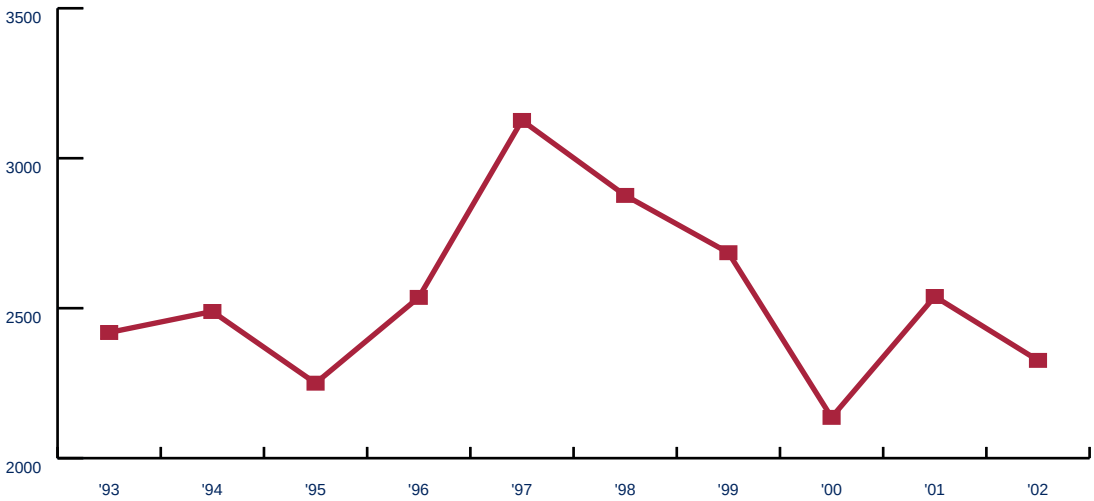
Caibidil 6
Staitisticí

1. Forbhreathnú ar ghearáin 2002

Gearáin	Líon
Faighte i 2002	3209
Lasmuigh den dlínse	883
Iomlán laistigh den dlínse	2326
Tugtha anonn ó 2001	1514
Iomlán ar láimh do 2002	3840
Tugtha chun críche i 2002	**2880**
Tugtha anonn go 2003	960
Fiosruithe	8501

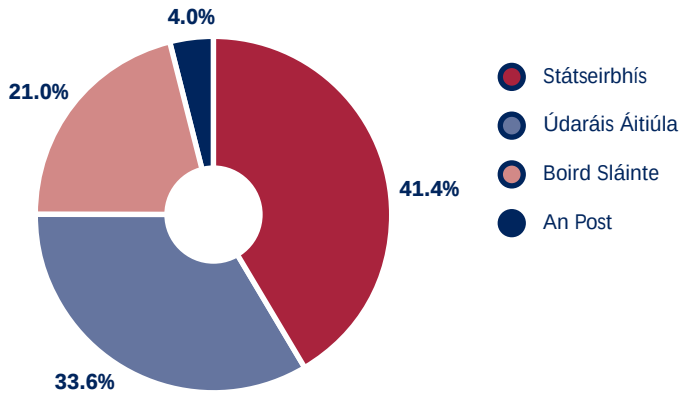
2. Treocht de na Gearáin Bhailí a fuarthas le 10 mbliana anuas

1993	2419
1994	2489
1995	2250
1996	2536
1997	3126
1998	2876
1999	2685
2000	2136
2001	2539
2002	2326

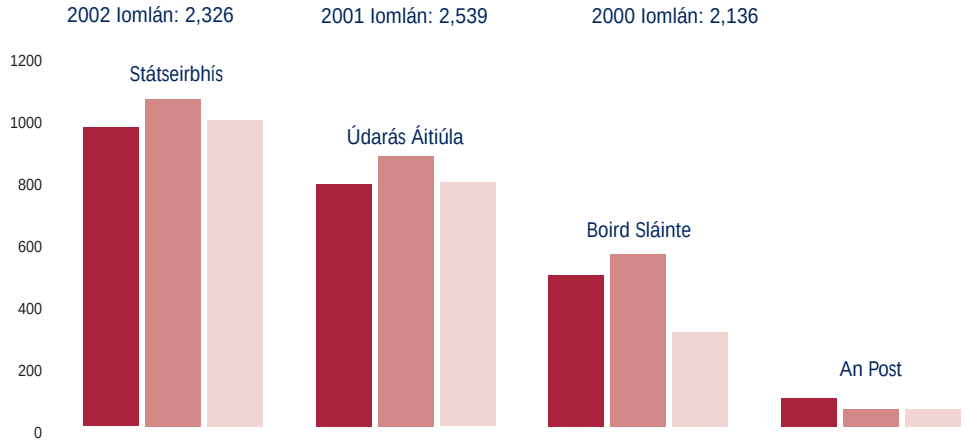


3. Anailís ar na Gearáin Bhailí a fuarthas i 2002

Státseirbhís	964
Údaráis Áitiúla	781
Boird Sláinte	489
An Post	92
Iomlán	**2326**



4. Comparáid Trí Bliana - Gearáin Bhailí a fuarthas



2002	964	781	489	92
2001	1056	872	555	56
2000	989	787	304	56

5. Státseirbhís - Gearáin Bhailí a fuarthas i 2002

	Tugtha anonn ó 2001	Faighte i 2002	Ar láimh do 2002
Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh	206	398	604
Talmhaíocht agus Bia	163	186	349
Oideachas agus Eolaíocht	67	96	163
Na Coimisinéirí Ioncaim	57	112	169
Comhshaol agus Rialtas Áitiúil	17	23	40
Sláinte agus Leanaí	8	12	20
Clárlann na Talún	3	13	16
Cumarsáid, Muir agus Acmhainní Nádúrtha	13	25	38
Dlí agus Ceart, Comhionannas agus Athchóiriú Dlí	8	26	34
Fiontar, Trádáil agus Fostaíocht	3	4	7
Oifig na nOibreacha Poiblí	6	9	15
Eile	24	60	84
Iomlán	**575**	**964**	**1539**

6. Údaráis Áitiúla - Gearáin Bhailí a fuarthas i 2002

	Tugtha anonn ó 2001	Faighte i 2002	Ar láimh do 2002
An Cabhán	9	3	12
An Clár	14	44	58
An Iarmhí	10	7	17
An Longfort	14	4	18
An Mhí	17	20	37
Baile Átha Cliath Theas	19	24	43
Ceatharlach	7	7	14
Ciarraí	38	25	63
Cill Chainnigh	8	8	16
Cill Dara	23	25	48
Cill Mhantáin	22	34	56
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	40	91	131
Comhairle Cathrach Chorcaí	29	33	62
Comhairle Cathrach Luimnigh	12	23	35
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	23	30	53
Comhairle Cathrach Phort Láirge	3	8	11
Contae Chorcaí	34	40	74
Contae Luimnigh	13	20	33
Contae na Gaillimhe	25	33	58
Contae Phort Láirge	8	11	19
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	26	33	59
Dún na nGall	20	20	40
Fine Gall	20	29	49
Laois	13	23	36
Liatroim	4	7	11
Loch Garman	24	19	43
Lú	11	22	33
Maigh Eo	41	54	95
Muineachán	1	8	9
Ros Comáin	14	10	24
Sligeach	10	25	35
Tiobraid Árann Theas	6	12	18
Tiobraid Árann Thuaidh	13	20	33
Uíbh Fhailí	9	9	18
Iomlán	**580**	**781**	**1361**

Tá gearáin a fuarthas in aghaidh Comhairlí Buirge agus Comhairlí Baile áirithe sna figiúirí Contae.

7. Boird Sláinte - Gearáin Bhailí a fuarthas i 2002

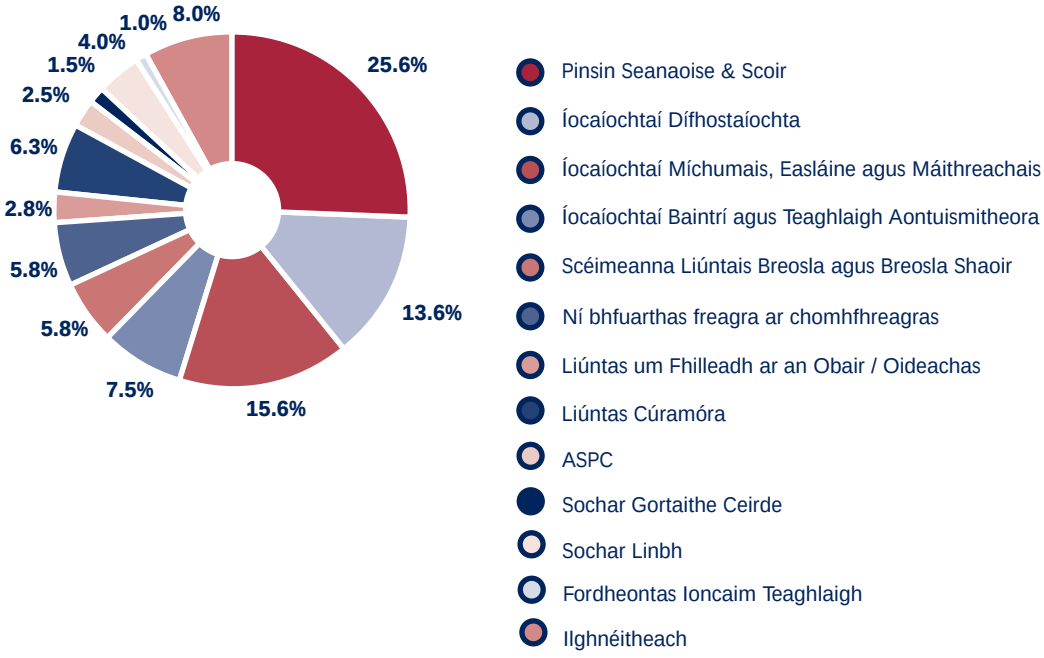
	Tugtha anonn ó 2001	Faighte i 2002	Ar láimh do 2002
Bord Sláinte an Oirthir	1	1	2
Bord Sláinte an Lár-Réigiúin	21	34	55
Bord Sláinte an Iarthair Láir	47	54	101
Bord Sláinte an Oirthuaiscirt	15	23	38
Bord Sláinte an Iarthuaiscirt	13	15	28
Bord Sláinte an Oirdheiscirt	43	37	80
Bord Sláinte an Deiscirt	51	61	112
Bord Sláinte an Iarthair	52	71	123
Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt	40	73	113
Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir	27	41	68
Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt	35	73	108
Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir	1	6	7
Iomlán	**346**	**489**	**835**

8. An Post - Gearáin Bhailí a fuarthas i 2002

	Tugtha anonn ó 2001	Faighte i 2002	Ar láimh do 2002
An Post	13	92	105
Iomlán	**13**	**92**	**105**

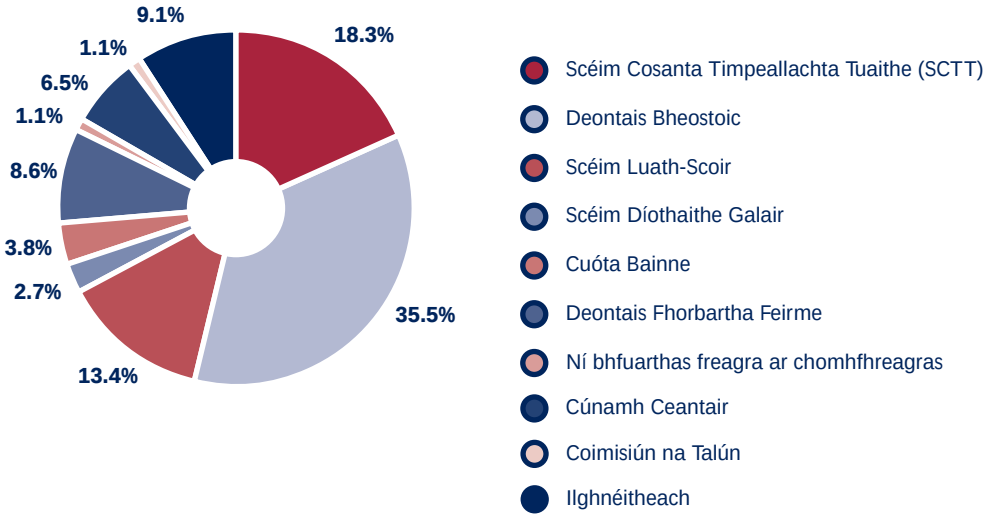
9. An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh - Miondealú de réir na bPríomhearnálacha Gearáin a fuarthas i 2002

Pinsin Seanaoise & Scoir	102
Íocaíochtaí Dífhostaíochta	54
Íocaíochtaí Míchumais, Easláine agus Máithreachais	62
Íocaíochtaí Baintrí agus Teaghlaigh Aontuismitheora	30
Scéimeanna Liúntais Breosla agus Breosla Shaoir	23
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	23
Liúntas um Fhilleadh ar an Obair / Oideachas	11
Liúntas Cúramóra	25
ASPC	10
Sochar Gortaithe Ceirde	6
Sochar Linbh	16
Fordheontas Ioncaim Teaghlaigh	4
Ilghnéitheach	32
Iomlán	**398**



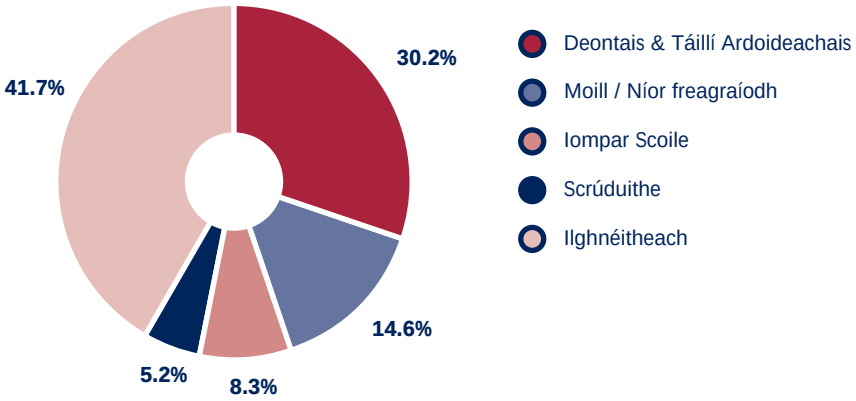
10. An Roinn Talmhaíochta agus Bia - Miondealú de réir na bPríomhearnálacha Gearáin a fuarthas i 2002

Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe (SCTT)	34
Deontais Bheostoic	66
Scéim Luath-Scoir	25
Scéim Díothaithe Galair	5
Cuóta Bainne	7
Deontais Fhorbartha Feirme	16
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	2
Cúnamh Ceantair	12
Coimisiún na Talún	2
Ilghnéitheach	17
Iomlán	**186**



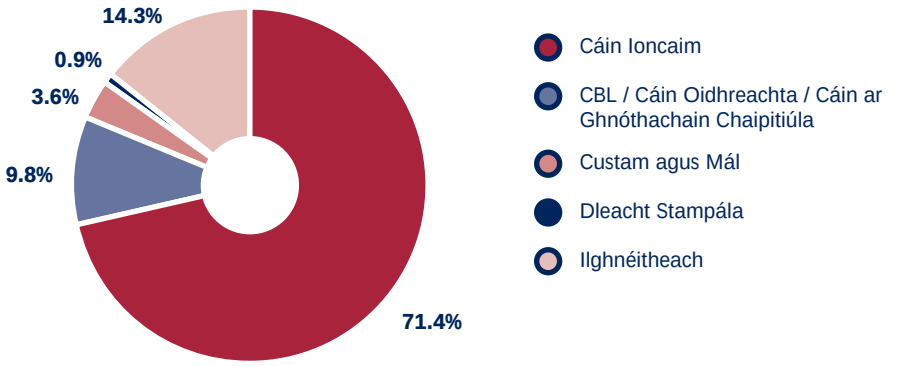
11. An Roinn Oideachais agus Eolaíochta - Miondealú de réir na bPríomhearnálacha Gearáin a fuarthas i 2002

Deontais & Táillí Ardoideachais	29
Moill / Níor freagraíodh	14
Iompar Scoile	8
Scrúduithe	5
Ilghnéitheach	40
Iomlán	**96**



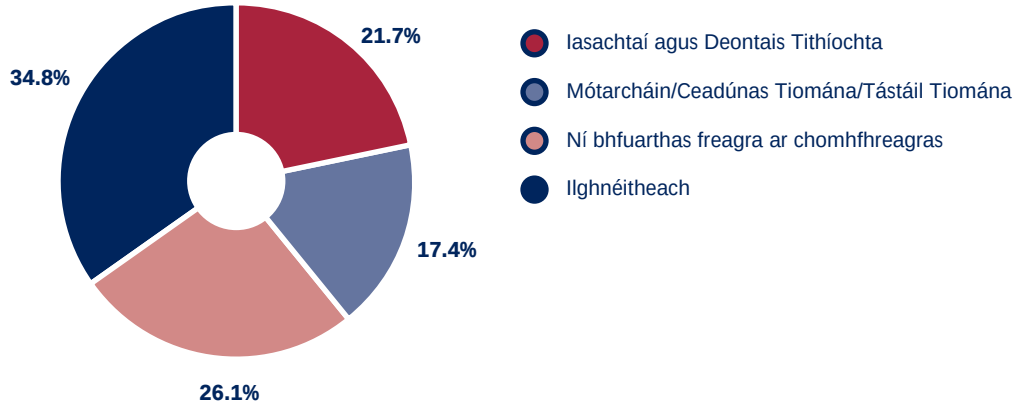
12. Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim - Miondealú de réir na bPríomhearnálacha Gearáin a fuarthas i 2002

Cáin Ioncaim	80
CBL / Cáin Oidhreachta / Cáin ar Ghnóthachain Chaipitiúla	11
Custam agus Mál	4
Dleacht Stampála	1
Ilghnéitheach	16
Iomlán	**112**



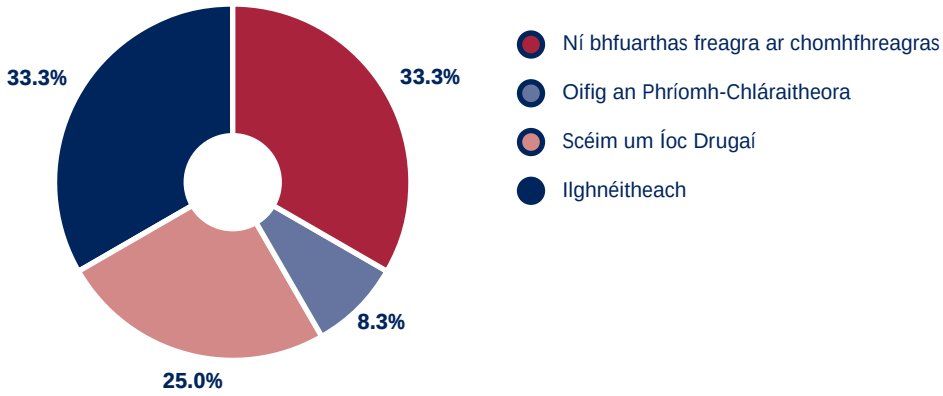
13. An Roinn Comhshaoil agus Rialtais Áitiúil - Miondealú de réir na bPríomhearnálacha Gearáin a fuarthas i 2002

Iasachtaí agus Deontais Tithíochta	5
Mótarcháin/Ceadúnas Tiomána/Tástáil Tiomána	4
Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	6
Ilghnéitheach	8
Iomlán	**23**



14. An Roinn Sláinte agus Leanaí - Miondealú de réir na bPríomhearnálacha Gearáin a fuarthas i 2002

Ní bhfuarthas freagra ar chomhfhreagras	4
Oifig an Phríomh-Chláraitheora	1
Scéim um Íoc Drugaí	3
Ilghnéitheach	4
Iomlán	**12**



15. Údaráis Áitiúla - Miondealú de réir na bPríomhearnálacha Gearáin a fuarthas i 2002

Tithíocht			289
Leithdháiltí & Aistrithe	139		
Iasachtaí & Deontais	66		
Deisiúcháin	55		
Díolacháin	26		
Cíosanna	3		
Pleanáil			170
Forfheidhmiú	121		
Riarachán	49		
Bóithre agus Trácht			83
Moill - Níor freagraíodh			82
Diúscairt Dramhaíola			15
Soláthar Uisce			13
Séarachas agus Draenáil			12
Táillí Seirbhíse			23
Mótarcháin & Ceadúnas Tiomána			11
Rátaí			8
Fáil talún/ceart			7
Rochtain ar Fhaisnéis faoin gComhshaol			5
Páirceanna/Spás Oscailte			5
Ilghnéitheach			58
Iomlán			**781**

16. Boird Sláinte - Miondealú de réir na bPríomhearnálacha Gearáin a fuarthas i 2002

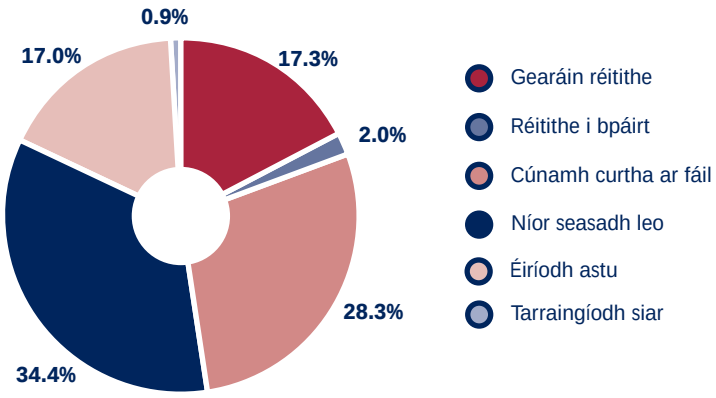
Liúntas Leasa Fhorlíontaigh (LLF)		100
Íocaíocht Riachtanas Eisceachtúil	37	
Liúntais Chíosa agus Mhorgáiste	28	
Liúntas um Fhilleadh ar an Scoil - Éadach/Coisbheart	12	
Ilghnéitheach	23	
Seirbhísí Sláinte (Ginearálta)		56
Cárta Míochaine	48	
Drugaí, Cógais agus Fearais	8	
Seirbhísí Ospidéil		118
Tithe Altranais/Fadchónaí	98	
Ilghnéitheach	20	
Moill / Níor freagraíodh		32
Táillí Ospidéil		4
Íocaíochtaí Airgid (nach LLF)		34
Soláthar Seirbhíse		10
Seirbhís Sláinte Déadaí		15
Seirbhísí do Scothaosaigh - Cúnamh Tithíochta		19
Seirbhísí Cúraim Leanaí / Oibre Sóisialta		13
Ilghnéitheach		88
Iomlán		**489**

17. Gearáin Bhailí a fuarthas de réir Contae i 2002

An Cabhán	20
An Clár	114
An Iarmhí	32
An Longfort	19
An Mhí	63
Baile Átha Cliath	588
Ceatharlach	24
Ciarraí	75
Cill Chainnigh	30
Cill Dara	50
Cill Mhantáin	69
Corcaigh	241
Dún na nGall	64
Gaillimh	164
Laois	59
Liatroim	18
Loch Garman	64
Lú	51
Luimneach	121
Maigh Eo	127
Muineachán	21
Port Láirge	47
Ros Comáin	31
Sligeach	53
Tiobraid Árann	88
Uíbh Fhailí	31
Lasmuigh den Phoblacht	62
Iomlán	**2326**

18. Anailís ar Ghearáin a tugadh chun críche i 2002

Gearáin réitithe	499
Réitithe i bpáirt	58
Cúnamh curtha ar fáil	814
Níor seasadh leo	991
Éiríodh astu	491
Tarraingíodh siar	27
Iomlán	**2880**



19. Státseirbhís - Gearáin a tugadh chun críche i 2002

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarraingíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh	35	1	157	105	7	232	537
Talmhaíocht agus Bia	18	4	28	22	3	158	233
Oideachas agus Eolaíocht	16	5	10	17	0	42	90
Na Coimisinéirí Ioncaim	14	2	54	22	0	36	128
Comhshaol agus Rialtas Áitiúil	8	1	10	7	0	9	35
Sláinte agus Leanaí	2	0	7	1	1	0	11
Clárlann na Talún	2	0	10	2	0	2	16
Cumarsáid, Muir agus Acmhainní Nádúrtha	2	0	6	2	1	7	18
Ceart agus Dlí, Comhionannas agus Athchóiriú Dlí	5	0	10	3	0	4	22
Fiontar, Trádáil agus Fostaíocht	1	0	4	0	0	2	7
Oifig na nOibreacha Poiblí	4	0	1	2	0	5	12
Eile	8	3	11	9	0	15	46
Iomlán	**115**	**16**	**308**	**192**	**12**	**512**	**1155**

20. Údaráis Áitiúla - Gearáin a tugadh chun críche i 2002

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarraingíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
An Cabhán	4	0	5	0	1	2	12
An Clár	7	2	9	3	0	16	37
An Iarmhí	3	0	5	1	0	5	14
An Longfort	4	2	4	1	0	3	14
An Mhí	7	1	14	2	0	2	26
Baile Átha Cliath Theas	7	0	12	3	1	8	31
Ceatharlach	3	0	5	3	0	0	11
Ciarraí	10	0	22	12	0	11	55
Cill Chainnigh	3	2	4	1	0	0	10
Cill Dara	10	1	5	2	0	3	21
Cill Mhantáin	19	1	8	7	1	6	42
Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath	20	1	26	31	3	22	103
Comhairle Cathrach Chorcaí	16	0	13	6	0	14	49
Comhairle Cathrach Luimnigh	5	2	11	5	0	4	27
Comhairle Cathrach na Gaillimhe	13	6	14	7	1	2	43
Comhairle Cathrach Phort Láirge	5	0	1	0	0	1	7
Contae Chorcaí	14	1	10	9	0	24	58
Contae Luimnigh	9	0	10	4	0	5	28
Contae na Gaillimhe	12	1	16	7	0	2	38
Contae Phort Láirge	6	1	6	1	0	0	14
Dún Laoghaire - Ráth an Dúin	15	0	20	3	1	9	48
Dún na nGall	7	2	8	6	1	9	33
Fine Gall	11	0	11	5	0	14	41
Laois	9	0	13	4	0	2	28
Liatroim	2	0	2	3	0	2	9
Loch Garman	9	2	10	7	0	5	33
Lú	3	1	6	8	0	8	26
Maigh Eo	19	1	24	4	0	13	61
Muineachán	1	0	0	5	0	1	7
Ros Comáin	5	1	5	1	1	4	17
Sligeach	10	0	9	3	0	2	24
Tiobraid Árann Theas	4	0	3	2	0	3	12
Tiobraid Árann Thuaidh	7	0	12	7	0	2	28
Uíbh Fhailí	4	0	2	3	0	4	13
Iomlán	**283**	**28**	**325**	**166**	**10**	**208**	**1020**

Tá gearáin a fuarthas in aghaidh Comhairlí Buirge agus Comhairlí Baile áirithe sna figiúirí Contae.

21. Boird Sláinte - Gearáin a tugadh chun críche i 2002

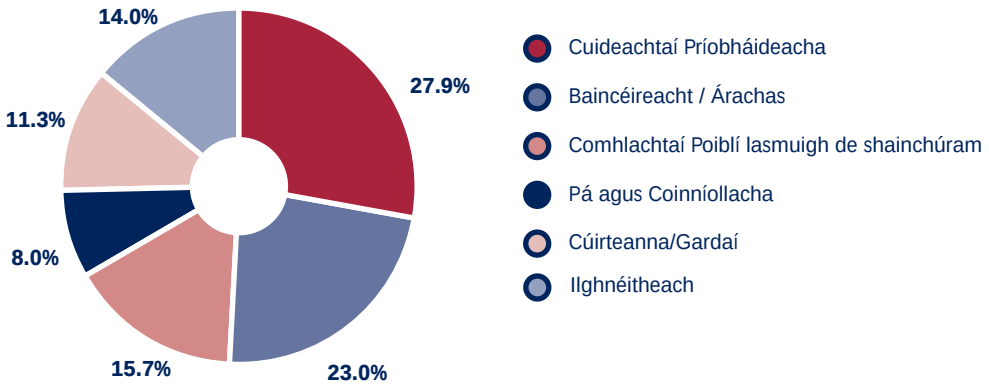
	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarraingíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
Bord Sláinte an Oirthir	1	0	1	0	0	0	2
Bord Sláinte an Lár-Réigiúin	21	0	7	5	0	17	50
Bord Sláinte an Iarthair Láir	5	0	14	20	1	32	72
Bord Sláinte an Oirthuaiscirt	2	0	8	4	0	13	27
Bord Sláinte an Iarthuaiscirt	3	0	6	4	0	7	20
Bord Sláinte an Oirdheiscirt	17	1	23	10	0	7	58
Bord Sláinte an Deiscirt	5	0	45	23	1	16	90
Bord Sláinte an Iarthair	8	11	12	23	0	36	90
Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt	10	0	14	17	1	46	88
Bord Sláinte Limistéar Chósta an Oirthir	3	0	19	10	1	24	57
Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt	8	0	10	12	0	52	82
Údarás Sláinte Réigiúnach an Oirthir	0	0	3	2	0	0	5
Iomlán	**83**	**12**	**162**	**130**	**4**	**250**	**641**

22. An Post - Gearáin a tugadh chun críche i 2002

	Réitithe	Réitithe i bpáirt	Cúnamh curtha ar fáil	Éiríodh astu	Tarraingíodh siar	Níor seasadh	Iomlán tugtha chun crích
An Post	18	2	19	3	1	21	64
Iomlán	**18**	**2**	**19**	**3**	**1**	**21**	**64**

23. Anailís ar Ghearáin Neamhbhailí a fuarthas i 2002

Cuideachtaí Príobháideacha	246
Baincéireacht / Árachas	203
Comhlachtaí Poiblí lasmuigh de shainchúram	139
Pá agus Coinníollacha	71
Cúirteanna/Gardaí	100
Ilghnéitheach	124
Iomlán	**883**



Foireann & Innéacs

Foireann

Stiúrthóir Ginerálta

Pat Whelan

Imscrúdaitheoirí Sinsearacha

Maureen Behan
Michael Brophy
Tom Morgan
David Waddell

Imscrúdaitheoirí

Patricia Doyle
Geraldine Fitzpatrick
Patsy Fitzsimons
Edel Higgins
Brian McKevitt
Matt Merrigan
Aoife Nic Réamoinn
Willy O'Doherty
Paddy O'Dwyer
Anne O'Reilly
Donal O'Sullivan
Bernard Rooney
David Ryan

Foireann Taca

Roseanne Browne
Joseph Byrne
Elizabeth Culhane
Robert Cullen-Jones
Marion Dillon
Phyllis Flynn
Anne Harwood
Jim Hayes
Iris Kilbey
Paul Mallen
Mary McGowan
Barry Meskell
Jacqueline Moore
Brian Murphy
Elaine Nolan
Deborah Smyth
Jean Sullivan

An tAonad Seirbhísí Corparáideacha

Brendan O'Neill - Ceann Seirbhísí Corparáideacha

Michael Bell

Mairead Collins

Finbar Hanratty

Bernie Kelly

Fiona McCarney

Sheila McCarthy

Geraldine McCormack

Edmund McDaid

Brian McKeon

Marian Mullen

Mary Pepper

Aonad Teicneolaíocht an Eolas

Eoghan Halpin - Imscrúdaitheoir

John Doyle

Frank Forde

Innéacs

An Roinn Gnothaí Eachtracha

Prionsabal ne Comhréireachta 11

An Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh

Oifig Achomharc Leasa Shóisialta 17

Sochar Linbh 20

An Roinn Oideachais agus Eolaíochta

Faoiseamh Cánach d'Íocaíochtaí Aoisliúntais 17

An Roinn Talmhaíochta agus Bia

Scéim Cosanta Timpeallachta Tuaithe - pionóis 13

An Scéim um Rialú Truaillithe Feirme 20

Bord Sláinte an Lár-Réigiún

Liúntas Cúraim sa Teaghais 23

Bord Sláinte Chósta an Oirthir

Táillí i leith Seirbhísí Othar Cónaitheach 22

Bord Sláinte Limistéar an Iardheiscirt

Liúntais Leasa do Dhaill 23

Bord Sláinte Limistéar an Tuaiscirt

Cúiteamh i leith ama agus trioblóide 12

Táillí le haghaidh cúraim fhadchónaithe 21

Comhairle Baile Chathair na Mart

Deontas do Dhaoine faoi Mhíchumas 25

Comhairle Contae Chill Mhantáin

Forfheidhmiú Pleanála 27

Comhairle Contae Fhine Gall

An bpionós ceart a chur i bhfeidhm 15

Comhairle Contae na Gaillimhe

Deontas Soláthair Uisce Tí 26

Comhairle Contae Uibh Fhailí

Próisis Iarratais Pleanála 24

Ombudsman

Pleanáil Gnó 31

Caighdeáin Chleachtais is Fearr do Sheirbhísigh Phoiblí 6

Fógraí arna n-eisiúint faoi Alt 7 den Acht Ombudsman, 1980 34

Comhréireacht 11

Soláthar Sásaimh 11

Rochtain agus Feasacht Phoiblí 30

Foilsiú Achoimre ar Chásanna 37

Sásamh d'Íocóirí Cánach: Tuarascáil faoi imscrúdaithe 35

Caidreamh le Comhlactaí Poiblí 32

Foireann 57

Statisticí 38

Cuairteanna ar an Oifig 30

Na Coimisinéirí Ioncaim

Leithscéal mar Chinéal sásaimh 12

Cumarsáide leis an Oifig Mótorchanách 17

Córas Athbhreithnithe Neamhspleách 19

Sásamh d'Íocóirí Cánach 35