



**Oifigí
Ombudsman
in Éirinn**

**CUMANN NA
nOMBUDSMAN**

Réiteach neamhspleách gearán a chur chun cinn

Chuir Cumann na nOmbudsman an leabhrán seo ar fáil mar chabhair don phobal agus iad ag iarraidh teacht ar an gcomhlacht ar cheart dóibh a ngearán a dhéanamh leis.

Ina theannta sin, tá sonraí teagmhála ann do chomhlachtaí eile a sholáthraíonn faisnéis nó cúnamh maidir le déileáil le gearáin éagsúla.

Clár an Ábhair

Ról Ombudsman	2
Oifig an Ombudsman	4
An tOmbudsman do Leanaí	5
Coimisiún Ombudsman an Gharda Síochána	6
An Coimisinéir Teanga	7
An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean	8
An tOmbudsman d'Óglaigh na hÉireann	9
Ombudsman an Phreasa	10
Comhlachtaí Eile a Thugann Eolas maidir le Déileáil le Gearáin	11

Ról Ombudsman

Tá na hOifigí Ombudsman ann chun cabhrú le saoránaigh nuair a bhíonn fadhbanna acu le seirbhísí a sholáthraíonn an Stát agus eagraíochtaí eile. Tá na hOifigí Ombudsman saor, neamhspleách, oibiachtúil agus féarálte. Cabhraímid le daoine ionas gur féidir leo ceart a bhaint de nósanna imeachta agus cleachtais a bhíonn sách casta go minic.

Má rinneadh éagóir ar dhuine nó má tháinig sé/sí ar rud éigin mícheart i soláthraí seirbhísí, tá na hOifigí Ombudsman ann chun cúnamh a thabhairt agus rudaí a chur ina gceart. B'fhéidir nach mbeadh i gceist anseo ach rud simplí ar nós leithscéal nó admháil a thabhairt go raibh rud éigin mícheart. Ach d'fhéadfadh sé freisin gurb amhlaidh a chuirfí an duine ar ais sa riocht a mbeadh sé/sí ann murach go ndeachaigh rudaí amú. Is minic a bhraitheann daoine a mbíonn gearáin acu i gcoinne soláthraithe seirbhísí gur cas “Dáiví agus Góiliat” atá ann agus nach bhfuil na scileanna ná na hacmhainní acu féin chun dúshlán na soláthraithe seirbhísí a thabhairt. Tá na hOifigí Ombudsman ann chun tacú leis an duine aonair lena chinntiú go

gcuirtear na seirbhísí i bhfeidhm ar bhealach cóir.

Is iomaí slí a dtéann na hOifigí Ombudsman i ngleic le deacrachtaí. Uaireanta, úsáidtear cur chuige neamhfhoirmiúil. Uaireanta, úsáidtear idir-réiteach nó eadráin. I gcásanna eile bíonn gá le cur chuige níos foirmiúla — cuireann an Oifig Ombudsman tús le himscrúdú agus eisiónn sí fionnachtain, tuarascáil, moladh nó cinneadh. Is é an aidhm a bhíonn ann i gcónaí ná deimhin a dhéanamh de go gcaitheann soláthraithe seirbhísí le daoine go cothrom agus go cóir.

Tá oibleagáid ar sholáthraithe seirbhísí comhoibriú le hOifigí Ombudsman. Roinnt de na hoifigí, déanann siad cinntí ceangailteacha; cuid eile acu, is moltaí a dhéanann siad. Glacann na soláthraithe seirbhísí le beagnach gach

uile mholadh a dhéanann siad. Má eisíonn Oifig Ombudsman cinneadh ceangailteach ní mór don soláthraí seirbhísí glacadh leis an gcinneadh agus tabhairt faoi cibé bearta is gá chun an cás a chur ina cheart.

Más cosúil go mbeidh deacracht a bhain do ghearánach amháin ina cúis ghearáin freisin ag daoine eile a bhaineann úsáid as an tseirbhís, is féidir leis na hOifigí Ombudsman a n-imscrúdú a leathnú agus athruithe a thabhairt i gcrích i gcórais agus i nósanna imeachta. Is féidir leo iallach a chur ar an soláthraí seirbhísí oiliúint a chur ar bhaill foirne nó athruithe a chur ar dhearadh na seirbhísí ionas go bhfuil sásamh le fáil ag na daoine go léir ar bhain an gearán leo agus ionas nach mbeidh daoine eile thíos le teip den chineál céanna amach anseo.



Oifig an Ombudsman

Scrúdaíonn an tOmbudsman gearáin ó dhaoine a mhothaíonn go ndearna soláthraithe seirbhísí poiblí áirithe éagóir orthu; áirítear ar na soláthraithe sin:

- › Ranna agus Oifigí Rialtais e.g. an Roinn Coimirce Sóisialaí nó na Coimisinéirí Ioncaim
- › Údaráis áitiúla
- › Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) agus ospidéal phoiblí
- › Gníomhaireachtaí, mar shampla carthanais agus comhlachtaí deonacha, a sholáthraíonn seirbhísí sláinte agus sóisialta thar ceann FSS
- › Eagraíochtaí oideachais tríú leibhéal atá á maoiniú ag an Stát
- › Tithe altranais poiblí agus príobháideacha
- › Ionaid Soláthair Dhírigh

Tá seirbhís an Ombudsman saor in aisce, neamhspleách agus neamhchlaonta.

Sula ndéanann tú gearán leis an Ombudsman, caithfidh tú gearán a dhéanamh leis an soláthraí seirbhísí a bhfuil a ghníomh nó a chinneadh tar éis cur isteach ort. I gcásanna áirithe, beidh córas achomhairc ag an eagraíocht féin agus ba cheart duit úsáid a bhaint as an gcóras sin.

Má rinne tú gearán leis an soláthraí seirbhísí agus má tú míshásta fós, ansin is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman.

Scríobh nó buail isteach chuig:

Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2
D02 HE97

✉ ombudsman@ombudsman.ie

📞 Íosghlao: 1890 22 30 30
(Ní hionann na muirir i ngach cás)
nó 01 639 5600

🌐 www.ombudsman.ie

An tOmbudsman do Leanaí

Déanann an tOmbudsman do Leanaí imscrúdú ar ghearáin i dtaobh comhlachtaí poiblí a dhéanann cinntí maidir le leanaí agus daoine óga faoi bhun ocht mbliana déag d'aois. Lena chois sin, déanann an oifig cearta agus leas leanaí agus daoine óga faoi bhun 18 mbliana d'aois atá ina gcónaí in Éirinn a chur chun cinn.

Is féidir le duine ar bith 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
Teach na Mílaoise
52-56 Sráid na Trá Mhór
Baile Átha Cliath 1
D01 F5P8

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

📞 Saorghlao Gearán: 1800 20 20 40
Oifig: 01 865 6800

🌐 www.oco.ie



ombudsman
do leanaí
for children

Coimisiún Ombudsman an Gharda Síochána

Déileálann Coimisiún Ombudsman an Gharda Síochána (GSOC) le gearáin ón bpobal faoi iompar na nGardaí. D'fhéadfadh líomhaintí a bhaineann le míchúirtéis, líomhaintí a bhaineann le hiompar coiriúil, agus gach saghas líomhna idir eatarthu a bheith i gceist.

Tá an tseirbhís saor in aisce agus tá sí ar fáil do gach duine, beag beann ar aois nó náisiúntacht. Ní dhéanann GSOC, atá neamhspleách ar an nGarda Síochána, pionós a ghearradh ar Ghardaí; déanann sé imscrúdú agus cuireann sé moltaí faoi bhráid an Stiúrthóra Ionchúiseamh Poiblí nó Choimisinéir an Gharda Síochána.

Tá roinnt freagrachtaí eile ar GSOC, lena n-áirítear:

- **Imscrúdú a dhéanamh ar ábhair a bhaineann le hiompar na nGardaí nuair atá sé ar mhaithe le leas an phobail, fiú mura bhfuarthas gearán**
- **Imscrúdú neamhspleách a chur i gcrích nuair is cosúil go bhfuair duine bás nó go ndearnadh an-díobháil do dhuine de dheasca iompar Garda**
- **Glacadh le nochtuithe cosanta ó Ghardaí maidir le hiompar i measc na nGardaí.**

Scríobh nó buail isteach chuig:

GSOC
150 Sráid na Mainistreach
Uachtarach
Baile Átha Cliath 1
D01 FT73

✉ info@gsoc.ie

📞 Íosghlao: 1890 600800

🌐 www.gardaombudsman.ie

An Coimisinéir Teanga

Fiosraíonn an Coimisinéir Teanga gearáin ón bpobal agus cuireann sé tús le himscrúdú nuair a chuirtear i leith comhlacht poiblí go ndearna sé faillí ina chuid dualgas faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003. Chomh maith leis sin, imscrúdaíonn an Coimisinéir gearáin gur sáraíodh an reachtaíocht a bhaineann le stádas nó le húsáid na Gaeilge.

Féadfaidh an Coimisinéir Teanga tús a chur le himscrúdú ar a t(h)ionscnamh féin, ar iarratas ón Aire nó de thoradh gearán ó dhuine den phobal. Féadfaidh aon pháirtí in imscrúdú nó aon duine eile a ndéanann fionnachtana agus moltaí an imscrúdaithe difear dó nó di achomharc a dhéanamh chun na hArd-Chúirte ar phonc dlí laistigh de cheithre seachtaine.

Scríobh nó buail isteach chuig:

Oifig an Choimisinéara Teanga
An Spidéal
Gaillimh
H91 VK23

✉ eolas@coimisineir.ie

📞 Íosghlao: 1890 504006
(Ní hionann na muirir i ngach cás)
nó 091 504006

🌐 www.coimisineir.ie

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Féachann an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) le réiteach a fháil ar ghearáin maidir leis an iompar a bhíonn ar sholáthraithe seirbhísí airgeadais agus ar sholáthraithe pinsean rialáilte; féachtar leis na cásanna sin a réiteach trí eadráin agus, nuair is gá, trí imscrúdú agus trí bhreithiúnas a thabhairt.

Cuireann an OSAP seirbhís ar fáil atá neamhspleách, féaráilte, neamhchlaon, rúnda agus saor in aisce chun gearáin a réiteach. Nuair nach féidir le tomhaltóir gearán nó díospóid a réiteach le soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean, is féidir leis an duine sin an gearán a chur faoi bhráid OSAP.

Má bhaineann an gearán le seirbhís airgeadais féadfaidh OSAP ordú a dhéanamh go n-íocfaí cúiteamh suas le €500,000 agus is féidir leis treoir a thabhairt don soláthraí seirbhísí airgeadais an t-iompar a ndearnadh an gearán ina thaobh a chur ina cheart.

Maidir le gearáin a bhaineann le pinsin, is féidir le OSAP cailteanas airgeadais a ghnóthú ar ais má bhíonn gearánaigh thíos le drochriarachán nó le díospóidí fóirais nó dlí.

Baineann ceangal dlí le cinntí an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, ach gur féidir achomharc a dhéanamh chun na hArd-Chúirte ina dtaobh.

Scríobh nó buail isteach chuig:

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

✉ info@fspo.ie

☎ 01 567 7000

🌐 www.fspo.ie



An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and
Pensions Ombudsman

An tOmbudsman d'Óglaigh na hÉireann

Déanann an tOmbudsman d'Óglaigh na hÉireann (ODF) imscrúdú ar ghearáin a dhéanann comhaltaí reatha nó iarchomhaltaí d'Óglaigh na hÉireann a chreideann gur caitheadh go héagórach leo nó go raibh drochthionchar orthu ag gníomh a rinne comhalta d'Óglaigh na hÉireann nó státseirbhíseach den Roinn Cosanta.

Cé go bhfuil sé de chumhacht ag an Ombudsman d'Óglaigh na hÉireann fionnachtana a dhéanamh, ní féidir leis/léi cinntí ceangailteacha a dhéanamh. Tá de chumhacht aige/aici uiríll a chur faoi bhráid an Aire Cosanta, agus is minic a dhéanann sé/sí amhlaidh, agus féadfaidh sé a iarraidh ar an Aire beart a dhéanamh i leith na moltaí sin laistigh de thréimhse shonraithe.

Tá cumhachtaí fairsinge ag ODF chun imscrúdú a dhéanamh ar aon ghníomh a d'fhéadfadh a bheith:

- > Déanta gan údarás cuí;
- > Déanta ar fhorais neamhábhartha;
- > Tarlaithe toisc faillí nó míchúraim;
- > Bunaithe ar fhaisnéis mhícheart nó neamhiomlán;
- > Idirdehalaitheach go míchuí;
- > Ar neamhréir le riarachán cothrom nó le dea-riarachán.

Ní féidir le ODF imscrúdú a dhéanamh ar ghníomhartha a bhaineann leis na nithe seo a leanas:

- > Oibríochtaí slándála nó míleata;
- > Eagrú, struchtúr agus imscaradh Óglaigh na hÉireann;
- > Téarmaí agus coinníollacha fostaíochta; nó
- > Bainistíocht na bpríosún míleata.

Ní mór do chomhaltaí reatha gearán a phróiseáil trí chóras Óglaigh na hÉireann um Éagóracha a Cheartú sula bhféadfaidh ODF déileáil leis.

Scríobh nó buail isteach chuig:

An tOmbudsman d'Óglaigh na hÉireann
15 Sráid Haiste
Íochtarach
Baile Átha Cliath 2
D02 HE29

✉ admin@odf.ie

☎ 01 663 3222

🌐 www.odf.ie



Ombudsman an Phreasa

Breithníonn Ombudsman an Phreasa gearáin ó dhaoine den phobal maidir le hait i nuachtáin, in irisí agus i bhfoilseacháin ar líne a d'fhéadfadh a bheith ag sárú Chód Cleachtais Chomhairle Preasa na hÉireann.

Ní bhreithnítear ach gearáin i leith foilseacháin atá ina mbaill de Chomhairle Preasa na hÉireann (is baill den Chomhairle Preasa iad na nuachtáin náisiúnta uile, eagráin Éireannacha de nuachtáin ón Ríocht Aontaithe, an chuid is mó de na nuachtáin áitiúla, a lán irisí agus roinnt seirbhísí nuachta nach bhfuil le fáil ach ar líne). Tá an próiseas gearán tapa, cothrom agus saor in aisce.

Féachann Oifig Ombudsman an Phreasa le gearáin a réiteach trí chomhréiteach nó idirghabháil chun sástacht na ndaoine uile lena mbaineann. Réitítear go leor gearán ag an gcéim seo. I gcás nach n-éiríonn le hiarrachtaí eadrána, déanann Ombudsman an Phreasa cinneadh maidir leis an ngearán de réir an Chóid Cleachtais. Má sheastar leis an ngearán, foilsítear an cinneadh ina iomláine, go suntasach agus go cuí, san fhoilseachán atá i gceist. Foilsítear gach cinneadh ar láithreán gréasáin Ombudsman an Phreasa.

Féadfar achomharc i gcoinne chinní Ombudsman an Phreasa a dhéanamh i gcúinsí áirithe chuig Comhairle Preasa na hÉireann.

Le tuilleadh eolais a fháil nó le gearán a dhéanamh:



✉ info@pressombudsman.ie

☎ 01 648 9130 nó
Íosghlao: 1890 208 080

🌐 www.pressombudsman.ie



Liosta Teagmhálaithe

Réimse an Ghearáin	An Dream lenar Cheart Teagmháil a Dhéanamh		
Cuntasóirí nó Iniúchóirí	Údarás Maoirseachta Iniúchta agus Cuntasaíochta na hÉireann	045 983 600	info@iaasa.ie
Fógraíocht	Údarás Caighdeán Fógraíochta na hÉireann	01 613 7040	standards@asai.ie
Aerfort nó Aerlíne	An Coimisiún um Rialáil Eitlíochta	01 661 1700	info@aviationreg.ie
Abhcóidí	Barra na hÉireann	01 817 5000	thebarofireland@lawlibrary.ie
Craoltóirí	Údarás Craolacháin na hÉireann	01 644 1200	info@bai.ie
Gearáin ó Thomhaltóirí	An Coimisiún um Iomaíocht & Cosaint Thomhaltóirí (CCPC)	1890 432 432 01 402 5555	info@ccpc.ie www.ccpc.ie
Sárúithe ar Shonraí	An Coimisinéir Cosanta Sonraí	0761 104 800	info@dataprotection.ie
Fiaclóirí	An Chomhairle Fiaclóireachta	01 676 2069	info@dentalcouncil.ie
Leithcheal ag Soláthraí Seirbhísí	An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre	059 917 8990	Foirm theagmhála suímh gréasáin www.workplacereactions.ie
Dochtúirí	Comhairle na nDochtúirí Leighis	01 498 3100	Foirm theagmhála suímh gréasáin www.medicalcouncil.ie
Feidhmeannaigh Thofa agus Oifigigh Phoiblí	An Coimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí	01 639 5666	sipo@sipo.ie
Cearta na bhFostaithe	An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre	059 917 8990	Foirm theagmhála suímh gréasáin www.workplacereactions.ie
Cúnamh maidir le Gearáin a Dhéanamh	Faisnéis do Shaoránaigh	076 107 4000	information@citizensinformation.ie

Réimse an Ghearáin	An Dream lenar Cheart Teagmháil a Dhéanamh		
Gairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh	CORU – ag Rialáil Gairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh	01 293 3160	info@coru.ie
Tiarnaí Talún	An Bord um Thionóntachtaí Cónaithe	01 702 8100	disputes@rtb.ie
Cleachtóirí Dócmhainneachta	Seirbhís Dócmhainneachta na hÉireann	076 106 4200	info@isi.gov.ie
Altraí	Bord Altranais & Cnáimhseachais na hÉireann	01 639 8500	customerservices@nmbi.ie
Cógaiseoirí	Cumann Cógaiseoirí na hÉireann	01 218 4000	info@psi.ie
Slándáil Phríobháideach	An tÚdarás Slándála Príobháidí	062 32600	info@psa.gov.ie
Aturnaetha	Dlí-Chumann na hÉireann	01 672 4800	general@lawsociety.ie
Múinteoirí	An Chomhairle Mhúinteoireachta	01 651 7900	info@teachingcouncil.ie
Soláthraithe Seirbhísí Teileachumarsáide agus Poist	An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide	01 804 9668	consumerline@comreg.ie
Tiománaithe Tacsáí	An tÚdarás Náisiúnta Iompair	01 879 8300	info@nationaltransport.ie
Soláthraithe Seirbhísí Fóntais, Fuinnimh nó Uisce	An Coimisiún um Rialáil Fóntais	1890 404 404	customercare@cru.ie