An tOmbudsman

Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman

An obair a dhéanann an tOmbudsman agus conas is féidir leat gearán a dhéanamh linn

Tugtar faisnéis sa bhileog eolais seo faoin obair a dhéanann an tOmbudsman, faoi na nithe ar féidir agus nach féidir leat gearán a dhéanamh fúthu agus conas gearán a dhéanamh.

Cad a dhéanann an tOmbudsman?

Scrúdaíonn an tOmbudsman gearáin ó dhaoine a mheasann nár thug soláthraithe áirithe seirbhíse poiblí cothrom na féinne dóibh.

Is saor in aisce, neamhspleách agus neamhchlaon atá seirbhís an Ombudsman.

Cé na soláthraithe seirbhíse poiblí ar féidir liom gearán a dhéanamh fúthu?

Glacaimid le gearáin faoi sholáthraithe seirbhíse poiblí, lena n-áirítear:

- ranna rialtais agus oifigí amhail an Roinn Coimirce Sóisialaí agus na Coimisinéirí Ioncaim
- údaráis áitiúla
- Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS)
- gníomhaireachtaí, amhail carthanais agus comhlachtaí deonacha, a sholáthraíonn seirbhísí sláinte agus sóisialta thar ceann FSS
- comhlachtaí oideachais tríú leibhéal a chistítear go poiblí
- tithe altranais poiblí agus tithe altranais príobháideacha
- Ionaid Soláthair Dhírigh

Cén uair ba cheart dom gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

Sula ndéanann tú gearán leis an Ombudsman, ní mór duit gearán a dhéanamh leis an soláthraí seirbhíse a ndeachaigh a ghníomh nó a chinneadh i bhfeidhm ort. I gcásanna áirithe, beidh córas foirmiúil áitiúil achomhairc ann ar cheart duit é a úsáid.

Más rud é go ndearna tú gearán leis an soláthraí seirbhíse agus go bhfuil tú míshásta fós, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman.

Ba cheart duit do ghearán a chur isteach laistigh de 12 mhí ón ngníomh nó ón gcinneadh a d'imir drochthionchar ort. Más rud é go ndeachaigh níos mó ná 12 mhí thart, áfach, d'fhéadfaimis bheith ábalta cabhrú leat fós má bhí dea-chúis ann leis an moill.

Coinneoimid ar an eolas thú faoina bhfuil ag tarlú le do ghearán.

Cé na nithe ar féidir liom gearán a dhéanamh fúthu leis an Ombudsman?

Is féidir leis an Ombudsman gearáin faoi na nithe seo a leanas a scrúdú:

- cinntí a mheasann tú a bheith éagórach agus a imríonn drochthionchar ort
- mainneachtain cúiseanna soiléire a thabhairt duit le cinntí
- mainneachtain cumarsáid a dhéanamh leat in am
- faisnéis atá mícheart, míchruinn nó míthreorach a thabhairt duit agus
- mainneachtain déileáil i gceart le do ghearáin

Is féidir leat gearán a dhéanamh leis an Ombudsman freisin i gcás nach dtugann an soláthraí seirbhíse cabhair réasúnach duit tar éis duit gearán a dhéanamh leis.

Cé na soláthraithe seirbhíse nach féidir liom gearán a dhéanamh fúthu?

Ní féidir leat gearán a dhéanamh leis an Ombudsman fúthu se:

- An Garda Síochána
- An Post
- soláthraithe gáis, soláthraithe leictreachais nó soláthraithe fóntais eile
- bainc nó institiúidí airgeadais
- cuideachtaí árachais nó
- soláthraithe teileachumarsáide amhail Eir nó Vodafone

Cé na nithe nach féidir liom gearán a dhéanamh fúthu?

Ní féidir leat gearán a dhéanamh i gcás go mbaineann sé leis na nithe seo:

- cinneadh a rinne FSS nó tithe altranais príobháideacha, nó a rinneadh thar a (g)ceann, i dtaca le breithiúnas cliniciúil (amhail othar a dhiagnóisiú nó cóireáil a chur air/uirthi)
- ‘feidhmeanna forchoimeádta’ de chuid údarás áitiúil, ar gníomhaíochtaí iad nach bhféadann ach comhaltaí tofa de chomhairle contae nó comhaltaí de dhúiche bhardasach iad a chomhlíonadh
- earcaíocht nó téarmaí agus coinníollacha fostaíochta
- oibriú an dlí um náisiúnaigh choigríche nó um eadóirseacht
- an dóigh a reáchtáiltear príosúin
- gníomh a rinneadh chun an tslándáil náisiúnta a chosaint

Ní féidir leat gearán a dhéanamh leis an Ombudsman i gcás gur féidir leat achomharc a dhéanamh os comhair cúirte nó os comhair comhlacht achomhairc neamhspleách in aghaidh cinnidh.
Ina theannta sin, seachas i gcúinsí eisceachtúla, ní féidir leis an Ombudsman do ghearán a scrúdú más rud é gur thionscain tú imeachtaí dlí in aghaidh an tsoláthraí seirbhíse i dtaca leis an ngearán sin.
Is féidir leat comhairle dlí a fháil faoi do ghearán agus é a thabhairt chuig an Ombudsman fós, fad nach dtionscnaíonn tú imeachtaí dlí. Tabhair glao orainn nó seol ríomhphost chugainn mura bhfuil tú cinnte fós.

An féidir le duine ar bith eile gearán a dhéanamh leis an Ombudsman thar mo cheann?

Is féidir, ach caithfidh tú cead i scríbhinn a thabhairt don duine sin déanamh amhlaidh. Mar an gcéanna, más mian leat gearán a dhéanamh thar ceann duine eile, caithfidh tú cead an duine sin a fháil i scríbhinn ar dtús.

Ba cheart duit ar dtús iarracht a dhéanamh d’fhadhb a réiteach tríd an bpróiseas áitiúil gearáin nó achomhairc. Mura bhfuil tú sásta leis an toradh fós, féadfaidh tú dul i dteagmháil leis an Ombudsman.

An gá dom rud ar bith a chur ar fáil in éineacht le mo ghearán?

Is gá. Ba cheart duit cóipeanna d’aon litreacha, ríomhphoist, tuarascálacha agus sonraí faoi chumarsáidí eile idir tú féin agus an soláthraí seirbhíse oideachais a chur isteach.
Nuair atá tú ag déanamh gearán leis an Ombudsman, ba cheart duit breac-chuntas a thabhairt ar an gcúis/na cúiseanna a bhfuil tú míshásta agus ar na nithe ba cheart a dhéanamh, dar leat, chun nithe a chur ina gceart.

Conas a dhéileálfaidh an tOmbudsman le mo ghearán?

Más féidir linn do ghearán a scrúdú, iarrfaimid ort an fhaisnéis ar fad ina leith a thabhairt dúinn. De ghnáth, iarraimid ar an soláthraí seirbhíse oideachais faisnéis a sheoladh chugainn faoi na saincheisteanna atá i gceist. Uaireanta, tógann sé tamall sula mbaileoimid an fhaisnéis a theastaíonn uainn le haghaidh cinneadh a dhéanamh ar do ghearán.

Cá fhad a thógfaidh sé don Ombudsman déileáil le mo ghearán?

Beidh sé ag brath ar do ghearán aonair. Déanfaimid iarracht an scrúdú ar do chás a chur i gcrích laistigh de thréimhse a bheidh idir trí mhí agus sé mhí ar fad. Más cás níos casta é do chás, is féidir go mbeidh níos mó ama ag teastáil uainn. Mar sin féin, coinneoimid ar an eolas thú faoina bhfuil ag tarlú le do ghearán.

An bhfuil an tOmbudsman neamhspleách?

Tá. Déileálann an tOmbudsman le gach gearán ar bhealach neamhchlaon neamhspleách agus cinneadh á dhéanamh aige ar cé acu a bhí nó nach raibh an gníomh nó an cinneadh de chuid an tsoláthraí seirbhíse oideachais cóir nó réasúnta.

Cá mhéad a bheidh ar ghearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

Ní ghearrtar aon táille as seirbhísí an Ombudsman.

Tá an bhileog eolais seo ar fáil i mBéarla freisin.

Conas a dhéanaim gearán leis an Ombudsman?

Scríobh nó glaoch chuig:
Oifig an Ombudsman
6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773

Fón:
01 639 5600

R phost:
complaints@ombudsman.ie

Ar líne:
www.ombudsman.ie

Seirbhísí Inrochtana

Más rud é go bhfuil tú faoi mhíchumas agus go dteastaíonn cabhair uait chun seirbhísí an Ombudsman a úsáid, déan teagmháil linn chun labhairt lenár nOifigeach Rochtana.