Oifigí Ombudsman in Éirinn

OMBUDSMAN ASSOCIATION

Promoting independent complaint resolution

Chuir an Ombudsman Association an leabhrán seo le chéile d'fhonn cuidiú le baill an phobail teacht ar an gcomhlacht ceart i gcás gur mian leo gearán a dhéanamh.

Tugtar mionsonraí teagmhála comhlachtaí eile, freisin, a chuireann eolas ar fail nó a chuidíonn le baill an phobail agus iad ag iarraidh gearán a dheanamh.

Clár

Ról an Ombudsman	2
Oifig an Ombudsman	4
Ombudsman do Leanaí	5
Fiosrú	Oifig an Ombudsman Póilíneachta	6
An Coimisinéir Teanga	7
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	8
Ombudsman d'Óglaigh na hÉireann	9
Ombudsman an Phreasa	10
Comhlachtaí eile a Chuireann Eolas ar Fáil i dTaca le Gearán a Dhéanamh	11

Ról an Ombudsman

Is ann d'Oifigí Ombudsman chun cuidiú le saoránaigh nuair a bhíonn deacracht acu le seirbhísí a chuireann an Stát agus eagraíochtaí eile ar fail. Tá Oifigí Ombudsman saor ó chostas, neamhspleách agus cothrom. Táimid anseo le cuidiú le daoine déileáil le nósanna imeachta agus le cleachtais a d'fhéadfadh a bheith casta ó am go chéile.

Sa chás go ndearnadh éagóir ar dhuine nó gur bhraith sé nó sí gur bhain deacracht le soláthraí seirbhíse, tá Oifigí Ombudsman ar fáil chun lámh chúnta a thabhairt agus chun cúrsaí a chur ina gceart. Seans nach mbeadh i gceist ach leithscéal a ghabháil nó a admháil nach raibh rud éigin ceart. Seans gurb é a bheadh ann a chinntiú go mbeadh an duine sa staid ina mbeadh sé nó sí ach ar tharla an míthapa. Is minic a bhraitheann daoine a bhfuil ábhar casaoide acu go bhfuil siad 'ag snámh in aghaidh easa' agus nach bhfuil na scileanna ná na hacmhainní acu dúshlán soláthraithe seirbhíse a thabhairt. Tugann Oifigí Ombudsman tacaíocht don duine chun a chinntiú go gcuirtear seirbhísí ar fáil ar bhealach atá cothrom agus cóir.

Is iomaí bealach agus áis atá ag Oifigí Ombudsman chun dul i ngleic le fadhbanna. Cur chuige neamhfhoirmiúil a bhíonn i gceist uaireanta. Bíonn comhréiteach nó eadráin i gceist uaireanta eile. I gcásanna eile, úsáidtear cur chuige níos foirmiúla lena ndéanann oifig Ombudsman fiosrú a thionscnamh, fionnachtana nó tuarascáil a eisiúint nó moladh nó cinneadh a dhéanamh. Is é an aidhm a bhíonn ann i gcónaí a chinntiú go gcaitheann soláthraithe seirbhíse le daoine ar bhealach atá cothrom agus cóir.

Tá sé de dhualgas ar sholáthraithe seirbhíse comhoibriú le hOifigí Ombudsman. Déanann oifigí áirithe cinntí ceangailteacha (cinntí a gcaitear cloí leo) agus déanann oifigí eile moltaí. Is gnáthaí go nglacann soláthraithe seirbhíse le formhór mór na moltaí. Sa chás go n-eisíonn Oifig Ombudsman cinneadh ceangailteach, ní mór don soláthraí seirbhíse glacadh leis an gcinneadh mar aon le cibé céimeanna is gá a ghlacadh chun an t-ábhar a réiteach.

Má bhíonn an chuma ar an scéal go rachadh easnamh a ndéantar gearán faoi i gcion ar úsáideoirí eile seirbhíse, is féidir le hOifigí Ombudsman a bhfiosruithe a leathnú agus athruithe a dhéanamh ar chórais nó ar nósanna imeachta. Is féidir leo tabhairt ar sholáthraithe seirbhíse oiliúint a dhéanamh nó dearadh seirbhísí a athrú chun a chinntiú go bhfaigheadh gach duine lena mbaineann sásamh ach nach gcuirfeadh easnaimh den sórt céanna isteach ar dhaoine eile ina dhiaidh sin.

Oifig an Ombudsman

Fiosraíonn an tOmbudsman gearáin ó dhaoine a bhraitheann gur chaith soláthraithe áirithe seirbhísí poiblí go mírchóir leo, ina measc:

- Ranna agus oifigí rialtais, An Roinn Coimirce Sóisialaí nó na Coimisinéirí Ioncaim mar shampla
- Údaráis áitiúla
- Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) & ospidéil phoiblí
- Gníomhaireachtaí, cuir i gcás carthanais agus comhlachtaí deonacha, a chuireann seirbhísí sláinte agus sóisialta ar fáil thar ceann FSS
- Comhlachtaí oideachais tríú leibhéal a fhaigheann maoiniú poiblí
- Tithe altranais, idir phoiblí agus phríobháideach
- Comhlachtaí cosanta idirnáisiúnta

Tá seirbhís Ombudsman saor ó chostas, neamhspleách agus neamhchlaonta.

Sula ndéanann tú gearán leis an Ombudsman, ní mór duit gearán a dhéanamh leis an soláthraí seirbhíse sin a ndeachaigh gníomh nó cinneadh dá chuid i bhfeidhm ort. Tá córas áitiúil achomhairc ann ba chóir a úsáid i gcásanna áirithe.

Sa chás go ndearna tú gearán leis an soláthraí seirbhíse agus go bhfuil tú míshásta go fóill, is féidir leat an scéal a chur faoi bhráid an Ombudsman.

Scríobh nó buail isteach chuig:

Oifig an Ombudsman
6 Ardán Phort an Iarla
Baile Átha Cliath 2
D02 W7773

Is é an tslí is fusa gearán a dhéanamh dul chuig www.ombudsman.ie agus cliceáil ar 'Déan Gearán'

01 639 5600

www.ombudsman.ie

Ombudsman

Ombudsman do Leanaí

Fiosraíonn Ombudsman do Leanaí gearáin faoi chomhlachtaí poiblí a dhéanann cinntí faoi leanaí agus faoi dhaoine óga atá faoi bhun ocht mbliana déag d'aois. Cothaíonn an oifig, freisin, cearta agus leasa leanaí agus daoine óga atá faoi bhun ocht mbliana déag d'aois agus a bhfuil cónaí orthu in Éirinn.

Is féidir le duine ar bith atá faoi bhun 18 mbliana d'aois gearán a dhéanamh leis an Ombudsman do Leanaí.
Is féidir le daoine fásta gearáin a dhéanamh, freisin, thar ceann leanaí agus daoine óga.

Scríobh nó buail isteach chuig:

Oifig an Ombudsman do Leanaí
Millennium House
52-56 Sráid na Trá Mhór
Baile Átha Cliath 1
D01 F5P8

Gearáin: ococomplaint@oco.ie
Oifig: oco@oco.ie

Gearáin (Saorghlao): 1800 20 20 40
Oifig: 01 865 6800

www.oco.ie

ombudsman do leanaí for children

Fiosrú | Oifig an Ombudsman Póilíneachta

Déileálann Fiosrú le gearáin ó bhaill an phobail faoi iompraíocht bhaill an Gharda Síochána. D'fhéadfadh go mbeadh líomhaintí faoi idir mhíchuirtéis agus iompraíocht choiriúil i gceist.

Tá Fiosrú neamhspleách ar an nGarda Síochána agus tá a chuid seirbhísí saor ó chostas agus ar fáil do chách. Féachann Fiosrú le gearáin a réiteach chun sástachta gach páirtí nuair is cuí. I gcás go ndéantar imscrúdú, féadfaidh sé moltaí a dhéanamh do Stiúrthóir na nIonchúiseamh Poiblí nó do Choimisinéir an Gharda Síochána.

Príomhchuspóirí Fiosrú:

- Muinín a chothú sa phróiseas a bhaineann le gearáin a réiteach agus a imscrúdú, gearáin a dhéanann bhaill an phobail;
- Tuiscint an phobail ar ról Fiosrú a fheabhú;
- A chinntiú go ndéantar feidhmeanna Fiosrú ar bhealach tráthúil, éifeachtach agus éifeachtúil, agus de réir nósanna imeachta atá cóir.

Tá go leor freagrachtaí eile ar Fiosrú, ina measc:

- Imscrúdú ar ábhar a bhaineann le hiompraíocht bhaill an Gharda Síochána nuair a bhíonn leas an phobail i gceist, fiú amháin i gcás nach bhfaightear gearán;
- Imscrúduithe neamhspleácha a dhéanamh i gcás go bhfuil an chuma air go bhfuair duine bás nó gur gortaíodh duine mar gheall ar iompraíocht bhall an Gharda Síochána;
- Nochtuithe cosanta a fháil ó bhaill an Gharda Síochána i dtaobh iompraíocht bhall an Gharda Síochána.

Scríobh nó buail isteach chuig:

Fiosrú
150 Sráid na Mainistreach Uacht.
Baile Átha Cliath 1
D01 FT73

info@fiosru.ie

Glao Áitiúil: 0818 600 800

www.fiosru.ie

Fiosrú | Oifig an Ombudsman Póilíneachta | Office of the Police Ombudsman

An Coimisinéir Teanga

Fiosraíonn An Coimisinéir Teanga gearáin ó bhaill an phobail agus déanann sé nó sí imscrúduithe i gcás go líomhnaítear gur theip ar chomhlachtaí poiblí a ndualgais a chomhlíonadh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 arna leasú in 2021. Fiosraíonn an Coimisinéir gearáin, freisin, gearáin a líomhnaíonn gur sáraíodh reachtaíocht a bhaineann le stádas nó le húsáid na Gaeilge.

Féadfaidh An Coimisinéir Teanga imscrúdú a thosú dá d(h)eoin féin, de bhun iarratas an Aire, nó de bhun gearáin ó bhaill an phobail. Féadfaidh páirtí ar bith in imscrúdú nó aon duine a dtéann fionnachtana nó moltaí imscrúdaithe i bhfeidhm orthu achomharc a dhéanamh leis an Ard-Chúirt ar phointe dlí laistigh de cheithre seachtaine.

Scríobh nó buail isteach chuig:

Oifig an Choimisinéara Teanga
An Spidéal
Gaillimh
H91 VK23

eolas@coimisineir.ie

Glao Áitiúil: 1890 504006
(costais dhifriúla i gceist)
nó 091 504006

www.coimisineir.ie

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Is é ról an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (FSPO) gearáin ó thomhaltóirí, gnólachtaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus pinsean a réiteach.

Sa chás nach féidir le tomhaltóir, cé acu duine aonair, gnólacht bheag nó eagraíocht, gearán nó díospóid a réiteach le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean, is féidir leis an tomhaltóir sin an gearán sin a chur faoi bhráid FSPO.

Déileálaimid le gearáin ar bhonn neamhfhoirmiúil ar an gcéad dul síos, ach éisteacht leis an dá pháirtí agus dul i gcomhar leo d’fhonn áisitheoireacht a dhéanamh do réiteach a nglacann an dá pháirtí leis. Is ar an nguthán a dhéantar cuid mhaith den plé neamhfhoirmiúil sin. I gcás nach réitíonn na luath-idirghabhálacha sin an díospóid, déanann FPSO an gearán a imscrúdú go foirmiúil agus eisíonn an tOmbudsman cinneadh a gcaitheann an dá pháirtí déanamh dá réir de réir dlí. Is san Ard-Chúirt amháin is féidir cinneadh an Ombudsman a achomharc.

Scríobh nó buail isteach chuig:

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Teach Lincoln
Plás Lincoln
Baile Átha Cliath 2
D02 VH29

info@fspo.ie
Chun gearán a dhéanamh, téitear chuig fspo.ie agus cliceáiltear ar ‘Making a Complaint’

01 567 7000

www.fspo.ie

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and Pensions Ombudsman

Ombudsman d'Óglaigh na hÉireann

Scrúdaíonn Ombudsman d'Óglaigh na hÉireann (ODF) gearáin a dhéanann baill, idir reatha agus ar scor, Óglaigh na hÉireann a mheasann gur caitheadh go míchothrom leo nó go raibh siad thíos le gníomh a rinne ball d'Óglaigh na hÉireann nó státseirbhíseach na Roinne Cosanta.

Cé go bhfuil sé de chumhacht ag ODF fionachtana a dhéanamh, níl a c(h)uid cinntí ceangailteach. Tá sé de chumhacht aige nó aici moltaí a dhéanamh don Aire Cosanta agus is minic a dhéanann, agus féadfaidh sé nó sí a iarraidh ar an Aire freagairt do mholtaí den sórt sin.

Tá cumhachtaí leathana ag ODF imscrúdú a dhéanamh ar ghníomh ar bith:

- A rinneadh gan údarás cuí
- A rinneadh ar fhoras neamhábhartha
- De thoradh failí nó easpa cúraim
- De bhun faisnéis mhícheart nó neamhiomlán
- Atá idirdhealaithe go míchuí
- A sháraíonn riaradh cothrom nó seasmhach.

Ní cheadaítear do ODF imscrúdú a déanamh ar ghníomhartha a bhaineann le:

- Oibreachtaí slándála nó míleata;
- Eagrú, struchtúr agus imlonnú Óglaigh na hÉireann;
- Téarmaí agus coinníollacha fostaíochta; nó
- Bainistiú príosún míleata.

Scríobh nó buail isteach chuig:

Ombudsman d'Óglaigh na hÉireann
5/6 Ardán Phort an Iarla
Baile Átha Cliath 2
D02 W7773

admin@odf.ie

01 663 3222

www.odf.ie

ODF

Ombudsman an Phreasa

Déileálann Ombudsman an Phreasa le gearáin ó bhaill an phobail faoi ailt i nuachtáin, in irisí agus i bhfoilseacháin ar líne a d'fhéadfadh Cód Cleachtais Chomhairle Preasa na hÉireann a shárú.

Ní dhéileáiltear ach le gearáin i gcoinne bhaill Chomhairle Preasa na hÉireann (gach nuachtán náisiúnta, eagráin Éireannacha de nuachtáin na RA san áireamh, formhór na nuachtán áitiúil, go leor irisí agus roinnt seirbhísí nuachta atá le fáil ar líne amháin). Tá an próiseas gearáin gasta, cothrom agus saor ó chostas.

Féachann Oifig Ombudsman an Phreasa le gearáin a réiteach de bhun comhréitigh nó eadrána chun sástachta na bpáirtithe uile. Réitítear go leor gearán ar an gcaoi sin. I gcás nach n-éiríonn le comhréiteach, déanfaidh Ombudsman an Phreasa cinneadh faoin ngrearán bunaithe ar an gCód Cleachtais. Má sheastar le cinneadh, déantar an cinneadh ina iomláine a fhoilsiú go soiléir san fhoilseachán.
Foilsítear gach cinneadh ar shuíomh gréasáin Ombudsman an Phreasa.

Is féidir cinntí Ombudsman an Phreasa a achomharc i gcúinsí áirithe le Comhairle Preasa na hÉireann.

Tá eolas faoi ghearán a dhéanamh le fáil anseo:

info@pressombudsman.ie

01 648 9130 nó
Glao Áitiúil: 1890 208 080

www.pressombudsman.ie

OFFICE OF THE PRESS OMBUDSMAN

Liosta Teagmhálacha

Réimse an ghearáin	Déantar teagmháil le:	☎	✉
Abhcóidí	Barra na hÉireann	01 817 5000	thebarofireland@lawlibrary.ie
Aerfort nó Aerlíne	An Coimisiún um Rialáil Eitlíochta	01 661 1700	info@aviationreg.ie
Altraí	Bord Altranais agus Cnáimhseachais na hÉireann	01 639 8500	customerservices@nmbi.ie
Cógaiseoirí	An Rialtóir Cógaisíochta	01 218 4000	info@psi.ie
Craoltóirí	Coimisiún na Meán	01 644 1200	info@cnam.ie
Cúnamh le Gearáin a Dhéanamh	Faisnéis do Shaoranaigh	076 107 4000	information@citizensinformation.ie
Cuntasóirí nó Iniúchóirí	Údarás Maoirseachta Iniúchta agus Cuntasaíochta na hÉireann (IAASA)	045 983 600	info@iaasa.ie
Dlíodóirí	Cumann Barra na hÉireann	01 672 4800	general@lawsociety.ie
Dócmhainneacht - Cleachtóirí	Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann	076 106 4200	info@isi.gov.ie
Dochtúirí	Comhairle na nDochtúirí Leighis	01 498 3100	Website contact form www.medicalcouncil.ie
Fiaclóirí	An Chomhairle Fiaclóireachta	01 676 2069	info@dentalcouncil.ie
Fógraíocht	Údarás Caighdeáin Fógraíochta na hÉireann (ASAI)	01 613 7040	standards@asai.ie
Fostaithe - cearta	An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre	059 917 8990	Foirm theagmhála ar an suíomh gréasáin: www.workplacerelations.ie
Idirdhealú a dhéanann Soláthraí Seirbhíse	An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre	059 917 8990	Foirm theagmhála ar an suíomh gréasáin: www.workplacerelations.ie
Múinteoirí	An Chomhairle Mhúinteoireachta	01 651 7900	info@teachingcouncil.ie
Oibrithe Gairmiúla Sláinte agus Cúraim Shóisialta	CORU – Rialáil Gairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh	01 293 3160	info@coru.ie

Réimse an ghearáin	Déantar teagmháil le:		
Oifigigh Thofa agus Oifigigh Phoiblí	An Coimisiún um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí	01 639 5666	sipo@sipo.ie
Slándáil Phríobháideach	An tÚdarás Slándála Príobháidí	062 32600	info@psa.gov.ie
Soláthraithe Fóntas / Fuinnimh / Seirbhísí Uisce	An Coimisiún um Rialáil Fóntais	1890 404 404	customercare@cru.ie
Soláthraithe Teileachumarsáide nó Seirbhísí Postais	An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide	01 804 9668	consumerline@comreg.ie
Sonraí - sárú	An Coimisinéir Cosanta Sonraí	0761 104 800	info@dataprotection.ie
Tiarnaí Talún	An Bord um Thionóntachtaí Cónaithe	01 702 8100	disputes@rtb.ie
Tiománaithe Tacsaí	An tÚdarás Náisiúnta Iompair	01 879 8300	info@nationaltransport.ie
Tomhaltóirí - Gearáin	An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CCPC)	1890 432 432 01 402 5555	info@ccpc.ie www.ccpc.ie