



Ombudsman

**TUARASCÁIL
BHLIANTÚIL
2025**

**COTHROIME A
CHUR CHUN CINN I
SEIRBHÍSÍ POIBLÍ**

NEAMHSPLÉÁCH | NEAMHCHLAONTA | SAOR



2026 © Oifig an Ombudsman
Oifig an Ombudsman
6 Ardán Phort an Iarla
Baile Átha Cliath 2 D02 W773

Guthán: +353 (0)1 639 5600
Suíomh Gréasáin: www.ombudsman.ie

Deartha ag: Outburst Design



Ombudsman

**Tuarascáil
Bhliantúil
2025**



Clár Ábhair

Réamhrá ón Ombudsman	1
Nuashonrú ón Ard-Stiúrthóir	5
Caibidil 1: Sracfhéachaint	6
Caibidil 2: 2025 faoi athbhreithniú	10
Ról an Ombudsman	11
Gearáin a fuarthas in 2025: Anailís	12
Anailís de réir earnála	13
Caibidil 3: Imscrúduithe agus nuashonruithe	20
Imscrúdú ar Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta	21
Daoine óga i dtithe altranais: Nuashonrú	21
Scéimeanna tacaíochta iompair: Nuashonrú	22
Caibidil 4: For-rochtain	24
Teagmháil a dhéanamh leo siúd is mó a bhfuil gá acu lenár seirbhís	25
Clinicí Gearán	25
Preas agus raidió	26
‘Oiliúint Ghearáin’ ar líne do chomhlachtaí poiblí	26
Polasaí gearán caighdeánaithe Údarás Áitiúil	26
Caibidil 5: Achoimrí cásanna	27
1. Baineadh teaghlach ón liosta tí mar gheall ar áirimh míchearta ioncaim	28
2. Diúltaíodh pinsean i ndiaidh tuairisc liachta mhícheart seolta chuig údaráis na Gearmáin	29
3. Soláthraíonn an FSS seirbhís feabhsaithe uathachais i ndiaidh gearáin chuig an Ombudsman	30
4. Eisíodh táille ‘íocaíocht dhéanach’ ar fhear cé gur íoc sé as bille cánach in am	31
5. Mearbhall maidir le cáilíocht stair na Seice	32
6. Deonaíodh aistriú tí do lánúin i ndiaidh deontas a bheith diúltaithe	33
7. Gearáin maidir le baint ón liosta tí toisc nár tugadh freagra ar shuirbhé Mheasúnú ar Thithíocht Shóisialta	34
8. Deonaíodh achomharc iomlán ar chinneadh deontais fhorbairt ar chuan i ndiaidh gearán a dhéanamh ar an Ombudsman	36
9. Deonaíodh iarratas tithíochta do theaghlach ar chúiseanna truacha	37
10. Dhiúltaigh Seirbhís Pas athrú ainm a dhéanamh ar phas	38
11. Seoladh pas nua agus teastas breithe chuig seoladh mícheart	39
Caibidil 6: Rialachas corparáideach agus cáilíocht cásanna	40
Rialachas corparáideach	41
Cáilíocht an cháis agus seirbhís do chustaiméirí	42



Réamhrá ón Ombudsman

Déanann an Tuarascáil seo athbhreithniú ar ghníomhaíocht ár nOifige in 2025 agus muid ag leanúint ar aghaidh ag soláthar seirbhís imscrúdaithe agus réitigh gearán saor in aisce, neamhchlaonta agus neamhspleách don phobal agus ag cur le feabhas a chur ar sheachadadh seirbhísí poiblí. D'éirigh linn é seo a bhaint amach trí dhéileáil le gearáin aonair, trí imscrúduithe a dhéanamh ar ár dtionscnamh féin agus trí oiliúint agus tacaíocht a chur ar fáil do chomhlachtaí poiblí.

Le blianta beaga anuas, tá méadú suntasach agus seasta tagtha ar líon na ngearán a fhaighimid. Lean an treocht sin ar aghaidh in 2025 nuair a fuairamar líon ard taifid de 5,297 gearán. Is méadú 11% é seo ar líon na ngearán a fuarthas in 2024. Tá áthas orm a thuairisciú gur mhéadaigh muid freisin líon na ngearán a ndearnamar iad a phróiseáil - 4,996 - méadú 6% ar 2024. In ainneoin dúshlán suntasach, dhéileáil muid le 80% de na gearáin seo laistigh de 3 Mhí agus 94% laistigh de 6 Mhí. Dhéileáil muid freisin le thart ar 9,000 fiosrúchán i gcaitheamh na bliana. Mar is léir ón anailís sa tuarascáil seo, bhain gearánaigh tairbhe as ár idirghabhála in thart ar 47% de chásanna.

Sa bhliain 2025, leanamar orainn ag tabhairt faoi deara méadú ar líon na ngearán a fuarthas faoi údaráis áitiúla ag 1,793. Is ionann seo agus méadú 20% ar fhigiúr 2024 de 1,497 gearán a fuarthas.

Mar gheall ar an méadú ar ghearáin faoi údaráis áitiúla, le blianta beaga anuas, rinneamar obair i gcomhar le Cuman na mBainisteoirí Contae agus Cathrach (CBCC), leis an nGníomhaireacht Bainistíochta Rialtais Áitiúil (GBRÁ) agus le comhghleacaithe eile sna húdaráis áitiúla chun Polasaí caighdeánaithe um Ghearáin d'Údarás Áitiúil a fhorbairt. Táim dóchasach go bhfeabhsóidh feidhmiú an bheartais seo seachadadh seirbhíse agus láimhsiú gearán ag údaráis áitiúla.

Tá breis agus deich mbliana caite ó leathnaíodh sainchúram an Ombudsman chun earnáil na dtithe altranais príobháideacha a chuimsiú. Mar chuid d'athbhreithniú na hOifige ar fhorbairtí le linn na mblianta sin, reáchtáladar roinnt seimineár gréasáin ar líne, ar fhreastail breis is 200 ionadaí ó thithe altranais príobháideacha ar fud na tíre orthu. Dhírigh na seimineáir gréasáin ar ábhar agus ar inrochtaineacht na mbeartas gearán i dtithe altranais agus ar ról an Ombudsman i ngearáin tí altranais.

Is é mo thuairim ar cheann de láidreachtaí Oifig an Ombudsman le breis agus 40 bliain anuas tá ár n-airdeall agus ár ndianseasmhacht ag cosaint na n-athruithe dearfacha a baineadh amach agus ag iarraidh, le fuinneamh, an Rialtas agus comhlachtaí poiblí chun an rochtain is fearr is féidir a chinntiú

ar sheirbhísí poiblí a sheachadtar ar na caighdeáin is airde is féidir, go háirithe do na daoine is leochailí inár sochaí. Chuige sin ba mhaith liom aird a tharraingt ar roinnt réimsí ina leanaimid ag cinntiú go gcuirtear moltaí na hOifige seo agus gealltanais an Rialtais i bhfeidhm.

Tá an Oifig seo ag leanúint leis an tsaincheist maidir le heaspa rochtana ar iompar do dhaoine faoi mhíchumas le beagnach 15 bliana anuas. I mí Aibreáin 2011, d'fhoilsigh an tOmbudsman ag an am, Emily O'Reilly, an tuarascáil imscrúdaithe 'Too Old to be Equal?' Chinn sí gur sárú ar an Acht um Stádas Comhionann 2000 a bhí san uasteorainn aoise seo. Ghlac an Rialtas le moladh an Ombudsman go gcríochnódh sé athbhreithniú ar scéim an Liúntais Soghluaisteachta.

I Meán Fómhair 2012, rinne an tOmbudsman Emily O'Reilly imscrúdú ar leith ar an Deontas Iompair Mhótair. Fuair an tOmbudsman go raibh léirmhíniú na gcritéar leighis le haghaidh incháilitheachta thar a bheith sriantach agus contrártha do reachtaíocht um stádas as comhionann.

In ionad na scéimeanna a shíneadh, dhún an Rialtas, i mbeart nach beag, an dá scéim - an Liúntas Soghluaisteachta agus Deontas Iompair Mótairithe - do iarratasóirí nua in 2013.

Os rud é nach raibh na scéimeanna seo ar fáil le 13 bliana, ghlac scéim ar leith – scéim Tiománaithe Faoi Mhíchumas agus Paistéirí Faoi Mhíchumas (DDDP) – tábhacht níos mó do dhaoine a bhfuil míchumas orthu toisc gurbh í an t-aon tacaíocht fhéideartha a bhí ar fáil dóibh í. Tá sealbhóirí comhleanúnacha Oifig an Ombudsman tar éis aird a tharraingt ar chineál iomarcach srianta na scéime seo atá fágtha.

I mí na Samhna 2021, d'fhoilsigh an tOmbudsman Peter Tyndall ag an am 'Grounded: Unequal access for people with disabilities to personal transport schemes' ina raibh cuntas ar ár n-imscrúduithe ar na trí scéim tacaíochta iompair. D'aibhsigh sé an míchothromas agus an míchothromas leanúnach a bhaineann leis na scéimeanna seo. Ó foilsíodh Grounded, táimid tar éis gach deis a thapú chun aird a tharraingt ar na neamhionannais sna scéimeanna seo agus chun scéimeanna iompair cothroma, feidhmiúla agus solúbtha a éileamh do dhaoine faoi mhíchumas.

I mo Thuarascáil Bhliantúil do 2024, thuairiscigh mé go raibh nuashonrú faighte agam ó Roinn an Taoisigh ag rá go ndéanfaidh an Roinn Iompair scéim nua bunaithe ar dheontais a fhorbairt agus a stiúradh. Go gairid roimh fhoilsiú na Tuarascála seo, chuir Roinn an Taoisigh in iúl dom go bhfuil an Roinn Iompair ag cur forbairt na Scéime um Oiriúnú Feithiclí (VAS) chun cinn. Dúradh go dtabharfar plean cur chun feidhme críochnaitheach, lena n-áirítear sonraí na Scéime, an amlíne agus an próiseas iarratais, os comhair an Rialtais go luath lena fhorghnóthú, agus é mar aidhm an scéim a thosú i gCeathrú 1 de 2027. Thug an Roinn le fios freisin go bhfuil an Roinn Airgeadais ag leanúint d'obair ar athbhreithniú ar an Scéim um Thiománaithe faoi Mhíchumas (DDS).

Tar éis beagnach 15 bliana taimhe, tá an chuma ar an scéal go bhfuil dul chun cinn á dhéanamh faoi dheireadh maidir leis an éagóir atá ann le fada a chur ina cheart.

Sa bhliain 2021, d'fhoilsigh an tOmbudsman ag an am, Peter Tyndall, "Saolta Amú: Am le haghaidh todhchaí níos fearr do dhaoine óga i dtithe altranais". Leag an tuarascáil béim ar fhadhbanna a bhíonn ag daoine óga i dtithe altranais. Léirigh na daoine a ndearnadh difear dóibh fonn soiléir ar níos mó tacaíochta chun saol bríoch agus neamhspleách a chaitheamh nó chun rochtain a fháil ar chaighdeán maireachtála níos fearr, bíodh sé sin ina dtithe féin nó i gcóiríocht níos oiriúnaí.

Chun moltaí na tuarascála Saolta Amú a chur i bhfeidhm, bhunaigh FSS an "Clár Faoi 65". Go dtí deireadh 2024, bhí an clár tar éis breis is 100 duine a aistriú go cóiríocht níos oiriúnaí go rathúil agus feabhas a chur ar shaol daoine eile nárbh fhéidir leo aistriú amach as an teach altranais tríd an ngné Tacaíochtaí Feabhsaithe Cáilíochta Saoil (EQLS) den chlár. Tá moladh ag dul do fhreagairt FSS ar an tuarascáil.



Mar sin féin, léirigh nuashonruithe ón FSS in 2024 nach raibh dóthain maoinithe leithdháilte chun leanúint leis an gclár go rathúil in 2025 agus ina dhiaidh sin. Ba mhór an t-eiteach agus an díomá é seo do na daoine lena mbaineann agus dá dteaghlach. I mo Thuarascáil Bhliantúil 2024, chuir mé in iúl go raibh sé seo go hiomlán doghlactha. D'iarr mé ar an Rialtas maoiniú inbhuanaithe agus bliantúil a chur ar fáil chun tacú leis na daoine faoi mhíchumas i dtithe altranais ar cheart dóibh aistriú go cóiríocht níos oiriúnaí chun é sin a dhéanamh agus chun maoiniú a sholáthar chun leanúint leis an gclár EQLS.

Tá áthas orm a thuairisciú go raibh an scéal níos dearfaí faoi dheireadh 2025. Fuair an scéim maoiniú de €10 milliún do 2026 lena n-áirítear €8m le haghaidh aistrithe, agus don mhaoiniú imfhálaithe den chéad uair le haghaidh EQLS do dhaoine faoi 65 i dtithe altranais. Leis an maoiniú seo, tacóidh an FSS, i measc gníomhartha eile, le tuilleadh aistrithe do 2026 agus le síneadh a chur lena clár athshlánúcháin speisialaithe pólótach.

Tá maoiniú inbhuanaithe agus bliantúil fíor-riachtanach i gcónaí, ach tá mé spreagtha go leanfar ar aghaidh anois leis an scéim, a raibh faitíos uirthi roimhe seo mar gheall ar easpa maoinithe, agus gur cheart go mbeadh go leor díobh siúd a sainathnódh le haghaidh bogadh go cóiríocht níos oiriúnaí in ann é sin a dhéanamh anois.

I mí an Mheithimh 2025, d'fhoilsíomar ár dtorthaí agus ár moltaí tar éis ár n-imscrúdaithe ar an scéim um Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta (ÍCT). Tá dul chun cinn déanta ar roinnt de na moltaí. Áirítear leis seo oiliúint agus treoir bhreise a chur ar fáil d'fhoireann údaráis áitiúil, agus faisnéis maidir le tacaíochtaí atá ar fáil cheana féin, mar thaiscí, a bheith níos inrochtana d'iarratasóirí ionchasacha.

Leanfaimid orainn ag plé leis an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreacht maidir le dul chun cinn chur i bhfeidhm na moltaí atá fágtha, d'fhonn feabhsuithe fóra a dhéanamh dóibh siúd atá ag brath ar an scéim seo.

Mar a luaigh mé thuas, ceann de láidreachtaí Oifig an Ombudsman is ea ár seasmhacht agus sinn ag leanúint de bhrú a chur ar an Rialtas a fhreagrachtaí agus a ghealltanais a chomhlíonadh. Tá sé sin le feiceáil inár gcuid oibre maidir, mar shampla, le daoine faoi 65 atá ina gcónaí i dtithe altranais agus le hiompar a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas, réimsí ina bhfuil dul chun cinn le feiceáil againn faoi dheireadh.

Is é ár dtaithí gur féidir leis an Rialtas a bheith mall chun gnímh nuair is iad cearta agus teidlíochtaí na ndaoine is soghonta inár sochaí a mbíonn drochthionchar á imirt orthu. Is cinnte gur mar sin atá sé maidir le ceart na bpríosúnach rochtain a bheith acu ar chóras gearán neamhspleách.

Tá deich mbliana caite anois (Meitheamh 2016) ó d'fhógair an tAire Dlí agus Cirt ag an am an cinneadh go ndéileálfadh an tOmbudsman le gearáin ó phríosúnaigh. Dúirt an tAire ag an am: "... bhí cruinniú taiscéalaíoch tosaigh ag mo chuid oifigeach le hOifig an Ombudsman cheana féin agus ardóidh siad an cheist seo leis an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe...". In 2017, dúirt an tAire: "... tá mo Roinn féin i mbun plé atá ar chéim chun cinn le hOifig an Ombudsman d'fhonn córas gearán éifeachtach a bhunú do phríosúnaigh...".

Tar éis deich mbliana agus an-chuid cruinnithe, is cúis frustrachais é agus tá sé do-ghlactha go bhfuil cosc ar Oifig an Ombudsman déileáil le gearáin ó phríosúnaigh.

Tá an córas gearán reatha do phríosúnaigh in Éirinn cáinte go mór, sa bhaile agus go hidirnáisiúnta araon. Níl sé éifeachtach agus níl sé ag teacht le hoibleagáidí idirnáisiúnta na hÉireann.

Tá obair shuntasach déanta againn leis na geallsealbhóirí éagsúla, lena n-áirítear an Roinn Dlí agus Cirt, Gnóthaí Baile agus Imirce, Seirbhís Phríosúin na hÉireann agus Cigire na bPríosún, chun córas gearán cóir agus éifeachtach do phríosúnaigh a chur chun cinn a bheadh dírithe ar réiteach a fháil.

Tá an réiteach ar fáil go héasca. I mo thuairim, níl de dhíth ach go dtabharfadh an tAire tús áite dá chur chun feidhme. Táim dóchasach, ach an tiomantas riachtanach a bheith ann, go leathnófar seirbhísí na hOifige seo chuig príosúnaigh.

Leanfaidh mé de bheith ag tabhairt aghaidh ar na saincheisteanna seo go léir agus ag déanamh monatóireachta ar an dul chun cinn le súil go gcinnteofar fócas cuí ar chothromaíocht, dínit agus meas a sholáthar dóibh siúd atá buailte.

In 2025 leanamar ag seachadadh ár gclár for-rochtana fairsing ar fud na tíre agus trí na meáin náisiúnta agus áitiúla. Tá sonraí breise leagtha amach i gCaibidil a Ceathair den Tuarascáil seo.

In 2025 d'fhoilsigh muid freisin leabhar cuimhneacháin, ag féachaint siar ar 40 bliain d'Oifig an Ombudsman. Tá an foilseachán seo ar fáil le híoslódáil saor in aisce ar ár suíomh gréasáin. Leagtar amach ann roinnt cásanna agus imscrúduithe a raibh an Oifig ag plé leo le breis agus 40 bliain, rud a léiríonn ní hamháin forbairt na hOifige ach forbairtí i sochaí na hÉireann i gcoitinne.

In 2025, lean muid freisin ar aghaidh ag plé le comhlachtaí poiblí chun tuiscint níos fearr a chothú orthu ar phróiseas na ngearán. Ceann de na príomhchodanna den tionscnamh seo ná forbairt modúil oiliúna ghearr ar líne do bhaill foirne comhlachtaí poiblí. Tógáil an cúrsa seo scileanna le haghaidh bainistíocht éifeachtach gearán ag gach leibhéal laistigh d'eagraíocht le cur chuige atá dírithe ar an úsáideoir. Is féidir an cúrsa uair an chloig a chríochnú ar luas an fhoghlaimeora féin agus féachtar ann prionsabail na cuntasachta, na trédhearcachta, agus fheabhsú na seirbhíse. Mholfaínn d'fhoireann na gcomhlachtaí poiblí uile é a chríochnú.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an Ard-Stiúrthóir, Elaine Cassidy, leis na hImscrúdaitheoirí Sinsearach David Tang, Siobhán O'Donoghue agus Barry Quirke agus lenár bhfoireann go léir as a gcuid oibre crua agus a dtiomantas in 2025, bliain a bhí thar a bheith dúshlánach. Tá tuilleadh sonraí faoin ranníocaíocht thábhachtach a rinne ár bhfoireann leagtha amach i nuashonrú an Ard-Stiúrthóra. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin lenár ngearánaithe as na fadhbanna atá acu a thabhairt chun solais agus leis na comhlachtaí poiblí as a gcomhoibriú leanúnach chun gearáin a réiteach i rith 2025.

Mar fhocal scoir, tá áthas an domhain orm an dara Tuarascáil Bhliantúil ó Oifig an Ombudsman faoi bhráid Dháil Éireann agus Sheanad Éireann de bhun Alt 6(7) d'Acht an Ombudsman, 1980 (arna leasú). Seo an 42ú Tuarascáil Bhliantúil a cuireadh isteach i ndáil le hobair Oifig an Ombudsman ó bunaíodh í i 1984.

Táim ag tnúth le leanúint de bheith ag obair leis an Oireachtas agus lenár bpáirtithe leasmhara go léir chun leanúint de bheith ag cur chun cinn cothroime agus feabhsuithe i seachadadh seirbhísí poiblí.



Ger Deering
Ombudsman
Iúil 2025



Nuashonrú ón Ard-Stiúrthóir

Ba mhaith liom moladh a thabhairt dár bhfoireann as a gcuid oibre crua agus táirgiúlachta le linn bliain ghnóthach eile dár nOifig maidir le bainistiú a dhéanamh ar mhéaduithe breise ar ghearáin agus fiosrúcháin a fuarthas agus a phróiseáil.

I mí na Nollag 2025, rinneadh ionsaí randamach cibearshlándála ar ár nOifig ar roinnt dá córais TF, lena n-áirítear an córas leictreonach um bainistiú cásanna a úsáidimid chun ár gcuid oibre a dhéanamh. Baineadh amach ár dtosaíochtaí láithreacha chun sonraí pearsanta a chosaint agus ár seirbhísí a athbhunú go sábháilte agus táim bródúil as athléimneacht ár bhfoirne maidir le freastal ar na dúshláin agus ár seirbhísí a athbhunú go tapa. De dheasca gur cailleadh rochtain ar ár gcóras bainistíochta cásanna, ní dhéantar ár gcuid cásóibre a thomhas ach go dtí an 8 Nollaig 2025 amháin. In ainneoin na tréimhse taifeadta beagán níos giorra, bhí ár bhfigiúirí críochnaithe cásanna níos airde cheana féin ná mar a bhí siad don bhliain iomlán 2024.

I dtreo dheireadh 2025, chríochnaíomar forbairt ár modúil oiliúna ar líne le haghaidh seirbhís do chustaiméirí agus láimhseáil gearán agus tá súil againn go mbeidh sé seo ina uirlis luachmhar do gach státseirbhíseach agus seirbhíseach poiblí. Tá sé curtha ar fáil againn saor in aisce ar fud gach ardáin oiliúna san earnáil phoiblí. Tar éis rannpháirtíocht fhairsing le comhghleacaithe sna húdaráis áitiúla, chríochnaíomar forbairt Polasaí Gearán caighdeánaithe d'Údarás Áitiúil freisin chun cur chuige aonfhoirmeach a thabhairt isteach maidir le láimhseáil gearán ar fud na hearnála. Leis an oiliúint ar líne agus leis an mbeartas gearán a seoladh go foirmiúil i mí Eanáir na bliana seo, féachtar le prionsabail na cuntasachta, na trédhearcachta agus feabhsaithe seirbhíse a leabú agus freastal ar cheann dár gcuspóirí maidir le comhsheasmhacht láimhseáil gearán ag comhlachtaí poiblí a fheabhsú.

Tacaíonn ár “dlúth chorparáideach” le neamhspleáchas Oifig an Ombudsman agus soláthraíonn sé tacaíochtaí cúloifige riachtanacha ar nós Acmhainní Daonna, TFC, Airgeadas, Soláthar, Áiseanna, Dlí agus Cumarsáid. Cuireann sé seo ar chumas fhoireann an Ombudsman díriú ar chásobair an Ombudsman.

Leagann ár Ráiteas Straitéise nua - “I dTreo 2030” - a sheol muid go luath in 2026, amach ár bpríomhchuspóirí amhail déileáil le gearáin go tráthúil, cruinn agus cuimsitheach; imscrúduithe agus tionscadail ar ár dtionscnamh féin a dhéanamh agus tuairisc a thabhairt orthu; plé dearfach le comhlachtaí poiblí chun a chinntiú go gcuirtear ár moltaí i bhfeidhm; agus tionscnaimh fheasachta a sheachadadh chun feabhas a chur ar fhoghlaim frithpháirteach idir ár nOifig, soláthraithe seirbhíse poiblí agus páirtithe leasmhara eile. Táim ag súil le dul i mbun oibre le bhfoireann Ombudsman chun an straitéis seo a chur i bhfeidhm.

Elaine Cassidy
An tArd-Stiúrthóir

Caibidil 1

Sracfhéachaint
ar 2025





Sracfhéachaint ar 2025

Fuaireamar

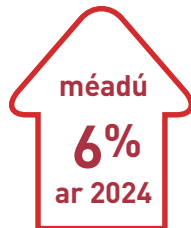
5,297

gearán in 2025

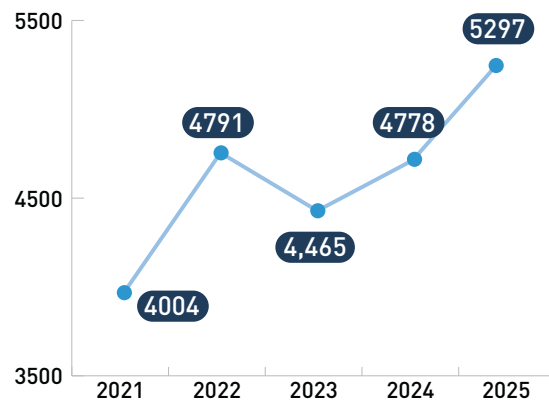


4,996

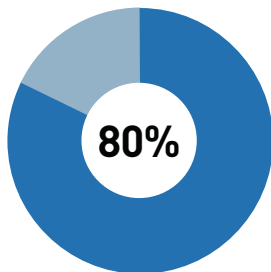
Gearáin curtha i gcrích



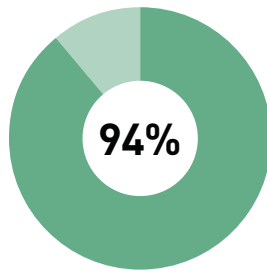
Gearáin a fuarthas le 5 bliana anuas



An t-am a thógtar chun gearáin a imscrúdú



Laistigh de
3 Mhí



Laistigh de
6 Mhí

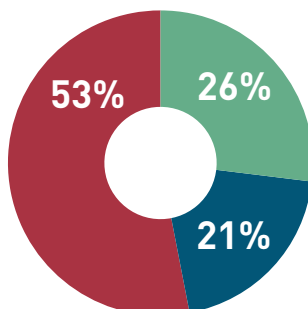
D'fhreagair muid breis is

9,000

fiosrúcháin



Gearáin comhlánaithe de réir toraidh



Cúnamh a
Chuirtear
ar fáil



Seasamh
/ Seasamh
go páirteach

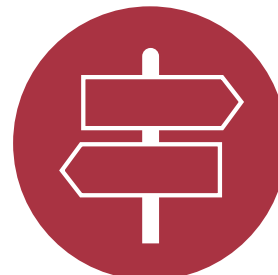


Gan
seasamh

Níos mó ná

900

gearán eile faoi chomhlachtaí
lasmuigh den dlínse a
atreoraíodh chuig an
eagraíocht cheart





Conas a fuair muid gearáin



2,546

48.1%

Ar líne



2,044

38.6%

Ríomhphost



569

10.7%

Litrir



122

2.3%

Go pearsanta



16

0.3%

Fón

Gearáin a fhaightear de réir earnála



1,793

34%

Údaráis
Áitiúla



1,502

28%

Ranna agus
Oifigí Rialtais



861

16%

Sláinte agus
cúram sóisialta



434

8%

Rialála



238

4%

Comhlachtaí
eile



231

4%

Earnáil
Oideachais



151

3%

Cosaint
idirnáisiúnta



69

1%

Tithe
altranais



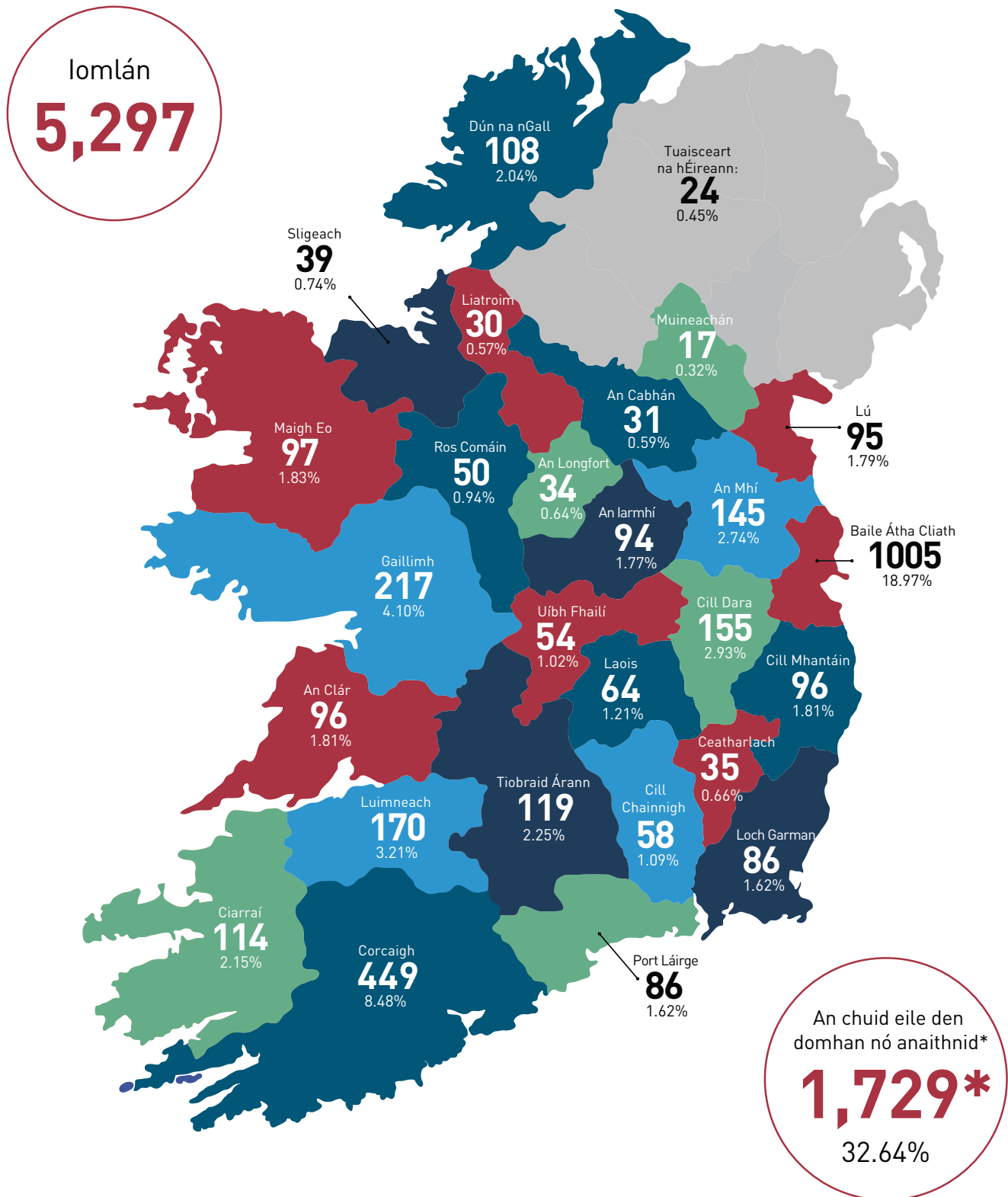
18

<1%

An tAcht um
Míchumas



Cá as a tháinig na gearáin in 2025



*Ní bhíonn seoladh poist ag roinnt gearán a fhaighimid ar ríomhphost.



Caibidil 2

2025 faoi
athbhreithniú



Ról an Ombudsman

Is é ról an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin ó dhaoine a mhothaíonn gur chaith soláthraithe áirithe seirbhísí poiblí go héagórach leo, lena n-áirítear:

- + ranna rialtais
- + údaráis áitiúla
- + Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS)
- + ospidéal poiblí
- + institiúidí oideachais tríú leibhéal atá maoinithe go poiblí
- + ctithe altranais poiblí agus príobháideacha, agus
- + comhlachtaí cosanta idirnáisiúnta agus ionaid chóiríochta.

Tá seirbhísí Oifig an Ombudsman saor in aisce lena n-úsáid. Déanaimid imscrúdú ar ghearáin ar bhealach cothrom agus neamhchlaonta.

Sula ndéantar gearán a thabhairt chuig ár nOifig, ní mór don duine a ndearnadh dochar dóibh iarracht a dhéanamh an gearán a réiteach leis an soláthraí seirbhíse a ndearnadh gearán faoi.

Go praiticiúil, réitítear go leor gearán a thagann chugainn go neamhfhoirmiúil tar éis dúinn an gearán a thabhairt faoi deara don soláthraí seirbhíse poiblí lena mbaineann. Má sheasaimid le gearán, molfaimid sásamh iomchuí. Féadfaimid moltaí a dhéanamh freisin a bhfuil sé mar aidhm leo an dóchúlacht go ndéanfar drochthionchar ar dhaoine eile amach anseo a laghdú.

Is féidir leis an Ombudsman gearáin a imscrúdú faoin Acht um Míchumas 2005 freisin. Baineann na gearáin seo le rochtain ar fhaisnéis agus ar sheirbhísí ag daoine faoi mhíchumas. Tuairiscímid ar ghearáin faoin Acht um Míchumas níos déanaí sa Chaibidil seo.

Ceapann an tUachtarán an tOmbudsman agus tuairiscíonn sé/sí don Oireachtas.

Gearáin a fuarthas in 2025: Anailís

Le blianta beaga anuas tá méadú seasta feicthe againn ar líon na ngearán a fhaighimid. Lean an treocht sin ar aghaidh in 2025 nuair a fuairamar líon ard taifid de 5,297 gearán*. Is ionann an figiúr seo agus méadú 11% ar líon na ngearán a fuarthas in 2024.

In ainneoin an mhéadaithe ar líon na ngearán a fuarthas, mhéadaigh muid freisin líon na ngearán a réitíomar - 4,996 - arb ionann sin agus méadú 6% ar 2024.

Bliain ghnóthach eile a bhí in 2025 maidir le fiosrúcháin agus bhí ár bhfoireann ag déileáil le 750 fiosrúchán in aghaidh na míosa ar an meán. Is ionann é sin agus thart ar 9,000 fiosrúchán i rith na bliana, ardú níos lú ar ár bhfigiúr 2024 de 8,890.

Ní théann roinnt gearán ar aghaidh chuig imscrúdú iomlán. Sa bhliain 2025, rinneadh 1,255 gearán chugainn roimh am, ar cheart iad a dhéanamh le comhlacht poiblí ar an gcéad dul síos. Agus na gearáin seo á ndúnadh againn, cuirimid comhairle ar an ngearánach maidir leis na céimeanna eile atá le glacadh agus tugaimid cuireadh dóibh teacht ar ais chugainn má tá siad fós míshásta leis an bhfreagra a fhaigheann siad ón gcomhlacht poiblí. Cuireadh deireadh le 727 gearán eile - toisc gur réitíodh iad ar shlí eile, nó tharraing an gearánaí féin siar iad.

Maidir leis na gearáin a ndéanaimid imscrúdú orthu, déanaimid na torthaí a chatagóiriú ar roinnt bealaí.

Uaireanta seasaimid le gearáin nó seasaimid i bpáirt le gearáin. Ciallaíonn sé seo gur aimsigh ár n-imscrúdú substaint i gcuid nó i ngach gné den ghearán. I gcásanna den sórt sin, féadfaimid moltaí a dhéanamh chun aon fhadhbanna a shainaithnítear a réiteach. In 2025, sheasamar nó sheasamar i bpáirt le thart ar 21% dár ngearáin imscrúdaithe. Is iad na torthaí seo a bhaineann leas na ngearánaithe, ach na gcomhlachtaí poiblí féin chomh maith, rud a thugann deis dóibh aghaidh a thabhairt ar ghnéithe dá seirbhísí a bhféadfadh easpa caighdeáin a bheith orthu.

Ní hé seo na torthaí dearfacha amháin a eascraíonn as imscrúduithe Ombudsman. Sa bhliain 2025, dúnadh thart ar 26% de na gearáin a ndearnamar imscrúdú orthu mar a thugaimid 'cúnamh arna sholáthar' orthu. Is imscrúduithe iad seo inar nár seasadh leis an ngearán substainteach, ach inar rabhamar in ann mínte níos fearr, tuilleadh eolais a sholáthar, nó cabhrú leis an ngearánaí ar bhealach éigin eile.

Go hachomair, bhain baill den phobal leas díreach as teagmháil a dhéanamh leis an Oifig i dtuairim is 47% de chásanna.

Níor seasadh leis an gcuid eile de na cásanna a ndearnamar imscrúdú orthu in 2025. Cé nach mbeadh tairbhe dhíreach ag gearánaithe as an gcineál seo toraidh, cuireann na himscrúduithe seo aiseolas, foghlaim agus tuiscint riachtanach ar fáil dúinn maidir leis an gcaoi a bhfuil ár bpáirtithe leasmhara ag déileáil le gearáin, cad atá á dhéanamh acu i gceart, agus cad iad na fadhbanna atá ag an bpobal agus iad ag iarraidh rochtain a fháil ar sheirbhísí.

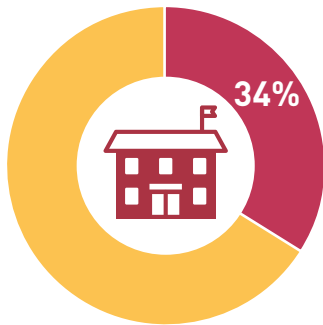
*Cuireann na figiúirí atá luaite sa tuarascáil seo san áireamh cásanna a fuarthas nó a dúnadh suas go dtí an 8 Nollaig 2025.



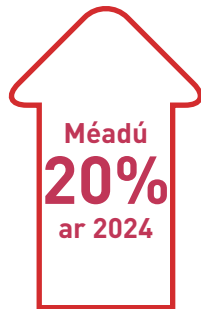
Anailís de réir earnála

Údaráis Áitiúla

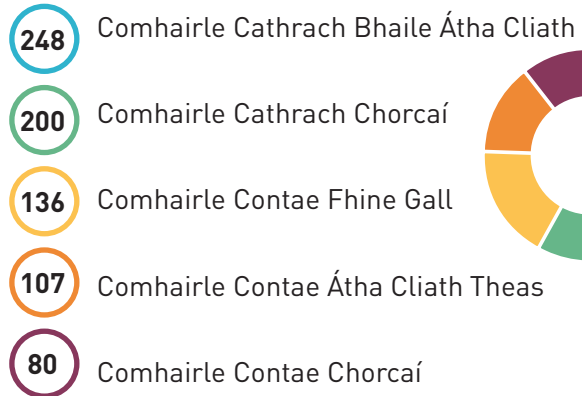
B'ionann údaráis áitiúla agus:



de na gearáin ar fad



Is iad na 5 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán orthu ná:



Fuaireamar 1,793 gearán faoi údaráis áitiúla (comhairlí cathrach agus contae) in 2025. Is ionann seo agus méadú 20% ar fhigiúr 2024 de 1,497 gearán a fuarthas. Dhéileálar le 1,630 ghearán in 2025. Gearáin a bhaineann le tithíocht a bhí i bhformhór na ngearán a fuair muid faoi údaráis áitiúla (58%).

Ba é forfheidhmiú pleanála / riarachán pleanála an dara cineál gearán ba mhó, arbh ionann é agus a rinne suas beagnach 15% de na gearáin. Nuair a cuireadh leis an tríú cineál gearán is mó de ghearáin 'a bhaineann leis an mbóthar' iad, bhí na trí chatagóir seo le chéile comhdhéanta 78% d'iomlán na ngearán anuraidh san earnáil.

Fuaireamar sé ngearán faoi chóiríocht don Lucht Siúil in 2025, laghdú beag é sin ar na naoi ngearán den sórt sin a fuaireamar in 2024. Bhí seirbhísí do dhaoine gan dídean, atá catagóirithe go leithleach do ghearáin a bhaineann le tithíocht, i bhfad níos mó ná an 61 a fuarthas in 2024, ag 99 gearán.

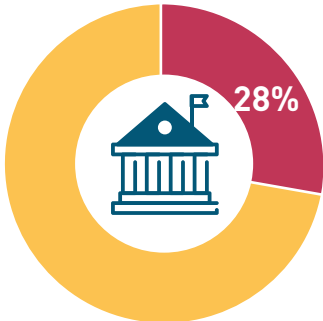
Sheasamar/Sheasamar i bpáirt l le beagnach 22% de na gearáin ó údaráis áitiúla a ndearnamar imscrúdú orthu, agus thugamar cúnamh i 31% eile de na gearáin. Níor seasadh leis an 47% eile de na gearáin.

In 2025 bhíomar i dteagmháil leis an gCumann Bainistíochta Contae agus Cathrach (CCMA) agus le comhghleacaithe eile de chuid na n-údarás áitiúil chun Beartas Gearán Údaráis Áitiúil caighdeánaithe a fhorbairt. Is í seo an chéad uair a bhfuil cur chuige comhroinnte, uile-earnála maidir le gearáin a bhainistiú aontaithe ag údaráis áitiúla. Tacóidh an beartas le cur chuige comhsheasmhach ar fud na n-údarás áitiúil go léir, neartóidh sé rannpháirtíocht leis an bpobal, agus cruthóidh sé deiseanna foghlama as a dtiocfaidh seirbhísí níos fearr. Seoladh an Polasaí i mí Eanáir 2026 agus tá sé á chur i bhfeidhm ar fud na hearnála.

D'fhorbraíomar cúrsa Oiliúna ar Láimhseáil Gearán ar líne do chomhlachtaí poiblí freisin. Cuireadh an cúrsa uair an chloig seo atá furasta le húsáid ar fáil ar OneLearning ar dtús - an t-ionad foghlama don státseirbhís. Go luath in 2026 chuireamar é seo ar fáil do bhaill foirne i ngach údarás áitiúil. Tá sé ar fáil do gach oifigeach poiblí tríd ár suíomh Gréasáin freisin: [Cúrsa Oiliúna Láimhseála Gearán Ar Líne do Chomhlachtaí Poiblí](#). Mholfaíonn d'fhoireann na gcomhlachtaí poiblí uile é a chríochnú.

Ranna agus Oifigí Rialtais

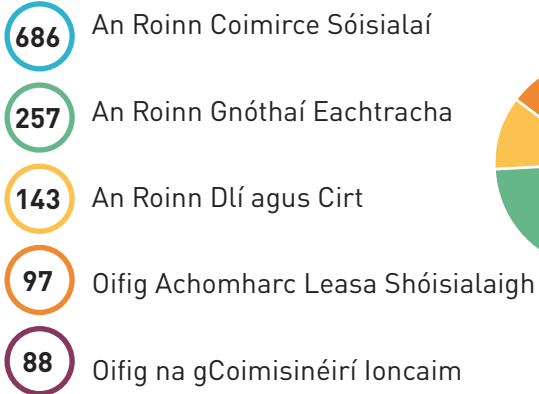
B'ionann Ranna Rialtais agus:



de na gearáin ar fad



Is iad na 5 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán orthu ná:



Bhí méadú beag ar líon na ngearán faoi ranna agus Oifigí rialtais in 2025. Fuaireamar 1,502 gearán san iomlán – 8% níos mó ná 2024.

Bhain an líon is airde gearán san earnáil seo leis an Roinn Coimirce Sóisialaí (686), agus ina dhiaidh sin an Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála (257), an Roinn Dlí agus Cirt, Gnóthaí Baile agus Imirce (143), an Oifig Achomharc Leasa Shóisialaigh (97) agus Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim (88).

Bhain 45% de na gearáin a fuarthas leis an Roinn Coimirce Sóisialaí – méadú 15% ar fhiigiúr 2024. Bhain na gearáin le réimse liúntas agus sochar – bhain an líon is airde gearán le Liúntas Forlíontach, Liúntas Cuardaitheora Poist agus Liúntas Míchumais.

Cé gur cuid shuntasach de na gearáin (17%) fós iad, bhí laghdú ar líon na ngearán faoin Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála – síos ó 380 in 2024 go 257. Arís eile, ba chúis le go leor gearán saincheisteanna cumarsáide agus soiléireachta i ndáil leis na ceanglais d'iarratasóirí pas. Fuaireamar roinnt gearán faoi iarratais a bhain le hathrú ainm ar phas. Rinneamar teagmháil leis an tSeirbhís Pasanna chun an cheist a réiteach agus chun feabhas a chur ar an bhfaisnéis a chuirtear ar fáil d'iarratasóirí.

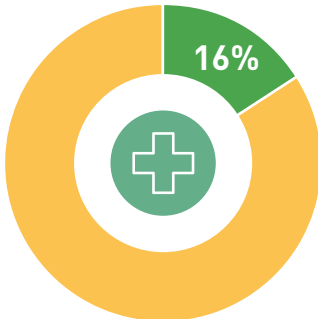
Dhéileálar mar freisin le gearáin ó iarratasóirí pas ar bunaíodh a saoránacht ar a nglacadh le huchtáil lasmuigh d'Éirinn ag saoránach Éireannach. Bhain na gearáin le moilleanna suntasacha, cuid acu chomh fada le trí bliana, i bpróiseáil iarratas, agus le cumarsáid lag ar dhul chun cinn na n-iarratas. D'aontaigh an tSeirbhís Pas fógra a thabhairt d'iarratasóirí reatha agus d'iarratasóirí nua faoi bhealach chun an cheist a réiteach. (Féach achoimre an cháis i gCaibidil 5)

Ar an iomlán, de na gearáin a fuarthas san earnáil seo a ndearnamar imscrúdú orthu, sheasamar nó sheasamar i bpáirt le 20% agus chuireamar cúnamh de chineál éigin ar fáil i 24% eile de chásanna. Níor seasadh le 56% de na cásanna.



Sláinte agus cúram sóisialta

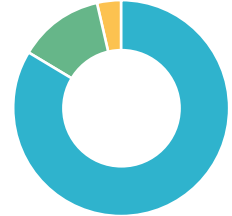
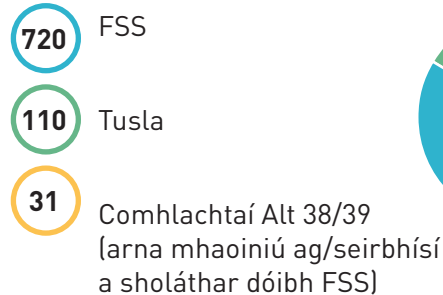
B'ionann Sláinte agus:



de na gearáin ar fad



Is iad na 3 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán orthu ná:



I measc na gcomhlachtaí poiblí san earnáil sláinte agus cúraim shóisialaigh tá an FSS, Tusla agus ospidéal phoiblí.

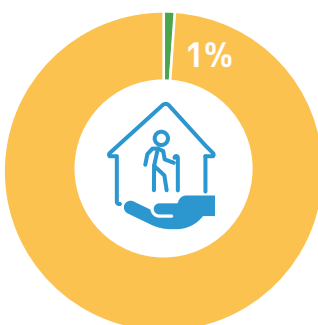
Fuaireamar 861 gearán faoi chomhlachtaí poiblí san earnáil seo in 2025. Is laghdú 26 cás é seo ó 2024. Bhain 720 gearán leis an FSS, 110 gearán le Tusla, agus 31 gearán le comhlachtaí atá maoinithe ag an FSS, nó a sholáthraíonn seirbhísí thar ceann an FSS (comhlachtaí alt 38/39).

Tá na gearáin a fuarthas in 2025 cosúil, a bheag nó a mhór, le blianta eile. Baineann líon suntasach le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) agus baineann siad le hábhair a bhaineann le breithiúnas cliniciúil, atá lasmuigh de shainchúram ár nOifige seo.

De na gearáin a ndearnamar imscrúdú orthu, seasadh le 17%, seasadh le 9% go páirteach agus níor seasadh le 48%. I 26% de na gearáin thugamar cúnamh nó sochar éigin don ghearánaí.

Tithe altranais

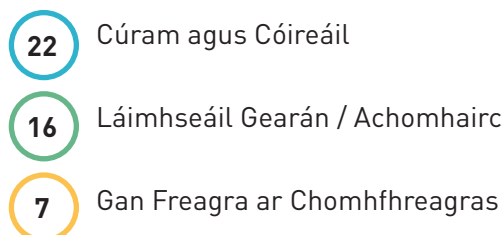
B'ionann tithe altranais agus:



de na gearáin ar fad



Is iad na 3 earnáil is mó a ndearnadh gearán fúthu ná:



Fuaireamar 69 gearán faoi thithe altranais príobháideacha in 2025. Tá sé seo cosúil le figiúr 2024 nuair a fuarthas 68 gearán. Bhain formhór na ngearán le cúram agus cóireáil chónaitheora nó leis an gcaoi ar láimhseáil an teach altranais gearán. Seasadh le 31% de na gearáin a ndearnamar imscrúdú orthu, nó seasadh go páirteach leo.

Chomh maith leis sin, lean an tOmbudsman de bheith ag déanamh monatóireachta ar chur i bhfeidhm na moltaí a eascraíonn as an imscrúdú "Saolta Amú" ar shocrúchán daoine faoi mhíchumas a bhí faoi

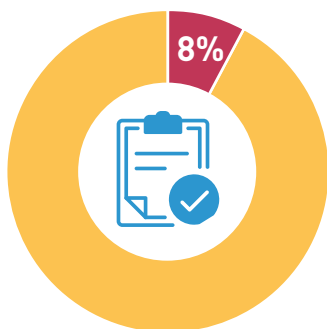
bhun 65 bliana d'aois i saoráidí cónaithe do dhaoine scothaosta ag an FSS. Is féidir nuashonrú a fháil i gCaibidil 3 den tuarascáil seo.

Tá breis agus deich mbliana caite ó leathnaíodh sainchúram an Ombudsman chun earnáil na dtithe altranais príobháideacha a chuimsiú. Mar chuid d'athbhreithniú na hOifige ar fhorbairtí le linn na mblianta sin, reáchtálar roinnt seimineár gréasáin ar líne, ar fhreastail breis is 200 ionadaí ó thithe altranais príobháideacha ar fud na tíre orthu. Dhírigh na seimineáir gréasáin ar ábhar agus ar inrochtaineacht na mbeartas gearán i dtithe altranais agus ar ról an Ombudsman i ngearáin tí altranais. Leanfaimid leis an tionscadal seo in 2026.

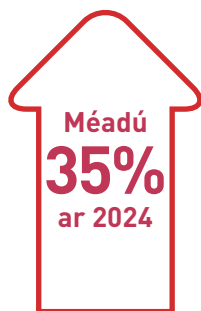
Ina theannta sin, i mí Lúnasa 2025, d'fhreastail ár bhfoireann ar sheoladh acmhainne nua um chearta an duine, 'Cearta an Duine a Chur i gCroílár Chúram Tithe Altranais in Éirinn', arna fhorbairt ag Tithe Altranais Éireann agus Dámh an Altranais agus na Cnáimhseachais in Ollscoil Leighis agus Seirbhísí Sláinte RCSI. Lean sé seo ar fhoilsiú ár dtreoir féin, ag tacú le foireann an Ombudsman lionsa Chearta an Duine a chur i bhfeidhm inár n-imscrúduithe.

Rialála

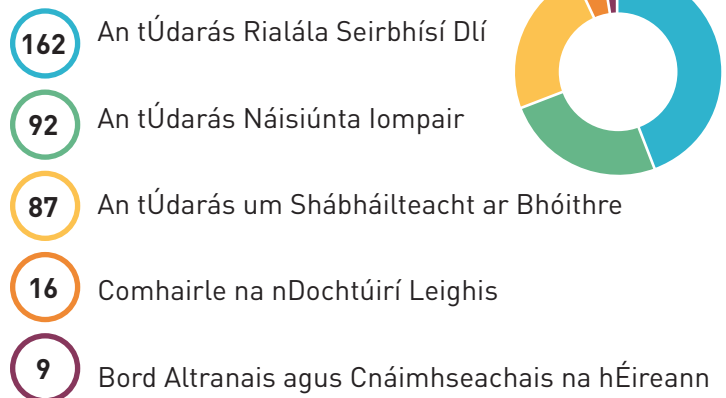
B'ionann rialála agus:



de na gearáin ar fad



Is iad na 5 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán orthu ná:



Fuaireamar 434 gearán in 2025 faoi chomhlachtaí san earnáil rialála. Ba mhéadú 35% é seo ar 2024.

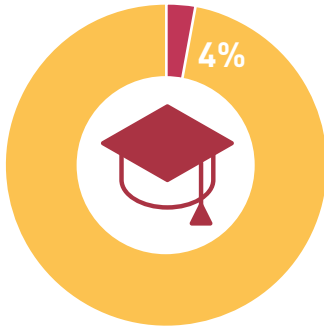
Ba faoin Údarás Rialála Seirbhísí DLÍ (LSRA-162) a fuair sinn an líon is airde gearán. Bhain na gearáin den chuid is mó leis an gcaoi a láimhseáil an LSRA gearáin faoi chleachtóirí dlí. Fuaireamar 92 gearán faoin Údarás Náisiúnta Iompair (ÚNI) agus 87 faoin Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre (RSB). I measc na saincheisteanna a bhain leis an ÚNI bhí láimhseáil ghinearálta gearán agus riaradh ceadúnais agus deontais. I measc na n-ábhar a ndearnadh gearán fúthu ó RSA bhí deacrachtaí ag cur isteach ar cheadúnais tiomána, ag athnuachan agus ag malartú, agus saincheisteanna maidir le tástálacha tiomána a shocrú agus a dhéanamh.

I bhfianaise fhorálacha an Achta Ombudsman 1980 (arna leasú), agus nádúr na gcomhlachtaí rialála agus a sainchúraim maidir le cuideachtaí príobháideacha agus daoine aonair, is minic a bhíonn ról an Ombudsman i ngearáin san earnáil seo teoranta do bhreithniú cibé ar déileáladh le gearán de réir na nósanna imeachta agus na reachtaíochta ábhartha. Léirítear tionchar na dteorainneacha seo sa ráta 'seasmhach' réasúnta íseal laistigh den earnáil seo i gcomparáid le roinnt earnálacha eile. Sheasamar le 14% de na gearáin a ndearnamar imscrúdú orthu, nó sheasamar go páirteach leo, agus chuireamar cúnamh éigin ar fáil i 11% eile de na cásanna. Níor seasadh le 75% de na cásanna.



Earnáil Oideachais

B'ionann oideachas agus:



de na gearáin ar fad



Is iad na 5 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán orthu ná:

- 49 HEAR/DARE (Bealach Rochtana Ardoideachais/Bealach Rochtana do Dhaoine faoi Mhíchumas chuig Oideachas)
- 30 Tacaíocht Uilíoch do Mhic Léinn Éireann
- 18 Ollscoil Chathair Bhaile Átha Cliath
- 17 Ollscoil Luimnigh
- 16 Ollscoil Teicneolaíochta an Atlantaigh



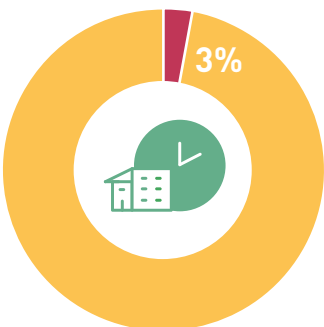
Fuarthas 231 gearán i ndáil le comhlachtaí san earnáil Oideachais in 2025. Áirítear leis seo gearáin faoi ollscoileanna agus Boird Oiliúna Oideachais. Is méadú é seo ó 225 in 2024 (suas 3%).

Fuaireamar 49 gearán faoin mBealach Rochtana Ardoideachais (HEAR) agus faoin mBealach Rochtana Míchumais ar Oideachas (DARE), arb ionann é agus méadú ó 34 in 2024. Laghdaigh gearáin faoi riarachán scéimeanna Tacaíocht Uilíoch do Mhic Léinn in Éirinn (SUSI) go 30 in 2025, síos ó 34 in 2024. Rinneadh 18 ngearán faoi Ollscoil Chathair Bhaile Átha Cliath in 2025, méadú ó 15 in 2024. Rinneadh 17 ngearán faoi Ollscoil Luimnigh in 2025. Rinneadh 16 ghearán faoi Ollscoil Teicneolaíochta an Atlantaigh in 2025.

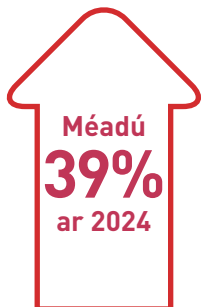
De na gearáin sin a ndearnamar imscrúdú orthu, sheasamar le 10% de na cásanna, nó sheasamar go páirteach leo, agus thugamar cúnamh éigin i 19% eile de na gearáin. Níor seasadh le 71% de na gearáin a ndearnadh imscrúdú orthu.

Cosaint idirnáisiúnta

B'ionann cosaint idirnáisiúnta agus:

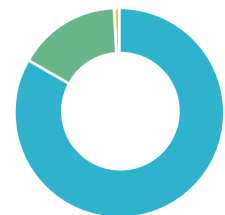


de na gearáin ar fad



Is iad na 3 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán orthu ná:

- 126 Seirbhísí Cóiríochta um Chosaint Idirnáisiúnta - IPAS
- 24 Foireann Cóiríochta Sealadaí Géarchéime na hÚcráine
- 1 Clár na hÉireann um Chosaint Dídeanaithe



Sa bhliain 2025, fuaireamar 151 gearán ó larratasóirí ar Chosaint Idirnáisiúnta (IP) atá ina gcónaí i gcóiríocht stáit agus ag fáil soláthair dhírighe agus seirbhísí gaolmhara arna soláthar ag an tSeirbhís Cóiríochta um Chosaint Idirnáisiúnta (IPAS), agus ó Thairbhíthe Úcránacha de Chosaint Shealadach atá ina gcónaí i gcóiríocht seirbhísithe arna soláthar ag Foireann Cóiríochta Sealadacha Géarchéime na

hÚcráine (UCTAT). Aistríodh an dá ghníomhaireacht chuig an Roinn Dlí agus Cirt i mí na Bealtaine 2025. Léiríonn an figiúr seo do 2025 méadú 39% ar na gearáin a fuair muid in 2024. Bhain an líon is airde gearán faoi IPAS (126).

I measc na saincheistanna a ndearnadh gearán fúthu bhí caighdeán na cóiríochta, aistrithe ó ionad cóiríochta IPAS amháin go ceann eile, agus gearáin faoin bhfoireann.

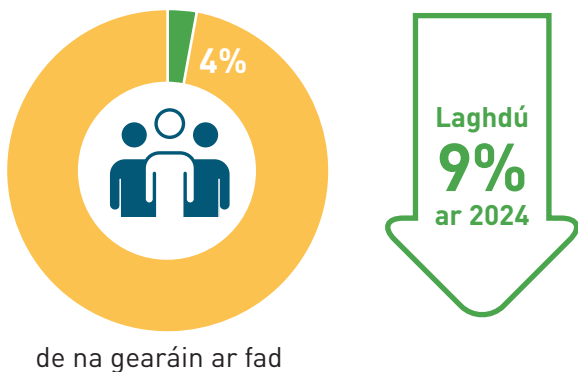
Sheasamar le 8% de na gearáin san earnáil seo agus chuireamar cúnamh éigin ar fáil i gcás 19% eile de na gearáin. Níor seasadh le 73% de na gearáin.

I mí Aibreáin 2025, thug baill d'Fhoireann Cosanta Idirnáisiúnta an Ombudsman cuairt ar thrí ionad cóiríochta éigeandála IPAS i réigiún Bhaile Átha Cliath chun críocha for-rochtana. Reáchtáladar 'clinic ghearáin' i ngach ceann de na hionaid ar lá ár gcuirte. I Meán Fómhair 2025, thug an tOmbudsman cuairt ar ionad cóiríochta IPAS i nGaillimh. Bhuaile sé féin agus a fhoireann le hiarratasóirí IP a bhí ina gcónaí san ionad agus chuir siad in iúl dóibh obair na hOifige.

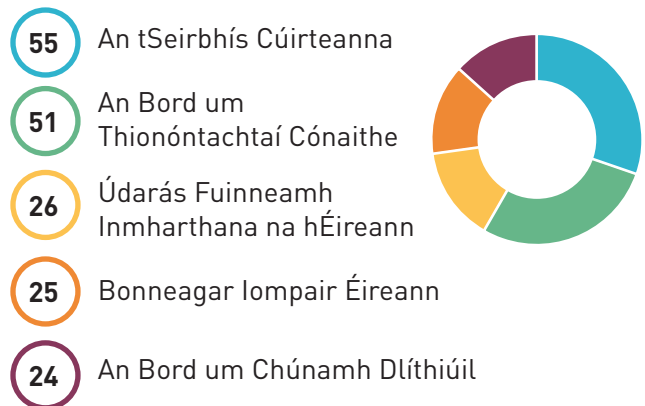
Chomh maith le gearán a dhéanamh 'go pearsanta' a éascú, cuidíonn an fhaisnéis a fhaighimid ag na clinicí linn na saincheistanna ar an talamh a thuiscint nuair a fhaighimid gearáin eile faoi sheirbhísí den sórt sin. Cuidíonn cuairteanna agus clinicí gearán freisin chun feasacht a ardú ar an Oifig.

Comhlachtaí eile

B'ionann comhlachtaí eile agus:



Is iad na 5 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán orthu ná:



Sa bhliain 2025 fuaireamar 238 gearán faoi chomhlachtaí poiblí san earnáil eile de chuid na 'Comhlachtaí Poiblí Eile'. Ba laghdú é seo ó na 269 gearán a fuarthas in 2024. Sheasamar le 21% de na gearáin a ndearnadh imscrúdú orthu san earnáil seo, nó sheasamar go páirteach leo, agus chuireamar cúnamh éigin ar fáil i 16% eile de na cásanna. Níor seasadh le 63% de na cásanna.

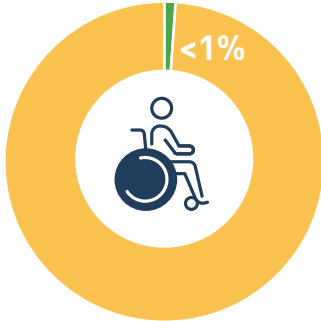
Ba faoin tSeirbhís Chúirteanna (55) a fuarthas an líon is airde gearán. Tá sainchúram an Ombudsman teoranta do ghníomhartha áirithe de chuid na Seirbhíse Cúirteanna agus ní bhaineann ach leath de na gearáin a fuarthas le gníomhartha a bhféadfadh an tOmbudsman imscrúdú a dhéanamh orthu.

Fuarthas 51 gearán faoin mBord um Thionóntachtaí Cónaithe, agus ba iad Údarás Fuinnimh Inbhuanaithe na hÉireann (SEAI – 26), Bonneagar Iompair Éireann (25), agus an Bord um Chúnamh Dlíthiúil (24) na 5 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán fúthu san earnáil seo. Bhí gearáin faoin SEAI síos 40% i gcomparáid le 2024.



An tAcht um Míchumas

B'ionann acht um míchumas agus:



de na gearáin ar fad



Is iad na 3 chomhlacht is mó a ndearnadh gearán orthu ná:



- 4 Rochtain ar Sheirbhísí (Alt 26)
- 2 Láimhseáil Gearáin (A.38 go S.39)
- 1 Rochtain ar Fhoirgnimh (Alt 25)

Tá ról imscrúdaithe ag an Ombudsman faoi Chuid 3 den Acht um Míchumas 2005. Cuireann an chuid seo den Acht freagracht ar chomhlachtaí poiblí a chinntiú go bhfuil rochtain leordhóthanach ag daoine faoi mhíchumas ar sheirbhísí agus ar fhaisnéis.

Chun gearán a thabhairt chuig an Ombudsman faoin Acht, ní mór do dhuine gearán faoin Acht Míchumais a bheith déanta aige/aici ar dtús chuig an gcomhlacht poiblí atá i gceist, a cheapfaidh oifigeach fiosrúcháin chun an gearán a imscrúdú agus tuarascáil a eisiúint dóibh. Mura bhfuil an gearánaí sásta leis an tuarascáil sin, is féidir leo gearán a dhéanamh leis an Ombudsman ansin.

San iomlán, in 2025, fuair muid 18 gearán faoi chomhlachtaí poiblí faoin Acht um Míchumas; ceithre ghearán níos lú ná in 2024. Díobh seo, bhain timpeall ceathrú de na gearáin a fuarthas go díreach le Rochtain ar Fhaisnéis agus Rochtain ar Sheirbhísí.



Caibidil 3

Imscrúduithe
agus
nuashonruithe



Imscrúdú ar Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta

I mí an Mheithimh 2025, d'fhoilsíomar ár dtorthaí agus ár moltaí tar éis ár n-imscrúdaithe ar an scéim um Íocaíocht Cúnaimh Tithíochta (ÍCT).

Tháinig sé seo i ndiaidh taighde fairsing ar an gcaoi a n-oibríonn an scéim ÍCT, a chuimsigh suirbhé ar na húdaráis áitiúla go léir; comhairliúchán domhain le seacht n-údarás áitiúla, Feidhmeannacht Réigiúnach Bhaile Átha Cliath do Dhaoine gan Dídean, agus Seirbhísí Comhroinnte ÍCT; comhairliúcháin leis an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreacht, comhlachtaí ionadaíocha, agus eagraíochtaí na sochaí sibhialta. Bhreithnigh sinn freisin na saincheistanna a thóg tionóntaí agus tiarnaí talún ÍCT a chuaigh i dteagmháil linn le linn ár gcuid oibre.

Tá an t-imscrúdú críochnaithe agus rinneamar 19 moladh a bhí a mar aidhm leo neamhéifeachtúlachtaí sa chóras a laghdú, aghaidh a thabhairt ar na neamhionannais idir tionóntaí ÍCT agus tionóntaí tithíochta sóisialta, agus a chinntiú go dtacaítear go cuí le hiarratasóirí leochaileacha sa chóras ÍCT.

Tá dul chun cinn déanta ar roinnt de na moltaí. Áirítear leis seo oiliúint agus treoir bhreise a chur ar fáil d'fhoireann údaráis áitiúil, agus faisnéis maidir le tacaíochtaí atá ar fáil cheana féin, mar thaiscí, a bheith níos inrochtana d'iarratasóirí ionchasacha.

Leanaimid de bheith i dteagmháil leis an Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreacht maidir le dul chun cinn na moltaí atá fágtha a chur i bhfeidhm, d'fhonn fórfheabhsuithe a dhéanamh i réimse na tithíochta, dóibh siúd atá ag brath ar an scéim seo.

Daoine óga i dtithe altranais: Nuashonrú

Sa bhliain 2021, d'fhoilsigh an tOmbudsman ag an am, Peter Tyndall, "Saolta Amú: Am le haghaidh todhchaí níos fearr do dhaoine óga i dtithe altranais". Leag an tuarascáil béim ar shaincheistanna a bhíonn ag daoine óga i dtithe altranais amhail mothú scoite amach ón teaghlach agus ó chairde, easpa aon rannpháirtíochta sóisialta agus saoirse bhríoch, agus cónaí le hothair scothaosta a raibh néaltrú ar go leor acu. Léirigh na daoine a ndearnadh difear dóibh fonn soiléir ar níos mó tacaíochta chun saol bríoch agus neamhspleách a chaitheamh nó chun rochtain a fháil ar chaighdeán maireachtála níos fearr, bíodh sé sin ina dtithe féin nó i gcóiríocht níos oiriúnaí. Thug comhaontú FSS chun torthaí Saolta Amú a chur i bhfeidhm agus bunú an Chláir Faoi 65 dóchas do chuid de na daoine seo.

Bhunaigh an FSS sruth maoinithe tiomnaithe ar dtús le hinfheistíocht de €3 mhilliún. Sa chéad bhliain tar éis na tuarascála Wasted Lives, bhog 14 duine fásta faoi 65 ó thithe altranais go socrú maireachtála cuí sa phobal. Chiallaigh sruthanna maoinithe ina dhiaidh sin agus infheistíocht de €8 milliún mar chuid de Phlean Seirbhíse Náisiúnta FSS (NSP 2021 agus 2022) go raibh 67 duine faoi 65 eile faoi 2024 tar éis bogadh ó thithe altranais go dtí socrú maireachtála cuí sa phobal agus bhí 51 duine eile i mbun pleanála gníomhach le haghaidh bogadh amach anseo.

Mar sin féin, i dTuarascáil Bhliantúil 2024, chuir an tOmbudsman a dhíomá in iúl, in ainneoin obair an FSS ag forbairt agus ag cur creat i bhfeidhm chun déileáil le daoine atá ag aistriú isteach agus amach as an gcóras seo, go raibh easpa maoinithe ag coinneáil go leor daoine ina gcónaí go míchuí i dtithe altranais. Dúirt sé go raibh gealltanais ón Rialtas i leith maoiniú inbhuanaithe agus bliantúil riachtanach, chun aistrithe riachtanacha a éascú do dhaoine amach as tithe altranais go cóiríocht níos oiriúnaí, agus don ghné den chlár um Thacaíochtaí Feabhsaithe Cáilíochta Saoil (EQLS) a fheabhsaíonn saol laethúil na ndaoine a roghnaíonn fanacht i dteach altranais, nó a chaithfidh fanacht ann.

Ag deireadh 2025, bhí an seasamh níos dearfaí. Fuair an scéim maoiniú de €10 milliún do 2026 lena n-áirítear €8m le haghaidh aistrithe, agus don mhaoiniú imfhálaithe den chéad uair le haghaidh EQLS do dhaoine faoi 65 i dtithe altranais. Leis an maoiniú seo, tá 45 aistriú spriocdhírithe ag an FSS, i measc gníomhartha eile, do 2026 agus leathnóidh sé a chlár athshlánúcháin speisialaithe pólótach, atá á reáchtáil ag Headway i gCorcaigh, chuig réigiúin eile.

Is léir don Ombudsman go bhfuil maoiniú inbhuanaithe agus bliantúil fíor-riachtanach i gcónaí, ach spreagtha go leanfar ar aghaidh anois leis an scéim, a raibh faitíos uirthi roimhe seo mar gheall ar easpa maoinithe, agus gur cheart go mbeadh go leor díobh siúd a sainaithníodh le haghaidh bogadh go cóiríocht níos oiriúnaí in ann é sin a dhéanamh anois.

Scéimeanna tacaíochta iompair: Nuashonrú

Tá scéimeanna againn le beagnach seasca bliain a chuir cúnamh ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas agus a chabhraigh leo rochtain a fháil ar iompar. Cuireadh an Liúntas Soghluaisteachta i bhfeidhm chomh fada siar le 1968 agus cuireadh an Deontas Iompair Mhótair i bhfeidhm i 1979.

I mí Aibreáin 2011, d'fhoilsigh an tOmbudsman ag an am, Emily O'Reilly, an tuarascáil imscrúdaithe 'Too Old to be Equal?' a phléigh go sonrach leis an bhfíric nach gcuireann an Liúntas Soghluaisteachta iarratasóirí céaduaire os cionn 66 bliana d'aois san áireamh. Chinn an tOmbudsman gur sárú ar an Acht um Stádas Comhionann 2000 a bhí san uasteorainn aoise seo. Ghlac an Rialtas le moladh an Ombudsman go gcríochnódh sé athbhreithniú ar scéim an Liúntais Soghluaisteachta.

I Meán Fómhair 2012, rinne an tOmbudsman Emily O'Reilly imscrúdú ar leith ar an Deontas Iompair Mhótair. Fuair an tOmbudsman go raibh léirmhíniú na gcritéar leighis le haghaidh incháilitheachta thar a bheith sriantach agus contrártha do reachtaíocht um stádas as comhionann.

In ionad na scéimeanna a shíneadh, dhún an Rialtas, i mbeart nach beag, an dá scéim - an Liúntas Soghluaisteachta agus Deontas Iompair Mótairithe - do iarratasóirí nua in 2013.

Os rud é nach raibh na scéimeanna seo ar fáil le 13 bliana, ghlac scéim ar leith – scéim na dTiománaithe Faoi Mhíchumas agus na bPaistéirí Faoi Mhíchumas (DDDP) – tábhacht níos mó do dhaoine a bhfuil míchumas orthu toisc gurbh í an t-aon tacaíocht fhéideartha a bhí ar fáil dóibh í. Tá sealbhóirí comhleanúnacha Oifig an Ombudsman tar éis aird a tharraingt ar chineál iomarcach srianta na scéime seo atá fágtha.

I mí na Samhna 2021, d'fhoilsigh an tOmbudsman Peter Tyndall ag an am 'Grounded: Unequal access for people with disabilities to personal transport schemes' ina raibh cuntas ar ár n-imscrúduithe ar na trí scéim tacaíochta iompair. D'aibhsigh sé an míchothromas agus an míchothromas leanúnach a bhaineann leis na scéimeanna seo.

Ó foilsíodh Grounded, táimid tar éis gach deis a thapú chun aird a tharraingt ar na neamhionannais sna scéimeanna seo agus chun scéimeanna iompair cothroma, feidhmiúla agus solúbtha a éileamh do dhaoine faoi mhíchumas.

Tá tagairtí agus gealltanais sa Chlár an Rialtais reatha maidir le hiompar agus soghluaisteacht dóibh siúd atá faoi mhíchumas.



Inár dTuarascáil Bhliantúil 2024, thuairiscigh an tOmbudsman Ger Deering go bhfuair sé nuashonrú ó Roinn an Taoisigh á rá go bhforbrófaí scéim nua deontais-bhunaithe agus go mbeadh an Roinn Iompair i gceannas uirthi. Cuireadh in iúl dó freisin go raibh an Roinn Iompair ag tosú ar fhorbairt na scéime nua seo. Chuir sé in iúl go cúramach dóchasach go raibh dul chun cinn, faoi dheireadh, le teacht.

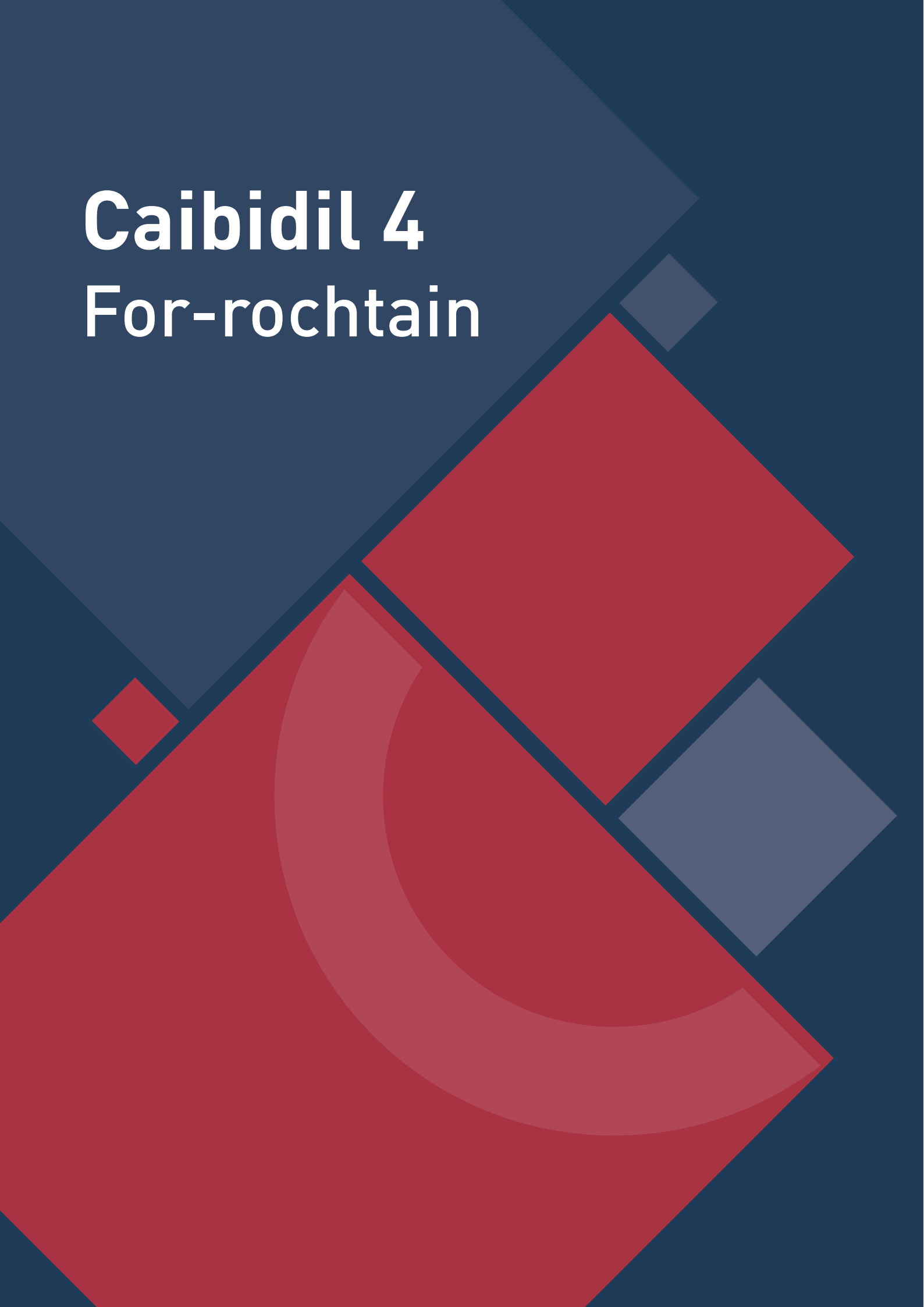
Go gairid roimh fhoilsiú na Tuarascála seo, chuir Roinn an Taoisigh in iúl don Ombudsman go bhfuil an Roinn Iompair ag cur forbairt na Scéime um Oiriúnú Feithiclí (VAS) chun cinn. Dúradh go dtabharfar plean cur chun feidhme críochnaitheach, lena n-áirítear sonraí na Scéime, an amlíne agus an próiseas iarratais, os comhair an Rialtais go luath lena fhorghnóthú, agus é mar aidhm an scéim a thosú i gCeathrú 1 de 2027. Thug an Roinn le fios freisin go bhfuil an Roinn Airgeadais ag leanúint d'obair ar athbhreithniú ar an Scéim um Thiománaithe faoi Mhíchumas (DDS).

Tar éis 13 bliana táimhe, tá an chuma ar an scéal go bhfuil dul chun cinn á dhéanamh faoi dheireadh maidir leis an éagóir atá ann le fada a chur ina cheart.

Leanfaimid orainn ag saothrú na ceiste seo agus ag déanamh monatóireachta ar dhul chun cinn d'fhonn a chinntiú go ndíreofar go cuí ar scéim iompair chóir, fheidhmiúil agus solúbtha a sheachadadh do dhaoine faoi mhíchumas.

Caibidil 4

For-rochtain





Mar chuid dár bPlean Straitéiseach 2022-25, rinneamar teagmháil ghníomhach lenár bpáirtithe leasmhara chun feachtas a mhúscailt faoi ról an Ombudsman, chun feabhsuithe a thiomáint i gcáilíocht na seirbhísí poiblí sin atá faoinár réimse freagrachtaí, agus chun riarachán agus seachadadh níos fearr seirbhísí poiblí a chinntiú.

Le linn 2025, bhíomar i mbun oibre le grúpaí a dhéanann ionadaíocht ar earnálacha éagsúla den phobal, leanamar lenár 'Chlinicí Gearán' réigiúnacha ionas go bhféadfadh daoine a ngearáin a dhéanamh linn 'go pearsanta' ina gceantar áitiúil, agus trí Líonraí Rannpháirtíochta Poiblí na n-údarás áitiúil agus imeachtaí eile a bhí i mbun oibre le hearnálacha den tsochaí a bhféadfadh an gá is mó lenár seirbhísí a bheith acu.

Teagmháil a dhéanamh leo siúd is mó a bhfuil gá acu lenár seirbhís

Ba mhaith linn a chinntiú go mbeidh a fhios ag na daoine a bhféadfadh an gá is mó a bheith acu lenár seirbhísí, nó nach bhfuil ar an eolas faoi sheirbhís an Ombudsman, fúinn agus conas teagmháil a dhéanamh linn.

In 2025 bhí an-áthas orainn arís dul i mbun oibre leis na Líonraí Rannpháirtíochta Poiblí réigiúnacha (PPNanna) - líonraí d'eagraíochtaí pobail, deonacha, cuimsithe sóisialta agus comhshaoil i ngach limistéar údarais áitiúil. Phléigh an tOmbudsman le PPNanna i gCabhán, Corcaigh, Fine Gall, Gaillimh, Ciarraí, Liatroim, Maigh Eo, an Mhí agus Muineachán. Tá sé mar aidhm againn leanúint leis an rannpháirtíocht seo in 2026.

Bhuail roinnt carthanachtaí agus grúpaí deonacha, lena n-áirítear Spunout, Crosscare, Macra na feirme agus BelongTo leis an Ombudsman chun plé a dhéanamh ar cheisteanna a bhíonn le sárú ag daoine óga agus iad ag idirghníomhú le seirbhísí poiblí. Bhuail an tOmbudsman le AsIAM, carthanas uathachais na hÉireann, chun éisteacht leis na dúshláin atá le sárú ag daoine le huathachas agus iad ag déileáil le seirbhísí poiblí.

I mí Iúil 2025 shínigh an tOmbudsman Meabhrán Tuisceana (MoU) nuashonraithe leis an Ombudsman do Leanaí. D'athdhearbhaigh an comhaontú ár dtiomantas comhroinnte i leith oibriú le chéile chomh héifeachtach agus is féidir ar mhaithe le leas an phobail.

In 2025 d'fhoilsigh muid freisin leabhar cuimhneacháin, ag féachaint siar ar 40 bliain d'Oifig an Ombudsman. Cuireadh an foilseachán seo ar fáil le híoslódáil saor in aisce ar ár suíomh Gréasáin. Leagtar amach ann roinnt cásanna agus imscrúduithe a raibh an Oifig ag plé leo le breis agus 40 bliain, rud a léiríonn ní hamháin forbairt na hOifige ach forbairt i sochaí na hÉireann i gcoitinne. Tá an ríomhleabhar ar fáil le híoslódáil saor in aisce ó www.ombudsman.ie

Clinicí Gearán

Mar a tharla sna blianta roimhe seo, d'eagraigh ár bhfoireann Clinicí Gearán míosúla in Ionaid Faisnéise do Shaoiránaigh (IFS) i gCorcaigh, Luimneach agus Gaillimh chun gearáin a ghlacadh ó bhaill den phobal.

Cuireann na cuairteanna seirbhís áitiúil luachmhar ar fáil, a bhí inrochtana go héasca ag daoine a bhí ina gcónaí ann agus a chuir ar chumas daoine déileáil go pearsanta lenár nOifig. Gabhaimid buíochas leis foireann CIC ag gach ceann de na hionaid seo as oibriú linn chun seirbhís thar a bheith tairbheach agus phraiticiúil a sholáthar don phobal áitiúil.

Reáchtáiltear Clinicí Gearán míosúla ar na laethanta seo a leanas sna hIonaid Faisnéise do Shaoránaigh seo:

IFS Luimnigh:	An dara Máirt den mhí	(10am go 1pm, 2pm go 4pm)
IFS Chorcaí:	An tríú Máirt den mhí	(10am go 12pm, 2pm go 4pm)
IFS na Gaillimhe:	An ceathrú Máirt den mhí	(10am go 1pm, 2pm go 4pm)

Féach www.ombudsman.ie chun sonraí teagmhála agus dataí.

Preas agus raidió

Leag an tOmbudsman béim ar ról ár n-Oifige agus ar an gcaoi a bhféadann daoine teagmháil a dhéanamh linn ar roinnt stáisiún raidió náisiúnta agus áitiúla i rith na bliana.

‘Oiliúint Ghearáin’ ar líne do chomhlachtaí poiblí

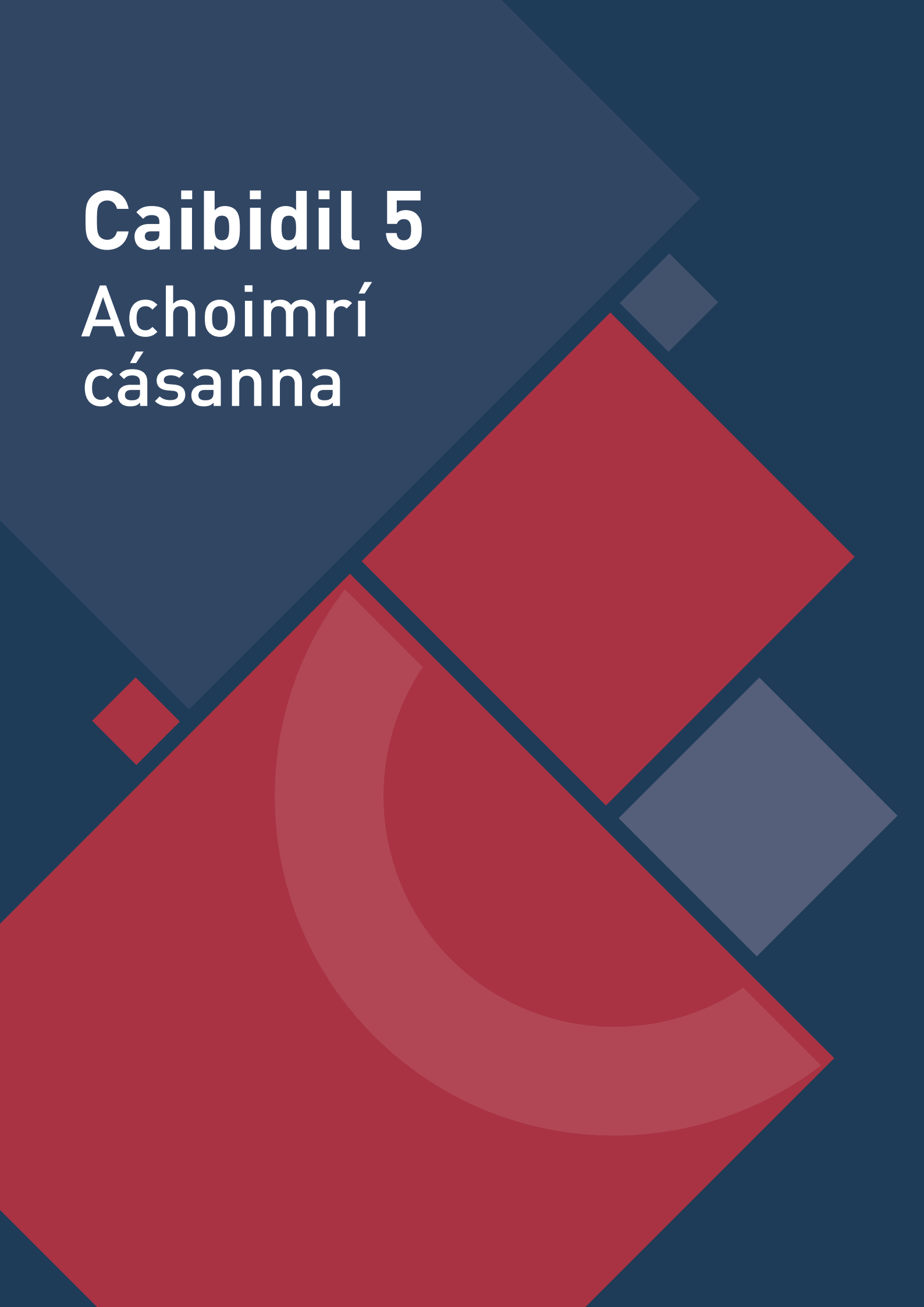
In 2025, bhíomar i dteagmháil le comhlachtaí poiblí chun a dtuiscint ar an bpróiseas gearán a fheabhsú tuilleadh. Ceann de na príomhchodanna den tionscnamh seo ná forbairt modúil oiliúna ghearr ar líne do bhaill foirne comhlachtaí poiblí. Tógálann an cúrsa seo scileanna le haghaidh bainistíocht éifeachtach gearán ag gach leibhéal laistigh d’eagraíocht le cur chuige atá dírithe ar an úsáideoir. Is féidir an cúrsa uair an chloig a chríochnú ar luas an fhoghlaimeora féin agus féachtar ann prionsabail na cuntasachta, na trédhearcachta, agus fheabhsú na seirbhíse. Go luath in 2026 chuireamar an modúl oiliúna ar fáil do bhaill foirne na n-údarás áitiúil. Tá sé ar fáil freisin do gach oifigeach poiblí tríd ár suíomh Gréasáin: [Cúrsa Oiliúna Láimhseála Gearán Ar Líne do Chomhlachtaí Poiblí](#). Mholfaínn d’fhoireann na gcomhlachtaí poiblí uile é a chríochnú.

Polasaí gearán caighdeánaithe Údarás Áitiúil

In 2025 bhíomar i dteagmháil leis an gCumann Bainistíochta Contae agus Cathrach (CCMA) agus le comhghleacaithe eile de chuid na n-údarás áitiúil chun Beartas Gearán Údaráis Áitiúil caighdeánaithe a fhorbairt. Is í seo an chéad uair a bhfuil cur chuige comhroinnte, uile-earnála maidir le gearáin a bhainistiú aontaithe ag údaráis áitiúla. Tacóidh an beartas le cur chuige comhsheasmhach ar fud na n-údarás áitiúil go léir, neartóidh sé rannpháirtíocht leis an bpobal, agus cruthóidh sé deiseanna foghlama as a dtiocfaidh seirbhísí níos fearr. Seoladh an polasaí i mí Eanáir 2026 agus tá sé á chur i bhfeidhm ar fud na hearnála.

Caibidil 5

Achoimrí cásanna



Níos luaithe sa tuarascáil seo rinneamar cur síos ar chuid de na gearáin a fuair muid in 2025, lena n-áirítear iad siúd ar seasadh leo agus iad siúd nár seasadh leo. Sa Chaibidil seo, cuirimid achoimrí i láthair ar chuid de na gearáin a ndearnamar iad a dhaingniú nó a réiteach. Tá cuid de shonraí na gcásanna agus ainmneacha na ngearánaithe athraithe chun a gcéannacht a chosaint.



1. Baineadh teaghlach ón liosta tí mar gheall ar áirimh míchearta ioncaim

Cúlra

Rinne Pauline gearán ar an Ombudsman nuair a d'inis Comhairle Cathrach agus Contae Phort Láirge di go mbainfí í, a páirtí agus a mbeirt leanaí as an liosta tí shóisialta toisc go raibh siad anois os cionn na tairsí incháilithe le haghaidh ioncam na dteaghlaigh. Bhí Pauline ar an liosta tí shóisialta ó 2021.

Bhí riocht sláinte tromchúiseach ar pháirtí Pauline agus dúirt Pauline gur féidir leis sin a ionchas saoil a laghdú, agus bhí cónaí orthu i seomra os cionn foirgneamh gnó agus dúirt sí nach raibh dóthain teasa ann agus go mbeadh sé díolta laistigh de 2 bhliain.

Imscrúdú

Cinntíonn leis an bPolasaí Acmhainní Teaghlaigh incháilitheacht agus cíós difreálach do thacaíocht tí shóisialta údarás áitiúil bunaithe ar ghlanioncam teaghlaigh i 12 mhí.

Ach, nuair a rinne an tOmbudsman imscrúdú ar áirimh na Comhairle ar theaghlach Pauline, fuair sé nár áirigh an Chomhairle ioncam an teaghlaigh le haghaidh tréimhse 12 mhí i gceart. Bhí an t-áireamh bunaithe ar na ceithre dhuillín pá is déanaí do pháirtí Pauline, agus bhí íocaíocht do Theaghlaigh i bhFostaíocht san áireamh leis sin. Níor áiríodh leis an áireamh ach an oiread go raibh páirtí Pauline ar chonradh sealadach seacht mí ag an am, agus gur bronnadh an íocaíocht do Theaghlaigh i bhFostaíocht le déanaí, agus trí íocaíocht á bhfáil ag an teaghlach ag an am.

Toradh

Nuair a chuir an tOmbudsman na háirimh i láthair don Chomhairle, d'aontaigh siad chun an teaghlach a chur ar ais ar an liosta tí shóisialta agus siardhátú a dhéanamh air go dtí an dáta bunaidh iarratais in 2021. Mar gheall ar riocht sláinte pháirtí Pauline, chuir an Chomhairle tosaíocht leighis i bhfeidhm ar an iarratas freisin.



2. Diúltaíodh pinsean i ndiaidh tuairisc liachta mhícheart seolta chuig údaráis na Gearmáine

Cúlra

Rinne Clara teagmháil leis an Ombudsman i ndiaidh gur diúltaíodh í le haghaidh ‘pinsean míchumais’ na Gearmáine. Rinne sí iarratas ar phinsean na Gearmáine mar d’íoc sí as PRSI sa Ghearmáin do thréimhse áirithe. Chreid sí gur diúltaíodh an t-iarratas mar sheol an Roinn Coimirce Sóisialaí (in Éirinn) tuairisc liachta uirthi a bhí as dáta chuig údaráis na Gearmáine.

Imscrúdú

Deonaíodh pinsean Easláine na hÉireann do Chlara i ndiaidh achomhairc rathúil ar dhiúltú tosaigh na Roinne Coimirce Sóisialaí. Mar chuid den phróiseas achomhairc, chuir Clara measúnú leighis uirthi a bhí cothrom le dáta isteach chuig an Oifig Achomharc.

Rinne an Roinn iarratas ar phinsean míchumais na Gearmáine thar ceann Clara (mar ghnáthchleachtas). Ach, chreid Ciara gur sheol an Roinn an bun-tuairisc leighis agus nár sheol siad an ceann uasdátaithe agus mheas an Oifig Achomharc é seo le linn a hachomhairc rathúla.

Toradh

Rinne an tOmbudsman imscrúdú ar an gcás agus chuir sé an botún i láthair don Roinn. Ghabh an Roinn a leithscéal agus d’eisigh sí tuairisc leighis uasdátaithe chuig údaráis na Gearmáine a léirigh gur bronnadh Pinsean Easláine uirthi in Éirinn a thacaigh lena héileamh.



3. Soláthraíonn an FSS seirbhís feabhsaithe uathachais i ndiaidh gearáin chuig an Ombudsman

Cúlra

Bhí Tony, mac Sam, a raibh uathachas air, ag freastal ar 'sheirbhísí lae' reáchtáilte ag grúpa pobail a raibh ag soláthar seirbhísí thar ceann an FSS. Chreid Tony nach raibh na seirbhísí ag feidhmiú do Sam agus go raibh a shláinte fhisiciúil agus a mheabhairshláinte ag dul in olcas. D'iarr sé go mbogfaí Sam i rith an lae chuig seirbhís chónaithe speisialta uathachais ina raibh cónaí ar Sam le linn na seachtaine. Ach dhiúltaigh an FSS iarratas Tony.

Imscrúdú

Ní raibh an tseirbhís speisialta uathachais ina raibh cónaí ar Sam le linn na seachtaine in ann cúram lánaimseartha lae a sholáthar do Sam. Ach i ndiaidh teagmhála ón Ombudsman, bhí cruinniú ildisciplíneach ag an FSS ina raibh beirt soláthróirí seirbhíse a raibh baint acu le cúram Sam, Sam agus a theaghlach i láthair.

Toradh

Mar thoradh ar an gcruinniú, d'fhormheas Seirbhís Míchumais an FSS seirbhís chuimsitheach iomlán a chumasóidh do Sam, i measc buntáistí eile, freastal ar feadh níos mó uaireanta ar an soláthróir seirbhíse chónaithe speisialta uathachais.



4. Eisíodh táille ‘íocaíocht dhéanach’ ar fhear cé gur íoc sé as bille cánach in am

Cúlra

Rinne John teagmháil le hOifig na Coimisinéirí Ioncaim roimh a thuairisceáin chánach chun iad a chur ar an eolas go bhféadfadh moill a bheith ar aoin fhreagraí a bheith faighte aige ó Revenue toisc go raibh cónaí air san Astráil ag an am agus go bhféadfadh moill a bheith ar an bpost. Chomh maith leis sin, i mí Aibreáin 2025, chuir sé tuairisceáin chánach isteach go luath d’aon ghnó maidir lena cháin ioncaim chun am breise a thabhairt do Revenue teagmháil a dhéanamh leis.

I litir dar dáta 14 Meitheamh 2025, d’eisigh Revenue fógra de mhéid cáin ioncaim a bhí le híoc ag John. Ach ní fuair John an litir sin go dtí an 2 Iúil 2025. D’íoc sé as an méid a iarradh laistigh de chúig lá oibre ó fuair sé an litir. Ach, fuair sé Ordú Barántais ó Oifig an tSirriam Bhaile Átha Cliath, ag éileamh air an méid iomlán de cháin a íoc chomh maith le hús agus táillí. Tháinig an tOrdú Barántais i bhfeidhm ar an 1 Iúil 2025 – an lá sula bhfuair John an fógra ó Revenue. Nuair a rinne sé teagmháil le hOifig an tSirriam chun é a mhíniú, dúradh leis go raibh air na táillí agus an t-ús a íoc a bhí cothrom le €427. Rinne John gearán ar Revenue ach dúirt siad nach féidir leo aon rud a dhéanamh faoi.

Imscrúdú

Nuair a chuir John a chás ar aghaidh chuig an Ombudsman, chuir an tOmbudsman ceist ar Revenue cén fáth go raibh ar John ús agus táillí a íoc mar d’íoc sé an méid a bhí le híoc laistigh de chúig lá oibre ó fuair sé an fógra agus gur chuir sé Revenue ar an eolas cheana féin go bhféadfadh moill a bheith i gceist maidir le fógra á fháil aige faoin gcáin a bhí le híoc.

D’aithin Revenue go bhfuarthas foirm cánach ioncaim féin-mheasúnú John ar an 12 Aibreán 2025. Ach, dúradh nár bhfuarthas litir John agus é ag míniú go mbeadh moill ar an méid a íoc toisc go raibh cónaí air san Astráil.

Chomh maith leis sin, dúirt Revenue nár leanadh le cuid den eolas a bhí ar thuairisceán cánach John, agus mar thoradh air sin, gur ceart go raibh sé i gcreidmheas agus nach raibh air airgead a íoc do Revenue. Mar thoradh, níor cheart an t-éileamh ar cháin ioncaim gan íoc a eisiúint ná an barántas chuig an Sirriam a bheith déanta.

Toradh

Ghabh Revenue a leithscéal as an mbotún. Sheol siad an t-airgead ar ais chuig John agus an méid a d’íoc sé don Sirriam san áireamh ann. Tarraingíodh barántas an tSirriam siar agus d’íoc Revenue na táillí don Sirriam.



5. Mearbhall maidir le cáilíocht stair na Seice

Cúlra

Rinne Maria teagmháil leis an Ombudsman nuair a diúltaíodh a iarratas ar staidéar a dhéanamh in Ollscoil na Gaillimhe. Bhí imní ar an ollscoil maidir leis an gcineál cáilíochta Stair ó Phoblacht na Seice dar teideal: 'Matura Dějepis maturitní práce obhajobou', agus is é "tionscadal -leathnaithe Stair le cosaint" an t-aistriúchán ginearálta air sin.

Bhí imní ar Maria gur cheap an ollscoil gur leagan laghdaithe de cháilíocht stair chaighdeánach í an cháilíocht. Ach, bhain an téarma "tionscadal leathnaithe le cosaint" le scrúdú breise, a rinne Maria de rogha.

Imscrúdú

Sholáthar Maria litir óna gcoláiste i bPoblacht na Seice don ollscoil ag deimhniú go raibh an scrúdú céanna a dhéanamh agus atá sa scrúdú caighdeánach Stair Matura i gceist leis an gcáilíocht agus go ndearnadh é i gcomhréir le reachtaíocht ábhartha Phoblacht na Seice. Mar fhreagra, dúirt an ollscoil go ndéanfaidh sí athbhreithniú ar iarratas Maria ag a cruinniú san fhómhar. Ach, bhí imní ar Maria nach ndéanfaí cinneadh in am ionas gur féidir léi an cúrsa a thosú ag tús na bliana acadúla.

Mar gheall ar an íogaireacht ama, rinne an tOmbudsman teagmháil leis an ollscoil chun fáil amach an raibh míthuiscint ann leis an gcineál cáilíochta a bhí ag Maria.

Toradh

D'aontaigh an ollscoil chun athbhreithniú a dhéanamh ar a cinneadh mar gheall ar fhianaise Maria agus cheadaigh sí a hiarratas in am di an cúrsa a thosú.



6. Deonaíodh aistriú tí do lánúin i ndiaidh deontas a bheith diúltaithe

Cúlra

Bhí Anne agus Gerry mar thionóntaí de Chomhairle Contae Chill Mhantáin ar feadh roinnt blianta. D'éirigh Gerry an-tinn agus mar thoradh, bhí a shoghluaisteacht laghdaithe go fadtéarmach agus bhí umar ocsaigine ag teastáil uaidh chun anáil. Bhí roinnt fadhbanna ag baint lena lóistín dhá urlár do Gary lena n-áirítear rochtain agus tine oscailte nach raibh oiriúnach d'umar ocsaigine Gerry. Rinne Anne agus Gerry iarratas ar aistriú tí dhá uair in 2014 agus in 2022. Toisc nár deonaíodh aistriú dóibh, chuir siad isteach ar Dheontas Oiriúnaithe Tithíochta i mí Iúil 2024 chun an teach a dhéanamh níos oiriúnaí do Gerry. Ach, ní bhfuair siad aon chinneadh ón gComhairle agus rinne siad teagmháil leis an Ombudsman i mí Eanáir 2025.

Imscrúdú

D'inis an Chomhairle don Ombudsman go raibh an teaghlach ar a liosta aistrithe agus go ndearnadh plé ar a iarratas ag cruinnithe rialta athbhreithnithe cáis.

I dtaca leis an Deontas Oiriúnaithe Tithíochta, thug an tOmbudsman faoi deara i gcomhad na Comhairle gur ceadaíodh maoiniú an deontais agus go raibh na hoibreacha le tosú i R3 de 2025, ach nár cuireadh é sin in iúl don lánúin. Mar fhreagra air sin, dúirt an Chomhairle nach raibh an deontas bronnta aici go fóill, mar bhí ar fhoireann theicniúil measúnú a dhéanamh chun fáil amach an mbeadh oibreacha ar an teach indéanta. Chuir an tOmbudsman i láthair don Chomhairle go gcaithfí cinneadh a dhéanamh ar an Deontas Oiriúnaithe Tithíochta laistigh de sé seachtaine agus go raibh níos mó ná sé mhí thart anois.

Toradh

Chuir an Chomhairle in iúl don Ombudsman nach raibh oibreacha oiriúnaithe ar an teach indéanta ach gur aithin sí bungaló oiriúnach don lánúin chun aistriú ann, agus ghlac siad leis sin ina dhiaidh sin.



7. Gearáin maidir le baint ón liosta tí toisc nár tugadh freagra ar shuirbhé Mheasúnú ar Thithíocht Shóisialta

Fuaireamar roinnt gearán mar bhain údaráis áitiúla iarratasóirí ón liosta feithimh thithíocht shóisialta toisc nár thug siad freagra ar an suirbhé Mheasúnú ar Thithíocht Shóisialta (SHA). Issuirbhé é an SHA chun líon iomlán na teaghlach atá incháilithe le haghaidh tacaíocht thithíocht shóisialta ar fud na tíre a áireamh.

Soláthraítear sa treoir a thugtar d'údaráis áitiúla maidir leis an SHA gur ceart, in éineacht le litir (nó litreacha), gach modh cumarsáide eile a úsáid sula féidir cinneadh a dhéanamh maidir le cibé an bhfuil tacaíocht thithíocht shóisialta fós de dhíth ag teaghlach nó iarratasóir. Tá sé seo tábhachtach go háirithe i gcásanna ina bhfuil tithíocht bhuan ag teastáil ag duine agus mar gheall air sin, go mbeidís ag bogadh ó am go ham.

Rinneamar achoimre ar dhá cheann de na gearáin a thacaíomar leis sna cásanna nach raibh dóthain céimeanna glactha ag an údarás áitiúil chun a chinntiú go ndearna sé teagmháil leis an ngearánach sular bhain sé ón liosta tí é.

(a) Bhain an Chomhairle fear ón liosta tí go mícheart

Cúlra

Rinne Gary teagmháil leis an Ombudsman go luath in 2025 i ndiaidh dó a fháil amach gur bhain Chomhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath ón liosta feithimh thithíocht shóisialta é, gan fios a bheith aige, cúig bliana roimhe sin.

Chreid Gary go raibh sé fós ar an liosta feithimh thithíocht shóisialta agus bhí teagmháil déanta aige le ceann dá 'rogha ceantar' ainmnithe a bhí i gceantar Comhairle gar. Ach, nuair a rinne sé teagmháil leis an gComhairle a bhí gar in 2024, insíodh dó gur baineadh as an liosta feithimh thithíochta é mar dhún Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath a iarratas tithíochta roinnt blianta roimhe sin.

Bhí fianaise ag Gary chun taispeáint go raibh sé fós in ann tairiscint a dhéanamh ar mhaoine sa Chomhairle ghar i ndiaidh gur dhún Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath a iarratas tithíochta.

Bhí sé míshásta gur baineadh as an liosta feithimh thithíocht shóisialta na Comhairle é gan fógra tugtha dó agus ba mhian leis a bheith curtha ar ais ar an liosta.

Imscrúdú

Dar le Comhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath, baineadh Gary ón liosta feithimh in 2020 mar níor chuir sé a fhoirm suirbhé Mheasúnú ar Thithíocht Shóisialta (SHA) ar ais. Deirtear gur seoladh roinnt litreacha meabhrúcháin chuig an bhfear.

Bhí uimhir fóin póca agus seoladh ríomhphoist Gary ar chomhad ag an gComhairle. Ach, níor cuireadh aon fhianaise i láthair don Ombudsman go ndearna an Chomhairle iarracht teagmháil a dhéanamh le Gary trí ríomhphoist nó trí fhóin póca. Thug an tOmbudsman faoi deara freisin gur thug Gary freagra ar na suirbhéanna 2016 agus 2018.

D'iarr an tOmbudsman ar an gComhairle athbhreithniú a dhéanamh ar a cinneadh toisc nach raibh sé soiléir go ndearna sí iarracht teagmháil a dhéanamh leis an bhfear agus úsáid á baint as gach modh cumarsáide a bhí ar fáil di sular bhain sí ón liosta feithimh thithíocht shóisialta é, nó gur chuir sí an cinneadh sin in iúl don Chomhairle ghar.

Toradh

D'aontaigh an Chomhairle chun Gary a chur ar ais ar a liosta thithíocht shóisialta agus siardhátú a dhéanamh go dtí dáta a iarratais bhunaidh.



(b) Iarratais deirfiúracha ar thithíocht dúnta go mícheart

Cúlra

Rinne deirfiúracha Sheila agus Fiona gearán ar an Ombudsman ag Clinic Gearán an Ombudsman i Luimneach mar dúirt siad gur dhiúltaigh Chomhairle Cathrach agus Contae Luimnigh iad le haghaidh tacaíochtaí tithíochta. Tá an bheirt deirfiúracha gan dídean le roinnt blianta anois agus chuir siad isteach ar thacaíochtaí tithíochta den chéad uair 20 bhliain ó shin. Rinne an Chomhairle tairiscint de lóistín éigeandála, ach diúltaíodh é sin.

Imscrúdú

Dheimhnigh an Chomhairle leis an Ombudsman go raibh Sheila ar an liosta feithimh tithíochta ó 2015, agus go bhfuarthas a céad iarratais i mí Meithimh 2006. Mar an gcéanna, ceadaíodh Fiona le haghaidh tithíochta in 2017 cé gur chuir sí iarratas isteach den chéad uair in 2008. Dhún an Chomhairle na hiarratais don bheirt deirfiúracha, toisc nár cuireadh freagra ar Mheasúnú ar Thithíocht Shóisialta 2013. Ní raibh a fhios ag na deirfiúracha gur dúnadh a n-iarratais.

D'aithin an tOmbudsman, i ndiaidh imscrúdú a dhéanamh ar chomhaid na Chomhairle, bearnaí sa chumarsáid agus ní raibh sé in ann a fheiceáil go ndearna an Chomhairle iarrachtaí teagmháil a dhéanamh leis an mbeirt deirfiúracha maidir leis na SHAnna. Léiríodh sna comhaid gur choinnigh an bheirt deirfiúracha i dteagmháil leis an gComhairle thar na blianta, agus roinnt seoltaí á soláthar agus a gcúinsí á míniú, agus cé nach ndearna sé seo i gcónaí in am tráthúil, bhí sé soiléir gur lean na mná le plé a bheith acu leis an gComhairle agus tuiscint a bheith acu go raibh siad fós ar an liosta tithíochta.

Toradh

Agus cúinsí an cháis seo á meas, go háirithe an easpa dídine fhaidréiseach a bhí ag an mbeirt deirfiúracha agus an fhaisnéis a bhí ar chomhaid na Chomhairle, mhol an tOmbudsman go n-úsáidfí an Chomhairle a rogha chun na hiarratais a shiardhátú go dtí an t-am nuair a cháiligh na deirfiúracha le haghaidh tacaíochtaí thithíocht shóisialta in 2006 agus 2008 faoi seach. Ghlac an Chomhairle leis an moladh seo agus tugadh tairiscint tithíochta do cheann de na deirfiúracha go gairid ina dhiaidh imscrúdú an Ombudsman a bheith curtha i gcrích.

* Bíonn Clinicí Gearán ar siúl ag an bhfoireann cáis Ombudsman in Ionaid Eolais do Shaoránaigh gcathair Chorcaí, cathair Luimnigh, agus cathair na Gaillimhe chun gearánaigh a chumasú gearáin a dhéanamh leis an Ombudsman i bpearsa. Tá dátaí agus tuilleadh eolais ar fáil ag www.ombudsman.ie



8. Deonaíodh achomharc iomlán ar chinneadh deontais fhorbairt ar chuan i ndiaidh gearán a dhéanamh ar an Ombudsman

Cúlra

Rinne Chris gearán ar an Ombudsman thar ceann a chomhlachta nuair a dhiúltaigh Bord Iascaigh Mhara (BIM) a iarratas maidir le feabhsuithe cuain faoin Scéim Forbartha Fiontraíochta Gheilleagar Gorm Breatimeachta (BBEEDS). Is é cuspóir ná scéime seo ná dul i ngleic leis na torthaí díobhálacha eacnamaíochta agus sóisialta d'aistarraingt na Ríochta Aontaithe ón Aontas Eorpach maidir le gnólachtaí a bhíonn ag feidhmiú sa 'gheilleagar gorm' agus atá lonnaithe i bpobail laistigh de 10km ón gcósta. Soláthraíodh an scéim trí Ghrúpa Áitiúil Gníomhaíochta Iascaireachta (FLAG) atá ann cheana féin.

Imscrúdú

Dhiúltaigh FLAG an t-iarratas ag an tús mar bhí dlíthíocht leanúnach ar siúl ina raibh baint le geallsealbhóirí sa chuan a bhí i gceist agus níorbh fhéidir aon iarratas faoin scéim a cheadú go dtí go raibh na díospóidí dlíthiúla ar fad réitithe. Rinne Chris achomharc go rathúil ar an gcinneadh bunaidh maidir leis an iarratas a dhiúltú. Ach, níor ceadáíodh an t-iarratas mar thoradh. Ina ionad sin, chinn BIM gur cheart don bhord FLAG athbhreithniú a dhéanamh ar an iarratas gan tagairt ar an díospóid dhlíthiúil.

Diúltaíodh an t-iarratas arís mar gheall ar chúiseanna teicniúla eile. Chuir Chris achomharc breise isteach ansin. Ach, dúirt BIM nach féidir leis cinneadh Bhord FLAG a iompú maidir lena measúnú ar chomhsheasmhacht tionscadail leis an Straitéis Forbartha Áitiúil mar bhí sé sin mar ábhar don Bhord FLAG amháin.

Bhí imní ar an Ombudsman go raibh léargas an-sriantach ag BIM ar a ról agus mar thoradh, níor tugadh an ceart cuí chun achomharc a dhéanamh do Chris agus a chomhlacht.

Chuir an tOmbudsman i láthair go raibh BIM ag obair i gcomhpháirtíocht leis na Boird FLAG maidir leis an tionscadal, ach gurb é BIM a cheadaigh agus a d'íoc as na deontais. Ba é ról an Bhoird FLAG ná comhlíontacht a chinntiú lena spriocanna agus chun moladh a dhéanamh ar BIM, ach bhí BIM amháin in ann an cinneadh a dhéanamh chun glacadh le moladh mar sin agus, ar deireadh, iarratas a cheadú nó a dhiúltú.

Toradh

D'iarr an tOmbudsman ar BIM athbhreithniú a dhéanamh ar a achomharc chun machnamh iomlán a chur san áireamh sa mholadh Bhord FLAG. D'aontaigh BIM le hiarratas Ombudsman. Rinne sé machnamh nua ar an achomharc agus bhí Chris sásta leis an toradh.



9. Deonaíodh iarratas tithíochta do theaghlach ar chúiseanna truacha

Cúlra

Rinne Alan gearán ar an Ombudsman nuair a dhiúltaigh Comhairle Contae Shligigh a iarratas agus iarratas a theaghlach ar aistriú tí. Bhí mac fásta ag Alan a raibh faoi mhíchumas tromchúiseach agus a raibh a shoghluaisteacht dona agus, mar gheall ar roinnt gnéithe lena n-áirítear suíomh a tí, dúirt Alan go raibh sé an-deacair agus nach raibh sé sábháilte dá mac chun cuairt a thabhairt ann.

Imscrúdú

D'aithin an tOmbudsman gur mheas an Chomhairle riachtanais an teaghlach in iarratas roimhe sin ar aistriú roinnt blianta roimhe; agus nár chomhlíon iarratas Alan ar aistriú chuig foirmeacha eile de thacaíocht thithíocht shóisialta na critéir leighis/míchumais mar atá leagtha amach sa Scéim Leithdháilte toisc nach raibh a mac mar 'bhall den teaghlach'. Sna cúinsí áirithe den chás seo, agus mar gheall go raibh sláinte Alan ag dul in olcas, bhí cuma air nach mbeadh Alan in ann a mhac a fheiceáil go minic, d'iarr an tOmbudsman go ndéanfaidh an Chomhairle athbhreithniú ar a iarratas mar gheall ar chúiseanna atruacha agus cearta daonna.

Áiríodh i gcomhad na Comhairle ar iarratas Alan freisin tuarascálacha ó phearsanra leighis ina leagadh a tacaíocht don iarratas ar aistriú tí amach mar gheall ar rioscaí éagsúla a bhain le rochtain ar an maoin.

Toradh

Chreid an tOmbudsman go raibh tionchar diúltach ag an iarratas ar aistriú tí a bheith diúltaithe sa chás seo ar chaighdeán saoil an teaghlach ar an iomlán. D'iarr an tOmbudsman ar an gComhairle tuilleadh machnaimh a dhéanamh ar an gcás mar gheall ar na rioscaí tromchúiseacha a aithníodh maidir le rochtain; agus a rogha a dhéanamh chun Alan a chur ar liosta feithimh aistrithe na Comhairle le haghaidh lóistín oiriúnaigh. D'aontaigh an Chomhairle leis an iarratas, agus chuir Alan agus a theaghlach ar an liosta feithimh le haghaidh aistrithe tí.



10. Dhiúltaigh Seirbhís Pas athrú ainm a dhéanamh ar phas

Cúlra

Rinne Peter gearán ar an Ombudsman mar gheall ar dhiúltú na Seirbhíse Pas chun pas nua a eisiúint dó lena ainm nua air.

Bliain roimhe sin, in 2023, bhí pas Peter beagnach imithe as dáta. Rinne sé iarratas ar phas nua a fháil agus chuir sé isteach ar a ainm a athrú freisin, agus bhí fianaise aige den ainm sin in úsáid aige do thart ar bhliain. Dhiúltaigh an tSeirbhís Pas a ainm a athrú mar bheadh air fianaise a sholáthar dá ainm a bheith in úsáid le haghaidh dhá bhliain ar laghad - riachtanas faoi Acht na bPasanna, 2008. Mar thoradh, bhí ar Peter athnuachan a dhéanamh ar a phas lena ainm a bhí aige roimhe sin.

Rinne Peter iarratas eile ar a ainm a athrú ar a phas in 2024. Cé go raibh dhá bhliain d'fhianaise aige anois dá ainm nua a bheith in úsáid, dhiúltaigh an tSeirbhís Pas a iarratas mar dúirt sí nach féidir pas nua a eisiúint agus ainm nua air níos lú ná dhá bhliain i ndiaidh pas a bheith faighte ag an iarratasóir ina ainm a bhí acu roimhe sin. Dúirt an tSeirbhís Pas nach féidir ach an t-ainm nua a úsáid ach nuair nach mbeadh an t-ainm eile in úsáid - dar léi, dhá bhliain ón dáta eisiúna an phas eile roimhe sin.

Imscrúdú

Cé go bhfuil fianaise ann den ainm nua in úsáid le haghaidh dhá bhliain ag teastáil faoi Acht na bPasanna, 2008, thug an tOmbudsman faoi deara nach foráiltear le haghaidh diúltú iarratais ar ainm a athrú ar bhunús go bhfuil pas faighte ag an duine ina ainm a bhí acu roimhe sin níos lú ná dhá bhliain roimhe sin, sa reachtaíocht agus gur féidir tionchar neamhchothrom a bheith aige sin ar roinnt iarratasóirí.

Bhí iarratasóirí a raibh a bPasanna imithe as dáta le linn na tréimhse dhá bhliain roimh iarratas ar 'ainm a athrú', faoi réir tréimhse sínithe le haghaidh fianaise úsáide i gcomparáid le hiarratasóirí eile - i roinnt cásanna ag suas go dhá bhliain breise.

Chreid an tOmbudsman gur chruthaigh sé seo cás éagothromasach d'iarratasóirí áirithe. Chomh maith leis sin, bhí imní ar an Ombudsman gur theip an tSeirbhís Pas maidir le 'hiarratasóirí ainm a athrú' a chur ar an eolas faoina beartas roimh iarratas.

Toradh

Cé nár athraigh an tSeirbhís Pas a beartas, aithníonn sí anois gur féidir cúinsí a bheith ann inár ceart eisceachtaí a dhéanamh don bheartas. Dheimhnigh sí gur féidir leis an eisceacht seo cásanna a chur san áireamh ina gcaithfidh iarratasóirí athnuachan a dhéanamh ar a bPasanna atá ag imeacht as dáta aach nach bhfuil an fhianaise d'úsáide acu go fóill chun athrú ar ainm a éascú. Rinne an tSeirbhís Pas nuashonrú a dhéanamh ar an bhfaisnéis atá ar fáil d'iarratasóirí a bhfuil ag iarraidh a n-ainmneacha a athrú ar a bPasanna chun soiléireacht níos fearr a chinntiú i dtaca lena beartas.



11. Seoladh pas nua agus teastas breithe chuig seoladh mícheart

Cúlra

Rinne Luke gearán ar an Ombudsman nuair a cuireadh a pas nua agus roinnt doiciméad eile, lena n-áirítear a theastas breithe, ar ais chuig a sheoladh lóistín mac léinn sa Ríocht Aontaithe. Tharla sé seo cé go ndearna sé teagmháil leis an Oifig Pas dhá uair ar a webchat chun í a chur ar an eolas go raibh sé ag filleadh ar a sheoladh baile in Éirinn i ndiaidh an bhliain acadúil a bheith críochnaithe aige. Cheap sé go raibh an teastas breithe ar iarraidh, agus bhí sé ag teastáil uaidh chun iarratas a dhéanamh ar phoist, d'íoc sé as teastas breithe nua.

Imscrúdú

D'aithin an Oifig Pas go ndearna Mol Seirbhíse Custaiméirí athrú ar sheoladh Luke a thaifeadadh, ach níor leasaigh an fhoireann é a ndearna athbhreithniú ar an iarratas. Mar thoradh, seoladh an dhoiciméadacht chuig an seoladh bunaidh.

Toradh

Mar chomhartha muintearais, d'íoc an Oifig Pas an costas a bhí ar theastas breithe nua a fháil ar ais agus ghabh sí a leithscéal ar Luke as aon trioblóid.

Caibidil 6

Rialachas
corparáideach
agus cáilíocht
cásanna



Rialachas corparáideach

Cuireann Oifig an Ombudsman tacaíocht foirne agus seirbhísí corparáideacha ar fáil do chúig Oifig reachtúla eile freisin:

- ✦ Oifig an Choimisinéara Faisnéise
- ✦ Oifig an Choimisinéara um Fhaisnéis Chomhshaoil
- ✦ Oifig an Coimisinéir um Nochtadh Cosanta
- ✦ An Coimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí
- ✦ An Coimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí

Cé go ndéanann na hOifigí éagsúla feidhmeanna reachtúla ar leithligh agus ar leith, feidhmíonn an Oifig mar ghníomhaireacht chónasctha aonair i dtéarmaí eagraíochtúla. Maoinítear an Oifig le Vóta amháin agus déanann Oifigeach Cuntasaíochta (Ard-Stiúrthóir) maoirseacht uirthi agus faigheann sé tacaíocht ó Choiste Comhairleach Bainistíochta. Agus a gcuid oibre á déanamh acu, glacann ár bhfoireann leis na hoibleagáidí traidisiúnta príobháideachta agus ionracais i gcomhlíonadh dualgas oifigiúil agus ag an am céanna déanann siad neamhspleáchas agus feidhmeanna reachtúla gach ceann de na comhoifigí ina n-oibríonn siad a chosaint agus a chaomhnú.

Tá nuashonruithe maidir lenár Rialachas Corparáideach leagtha amach ar an leathanach Straitéise agus Rialachais ar shuíomh gréasáin Oifig an Ombudsman. Tá faisnéis maidir lenár gcuid oibre ar an leathanach seo:

- ✦ Plean Straitéiseach 'Towards 2030'
- ✦ Creat Rialachais Chorporáidigh
- ✦ Dualgas na hEarnála Poiblí (an dualgas atá ar sheirbhísigh poiblí i ndáil le cearta an duine)
- ✦ Nochtadh Cosanta
- ✦ An Fhoireann Ghlas (lena n-áirítear comhlíonadh an Achta um Ghníomhú ar son na hAeráide agus um Fhorbairt Ísealcharbóin)
- ✦ comhlíonadh Acht na dTeangacha Oifigiúla
- ✦ Beartas maidir le Cosc Calaoise agus maidir le Frithéilliú
- ✦ Beartas maidir le bronnánais, fáilteachas agus siamsaíocht
- ✦ Beartas maidir le doras imrothlach
- ✦ Tuarascáil ar Bhearna phá idir na hinscní

Is ball den Institiúid Idirnáisiúnta Ombudsman agus den Chumann Ombudsman í Oifig an Ombudsman.



Cáilíocht an cháis agus seirbhís do chustaiméirí

Táimid i gcónaí ag iarraidh feabhas a chur ar leibhéal na seirbhísí a chuirimid ar fáil agus a chinntiú go gceadaíonn ár gcórais agus ár bpróisis dúinn ár gcuspóirí straitéiseacha a bhaint amach.

Chun cáilíocht ár láimhseála cásanna a chinntiú, thugamar isteach caighdeán cháilíochta, a leagann síos cuspóirí do chásobair i réimsí nósanna imeachta, tráthúlachta, cumarsáide agus cruinneas. Chun a chinntiú go gcomhlíonaimid ár gcaighdeán cháilíochta, tá próiseas measúnaithe cáilíochta i bhfeidhm againn. Gach mí, déanann ár bhFoireann Measúnaithe Cáilíochta scrúdú ar 15% de na cásanna a dúnadh sa mhí roimhe sin agus déanann siad measúnú ar chásanna i gcoinne ár gcaighdeán cáilíochta. Aithníonn an Fhoireann aon saincheisteanna próisis a eascraíonn as measúnuithe cáilíochta míosúla agus molann sí réitigh orthu freisin agus tugann sí aiseolas d'oibrithe cásanna ar chásanna aonair.

Déanaimid ár ndícheall a bheith ina heagraíocht atá dírithe ar an gcustaiméir agus seirbhís inrochtana, éifeachtúil agus éifeachtach a sholáthar dár gcustaiméirí, lena n-áirítear baill den phobal agus soláthraithe seirbhíse. Leagtar amach inár gCairt Seirbhíse do Chustaiméirí cad is féidir leis an bpobal a bheith ag súil leis uainn nuair a dhéanaimid imscrúdú ar ghearán.



