



Ombudsman  
Eorpach

**Tuarascáil Bhliantúil  
2011**

**Misean** Iarrann an tOmbudsman Eorpach teacht ar thorthaí cothroma ar ghearáin in aghaidh institiúidí an Aontais Eorpaigh, molann sé follasacht agus cuireann sé meon riaracháin bunaithe ar sheirbhís chun cinn. Tá sé mar aidhm aige muinín a fhorbairt trí chomhphlé idir saoránaigh agus an tAontas Eorpach agus chun na caighdeáin iompair is airde a chothú laistigh d’institiúidí an Aontais féin.



Ombudsman  
Eorpach

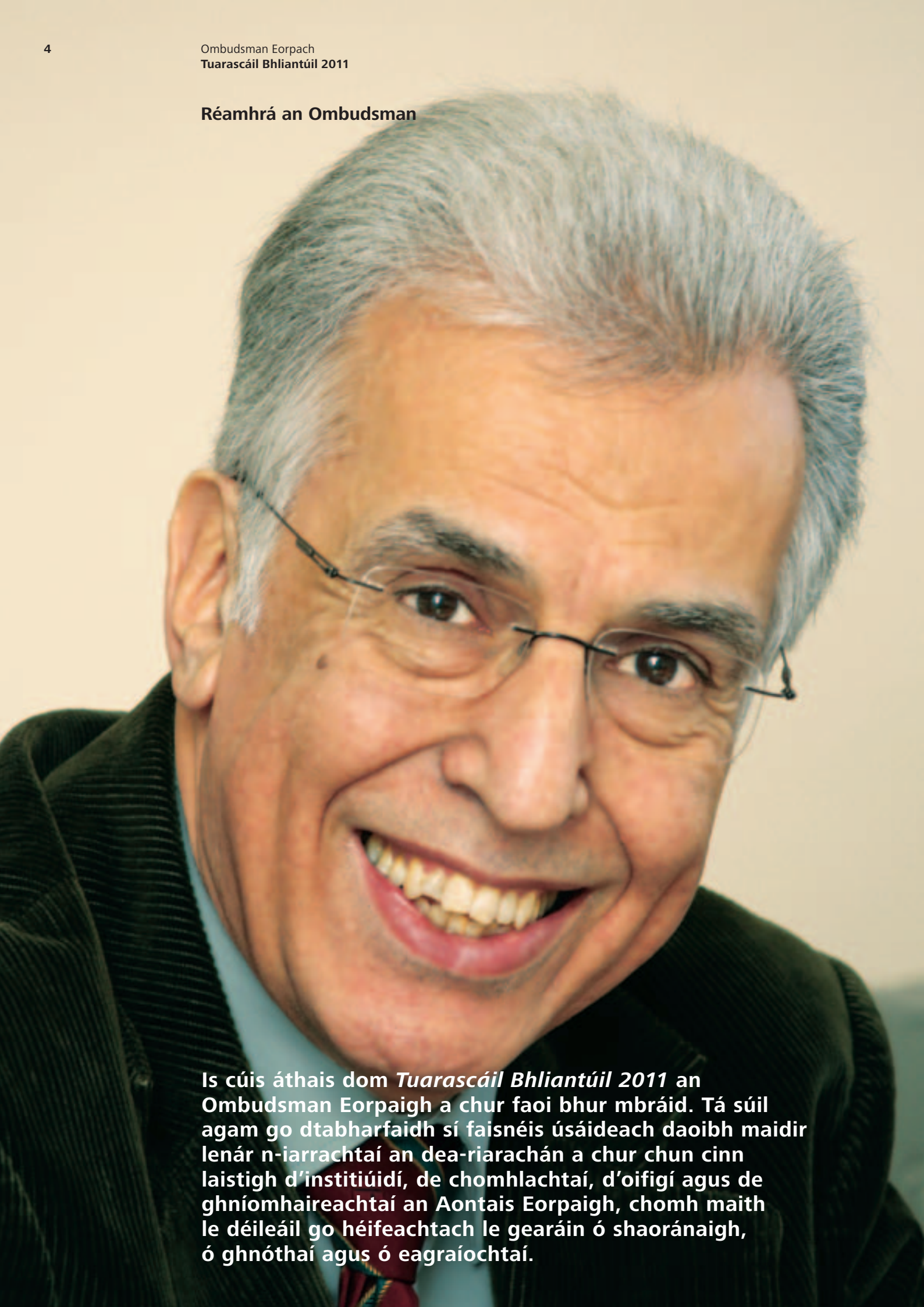
## **Tuarascáil Bhliantúil 2011**





## Clár Ábhair

<b>Réamhrá an Ombudsman</b>	<b>4</b>
<b>1 Gearáin agus fiosrúcháin</b>	<b>11</b>
1.1 Sainordú agus nósanna imeachta an Ombudsman	12
1.2 Forléargas ar ghearáin a scrúdaíodh i 2011	19
1.3 Anailís ar na fiosrúcháin a cuireadh ar bun	25
1.4 Torthaí fiosrúcháin an Ombudsman	28
1.5 Príomhchásanna ag léiriú an dea-chleachtais	35
1.6 Anailís théamach ar fhiosrúcháin a dúnadh	37
1.7 Aistrithe agus comhairle	57
<b>2 Caidreamh le hinstitiúidí, le hombudsmana, agus le páirtithe leasmhara eile</b>	<b>61</b>
2.1 Caidreamh le hinstitiúidí, comhlachtaí, oifigí, agus gníomhaireachtaí an AE	62
2.2 Caidreamh le hombudsmana agus le comhlachtaí comhchosúla	65
2.3 Caidreamh le páirtithe leasmhara eile	69
<b>3 Acmhainní</b>	<b>75</b>
3.1 Pearsanra	76
3.2 Buiséad	78
3.3 Úsáid acmhainní	79
<b>Conas teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman Eorpach</b>	<b>80</b>

**Réamhrá an Ombudsman**

Is cúis áthais dom *Tuarascáil Bhliantúil 2011* an Ombudsman Eorpaigh a chur faoi bhur mbráid. Tá súil agam go dtabharfaidh sí faisnéis úsáideach daoibh maidir lenár n-iarrachtaí an dea-riarachán a chur chun cinn laistigh d'institiúidí, de chomhlachtaí, d'oifigí agus de ghníomhaireachtaí an Aontais Eorpaigh, chomh maith le déileáil go héifeachtach le gearáin ó shaoránaigh, ó ghnóthaí agus ó eagraíochtaí.



Tosaíonn an Tuarascáil leis an bhForléargas seo, ina ndírím aird ar bhuaicphointí na bliana 2011. I gCaibidil 1 tá cuntas cuimsitheach d'obair an Ombudsman i ndáil le gearáin a láimhseáil agus fiosrúcháin a chur i gcrích, lena n-áirítear míniú ar shainordú agus nósanna imeachta an Ombudsman. Baineann Caibidil 2 le caidreamh an Ombudsman le hinstiúidí, le comhlachtaí, le hoifigí agus le gníomhaireachtaí AE eile,<sup>1</sup> le pobal na nOmbudsman go náisiúnta, go réigiúnach agus go háitiúil san Eoraip, chomh maith le príomhpháirtithe leasmhara eile. Ar deireadh, soláthraíonn Caibidil 3 sonraí faoi phearsanra agus buiséad an Ombudsman.

## Cabhair dhíreach tugtha do bhreis agus 22 000 duine aonair i 2011

Ceann de na haidhmeanna uileghabhálacha ag straitéis an Ombudsman Eorpaigh do shainordú 2009-2014<sup>2</sup> ná a chinntiú go mbaineann saoránaigh Eorpacha lántairbhe as a gcearta. Ba rathúil an bhliain í 2011 ina leith seo, le cabhair dhíreach faighte ag os cionn 22 000 duine aonair ón Ombudsman. Áirítear anseo daoine aonair a rinne gearán linn (dhéileálar le 2 510 gearán le linn na bliana atá i gceist), daoine a fuair freagra ar iarratas ar fhaisnéis (1 284), agus daoine a fuair comhairle trí thairbhe a bhaint as an treoir idirghníomhach ar ár láithreán gréasáin (18 274). Is léiriú breise ar rath an eolaí é an laghdú ar líon iomlán na ngearán, don tríú bliain as a chéile, a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman. Laghdaigh na

figiúirí ón líon is airde de 3 406 gearán i 2008 go dtí 2 510 gearán i 2011, an chúis is mó leis sin ná laghdú ar líon na ndaoine ag gearán leis an Ombudsman ar an gcúis mhícheart. Anois tá an bealach ceart chun cúitimh á fháil acu ar an gcéad iarracht.

Saoránaigh a chabhraigh an tOmbudsman Eorpach leo i 2011	
Gearáin cláraithe i 2011	2 510
Comhairle tugtha tríd an Treoir Idirghníomhach ar láithreán gréasáin an Ombudsman	18 274
Freagra tugtha ag seirbhísí an Ombudsman ar iarratais ar fhaisnéis	1 284

Nuair a thagann daoine chun comhairle a iarraidh orainn, fiú is gur ceart dóibh an gearán a bheith déanta acu in áit eile, déanaimid iarracht comhairle a thabhairt dóibh nó an cas a aistriú. In os cionn 65% de ghearáin gur dhéileálar leo i 2011, bhíomar ábalta éifeacht a thabhairt do chearta saoránaigh trí fhiosrúchán a thosú ar chásanna, á n-aistriú go comhlacht inniúil, nó comhairle a thabhairt maidir le cé ar a bhféadfaí casadh. Bhí breis agus 50% de na gearáin faoi inniúlacht chomhalta de Líonra Eorpach na nOmbudsman<sup>3</sup>, le díreach os cionn leath acu sin (27% den iomlán) laistigh de shainordú an Ombudsman Eorpaigh.

Dheimhnigh Eorabharaiméadar 2011 speisialta ar chearta na saoránach agus ar fheidhmiúchán riarachán an AE<sup>4</sup> an luach a chuireann saoránaigh ar a gcearta

1. Ar mhaithe le coimre, úsáidtear an téarma 'institiúid' sa tuarascáil seo chun tagairt a dhéanamh d'institiúidí, do chomhlachtaí, d'oifigí agus do ghníomhaireachtaí uile an AE.

2. Tá an doiciméad straitéise ar fáil i 23 teanga ar láithreán gréasáin an Ombudsman ag: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Anois cuimsíonn an Líonra os cionn 90 oifig i 32 tír Eorpach. Cuimsítear na hombudsmana náisiúnta agus réigiúnacha agus comhlachtaí dá leithéid sin de Bhallstát an Aontais Eorpaigh, na tíortha arb iarrthóirí do bhallraíocht an AE iad, tíortha eile sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch agus/nó Limistéar Schengen, chomh maith leis an Ombudsman Eorpach agus Coiste um Achainíocha Pharlaimint na hEorpa.

4. Don Eorabharaiméadar speisialta seo, arna choimisiúnú ag Parlaimint na hEorpa, rinne TNS Opinion & Social agallaimh duine le duine ar 27 000 saoránach i 27 Ballstát an AE idir Feabhra agus Márta 2011. Tá achoimre an Ombudsman ar an Eorabharaiméadar speisialta, leagan iomlán den Eorabharaiméadar speisialta, agus bileoga eolais do gach Ballstát AE le fáil ag: <http://www.ombudsman.europa.eu/ga/press/statistics.faces>



## Réamhrá an Ombudsman

bunúsacha maidir le gearán a dhéanamh leis an Ombudsman Eorpach. Ba é an ceart maidir le gluaiseacht agus cónaí faoi shaoirse san Aontas agus an ceart nua ar an dea-riarachán sonraithe sa Chairt um Chearta Bunúsacha an AE, an dá cheart ar thug saoránaigh tús áite dóibh i dtéarmaí tábhachta de. Daingníonn na freagraí ar an suirbhé ról an Ombudsman mar nasc ríthábhachtach idir saoránaigh Eorpacha agus riarachán an AE.

### Sa tóir ar shaoránaigh agus páirtithe leasmhara eile

Shonraigh tromlach na bhfreagróirí ar an Eorabharaiméadar speisialta gur cheart don Ombudsman Eorpach saoránaigh a chur ar an eolas maidir lena gcearta agus conas iad a úsáid. D'fhone an sprioc seo a bhaint amach, rinneamar ár n-imeacht is mó um páirtithe leasmhara a reáchtáil i 2011, dar teideal “An bhfuil torthaí do shaoránaigh ó Chonradh Liospóin?”.

Rinneamar treisiú chomh maith ar ár n-iarrachtaí saoránaigh a chur ar an eolas, a chomhairliú agus a threorú trí leabhrán a fhoilsiú dar teideal *Fadhbanna leis an AE? Cé is féidir cabhrú leat?* Tá an t-éileamh ar an bhfoilseachán seo, a sholáthraíonn faisnéis ar raon meicníochtaí um réiteach fadhbanna do dhaoine go bhfuil fadhbanna acu leis an AE, ar an éileamh is mó dá raibh riamh ar fhoilseachán i stair



*Fadhbanna leis an AE?  
Cé is féidir cabhrú leat?*

ár institiúide. Ag teacht le hiarrachtaí an Ombudsman comhtháthú dhaoine faoi mhíchumas a chur chun cinn, de bhun Airteagal 26 den Chairt um Chearta Bunúsacha, chuireamar an foilseachán seo, agus foilseacháin eile, ar fáil i bhformáid closleabhair agus i bhformáid mórchló ar iarraidh dúinn.

Agus é ar intinn feasacht ar ár n-iarrachtaí a chur chun cinn d'fhonn drochriarachán a sháru in institiúidí AE, thosaigh an tOmbudsman, go luath i 2011, ag foilsiú faisnéise ar a láithreán gréasáin maidir leis na cásanna a fhiosraíonn sé. Ba cheart don bheartas nua seo é a dhéanamh níos éasca do shaoránaigh, iriseoirí agus daoine leasmhara eile fiosrúcháin a leanúint ón tús. Tá sé thar a bheith tábhachtach gurb é an tOmbudsman a ghlacann cinnireacht lena dheimhniú go bhfuil a institiúid ag feidhmiú go trédhearcach. Léiríodh ón



Gach bliain, eagraíonn an tOmbudsman raon imeachtaí do shaoránaigh, cumainn, ENRanna, cuideachtaí, iriseoirí agus ionadaithe náisiúnta, agus daoine leasmhara eile. An teideal a bhí ar an bpríomhimeacht ná “An bhfuil torthaí do shaoránaigh ó Chonradh Liospóin?” a bhí ar siúl sa Bhruiséil ar 18ú Márta. Ba é uachtarán Chomhairle na hEorpa, an tUas. Herman Van Rompuy, an príomhchainteoir. Ar an bpléphainéal bhí an tOmbudsman Eorpach, an tUas. P. Nikiforos Diamandouros, Leasuachtarán an Choimisiún Eorpaigh, Viviane Reding Uasal, Leasuachtarán Pharlaimint na hEorpa, Diana Wallis Uasal, agus Ceannasaí Ionad Beartas na hEorpa, an tUas. Hans Martens. Ba í Ann Cahill Uasal, Uachtarán Chumann na Meán Idirnáisiúnta, a bhí ina cathaoirleach ag an imeacht, inar tháinig os cionn 200 páirtí leasmhar le chéile.





Tá ról tábhachtach ag Lónra Eorpach na nOmbudsman maidir le cabhrú le saoránaigh Eorpacha a gcearta AE a thabhairt chun réaltachta go laethúil. Tháinig baill den Lónra le chéile i gCóbanhávan ón 21ú go 22ú Deireadh Fómhair 2011 le haghaidh Ochtú Seimineár na nOmbudsman Náisiúnta. Téama an tSeimineáir ba ea “Dlí, polaitíocht agus ombudsmana i ré Liospóin”.



© Thomas Fryd

suirbhé Eorabharaiméadair nach bhfuil 42% de shaoránaigh Eorpacha sásta le leibhéal na trédhearcachta i riarachán an AE, gan ach 9% a bhí sásta leis. Le haird á thabhairt air sin, d’úsáid mé an ócáid “Lá idirnáisiúnta um Cheart Chuig Eolas” ar 28ú Meán Fómhair chun iarraidh ar riarachán an AE a bheith níos réamhghníomhaí i gcás na trédhearcachta. Sa chomhthéacs sin, d’iarr mé go mbeadh doiciméid ar fáil ar chlár ar-líne, agus go mbeadh an clár úsáideach agus cairdiúil do shaoránaigh. I Nollaig 2011, ghlacamar an cinneadh clár poiblí doiciméid a chruthú chun an deis a thabhairt do shaoránaigh leas a bhaint as a gceart rochtana poiblí ar dhoiciméid á gcoimeád ag an Ombudsman.

## Ag comhoibriú le hombudsmana

Is ceart bunúsach é ceart na rochtana ar dhoiciméid, de bhun na Cairte, chomh maith leis an gceart gearán a dhéanamh chuig an Ombudsman agus an ceart ar dhea-riarachán. Is cúis mhór imní í dá bhrí sin gur shonraigh 85% d’fhreagróirí an tsuirbhé Eorabharaiméadair go raibh easpa faisnéise orthu i dtaobh na Cairte. Chomh maith le míarrachtaí féin feasacht ar an gCairt a chur cinn, d’fhógair mé go spreagfadh mé baill de Lónra Eorpach na nOmbudsman le go scaipfí faisnéis sna Ballstáit. Bhí an deis agam a leithéid a dhéanamh ag an Ochtú Seimineár Náisiúnta de chuid an Lónra, a bhí ar

bun i gCóbanhávan i nDeireadh Fómhair 2011. I measc na gcinntí tábhachtacha gur glacadh leo ag an Seimineár bhí an comhaontú chun bealaí a fháil, tríd an Lónra, chun saoránaigh ar fud na hEorpa a chur ar an eolas níos mó maidir lena gcearta.

Rinneadh díospóireacht sa Seimineár chomh maith ar phrionsabail seirbhíse poiblí do Státseirbhísigh an AE. Tar éis dul i gcomhairle roimh ré leis na hombudsmana náisiúnta sa Lónra d’fhonn an dea-chleachtas sna Ballstáit a áireamh, d’ullmhaigh mé dréacht inar cuimsíodh cúig phrionsabal dá leithéid, is iad sin, tiomantas, ionracas, oibiachtúlacht, meas, agus follasacht. Sheol mé comhairliúchán poiblí ar an dréacht i mí Feabhra 2011, agus i mí na Nollag, d’fhoilsigh mé anailís ar na freagraí ar an gcomhairliúchán poiblí. Sa chéad chuid de 2012, foilseoidh mé, i ngach ceann de 23 teanga oifigiúil an AE, an leagan deiridh de na prionsabail, chomh maith le réamhrá mínitheach. Creidim go láidir gur féidir go ndéanfaidh ráiteas simplí agus gearr de luachanna bunúsacha iompraíochta ar chóir do státseirbhísigh AE a léiriú muinín na saoránach a spreagadh maidir leis an státseirbhís Eorpach agus institiúidí AE, a dhéanann freastal orthu.

Ar deireadh, maidir le comhoibriú leis an Lónra i 2011, tá sé tábhachtach an Lónra b’airde ceisteanna a lua – 11 – a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman Eorpach le linn

## Réamhrá an Ombudsman

na bliana áirithe. Trí úsáid an nós imeachta seo, is féidir le haon bhall den Líonra cúnamh nó treoir a iarraidh orm maidir le gnéithe dlí AE d'aon chás atá á láimhseáil acu. Soláthraíonn Eislíon nua an Líonra infheictheacht nua, maidir leis an nós imeachta do cheisteanna, ar mhaithe le baill an Líonra. Aontaíodh leis i gCóbanhávan go mbeidh faisnéis maidir leis na ceisteanna sin ar fáil don ghnáthphobal ar láithreán gréasáin an Ombudsman.

### Nósanna imeachta ar leas saoránach

Chomh maith leis an líon b'airde ceisteanna, d'oscail an tOmbudsman Eorpach an líon b'airde fiosrúcháin i 2011, in iomlán 396. Tá míniú ar an ardú sin de 61 fiosrúchán i gcomparáid le líon na bhfiosrúcháin a fuairamar i 2010 nuair a áirítear gur athraíomar ár nósanna imeachta i 2011, le go mbeadh siad níos cairdiúla do shaoránaigh. Dá réir thugamar cineál nua fiosrúcháin isteach – “fiosrúchán soiléirithe” – a thugann an deis do ghearánaigh a ngearáin a shoiléiriú má mheasann an tOmbudsman, ar a chéad fhéachaint, nach ann d'fhorais ina bhfiafrófaí don institiúid AE tuairim a thabhairt maidir leis an gcás.

Rinne an tOmbudsman feabhsuithe chomh maith ar an nós imeachta simplithe, ar chuspóir do gearáin maidir le teip freagra a thabhairt ar chomhfhreagras a réiteach go mear. Roimhe sin, ghlac an tOmbudsman leis go raibh réiteach tagtha ar ghearán maidir le teip freagra a thabhairt chomh luath is a thug an institiúid freagra. Ar athbhreithniú dó ar an gcur chuige seo, mheas sé go mbeadh sé níos cairdiúla do shaoránaigh mura mbeadh ar ghearánaigh gearán nua a dhéanamh mura raibh siad sásta leis an bhfreagra. Iarrann sé anois, dá bhrí sin, ar ghearánaigh a dtuairimí a nochtadh. Mar a mhínítear níos mó i gCaibidil 1, is iad na príomhimpleachtaí staitistiúla a bhaineann leis an gcur

chuige nua seo anois ná go ndúnann an tOmbudsman níos lú cásanna mar a réitíodh le hinstitiúidí, agus dúnann sé líon níos mó de chásanna nár tháinig drochriarachán chun cinn iontu nó nach raibh gá le fiosrúcháin bhreise. Iarmhairt eile a ghabhann leis sin ná gur thóg sé ábhar beag níos faide, ar an meán, na fiosrúcháin a chomhlíonadh, 10 mhí i 2011, i gcomparáid le naoi mhí i 2010. Dar liomsa, is féidir glacadh leis an méadú beag seo mar go bhfuil feabhsuithe suntasacha curtha ar fáil againn do ghearánaigh. Leanamar ar aghaidh ag comhlíonadh formhór na bhfiosrúcháin, 66% acu, laistigh de bhliain amháin (an céatadán céanna leis an mbliain 2010). Bhaineamar é sin go léir amach trí phlean bunaithe arbh ionann é agus 64 post i 2011, chomh maith le leithreasáí buiséadaithe de EUR 9 427 395.

Cuimsíonn an feabhsú deiridh dár nósanna imeachta, ar rinne an tOmbudsman cinneadh ina leith i 2011, cuíchóiriú a dhéanamh ar an slí a dhéileáiltear le gearáin lasmuigh den sainordú. Is éard atá i gceist leis sin ná gearánaigh a chur ar an eolas chomh luath agus is féidir é mura féidir leis an Ombudsman Eorpach déileáil lena ngearán. As seo amach déileálfaidh Clárlann na hoifige leis na gearáin sin. Míneoidh sé cén fáth nach féidir leis an Ombudsman déileáil leis an ngearán agus, nuair is féidir é, aistreofar é go comhlacht inniúil, nó tabharfaidh sé comhairle don ghearánach maidir le cár féidir leis dul.

### Cultúr seirbhíse a chur chun cinn sna hinstitiúidí

Mar is amhlaidh a bhíonn gach bliain, bhain formhór de na fiosrúcháin a d'oscail an tOmbudsman i 2011 leis an gCoimisiún Eorpach (231 fiosrúchán nó 58% den iomlán). Os rud é gurb é an Coimisiún an phríomhinstitiúid AE a dhéanann cinntí a mbíonn tionchar díreach acu ar shaoránaigh, tá sé réasúnach dá réir go mbeadh sé ina phríomhábhar gearáin



ag saoránaigh. Sa chruinniú a bhí agam i mí Feabhra le Coláiste na gCoimisinéirí, shonraigh mé bearta a dearadh chun an comhoibriú leis an gCoimisiún a dhaingniú ar mhaithe le saoránaigh na hEorpa. Chuir mé fáilte roimh an t-athrú cultúrtha, a tharla laistigh den Choimisiún le blianta beaga anuas, maidir le dearmaid a cheartú agus a réiteach. D'áitigh mé chomh maith gur cheart gurb í an chéad chéim eile a ghlacfaí ná cúiteamh a thairiscint i gcásanna cuí d'fhonn cultúr na seirbhíse laistigh den Choimisiún a threisiú.

I 2011 b'ann do 42 fiosrúchán (11%) i ndáil leis an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne (EPSO), 16 fiosrúchán (4%) i ndáil le Parlaimint na hEorpa, 10 bhfiosrúchán (3%) i ndáil le Comhairle na hEorpa, agus 3 fhiosrúchán (1%) i ndáil le Cúirt Bhreithiúnais an Aontais Eorpaigh. Maidir leis an gCúirt, tá sé tábhachtach a lua nach féidir leis an Ombudsman fiosrúcháin a oscailt ach i leith a saothar neamhbhreithiúnaigh.

Bhain 101 fiosrúchán breise le 35 institiúid, comhlacht, oifig agus gníomhaireacht eile de chuid an AE, ag cur béim ar an ngá go mbeadh an tOmbudsman ag plé go fairsing le riarachán an AE. Nuair a chuirtear le chéile iad, is iad gníomhaireachtaí go mbaineann níos mó ná 10% de ghearáin leo ina mbíonn ar an Ombudsman fiosrúchán a oscailt ina leith. Dá réir sin, thosaigh mé, i mBealtaine 2011, ar chlár cuairteanna go gníomhaireachtaí AE. Tá an freagra a thug cuid de na gníomhaireachtaí ar obair an Ombudsman maidir le gearáin thar a bheith sásúil. Is fiú dá bhrí sin iarracht a dhéanamh dea-chleachtais a aithint agus a scaipeadh, d'fhonn cabhrú le bainisteoirí sna gníomhaireachtaí go bhfuil iarracht á dhéanamh acu cultúr seirbhíse a thógáil agus a chothabháil. Rinne mé sé chuairt go hiomlán le linn na bliana agus, ar 1ú Meitheamh, bhuail mé le cinn aonaid gach gníomhaireacht AE, tráth ina raibh deis agam mionsonrú a dhéanamh ar an tionscnamh seo.

Seo a leanas na príomhchineálacha drochriaracháin a líomhnaíodh i gcoinne na hinstitiúidí AE faoi chaibidil: dlíthiúlacht (cur i bhfeidhm rialacha substainteacha agus/nó nós imeachta go mícheart) (28% de na fiosrúcháin), iarratas ar fhaisnéis (16,2%), cothroime (13,6%), an dualgas maidir foras na gcinntí agus féidearthachtaí achomhairc a lua (8,1%), teorainneacha ama réasúnta chun cinntí a dhéanamh (7,3%), iarratas ar rochtain phoiblí ar dhoiciméid (7,1%), agus cinntiú nach raibh idirdhealú i gceist (6,8%), an dualgas atá ann freagra a thabhairt ar litreacha i dteanga na saoránach, ag lua an oifigigh inniúil (5,8%), agus ar an dualgas cúraim (3,5%).

## Torthaí a ghnóthú do ghearáin

Le blianta anuas, chuir mé béim i gcónaí i gcás institiúidí go bhfuil cultúr seirbhíse daingnithe iontu nach nglacann siad le gearáin mar bhagairt, ach mar dheis chun cumarsáid níos éifeachtaí a dhéanamh agus, más amhlaidh go ndearnadh dearmad, é a chur ina cheart agus foghlaim uaidh. Lenár bhfoilseachán is déanaí, *Treoir an Ombudsman Eorpaigh um ghearáin (European Ombudsman's guide to complaints)*, a leithdháileadh ar fhoirne i ngach institiúid AE i Samhain 2011, léirítear an fhealsúnacht sin go mionchruinn. Is léiriú tábhachtach den tiomantas atá ann do phrionsabal an chultúir seirbhíse nuair atá bainistíocht agus baill foirne araon toilteanach comhoibriú leis an Ombudsman d'fhonn réiteach sásúil ar ghearáin a bhaint amach. Léiríonn na deich bpríomhchásanna a roghnaigh mé i mbliana an toilteanas seo. Tá dath gorm orthu sa Tuarascáil seo agus is samplaí iad den dea-chleachtas i dtéarmaí freagraí ag institiúidí AE ar ghearáin. Bhain cúig cinn de na gearáin leis an gCoimisiún, agus bhain príomhchás an ceann leo seo a leanas: an Parlaimint, an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne, an Gníomhaireacht Leigheasra Eorpach, an tÚdarás Eorpach Baincéireachta agus an

## Réamhrá an Ombudsman

Oifig um Chomhchuibhiú sa Mhargadh Inmheánach. I measc na saincheisteanna agus réimsí go ndéantar plé orthu tá an trédhearcacht, cothroime, cearta dhaoine faoi mhíchumas, conarthaí agus tairiscintí agus beartas teanga.

Tá na cásanna sin le fáil i gcuid 1.5 den Tuarascáil seo. Sonraíonn anailís théamach a leanann na cinntí is suntasaí dlí agus fírice i gcinntí deiridh fiosrúcháin an Ombudsman i 2011. Cé go ndearnamar iarrachtaí cur i bhfeidhm na Cairte um Chearta Bunúsacha a chur chun cinn, tugann an anailís aird ar leith ar chásanna a bhaineann leis na cearta sonraithe sa Chairt. Seo a leanas príomhábhair na hanailíse: (i) oscailteacht, rochtain phoiblí, agus sonraí pearsanta; (ii) an Coimisiún ina chaomhnóir ar Chonarthaí; (iii) tairiscintí agus deontais á mbronnadh; (iv) conarthaí a chur i gcrích; (v) rialacháin riaracháin agus foirne; (vi) comórtais agus nósanna imeachta um roghnú; agus (vii) saincheisteanna institiúideacha, saincheisteanna beartas, agus eile.

Tríd is tríd, rinne an tOmbudsman 318 fiosrúchán i 2011, i gcomparáid le 326 i 2010. Bhain ocht gcinn díobh sin le fiosrúcháin a thionscain an tOmbudsman dá stuaim féin i réimsí a bhain le beartas nua EPSO i gcomórtais oscailte agus fadhbanna a bhain le híocaíochtaí déanacha ag an gCoimisiún. Bhain sé de thátal as gurbh ann do 47 cás drochriaracháin (suas ó 40 i 2010) agus d'éirigh leis toradh dearfach a fháil don ghearánach i 13 cás (i gcomparáid le seacht i 2010) trí dréachtmholtáí ar glacadh leo a chur chun cinn. D'eisigh an tOmbudsman ráiteas criticiúil i 35 cás i 2011, dhá cheann níos mó ná i 2010. Ar mhaithe le feabhas a chur ar chaighdeán an riaracháin, rinne sé 37 ráiteas breise i 2011. Leanfaidh an tOmbudsman air leis an monatóireacht ar

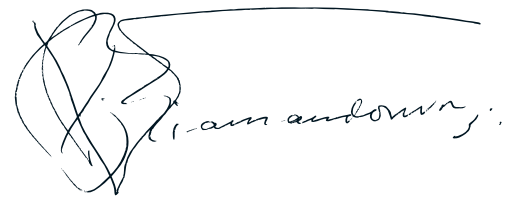
ghníomhartha leantacha na n-institiúidí ar fhreagra a ráiteas, trí staidéar bliantúil a eisiúint ar a shuíomh gréasáin. Foilsíodh an staidéar ábhartha do 2011 i mí na Samhna.

Mar a léiríodh cheana féin, tháinig laghdú ar líon na gcásanna a réitigh na h-institiúidí i 2011. Tríd is tríd, laghdaigh líon na gcásanna nó réitigh chairdiúla go 84 (i gcomparáid le 179 i 2010). I 128 cás (i gcomparáid le 57 i 2010), rinne an tOmbudsman an cinneadh nach raibh gá le fiosrúcháin bhreise. Níorbh ann do chás drochriaracháin i 64 cás (i gcomparáid le 55 i 2010).

## Ag leanúint lenár gcuid oibre ar straitéis an Ombudsman

Thug an bhliain 2011 an deis dúinn an-chuid dár ngealltanais a rinneamar i straitéis an Ombudsman do shainordú 2009-2014 a chomhlíonadh. Tá roinnt mhaith le déanamh go fóill, áfach, agus táimid ag súil le bheith chomh gnóthach céanna i 2012, agus ár ndícheall á dhéanamh againn feabhas a chur ar chaighdeán an Riaracháin AE lena dheimhniú go mbaineann saoránaigh AE leas iomlán as a gcearta. Sna hamanna deacra seo, beimid ag obair i dtreo na spriocanna ionraice seo le fuinneamh agus le diongbháilteacht athnuaite.

Strasbourg, 13 Feabhra 2012



P. Nikiforos Diamandouros



## Gearáin agus fiosrúcháin

Tugann Caibidil 1 míniú ar shainordú agus nósanna imeachta an Ombudsman, tugtar forléargas ar na gearáin a déileáladh leo i 2011, agus soláthraítear anailís cuimsitheach ar na fiosrúcháin a comhlíonadh. Tá cuid ar phríomhchásanna, mar aon le cur i láthair téamach. Críochnaíonn an chaibidil le sracfhéachaint ar tharchuir chuig comhlachtaí eile a dhéileálann le gearáin.

## Gearáin agus fiosrúcháin

### 1.1 Sainordú agus nósanna imeachta an Ombudsman

#### Ról an Ombudsman Eorpaigh

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Eorpaigh faoin gConradh Maastricht mar chuid de shaoránacht an Aontais Eorpaigh. Foráiltear in Airteagal 24 den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh (CFAE) don cheart gearán a dhéanamh leis an Ombudsman Eorpach mar cheann de na cearta a bhaineann le saoránacht an Aontais. Cuimsítear an ceart sin chomh maith i gCairt um Chearta Bunúsacha an AE (Airteagal 43). Tagann cásanna féideartha drochriaracháin chun solais don Ombudsman trí ghearáin den chuid is mó, cé go gcuireann sé fiosrúcháin i gcrích ar a thionscnamh féin chomh maith.

Tá obair an Ombudsman á rialú ag Airteagal 228 CFAE, chomh maith le Reacht an Ombudsman<sup>1</sup> agus na forálacha cur chun feidhme, a ghlac an tOmbudsman leo faoi Airteagal 14 den Reacht<sup>2</sup>. Tá an Reacht agus na forálacha cur chun feidhme ar fáil ar láithreán gréasáin an Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Tá na forálacha cur chun feidhme ar fáil freisin i gcrúachóip ó oifig an Ombudsman.

#### Sainordú an Ombudsman

Tugann Airteagal 228 CFAE cumhacht don Ombudsman gearáin a fháil maidir le cásanna drochriaracháin i ngníomhaíochtaí institiúidí, chomhlachtaí, oifigí, agus ghníomhaireachtaí an Aontais, le heisceacht Chúirt Bhreithiúnais an Aontais Eorpaigh ag gníomhú i gcomhréir a cuid feidhme breithiúnach.

#### Institiúidí, comhlachtaí, oifigí, agus gníomhaireachtaí an Aontais

Tá institiúidí an AE liostaithe in Airteagal 13 den Chonradh ar an Aontas Eorpach (CAE). Níl aon sainmhíniú ná liosta údarásach de chomhlachtaí, d'oifigí agus de ghníomhaireachtaí an Aontais Eorpaigh ann. Cuimsíonn an téarma comhlachtaí a bunaíodh leis na Conarthaí, cosúil le Coiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa agus Coiste na Réigiún, chomh maith le comhlachtaí a bunaíodh leis an reachtaíocht, cosúil leis an Lárionad Eorpach um Ghalair a Chosc agus a Rialú agus an Institiúid Eorpach um Chomhionannas Inscne. Le Conradh Liospóin leathnaíodh sainordú an Ombudsman chun drochriarachán féideartha i gcreat an Chomhbheartais Eachtraigh agus Slándála, lena n-áirítear an Comhbheartas Slándála agus Cosanta, a chuimsiú.

Níl gearáin i gcoinne údaráis phoiblí na mBallstát laistigh de shainordú an Ombudsman Eorpaigh, fiú má bhaineann siad le hábhair a thagann faoi réim feidhme dhlí an AE. Tá go leor gearán dá leithéid sin laistigh de shainordú na

1. I Meitheamh 2008, ghlac Parlaimint na hEorpa le cinneadh maidir le Reacht an Ombudsman a athbhreithniú, le héifeacht ó 31 Iúil 2008 (Cinneadh 2008/587 ó Pharlaimint na hEorpa an 18 Meitheamh 2008, lena leasaítear Cinneadh 94/262 ar na rialacháin agus na coinníollacha ginearálta a rialaíonn comhlíonadh dhualgaís an Ombudsman; IO 2008 L 189, lch. 25).

2. Ar 3 Nollaig 2008, rinne an tOmbudsman athbhreithniú ar a chuid forálacha cur chun feidhme chun na hathruithe a rinneadh ar an Reacht i Meitheamh 2008 a léiriú agus chun an taithí a fuarthas ó 2004, an uair dheireanach a ndearnadh athrú ar na forálacha, a chur san áireamh. Tháinig na forálacha cur chun feidhme nua i bhfeidhm ar 1 Eanáir 2009.





n-ombudsman náisiúnta agus réigiúnacha i Líonra Eorpach na nOmbudsman (féach cuid 1.7 thíos).

## **Drochriarachán**

Mar fhreagra ar ghlaoh ó Pharlaimint na hEorpa ar shainmhíniú soiléir ar dhrochriarachán, rinne an tOmbudsman an méid seo a leanas a thairiscint, ar chuir an Pharlaimint fáilte roimhe i rún ar aontaigh an Coimisiún leis freisin:

“Tagann drochriarachán chun cinn nuair a theipeann ar chomhlacht poiblí gníomhú de réir rialach nó prionsabail atá ina cheangal air.”

Tá sainmhíniú déanta ag an Ombudsman ar ‘drochriarachán’ ar bhealach a éilíonn meas ar riail an dlí, ar phrionsabail an dea-riaracháin, agus ar chearta bunúsacha. Tá sé den tuairim i gcónaí gur coincheap leathan atá i gceist le drochriarachán agus chun go mbeadh dea-riarachán i bhfeidhm, go mbeadh comhlíonadh rialacha agus phrionsabail

chúirteanna na hEorpa agus atá bunaithe ar dhlíthe náisiúnta. D’iarr an Pharlaimint ar an Ombudsman chomh maith an Cód a chur i bhfeidhm le linn gearáin á bhfiosrú aige agus le linn fiosrúcháin dó ar a thionscnamh féin.

Is fiú aird a thabhairt air nach bhfuil an sainmhíniú réamhluaite teorannaithe go cásanna drochriaracháin ina bhfuil an riail nó an prionsabal á shárú ina cheangal de réir dlí. Baineann níos mó ná an dlí le prionsabail an dea-riaracháin, ag éileamh ar institiúidí AE ní hamháin meas a léiriú ar a gcuid oibleagáidí dlíthiúla, ach chomh maith céanna aird a thabhairt ar an seirbhís atá á chur ar fáil acu agus a chinntiú go gcaitear mar is ceart leis an bpobal agus go mbaineann siad tairbhe as a gcearta iomlána. Mar sin cé go dtugtar drochriarachán le tuiscint maidir le neamhdhleathacht in ábhair laistigh de shainordú an Ombudsman, ní cás gurb ionann drochriarachán agus neamhdhleathacht. Mar sin má bhaineann Ombudsman drochriarachán de thátal as chás ní hamhlaidh go ciallaíonn sé dá bhrí

**Áiríonn an Chairt um Chearta Bunúsacha an ceart chun dea-riaracháin mar cheart bunúsach de shaoránacht an Aontais (Airteagal 41).**

an dlí, lena n-áirítear cearta bunúsacha, ag teastáil, i measc rudaí eile. Áiríonn an Chairt um Chearta Bunúsacha an ceart chun dea-riaracháin mar cheart bunúsach de shaoránacht an Aontais (Airteagal 41).

Ar 6 Meán Fómhair 2001, d’fhaomh Parlaimint na hEorpa an Cód Eorpach um Dhea-Iompar Riaracháin ar cheart d’institiúidí an AE, a gcuid riarachán, agus a gcuid oifigeach urraim a thabhairt ina gcuid caidreamh leis an bpobal. Áirítear sa Chód prionsabail dlí riaracháin na hEorpa mar atá le fáil i gcásdlí

sin go bhfuil iompar neamhdhlíthiúil ar bun ina bhféadfadh cúirt<sup>3</sup> smachtbhanna a chur dá bharr.

Mar sin féin, tá teorainneacha ag baint le coincheap an drochriaracháin. Mar shampla, ghlac an tOmbudsman leis i gcónaí nach mbeadh amhras ann faoi dhrochriarachán féideartha in obair pholaitiúil Pharlaimint na hEorpa. Tá, dá bhrí sin, gearáin i gcoinne coistí na Parlaiminte, cosúil leis an gCoiste Achainíocha, lasmuigh de shainordú an Ombudsman.

3. Féach, sa chomhthéacs seo, breithiúnais na Cúirte Ginearálta an 28 Deireadh Fómhair 2004 i gcásanna uamtha T-219/02 agus T-337/02 *Herrera v An Coimisiún* [2004] ECR-SC I-A-319 agus II-1407 alt 101, agus an 4 Deireadh Fómhair 2006 i gcás T-193/04 *Hans-Martin Tillack v An Coimisiún* [2006] ECR II-3995, alt 128.



## Gearáin agus fiosrúcháin

### Inghlacthacht agus forais le fiosrúcháin

Sula bhféadann an tOmbudsman fiosrúchán a thionscnamh, ní mór go gcomhlíonfadh gearán tuilleadh critéar maidir le hinghlacthacht. Seo a leanas a bhfuil sonraithe sna critéir sin, mar atá leagtha amach sna hairteagail ábhartha den Reacht:

1. Ní mór go mbeadh údar agus cuspóir an ghearáin aitheanta (Airteagal 2(3)).
2. Ní fhéadfaidh an tOmbudsman idirghabháil i gcásanna os comhair cúirteanna nó iontaofacht rialú na cúirte a cheistiú (Airteagal 1(3)).
3. Ní mór go ndéanfaí an gearán laistigh de dhá bhliain ón dáta ar tarraingíodh aird an ghearánaigh ar na fíricí a bhfuil sé bunaithe orthu (Airteagal 2(4)).
4. Ní mór go ndearnadh na cur chuigí cearta riaracháin chuig an institiúid nó an gcomhlacht atá i gceist sula ndearnadh an gearán (Airteagal 2(4)).
5. I gcás gearán a bhaineann le caidrimh oibre idir na hinstiúidí agus comhlachtaí, ar thaobh amháin, agus a gcuid oifigeach agus seirbhíseach, ar an taobh eile, ní mór ná go mbeadh na féidearthachtaí a bhaineann le hiarratais agus gearáin riaracháin inmheánacha a úsáid curtha san áireamh roimh ghearán a dhéanamh (Airteagal 2(8)).

Déanann Airteagal 228 de chuid CFAE foráil don Ombudsman na “fiosrúcháin a bhfuil forais faighte aige dóibh” a chur i gcrích. D’fhoillíon ionchais nach mbeadh údar leo ag gearánaigh a sheachaint agus deimhin a dhéanamh den úsáid is fearr as acmhainní, déanann seirbhísí an Ombudsman grinntaoidéar ar gach gearán inghlactha lena dheimhniú go bhfuil féidearthacht réasúnta ann go mbeidh fiosrúchán mar thoradh air.

I gcás eisceachtúil amháin i 2011 (268/2011/PB), bhain an tOmbudsman de tháil as nach ann d’fhorais chun fiosrúchán a oscailt de thoradh cúinsí uathúla maidir le caidreamh an ghearánaigh leis an gCoimisiún. Bhain an tOmbudsman de tháil as nach ann d’ionchas réasúnach go mbeadh ar a chumas réiteach a fháil ar an bhfadhb faoi chaibidil a bheadh ag teacht le leasa ar leith an ghearánaigh, ná go bhféadfaí teacht ar réiteach ar mhaithe leis an bpobal. Chur sé an gearánach ar an eolas, le linn cinneadh a bheith á dhéanamh aige, gur chur sé san áireamh, mar shaoránach den Aontas, go raibh an ceart bunúsach ag an gearánach dul i gcomhairle an Ombudsman. Mar sin féin, b’oth leis an Ombudsman go raibh air a bhaint de tháil as, fiú is iarrachtaí dícheallacha ar bun aige le linn an iomaí fiosrúchán a thionscain sé maidir leis na gearáin a chur an gearánach isteach, nach raibh ar a chumas clabhsúr sásúil a chur ar agóidí an ghearánaigh i gcoinne an Choimisiúin.

Le linn 2011, chinn an tOmbudsman, nuair a thagann sé ar an réamhchonclúid gur cosúil nach leor na forais atá ann le go n-iarrfaí ar an institiúid ar leith a tuairim a thabhairt ar ghearán atá laistigh dá shainordú agus atá inghlactha, is féidir go n-osclódh sé “fiosrúchán soiléirithe”, agus dá réir soláthar a dhéanamh don ghearánach le go bhféadfaidh sé/sí breis faisnéise, soiléirithe, doiciméid thacaíochta nó argóinteacht bhreise a sholáthar chun tacú lena chás/cás. Nuair atá an tOmbudsman fós den tuairim nach leor an fhaisnéis a sholáthair gearánach nó má tá an fhaisnéis neamhdhiongbháilte, is féidir leis an Ombudsman an fiosrúchán a dhúnadh le “ní fuarthas aon drochriarachán” nó “níl bonn cirt ann d’fhiosrúcháin bhreise”, a bhaint de tháil as, de réir mar is cuí. I gcás, ar an taobh eile de, go bhfuil an fhaisnéis nó na soiléirithe a sholáthair gearánach úsáideach le go bhfiafrófaí



d'institiúid ar leith a tuairim a thabhairt, déanfaidh an tOmbudsman amhlaidh.

Mar shampla air sin, d'iarr an gearánach i gcás **358/2011/ANA** ar an gCoimisiún é a chur ar an eolas maidir leis na gníomhaíochtaí a ghlac an Coimisiún leo lena dheimhniú go ndearna an t-údarás iniúchta Éireannach imscrúdú cuí ar iniúchóireacht institiúidí airgeadais Éireannacha ar leith d'fhonn cosc a chur ar mhíchleachtas corparáide agus airgeadais. Ansin chuaigh sé i gcomhairle an Ombudsman, ag líomhnú gur theip ar an gCoimisiún a ról maoirseoireachta a chomhlíonadh maidir le hiniúchadh a dhéanamh ar na hinstiúidí airgeadais sin. Bhí an tOmbudsman den tuairim, ar bhonn na faisnéise a sholáthair an gearánach, nárbh leor na forais a bhí ann le hiarraidh ar gCoimisiún a thuairim a thabhairt. Chur sé an gearánach ar an eolas dá réir agus thug sé cuireadh dó a líomhain a shoiléiriú. Tar éis dó freagra an ghearánaigh a scrúdú, mheas an tOmbudsman nach raibh gá tuairim a iarraidh ar an gCoimisiún mar (i) go raibh sé soiléir go raibh cumhachtaí maoirseoireachta an Choimisiúin i réimse an iniúchta reachtúil teoranta agus (ii) ar bhonn na n-argóintí agus na fianaise a chur an gearánach chun cinn, nach bhféadfaí drochriarachán a chur i gcoinne an Choimisiúin maidir le húsáid a chumhachtaí sa chás seo.

Mar thoradh ar an athrú sin ar an nós imeachta, tháinig laghdú ar an gcéatadán de chásanna inghlactha inar bhain an tOmbudsman de thátal astu nach ann d'fhorais chun fiosrúchán a oscailt, ó 40% i 2010 go 24% i 2011. Bhain formhór na gcásanna "gan forais" le cásanna ina raibh comhlacht eile ag déileáil leis an ngearán,

nó inar theip ar an ngearánach fianaise dhoiciméadach riachtanach a sholáthar chun tacú lena ghearán/gearán.

## Gearáin agus fiosrúcháin fhéintionscanta

Tugann Airteagal 228 de chuid CFAE cumhacht don Ombudsman gearáin a fháil ó aon saoránach de chuid an Aontais nó ó aon duine nádúrtha nó dlítheanach a chónaíonn nó a bhfuil oifig chláraithe acu i mBallstát an Aontais. Tá an chumhacht ag an Ombudsman freisin fiosrúcháin a oscailt ar a thionscnamh féin. Ag baint úsáide as a chumhacht fhéintionscanta, féadfaidh an tOmbudsman imscrúdú a dhéanamh ar chás féideartha drochriaracháin tugtha chun solais ag duine nach bhfuil i dteideal gearán a dhéanamh. Déanann sé cinneadh maidir le húsáid a chumhachta féintionscanta ar bhonn cás ar chás.<sup>4</sup> Is gnás aige é i gcásanna dá leithéid na deiseanna níos imeachta céanna a thabhairt don duine le linn fiosrúcháin mar a chéile is dá mbeadh sé ag déileáil leis an gcás mar ghearán. D'oscail an tOmbudsman dhá fhiosrúchán féintionscanta dá leithéid i 2011.

Is féidir go n-úsáidfeadh an tOmbudsman a chumhacht fhéintionscanta chomh maith chun dul i ngleic le fadhbanna gur cosúil gur fadhbanna córasacha in institiúidí iad. Rinne sé é sin sé uaire i 2011.<sup>5</sup> Bhain cás **OI/5/2011/BEH** leis na huasleibhéil cheadaithe d'éilliú radaighníomhach i mbia-ábhair san AE roimh agus tar éis taisme núicléach Fukushima. Lean sé roinnt gearán ó shaoránaigh inar mheas siad go raibh easpa faisnéise ón gCoimisiún maidir leis na hathruithe a rinneadh ar

Ag baint úsáide as a chumhacht fhéintionscanta, féadfaidh an tOmbudsman imscrúdú a dhéanamh ar chás féideartha drochriaracháin tugtha chun solais ag duine nach bhfuil i dteideal gearán a dhéanamh.

<sup>4</sup>. Le spreagadh aige ó Pharlaimint na hEorpa, dhearbhaigh an tOmbudsman go bhfuil sé de rún aige an chumhacht fhéintionscanta a úsáid cibé uair gurb í an t-aon chúis a thugtar gan fiosrúchán a dhéanamh ar ghearán a líomhaíonn drochriarachán ag an mBanc Eorpach Infheistíochta (BEI) nuair nach saoránach nó duine cónaitheach de chuid an Aontais an gearánach. Tháinig sé ar chomhaontú leis an BEI trí Mheabhrán Tuisceana, ina gcuimsítear an gealltanais ar leith sin.

<sup>5</sup>. Bhain ceann de na fiosrúcháin féintionscanta réamhluaite, **OI/4/2011/AN**, le saincheisteanna córasacha chomh maith, go sonrach, teip an Choimisiúin a dheimhniú go n-íoctar le fochonraitheoirí na méideanna atá dlíthe dóibh, méideanna atá íoctha ag an gCoimisiún le príomhchonraitheoir.

## Gearáin agus fiosrúcháin

na huasleibhéil. Bhain fiosrúchán eile le cleachtais maidir le bia neamhúsáidte i gceaintíní na hinstitiúide. Cuireadh an fiosrúchán sin, **OI/14/2011/BEH**, faoi bhráid an Choimisiún Eorpaigh, Parlaimint na hEorpa, Comhairle an Aontais Eorpaigh, Cúirt Bhreithiúnais an Aontais Eorpaigh, Cúirt Iniúcháirí na hEorpa, Coiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa, an Banc Ceannais Eorpach agus Coiste na Réigiún. Bhain fiosrúchán **OI/2/2011/OV**, ar an taobh eile de, leis an gcaidreamh idir modh Threoirhionscadal an AE chun déileáil le gearáin sháraithe agus Cumarsáid 2002 an Choimisiúin maidir le caidreamh leis an ngearánach i leith gearáin sháraithe. Bhain cás **OI/7/2011/EIS** leis an gCoimisiún agus gearáin sháraithe chomh maith – an uair seo maidir lena chinneadh stop a chur le comhfhreagras le gearánach a bhí tar éis 57 gearán sáraithe a chur isteach i dtréimhse dhá bhliain. Bhain fiosrúchán **OI/3/2011/KM** le cumas na Comhairle spriocanna ama tuartha i Rialachán 1049/2001 maidir le rochtain phoiblí ar dhoiciméid a chomhlíonadh. Ar deireadh, bhí cás **OI/6/2011/VL** maidir leis an gCoimisiún bunaithe ar ghearán ó rannpháirtí i bpainéal roghnaithe maidir leis an gcuid den ghearán go mbeadh cosc ó thaobh ama air murach sin. Le heisceacht fiosrúchán **OI/5/2011/BEH**, bhí gach ceann de na fiosrúcháin sin fós ar bun ag deireadh 2011.

I 2011, sheol an tOmbudsman clár cuairteanna go gníomhaireachtaí AE, agus é mar chuspóir leo dea-riarachán a chur chun cinn agus dea-chleachtas a roinnt i measc na n-aonán AE sin. Ar bhonn na taithí tosaigh, glacadh leis gur cheart na cuairteanna a chomhlíonadh go foirmiúil ar bhonn inniúlachta an Ombudsman fiosrúcháin a chomhlíonadh faoina thionscnamh féin. Tá feidhm dá bhrí sin ag na gnáthráthaíochtaí um nós imeachta maidir le fiosrúcháin.<sup>6</sup> Tar éis

gach cuairt, cuireann an tOmbudsman an ghníomhaireacht ar leith ar an eolas ar bhonn scríbhinn maidir lena thorthaí. Má dhéanann sé aon mholtaí ar leith, iarrann sé de ghnáth ar an ngníomhaireacht é a chur ar an eolas maidir le haon ghníomhaíocht leantach comhfhreagrach. Ag brath ar fhreagra na gníomhaireachta, déanfaidh sé a chinneadh maidir leis an bhfiosrúchán a dhúnadh, nó bearta breise a ghlacadh, mar shampla, moltaí foirmeálta a eisiúint. Bhain fiosrúcháin féintionscanta an Ombudsman sa chomhthéacs sin le sé ghníomhaireacht i 2011: an Ghníomhaireacht Eorpach Chomhshaoil (EEA) i gCóbhanhávan; an Lárionad Faireacháin Eorpach um Dhrugaí agus Andúil i nDrugaí (EMCDDA), chomh maith leis an nGníomhaireacht Eorpach um Shábháilteacht Mhuirí (EMSA), an dá cheann acu i Liospóin; agus an tÚdarás Eorpach Baintéireachta (EBA), an Ghníomhaireacht Leigheasra Eorpach (EMA), agus an Coláiste Eorpach Póilíneachta (CEPOL), ar bhuail ionadaithe dá gcuid leis an Ombudsman i Londain. Tá faisnéis chuimsitheach maidir leis na fiosrúcháin sin ar fáil ag: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

## Nósanna imeachta an Ombudsman

### Nósanna imeachta fiosrúcháin scríofa agus simplithe

Cláraítear agus eisítear admháil i ndáil leis na gearáin ar fad a seoltar chuig an Ombudsman, go hiondúil laistigh de sheachtain amháin. Cuireann an admháil an gearánach ar an eolas maidir leis an nós imeachta atá le leanúint agus cuimsítear inti uimhir thagartha, chomh maith le hainm agus uimhir ghutháin an duine atá ag déileáil leis an ngearán.

6. Áirítear ina measc sin, i measc go leor eile, ceart na gníomhaireachta iarraidh ar an Ombudsman faisnéis agus doiciméid a bhaineann leis an gcúirt a choimeád faoi rún. Féach Airteagail 5.1, 5.2, agus 14.2 d'Fhorálacha Cur Chun Feidhme an Ombudsman.



Déantar anailísiú ar dtús ar an ngearán d'fhonn cinneadh a dhéanamh ar cheart fiosrúchán a oscailt agus cuirtear an gearánach ar an eolas faoi thorthaí na hanailíse, go hiondúil laistigh de mhí amháin. Mura gcuirtear tús le fiosrúchán, cuirtear cúis in iúl don ghearánach. Nuair nach dtagann gearánach laistigh de shainordú an Ombudsman, aistrítear an gearán, nuair is féidir, nó tugtar comhairle chuí don ghearánach mar gheall ar chomhlacht inniúil inar féidir leis/léi dul ina chomhairle. Ar mhaithe lena chur in iúl do ghearánaigh chomh tapaidh agus ab fhéidir nach raibh sé in ann déileáil lena ngearáin, chinn an tOmbudsman cuíchóiriú a dhéanamh i 2011 ar láimhseáil na ngearán a tháinig lasmuigh dá shainordú. As seo amach, déileálfaidh Clárann na hoifige leis na gearáin sin, agus míneofar do na gearánaigh ar leith cén fáth nach raibh an tOmbudsman in ann déileáil lena ngearáin agus, nuair is féidir, aistrefar a ngearáin go comhlacht inniúil, nó cuirfear comhairle orthu maidir le cé a chabhróidh leo.

Le linn fiosrúcháin, cuireann an tOmbudsman gearánach ar an eolas maidir le gach beart a ghlacann sé. Nuair a dhéanann an tOmbudsman cinneadh an fiosrúchán a dhúnadh, cuireann sé

solúbtha, le comhaontú agus comhoibriú na hinstitiúide ar leith. Le linn 2011, réitíodh 47 cás tar éis gur éirigh le hidirghabháil an Ombudsman freagra tapaidh a fháil ar chomhfhreagras nár freagraíodh (féach alt 2.9 de *Thuarascáil Bhliantúil 1998* le teacht ar shonraí an nóis imeachta). Réitíodh cúig chás breise tar éis don Ombudsman freagraí níos suntasaí a ghnóthú ar chomhfhreagrais na ngearánach ar leith sin.

Tá na figiúirí sin thuasluaite i bhfad níos ísle ná na figiúirí comhfhreagracha do 2010 (91 agus 73 faoi seach). Is de thoradh athruithe ar nósanna imeachta a rinneadh go luath i 2011 é sin. Roimhe sin, ghlac an tOmbudsman leis go raibh réiteach tagtha ar ghearán maidir le teip freagra a thabhairt chomh luath is a thug an institiúid freagra. Ar athbhreithniú dó ar an gcur chuige seo, mheas sé go mbeadh sé níos cairdiúla do shaoránaigh mura mbeadh ar ghearánaigh gearán nua a dhéanamh níos mó mura raibh siad sásta leis an bhfreagra. Dá bhrí sin, tugann sé cuireadh anois do ghearánaigh breithniúcháin a dhéanamh. Roghnaíonn an-chuid gearánach gan é sin a dhéanamh. I gcásanna dá leithéid, dúnann an tOmbudsman a fhiosrúchán le toradh nach bhfuil bonn cirt ann

**Níl cinntí an Ombudsman ina gceangal dlí agus ní chruthaíonn siad cearta ná oibleagáidí atá infhorghníomhaithe le dlí don ghearánach, ná don institiúid i gceist.**

torthaí an fhiosrúcháin agus na gconclúidí in iúl don ghearánach. Níl cinntí an Ombudsman ina gceangal dlí agus ní chruthaíonn siad cearta ná oibleagáidí atá infhorghníomhaithe le dlí don ghearánach, ná don institiúid i gceist.

Mar rogha ar fhiosrúchán scríofa a oscailt i dtaobh drochriaracháin fhéideartha, agus í mar aidhm an fhadhb ar leith a réiteach go tapaidh, baineann an tOmbudsman leas as nósanna imeachta neamhfhoirmeálta,

d'fhiosrúcháin bhreise. Ar an taobh eile de, sonraíonn roinnt gearánach cúiseanna maidir le cén fáth nach bhfuil siad sásta le freagra na hinstitiúide. Má mheasann an tOmbudsman gur féidir go mbeadh bonn cirt le cúiseanna an ghearánaigh, leanann sé lena fhiosrúchán agus iarrann sé ar an institiúid a tuairim siúd a thabhairt. Mar sin féin, más rud é go gceapann sé go bhfuil freagra na hinstitiúide sásúil, dúnann sé an cás le toradh nach bhfuair sé aon drochriarachán nó nach raibh bonn cirt

## Gearáin agus fiosrúcháin

ann d'fhiosrúcháin bhreise de réir mar is cuí. Is iad na príomhimpleachtaí staitistiúla a bhaineann leis an gcur chuige nua anois ná go ndúnann an tOmbudsman níos lú cásanna mar a réitíodh le hinstitiúidí, agus dúnann sé líon níos mó de chásanna nár tháinig drochriarachán chun cinn iontu nó nach raibh bonn cirt d'fhiosrúcháin bhreise.

### Iníúchadh na gcomhad agus éisteacht finnéithe

Éilíonn Airteagal 3(2) de Reacht an Ombudsman ar institiúidí AE aon fhaisnéis a theastaíonn ón Ombudsman a sholáthar dó mar aon le rochtain ar na comhaid atá i gceist. Ceadaíonn cumhacht an Ombudsman dó comhaid a scrúdú d'fhonn le cur ar a chumas fairfeacht agus cruinneas na faisnéise curtha ar fáil ag an institiúid AE i gceist a dhearbhu. Dá réir, is gealltanais tábhachtach don ghearánach agus don phobal é acmhainneacht an Ombudsman chun fiosrúcháin críochnúil agus iomlán a chomhlíonadh. Úsáidtear cumhacht an Ombudsman chun comhaid na hinstitiúide a iniúchadh níos minice agus úsáideadh an chumhacht sin i 38 cás i 2011, i gcomparáid le 26 i 2010.

Éilíonn Airteagal 3(2) den Reacht ar oifigigh agus ar sheirbhísigh eile d'institiúidí an AE fianaise a thabhairt ar iarratas ón Ombudsman, cé go bhfuil srianadh orthu fós ag rialacha ábhartha na Rialacháin Foirne, go sonrach a ndualgais maidir le rúndacht ghairmiúil. Níor úsáid an tOmbudsman a chumhacht chun éisteacht le finnéithe i 2011.

Soiléiríonn agus neartaíonn Reacht 2008 an riachtanas atá ar an Ombudsman na doiciméid agus an fhaisnéis a fhaightear le linn iniúchta a choimeád rúnda. Arna leasú, tá foráil sa Reacht a shonraíonn go bhfuil rochtain an Ombudsman ar fhaisnéis nó doiciméid rangaithe, go háirithe doiciméid atá íogair laistigh den bhrí in Airteagal 9 de Rialachán 1049/2001<sup>7</sup>, faoi réir chomhlíonadh rialacha slándála na hinstitiúide AE atá i gceist. Tá ar institiúidí a sholáthraíonn faisnéis nó doiciméid rangaithe dá leithéid an tOmbudsman a chur ar an eolas maidir leis an rangú. Lena chois sin, beidh ar an Ombudsman teacht ar chomhaontú roimh ré leis an institiúid ábhartha ar choinníollacha maidir le láimhseáil faisnéise nó doiciméid rangaithe nó aon fhaisnéis eile a chuimsítear faoin dualgas um rúndacht ghairmiúil.

7. Rialachán (CE) 1049/2001 Pharlaimint na hEorpa agus na Comhairle an 30 Bealtaine 2001 maidir le rochtain phoiblí ar dhoiciméid Pharlaimint na hEorpa, na Comhairle agus an Choimisiúin; IO 2001 L 145, Ich. 43.



## 1.2 Forléargas ar ghearáin a scrúdaíodh i 2011

Chláraigh an tOmbudsman<sup>8</sup> 2 510 gearán i 2011, i gcomparáid le 2 667 i 2010. As an 2 544 gearán a próiseáladh<sup>9</sup>, bhí 27% (698 gearán) acu laistigh de shainordú an Ombudsman Eorpaigh.

Cuireadh thart ar 61% de na gearáin a fuarthas i 2011 faoi bhráid trí mheán an Idirlín. Fuarthas cuid mhór díobh seo (53%) trí mheán na foirme gearáin leictreonaigh,

Ombudsman ar an bpríomh-mheán comhfhreagrais go fóill, bhí 50 iarratas a ndearnadh agus a freagraíodh sa phost agus trí mheán facs. Leis an laghdú suntasach seasta i líon na n-iarratas ar fhaisnéis faighte le blianta beaga anuas (1 000 i 2010, 1 850 i 2009, 4 300 i 2008, agus 4 100 i 2007) léirítear rath eolaí idirghníomhach an Ombudsman, atá ar fáil ar a láithreán gréasáin ó thús mhí Eanáir 2009. Cuireann sé ar chumas na bpáirtithe leasmhara faisnéis a ghnóthú gan iarratas a chur faoi. Ar an iomlán, láimhseáil an tOmbudsman le níos mó ná 3 800 gearán agus iarratas ar fhaisnéis i 2011.

Leis an laghdú suntasach seasta i líon na n-iarratas ar fhaisnéis faighte le blianta beaga anuas léirítear rath eolaí idirghníomhach an Ombudsman, atá ar fáil ar a láithreán gréasáin ó thús mhí Eanáir 2009.

Cuireadh thart ar 61% de na gearáin a fuarthas i 2011 faoi bhráid trí mheán an Idirlín.

atá ar fáil ar láithreán gréasáin an Ombudsman i 23 teanga oifigiúil an AE. I 2011, fuair an tOmbudsman, agus thug sé freagra ar, thart ar 1 200 iarratas ar fhaisnéis, i gcomparáid le thart ar 1 000 i 2010. Cé go bhfuil cuntas r-phoist an

Chuir an tOmbudsman tús le 382 fiosrúchán ar bhunús gearán, agus seoladh 14 fiosrúchán eile ar bhonn féintionscnaimh an Ombudsman. Cuirtear é seo i gcomparáid le 323 agus 12, faoi seach, i 2010.

Tábla 1.1: Cásanna ar déileáladh leo le linn 2011

Gearáin cláraithe i 2011	2 510
Gearáin próiseáilte i 2011	2 544
Gearáin laistigh d'inniúlacht chomhalta de chuid Líonra Eorpach na nOmbudsman	1 321
Gearáin laistigh de shainordú an Ombudsman Eorpaigh Astu sin:	698 198 neamh-inghlactha 118 inghlactha ach gan forais chun tús a chur le fiosrúchán 382 fiosrúchán oscailte ar bhonn gearán
Fiosrúcháin fhéintionscanta oscailte	14
Fiosrúcháin dúnta Astu sin:	318 (lena n-áirítear 8 bhfiosrúchán féintionscanta) 171 ó 2011 89 ó 2010 58 ó bhlianta roimhe sin

8. Gearáin "cláraithe" le linn bliain fhéilire ar leith, i gcodarsnacht le gearáin a "fuarthas" le linn na tréimhse céanna, ach a cláraíodh an bhliain dar gcionn.

9. Tugann an chatagóir staidrimh "próiseáilte" le fios go bhfuil a anailís críochnaithe ag an Ombudsman, le cinneadh cé acu an bhfuil nó nach bhfuil an gearán (i) faoina shainordú, (ii) an gcomhlíonann sé na critéir inghlacthachta, agus (iii) an gcuireann sé bonn ar fáil chun fiosrúchán a chur ar bun agus go bhfuil an gearánaí curtha ar an eolas dá réir. Ós rud é go bhfuil gá le méid áirithe ama dá leithéid d'anailís, bíonn líon na ngearán a "phróiseáiltear" in aon bhliain ar leith difriúil leis an líon gearán a "chláraítear" sa bhliain chéanna sin. Cuimsíonn líon na ngearán a phróiseáiltear in aon bhliain ar leith, gearáin a cláraíodh ag deireadh na bliana roimhe sin agus a próiseáladh ag tús na bliana atá i gceist. Ní chuimsíonn sé líon na ngearán a cláraíodh ag deireadh na bliana atá i gceist agus a próiseáladh ag tús na bliana dar gcionn.

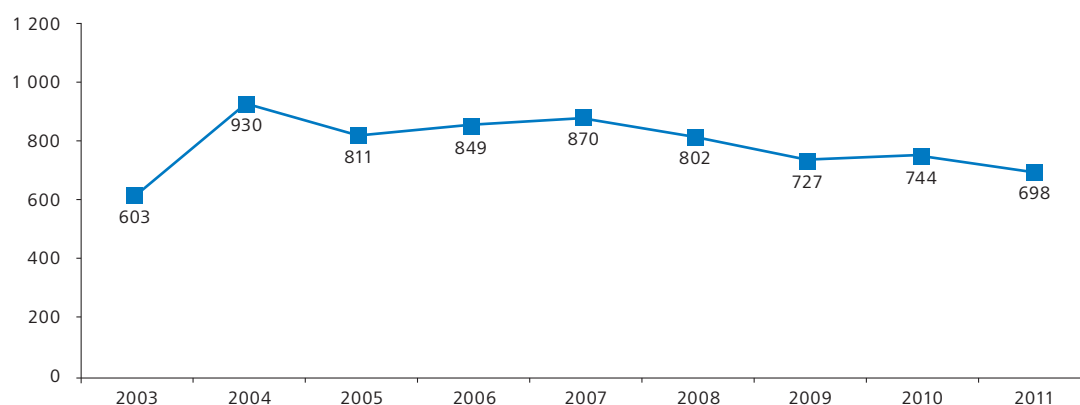


## Gearáin agus fiosrúcháin

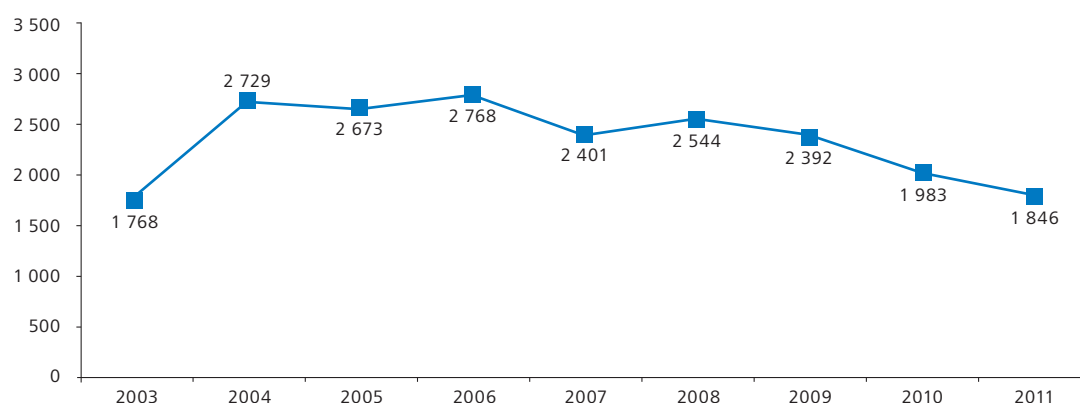
Mar atá le feiceáil i bhFigiúr 1.1<sup>10</sup>, tháinig méadú ar líon na ngearán laistigh de shainordú an Ombudsman le naoi mbliana anuas. Ó líon íseal 603 i 2003, d'ardaigh sé go 930 i 2004, le meánlíon idir 800 agus 900 idir 2005 agus 2008, agus é tite beagán ó shin i leith.

Mar atá le feiceáil i bhFigiúr 1.2<sup>11</sup>, thit líon na ngearán a bhí lasmuigh de shainordú an Ombudsman go 1 846 le linn 2011, agus ba é seo an líon ab ísle a taifeadadh ó 2003. Tá an tOmbudsman ag leanúint dá iarrachtaí chun líon na ngearán lasmuigh dá shainordú a laghdú a thuilleadh. Tá sé sin á dhéanamh aige trí fhaisnéis soiléir a sholáthar i ndáil leis an méid ar féidir agus nach féidir leis a dhéanamh, agus trí chabhrú chun gearáin a threorú chuig an seoladh ceart ó thús.

**Figiúr 1.1: Líon na ngearán laistigh den sainordú 2003-2011**



**Figiúr 1.2: Líon na ngearán lasmuigh den sainordú 2003-2011**



<sup>10</sup>. Sa bhliain 2005, bhain 335 de na gearáin a rinneadh agus a bhí laistigh de shainordú an Ombudsman, leis an gceist chéanna. Ar mhaithe le comparáid níos cruinne a dhéanamh thar na blianta, níl ach 11 de na gearáin seo curtha san áireamh i bhFigiúr 1.1.

<sup>11</sup>. Sa bhliain 2006, bhain 281 de na gearáin a rinneadh agus a bhí lasmuigh de shainordú an Ombudsman, leis an gceist chéanna. Ar mhaithe le comparáid níos cruinne a dhéanamh thar na blianta, níl ach 11 de na gearáin seo curtha san áireamh i bhFigiúr 1.2.





Leagann Tábla 1.2 amach bunús náisiúnta na ngearán a cláraíodh i 2011. Go traidisiúnta, tá gearánaigh na Gearmáine, an tír is mó daonra san AE, tar éis an líon is mó gearán a chur faoi bhráid, á leanúint ag an Spáinn. I 2011 d'athraigh an treocht sin, áfach, leis an Spáinn ag bogadh ón

dara háit go barr an liosta, á leanúint ansin ag an nGearmáin, an Pholainn, agus an Bheilg. I gcoibhneas le méid a ndaonra, tháinig an líon is mó gearán ó Lucsamburg, ón gCipir, ón mBeilg, ó Málta, agus ón tSlóivéin.

Tábla 1.2: Bunús náisiúnta na ngearán a cláraíodh i 2011

Tír	Líon na nGearán	% de Ghearáin	% de Dhaonra an AE	Cóimheas
Lucsamburg	29	1,2	0,1	11,6
An Chipir	26	1,0	0,2	5,2
An Bheilg	190	7,6	2,1	3,6
Málta	7	0,3	0,1	2,8
An tSlóivéin	28	1,1	0,4	2,8
An Bhulgáir	71	2,8	1,6	1,8
Éire	38	1,5	0,9	1,7
An Spáinn	361	14,4	9	1,6
An Phortaingéil	71	2,8	2,1	1,3
An Ostair	52	2,1	1,7	1,2
Poblacht na Seice	64	2,5	2,1	1,2
An Pholainn	233	9,3	7,7	1,2
An Fhionlainn	31	1,2	1,1	1,1
An tSlóvaic	29	1,2	1,1	1,1
An Liotuáin	18	0,7	0,7	1,0
An Ungáir	47	1,9	2	0,9
An Ghréig	53	2,1	2,3	0,9
An tSualainn	41	1,6	1,8	0,9
An Danmhairg	23	0,9	1,1	0,8
An Ghearmáin	308	12,3	16,6	0,7
An Laitvia	9	0,4	0,5	0,7
An Ísiltír	44	1,8	3,3	0,5
An Fhrainc	167	6,7	12,8	0,5
An Ríocht Aontaithe	141	5,6	12,3	0,5
An Eastóin	3	0,1	0,3	0,4
An Rómáin	42	1,7	4,4	0,4
An Iodáil	97	3,9	11,9	0,3
Eile	137	5,5		
Ní fios	150	6,0		

Tabhair faoi deara: Tagann an figiúr cóimheasa ó chéatadán na ngearán a roinnt ar chéatadán an daonra. Tá an figiúr cóimheasa níos mó ná 1 sa chás gur chuir an tír úd níos mó gearán ná mar a rabhtas ag súil leis faoi bhráid, de réir daonra na tíre úd. Táthar tar éis céatadán a lua chuig ionad amháin de dheachúlacha.

I 2011, bhí 14 Bhallstát a rinne níos mó gearán ná mar a bheifí ag súil leis, de réir méid a ndaonra; bhí 12 a rinne níos lú gearán ná mar a bheifí ag súil leis, agus

bhí líon na ngearán ó Bhallstát amháin (an Liotuáin) a léirigh méid iarbhrí an daonra sa tír úd.

## Gearáin agus fiosrúcháin

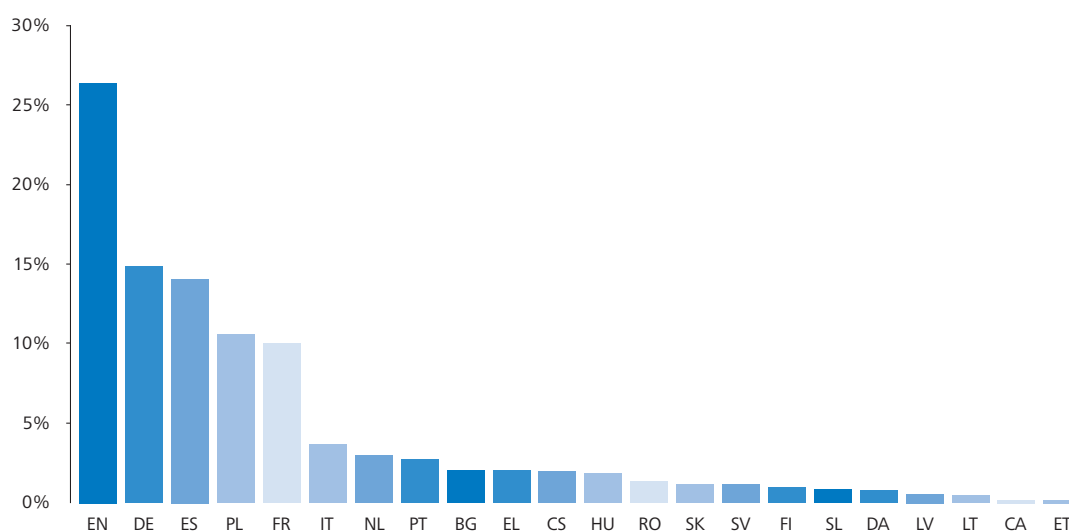
Tá an léarscáil thíos bunaithe ar líon na ngearán a fuair an tOmbudsman ó gach Ballstát i gcoibhneas le méid an daonra sna Ballstáit úd (féach an nóta a ghabhann le Tábla 1.2 thuas i ndáil le ríomh an chóimheasa).





Tá cead ag gearánach gearán a dhéanamh leis an Ombudsman i gceann ar bith de 23 teanga oifigiúil an AE<sup>12</sup>. Mar a léiríonn Figiúr 1.3, i 2011 bheartaigh formhór na ngearánach ar ghearán a dhéanamh leis an Ombudsman i mBéarla, á leanúint ina dhiaidh sin ag Gearmáinis agus Spáinnis.

**Figiúr 1.3: Dáileadh teanga na ngearán**

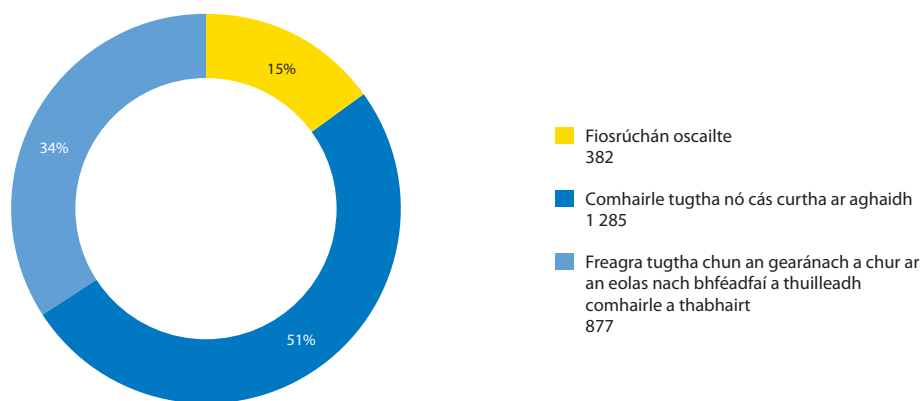


<sup>12</sup>. Bulgáiris, Seicis, Danmhairgis, Ollainnis, Béarla, Eastóinis, Fionlainnis, Fraincis, Gearmáinis, Gréigis, Ungáiris, Gaeilge, Iodáilis, Laitvis, Liotuáinis, Maltais, Polainnis, Portaingéilis, Rómáinis, Slóvaicis, Slóivéinis, Spáinnis agus Sualainnis. Tar éis comhaontú leis an Ombudsman Eorpach agus rialtas na Spáinne a síníodh i Samhail 2006, tá cead ag saoránaigh gearán a dhéanamh leis an Ombudsman i gceann ar bith de na comhtheangacha oifigiúla sa Spáinn (Catalóinis/Vaileinsis, Gailísis agus Bascais) chomh maith. Agus an comhaontú seo á shíniú aige, chuir an tOmbudsman a chleachtas i gcomhréir leis na conclúidí a bhí ag Comhairle an AE i Meitheamh 2005 maidir le húsáid na dteangacha seo chun cumarsáid shaoránaigh na Spáinne le hinstiitiúidí an AE a éascú.

## Gearáin agus fiosrúcháin

Mar a léiríonn Figiúr 1.4, in os cionn 65% de chásanna, bhí an tOmbudsman in ann cuidiú leis an ngearánach. Chuir sé fiosrúchán ar bun (15% de na cásanna), d'aistrigh sé an cas go dtí comhlacht inniúil, nó cuir sé comhairle ar an ngearánach ar an rud ba chóir a dhéanamh (51%). Déanann cuid 1.7 den Tuarascáil seo déileáil leis na cásanna a d'aistrigh an tOmbudsman, nó inar chuir sé comhairle ar an ngearánach faoin rud ba chóir a dhéanamh. I 34% de na cásanna a ndearna an tOmbudsman déileáil leo le linn 2011, bhí sé mar chonclúid aige nach bhféadfaí comhairle bhreise a thabhairt agus chuir sé an gearánach ar an eolas dá réir. Tharla sé seo i gcásanna áirithe toisc gur theip ar an ngearánach a chur in iúl cén duine ar mhian leis/léi gearán a dhéanamh ina choinne.

**Figióir 1.4: Gníomh glactha de lámh i ndáil le gearáin faighte**



Tabhair faoi deara: Cuimsíonn na figiúirí sa tábla thuas 124 gearán a cláraíodh i dtreo dheireadh 2010 agus a próiseáladh i 2011. Ní chuimsíonn siad 38 gearán a cláraíodh i dtreo dheireadh 2011 agus a bhí á mbreithniú go fóill ag deireadh na bliana, d'fhonn cinneadh ar an ngníomh a dhéanfaí.



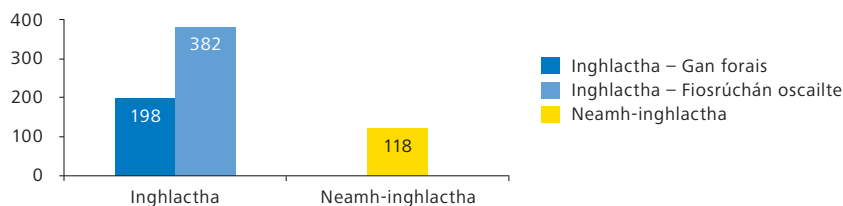
### 1.3 Anailís ar na fiosrúcháin a cuireadh ar bun<sup>13</sup>

Mar a tugadh faoi deara cheana, d'athraigh an tOmbudsman a nósanna imeachta simplithe le linn 2011, ionas go mbeidís níos áisiúla do shaoránaigh. Tugann sé seo míniú maith ar an bhfáth ar chuir sé líon fiosrúchán níos mó ar bun ná mar a rinne sé le linn 2010 agus an fáth ar thóg sé beagán níos mó ama air na fiosrúcháin a chríochnú ar an meán le linn 2011. Chiallaigh an t-athrú chomh maith gur dhún na tOmbudsman níos lú

cásanna a bhí socraithe ag an institiúid ná mar a rinne sé le linn 2010, nuair a dhún sé líon níos mó cásanna agus é mar thoradh aige nach bhféadfaí aon fhiosrúcháin bhreise a fhirinniú.

Rinneadh anailís bhreise ar na gearáin go léir a bhí lasmuigh de shainordú an Ombudsman, ar mhaithe le hinghlacthacht a chinneadh. As an 698 gearán a bhí laistigh den sainordú, measadh 198 acu a bheith neamh-inghlactha, agus maidir le 118 eile a bhí inghlactha, fuair an tOmbudsman nach raibh aon fhorais ann chun fiosrúchán a chur ar bun.

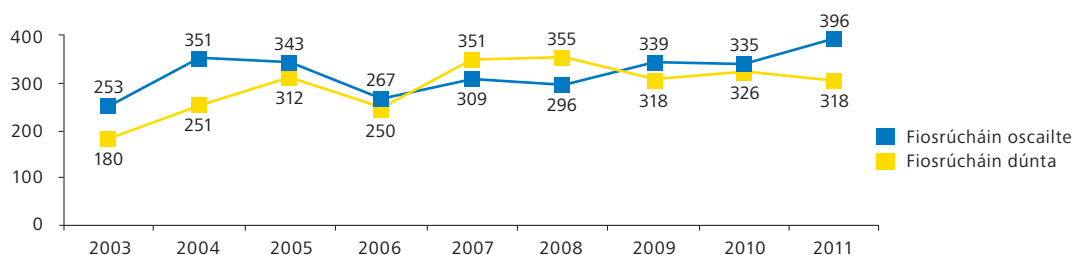
**Figiúr 1.5: Gearáin laistigh de shainordú an Ombudsman Eorpaigh**



D'oscail an tOmbudsman 382 fiosrúchán ar an iomlán le linn na bliana bunaithe ar ghearáin. Is ionann sin agus méadú 15,5% i gcomparáid le 2010. Chuir an tOmbudsman tús freisin le 14 fiosrúchán ar a thionscnamh féin.

Mar a léiríonn Figiúr 1.6, bhí líon na ngearán a d'oscail an tOmbudsman i 2011 ar an líon is airde riamh, ag sárú na leibhéil a bhí i gceist i gcás 2004 (351) agus 2005 (343).

**Figiúr 1.6: Éabhlóid i líon na bhfiosrúcháin**



<sup>13</sup>. Déanann an anailís sa chuid seo tagairt do líon na bhfiosrúcháin a cuireadh ar bun i 2011, seachas líon iomlán na bhfiosrúcháin a ndéileáladh leo le linn na bliana.

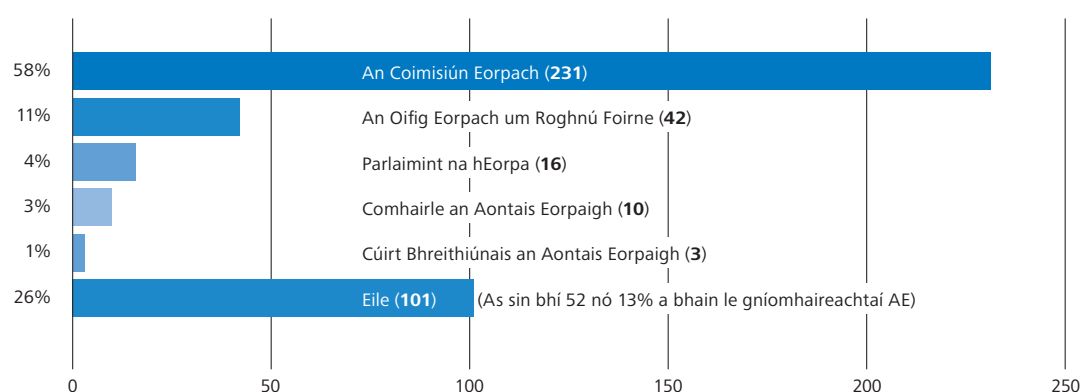
## Gearáin agus fiosrúcháin

Bhain formhór na bhfiosrúcháin a d'oscail an tOmbudsman i 2011 leis an gCoimisiún Eorpach.

Bhain formhór na bhfiosrúcháin a d'oscail an tOmbudsman i 2011 leis an gCoimisiún Eorpach (bunaithe ar 231 gearán nó 58%). Ba é 219 an figiúr inchomparáide don bhliain 2010. De bhrí gur é an Coimisiún príomhinstitiúid an AE a bhfuil tionchar díreach ag a chuid cinntí ar shaoránaigh, luíonn sé le réasún gur cheart gur an Coimisiún, go príomha, a bheadh mar phríomhábhar gearáin na saoránach. Bhí an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne (EPSO) sa dara háit agus 42 gearán ina coinne (35 i 2010). Laghdaigh líon na bhfiosrúcháin a chuir an tOmbudsman ar bun maidir

le Parlaimint na hEorpa faoi bhreis is leath i gcomparáid le 2010. Ar an taobh eile, chuir sé aon trian breise fiosrúcháin ar bun maidir le Comhairle an AE ná mar a rinne sé le linn na bliana roimhe sin, fad is a bhí líon na bhfiosrúcháin sin a bhain le Cúirt Bhreithiúnais an AE cobhsaí. Tá sé tábhachtach a thabhairt faoi deara nach féidir leis an Ombudsman ach fiosrúcháin a chur ar bun faoi obair neamhbhreithiúnach na Cúirte. Bhí 35 institiúid, comhlacht, oifig agus gníomhaireacht eile de chuid an AE mar ábhar 101 fiosrúcháin eile<sup>14</sup>.

**Figiúr 1.7: Institiúidí agus comhlachtaí faoi réir fiosrúcháin**



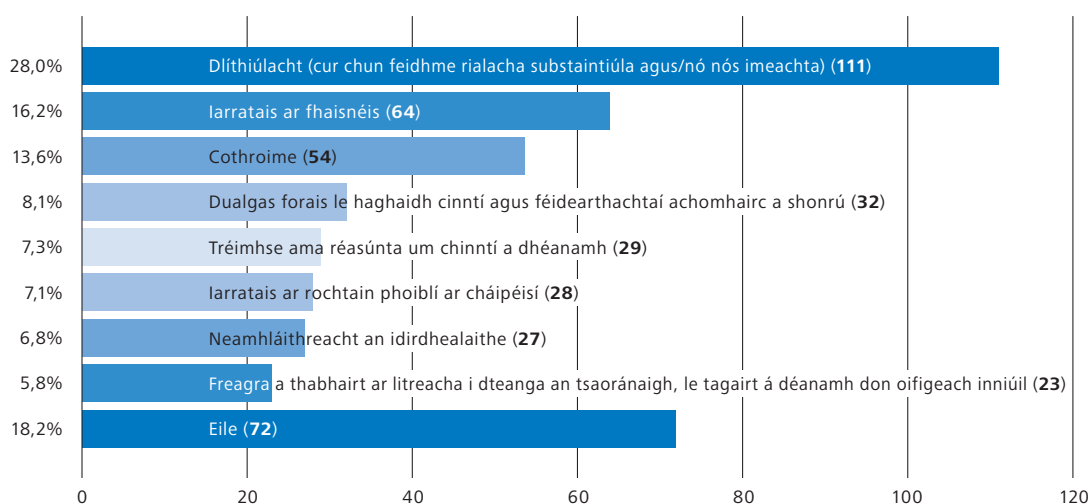
Tabhair faoi deara: D'oscail an tOmbudsman fiosrúcháin amháin i 2011 ar a thionscnamh féin i ndáil le níos mó ná institiúid amháin. Dá réir sin, is ionann na céatadáin thuas agus níos mó ná 100%.

<sup>14</sup>. An Oifig Frith-Chalaoise Eorpach (16), An tSeirbhís Eorpach Gníomhaíochta Seachtraí (11), An Ghníomhaireacht Leigheasra Eorpach (8), An tÚdarás Eorpach Baincéireachta (5), Eurojust (4), An Ghníomhaireacht Feidhmiúcháin Oideachais, Cíos-Amhairc agus Cultúir (4), An Banc Eorpach Infheistíochta (4), Gníomhaireacht an Aontais Eorpaigh um Chearta Bunúsacha (3), an Foras Eorpach chun Dálaí Maireachtála agus Oibre a Fheabhsú (3), An Banc Ceannais Eorpach (3), Cúirt Iniúchóirí na hEorpa (3), An Ghníomhaireacht Eorpach um Shábháilteacht Eitlíochta (3), Gníomhaireacht Feidhmiúcháin an Ghréasáin Iompair Thras-Eorpaigh (2), Coiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa (2), An tÚdarás Eorpach um Árachas agus Pinsín Cheirde (2), An Chomhairle Eorpach (2), Europol (2), An Ghníomhaireacht Feidhmiúcháin Taighde (2), An Ghníomhaireacht Eorpach um Shlándáil Lionra agus Faisnéise (2), Gníomhaireacht Feidhmiúcháin Chomhairle Taighde na hEorpa (2), An tÚdarás Eorpach um Urrúis agus Margai (2), An Oifig um Chomhchuibhiú sa Mhargadh Inmheánach (2), An Gnóthas Comhpháirteach Eorpach um ITER agus um Fhuinneamh Comhleá a Fhorbairt (2), Coiste Réigiúin an Aontais Eorpaigh (1), An Ghníomhaireacht Feidhmiúcháin um Iomaíochas agus Nuálaíocht (1), Oifig Foilseachán Oifigiúil an Aontais Eorpaigh (1), Frontex (1), An Institiúid Eorpach um Chomhionannas Inscne (1), An Ghníomhaireacht Eorpach Ceimiceán (1), An Lárionad Monatóireachta Eorpach um Dhrugaí agus Andúil i nDrugaí (1), An Ghníomhaireacht Eorpach Comhshaoil (1), An tÚdarás Eorpach um Shábháilteacht Bhia (1), An Coláiste Eorpach Póilíneachta (1), An Ghníomhaireacht Eorpach um Shábháilteacht Mhuirí (1), An Lárionad Eorpach um Ghalair a Chosc agus a Rialú (1).



Bhain na príomhchineálacha drochriaracháin líomhnaithe a ndearna an tOmbudsman iniúchadh orthu i 2011 le dlíthiúlacht (28% d'fhiosrúcháin), iarratais ar fhaisnéis (16,2%), cothroime (13,6%), sonrú na bhforas i ndáil le cinntí agus féidearthachtaí achomhairc (8,1%), teorainneacha ama réasúnta um chinntí a dhéanamh (7,3%), iarratas ar rochtain phoiblí ar dhoiciméid (7,1%), neamhláithreacht an idirdhealaithe (6,8%), mar aon le freagra a thabhairt ar litreacha i dteanga na saoránach agus sonrú an oifigigh inniúil (5,8%).

**Figiúr 1.8: Drochriaracháin líomhnaithe i ndáil le:**



Tabhair faoi deara: I roinnt cásanna, rinne fiosrúchán scrúdú ar dhá chineál drochriaracháin líomhnaithe nó níos mó. Dá réir sin, is ionann na céatadáin thuas agus níos mó ná 100%.



## Gearáin agus fiosrúcháin

## 1.4 Torthaí fiosrúcháin an Ombudsman

B'iad saoránaigh aonair a ndearna 82% de ghearáin ar an iomlán as a d'eascair fiosrúcháin (253), le cuideachtaí, comhlachais, agus daoine dlíthiúla eile a ndearna 18% (57) de ghearáin.

Mar a léiríonn Figiúr 1.6 anseo thuas, dhún an tOmbudsman 318 fiosrúchán i 2011. D'oscail sé 310 díobh sin bunaithe ar ghearáin agus 8 gcinn ar a thionscnamh féin.

B'iad saoránaigh aonair a ndearna 82% de ghearáin ar an iomlán as a d'eascair fiosrúcháin (253), le cuideachtaí, comhlachais, agus daoine dlíthiúla eile a ndearna 18% (57) de ghearáin.

Tábla 1.3: Foinse na ngearán a ndúnadh fiosrúcháin mar thoradh orthu i 2011

Cuideachtaí, comhlachais, agus daoine dlíthiúla eile	18% (57)
Saoránaigh aonair	82% (253)

Comhlíonadh formhór na bhfiosrúcháin a dhún an tOmbudsman i 2011 laistigh de thréimhse bliana (66%). Dhún sé os cionn trian, is é sin 36%, laistigh de thrí mhí. I measc na catagóire deireanaí seo, bhí cásanna ann a raibh an tOmbudsman in ann a réiteach go tapa, mar shampla, trí ghlaó teileafóin a chur ar an institiúid a bhí i gceist chun réiteach a mholadh<sup>15</sup>. Chríochnaigh an tOmbudsman breis is 80% de na fiosrúcháin laistigh de 18 mí. Ba é deich mí meánfhad na bhfiosrúcháin, i gcomparáid le meánfhad naoi mí i 2010.

Tábla 1.4: Cásanna a dúnadh i 2011 tar éis fiosrúcháin

Meánfhad fiosrúcháin	10 mí
Cásanna dúnta laistigh de 3 mhí	36%
Cásanna dúnta laistigh de 12 mhí	66%
Cásanna dúnta laistigh de 18 mí	80%

Tabhair faoi deara: Bunaithe ar 30 lá in aghaidh na míosa.

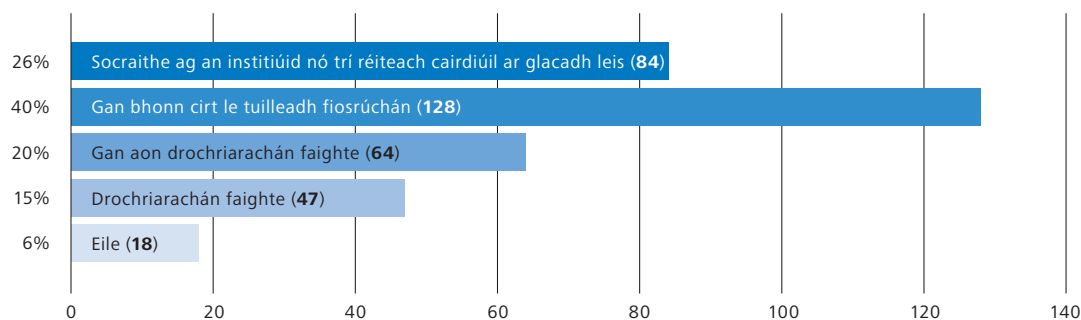
Mar atá le feiceáil i bhFigiúr 1.9, baineadh dea-thoradh amach i 84 de na cásanna a dhún an tOmbudsman le linn 2011, nuair a ghlac an institiúid a bhí i gceist le réiteach cairdiúil nó nuair a réitíodh an cheist. Ní bhfuair an tOmbudsman go raibh aon drochriarachán ar siúl i 64 cás agus go raibh drochriarachán i 47 cás eile. I 13 díobh seo (i gcomparáid le seacht gcinn le linn 2010) bhí an institiúid a bhí i gceist ag glacadh go páirteach nó go hiomlán le dréachtmholadh. Dhún an tOmbudsman 35 cás le ráitis chriticiúla (féach Figiúr 1.10). D'eisigh an tOmbudsman ráitis bhreise i 39 cás a dearadh le cabhrú le feabhsú fheidhmíocht na n-institiúidí bainteach amach anseo. Tá sonrú breise déanta ar na torthaí seo thíos<sup>16</sup>.

<sup>15</sup>. Cuimsíonn an figiúr seo cásanna ina gcuireadh an tOmbudsman fiosrúchán iomlán ar bun, mura mbeadh an gearán tarraingthe siar ag an Ombudsman. Chomh maith leis sin, cuimsíonn sé cásanna ina ndearna an tOmbudsman fiosrúchán a chur ar bun a dhún sé ina dhiaidh sin toisc gur chinn an gearánach ar dhul chun na cúirte.

<sup>16</sup>. Tá an anailís seo a leanas bunaithe ar fhiosrúcháin a dúnadh le linn 2011. Seans gur eisigh an tOmbudsman roinnt torthaí éagsúla, má bhí an fiosrúchán ag déileáil le breis is líomhain nó éileamh amháin.



**Figióir 1.9: Torthaí na bhfiosrúcháin dúnta i 2011**



Tabhair faoi deara 1: I roinnt cásanna, dhún an tOmbudsman fiosrúcháin ar dhá fhoras nó níos mó. Dá réir sin, is ionann na céatadán thuas agus níos mó ná 100%.

Tabhair faoi deara 2: I gcás amháin inar aimsigh an tOmbudsman drochriarachán, dhún sé an fiosrúcháin le ráiteas criticiúil agus dréachtmholadh ar ghlac an institiúid leis ina iomláine.

## Gan aon drochriarachán

I 2011, dhún an tOmbudsman 64 cás nach raibh aon drochriarachán i gceist leo. Ní gá gur drochthoradh don ghearánach é mura bhfaightear drochriarachán a bheith i gceist, ós rud é go mbaineann sé/sí leas as míniú iomlán a fháil ón institiúid atá i gceist maidir leis an méid atá déanta acu. Baineann an gearánach leas chomh maith as anailís neamhspleách an Ombudsman ar an gcás. Ag an am céanna agus de réir mar a léirítear sa chás thíos, tá a leithéid de thoradh mar fhianaise inláimhsithe ar chloí na hinstitiúide atá i gceist le prionsabail an dea-riaracháin.

### An ceart gluaiseacht faoi shaoirse san AE

Diagnóisíodh go raibh galar meathlúcháin ar shaoránach Éireannach áirithe a raibh cónaí air san Ísiltír agus ordaíodh táirgí leighis maolaitheacha dó ina raibh cannabis. Rinne sé roinnt iarrachtaí cead a fháil cuairt ghearr a thabhairt ar a chlann in Éirinn. Shonraigh údarais na hÉireann áfach, go ngabhfaí é ar shroicheadh na tíre dó as drugaí neamhdhleathacha a bheith ina sheilbh. Rinne sé gearán faoi shárú leis an gCoimisiún agus fuair an Coimisiún nach raibh dlí an AE sáraithe ag Éirinn. Rinne sé teagmháil leis an Ombudsman ansin agus fuair seisean tar éis fiosrúcháin (cás **2062/2010/JF**), nach raibh aon drochriarachán déanta ag an gCoimisiún. Bhain an cás seo le forálacha an Schengen *acquis* nach raibh

Ní gá gur drochthoradh don ghearánach é mura bhfaightear drochriarachán a bheith i gceist, ós rud é go mbaineann sé/sí leas as míniú iomlán a fháil ón institiúid atá i gceist maidir leis an méid atá déanta acu.

mar cheangal ar Éire go fóill, rud a chiallaigh go bhféadfadh Éire a dlíthe ar dhruaí a chur i bhfeidhm gan aird ar an dlí áirithe sin. In ainneoin an toraidh seo, chuaigh an cás go mór i bhfeidhm ar an Ombudsman. Dá réir sin, chuir sé an tOmbudsman Éireannach agus Uachtarán an Choimisiúin um Chearta an Duine in Éirinn ar an eolas faoi agus thug sé cuireadh dóibh gníomhú de réir mar a mheas siad a bheith úsáideach.

## Gearáin agus fiosrúcháin

### Ráitis bhreise

Fiú mura bhfaigheann an tOmbudsman go ndearnadh drochriarachán nó má tá sé mar chonclúid aige nach bhfuil aon bhonn le leanúint dá fhiosrúchán, d'fhéadfadh sé ráiteas breise a eisiúint, má aithníonn sé deis chun cáilíocht riарtha na hinstitiúide atá i gceist a fheabhsú. Níor chóir a bheith ag ceapadh gurb ionann ráiteas breise agus cáineadh á dhéanamh ar an institiúid ar a bhfuil se dírithe. Ina áit sin, tá sé mar aidhm leis comhairle a chur ar an institiúid faoin gcaoi ar féidir léi cleachtas ar leith a fheabhsú, d'fhonn cáilíocht na seirbhíse a sholáthraíonn sé do shaoránaigh a fheabhsú. Rinne an tOmbudsman ráitis bhreise i 39 cás le linn 2011, lena n-áirítear na nithe seo a leanas:

#### Teip líomhnaithe rochtain iomlán a thabhairt ar dhoiciméad

Bhuail an Coimisinéir um Thrádáil le hionadaithe ó eagraíocht gnó i 2008. Bhí eagraíocht sochaí sibhialta ag iarraidh teacht ar mhiontuairiscí an chruinnithe seo agus ní bhfuair siad ach cuid díobh Rinne siad gearán leis an Ombudsman (cás **1633/2008/DK**), agus fuair seisean nach ndearna an Coimisiún réasúnú imleor ar a gcinneadh rochtain a dhiúltú ar chodanna áirithe den doiciméad agus cuid de a scriosadh chomh maith. Mar fhreagra air sin, sholáthair an Coimisiún boinn athbhreithnithe dá gcinneadh agus bhronn siad rochtain ar an gcuid a bhí scriosta acu roimhe sin. Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh freagra an Choimisiúin ar a mholadh le haghaidh réiteach cairdiúil sásúil ar an iomlán. Mar sin féin, rinne sé ráiteas breise inar chuimhnigh sé nach bhfuil cead ag na hinstitiúidí cinneadh gurb ionann cuid áirithe de dhoiciméad atá ann cheana agus 'fo-dhoiciméad' nó doiciméad eile toisc go bhfuil cineál difriúil eolais ann. Anuas air sin, ba chóir go gcaithfeadh institiúidí le tagairt do cheangaltáin a bheith mar chuid den doiciméad atá i gceist agus níor chóir dóibh iad a fhágáil as a n-anailís nuair a dhéanann siad déileáil le hiarratas ar rochtain ar dhoiciméid.

### Cásanna socraithe ag an institiúid agus réitigh chairdiúla

Nuair is féidir, déanann an tOmbudsman iarracht toradh dearfach a bhaint amach, a shásaíonn an gearánach agus an institiúid a cuireadh an gearán ina leith. Tá comhoibriú institiúidí an AE riachtanach chun torthaí dá leithéid sin a bhaint amach, a chabhraíonn chun an caidreamh a fheabhsú idir institiúidí agus saoránaigh, agus ar féidir dlíthíocht chostasach agus am-íditheach a sheachaint.

Le linn 2011, in 84 cás, shocraigh an institiúid an t-ábhar, nó thángthas ar réiteach cairdiúil. Seo thíos sampla léiritheach de chás amháin dá leithéid.

#### Easpa faisnéise

Rinne an crith talún agus an tsunami a tharla sa tSeapáin i Márta 2011 dochar d'ionad cumhachta núicléiche na tíre i Fukushima, rud ba chúis le truailliú méadaithe radaighníomhach sa cheantar máguaird. Fuair an tOmbudsman roinnt gearán ó shaoránaigh, inar tugadh le fios go raibh easpa faisnéise ann faoi na hathruithe a rinneadh ar na leibhéil uasta cheadaithe de thruailliú radaighníomhach ábhair bhia a bhí á dtabhairt isteach ón tSeapáin go dtí an AE. Nuair a chuir an tOmbudsman an cheist ar an gCoimisiún (ina fhiosrúchán féintionscanta **OI/5/2011/BEH**), mhínigh sé gur ghníomhachtaigh an AE na meicníochtaí éigeandála a bhí glactha aige tar éis thubaist Searnóbail, díreach tar éis na tubaiste. Chuimsigh siad seo leibhéil uasta cheadaithe de thruailliú radaighníomhach le haghaidh ábhair bhia a bhí níos airde ná leibhéil na Seapáine. In Aibreán 2011, laghdaigh an Coimisiún na leibhéil uasta cheadaithe chun iad a chur i gcomhréir le leibhéil na Seapáine.



Má aimsítear drochriarachán mar thoradh ar réamh-fhiosrúchán, déanann an tOmbudsman iarracht teacht ar réiteach cairdiúil nuair is féidir. Dhún sé deich gcás le linn na bliana, lena n-áirítear an cás anseo thíos, inar thángthas ar réiteach cairdiúil. Ag deireadh na bliana 2011, bhí 28 togra fós á meas d'fhonn teacht ar réiteach cairdiúil.

maith go gcuirfidís leathanach baile a láithreáin ghréasáin ar fáil sna teangacha sin go léir agus go míneoidís a mbeartas teanga. Bhí an gearánach go hiomlán sásta leis an athrú ar bheartas teanga OCIM. Mhol an tOmbudsman freagra OCIM agus ghlac sé go raibh an t-ábhar réitithe.

Má aimsítear drochriarachán mar thoradh ar réamh-fhiosrúchán, déanann an tOmbudsman iarracht teacht ar réiteach cairdiúil nuair is féidir.

### Beartas teanga neamhdhleathach

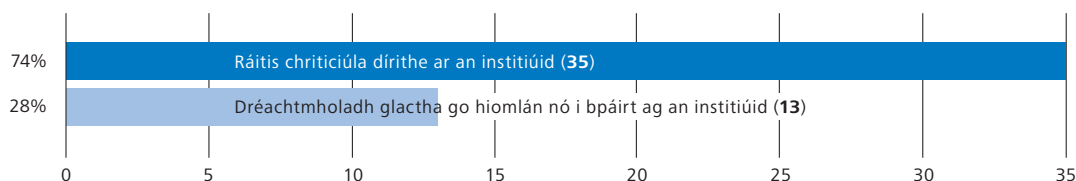
Thug saoránach Polannach faoi deara nach raibh láithreán gréasáin na hOifige um Chomhchuíbhiú sa Mhargadh Inmheánach (OCIM) ar fáil ach as Béarla, Fraincis, Gearmáinis, Iodáilis agus Spáinnis. Sheol sé r-phost chuig OCIM i bPolainnis agus é ag cur in iúl nach raibh a láithreán gréasáin ar fáil as Polainnis agus d'iarr sé orthu an cás seo a réiteach, rud a mheas sé a bheith i gcoinne an dlí. Thug OCIM freagra air as Béarla agus iad ag rá nach bhféadfaidís freagra a thabhairt ach ar r-phoist i gceann amháin de na cúig theangacha oibre thuasluaite. Mhol siad don ghearánach ceisteanna breise a sheoladh isteach i gceann amháin de na teangacha sin. Rinne an gearánach teagmháil leis an Ombudsman ansin (cás **2413/2010/MHZ**), agus chuir sé siúd fiosrúchán ar a líomhaintí ar bun. D'athraigh OCIM a gcleachtas tar éis fhiosrúchán an Ombudsman, ionas go dtabharfaí freagra ar fhiosrúcháin i gceann ar bith de 23 teanga oifigiúil an AE. D'fhógair siad chomh

I roinnt cásanna, féadfar an gearán a shocrú nó teacht ar réiteach cairdiúil má thairgeann an institiúid ábhartha cúiteamh don ghearánach. Déantar tairiscint den chineál sin ar bhonn *ex gratia*, is é sin, gan dliteanas dlíthiúil a admháil agus gan fasach dlíthiúil a chruthú.

### Drochriarachán faighte

Bhain an tOmbudsman de thátal as go raibh drochriarachán i gceist le 15% de na cásanna a dúndadh i 2011. Dhún sé 35 cás dá leithéid le ráitis chriticiúla don institiúid ábhartha (33 cás i 2010). Lena chois sin, dhún sé 13 cás nuair a ghlac an institiúid a cuireadh gearán ina leith dréachtmholadh uaidh.

**Figiúr 1.10: Fiosrúcháin ina bhfuarthas drochriarachán**



Tabhair faoi deara: I gcás amháin ina bhfuair an tOmbudsman go raibh drochriarachán ar siúl, ghlac an institiúid an dréachtmholadh i bpáirt ach rinne an tOmbudsman ráiteas criticiúil freisin. Dá réir sin, is ionann na céatadáin thuas agus níos mó ná 100%.

## Gearáin agus fiosrúcháin

### Ráitis chriticiúla

Murar féidir teacht ar réiteach cairdiúil nó mura n-éiríonn le cuardach a leithéid de réiteach, dúnann an tOmbudsman an cas le ráiteas criticiúil i leith na hinstitiúide atá i gceist, nó déanann sé dréachtmholadh. Is gnách go ndéanann an tOmbudsman ráiteas criticiúil (i) mura féidir leis an institiúid atá i gceist an drochriarachán a dhíchur a thuilleadh, (ii) má tá an chuma air nach bhfuil aon impleachtaí ginearálta ag baint leis an drochriarachán, agus (iii) mura bhfuil an chuma air go bhfuil gá le gníomh leantach a bheith déanta ag an Ombudsman. Déanann an tOmbudsman ráiteas criticiúil chomh maith má mheasann sé nach mbeadh cuspóir úsáideach ag baint le dréachtmholadh. Leanann sé ar aghaidh sa chaoi seo chomh maith má theipeann ar an institiúid atá i gceist glacadh le dréachtmholadh agus sa chás nach dóigh leis go bhfuil se cuí tuarascáil speisialta a sheoladh chuig an bParlaimint.

Deimhníonn ráiteas criticiúil don ghearánach go bhfuil údar maith lena ghearán/gearán. Tugann sé le fios don institiúid atá i gceist chomh maith céard atá déanta go mícheart acu, ionas gur féidir leo drochriarachán comhchosúil a sheachaint amach anseo. Léiríonn an sampla seo a leanas cas a d'fhéadfadh a bheith mar chúis le ráiteas criticiúil a de chuid an Ombudsman.

Deimhníonn ráiteas criticiúil don ghearánach go bhfuil údar maith lena ghearán/gearán. Tugann sé le fios don institiúid atá i gceist chomh maith céard atá déanta go mícheart acu, ionas gur féidir leo drochriarachán comhchosúil a sheachaint amach anseo.

### Faisnéis mhíthreorach

Nuair a bhrúcht bolcán Íoslannach in Aibreán 2010, cuireadh na mílte eitilt ar ceal san Eoraip. Ar 4 Bealtaine 2010, d'fhoilsigh an Coimisiún eolas do phaisinéirí aeir a ndeachaigh sé seo i bhfeidhm orthu, ar láithreáin ghréasáin éagsúla, ina raibh doiciméad ceisteanna agus freagraí. An lá dar gcionn, sheol an Cumann Aerlínte um Réigiúin na hEorpa r-phost chuig an gCoimisiún, agus aird á díriú acu ar an rud a mheas siad a bheith ina fhaisnéis mhíthreorach. Go háirithe, léirigh siad gur thug an doiciméad le fios go mícheart go raibh ceart uathoibríoch chun cúitimh ag paisinéirí i ngach cas a bhain le moill ar bhagáiste. Thóg sé dhá sheachtain ar an gCoimisiún teacht ar chonclúid go raibh cuid den fhaisnéis sa doiciméad míthreorach i ndáiríre agus breis is mí chun í a bhaint ón láithreán gréasáin bainteach. I gcás **1301/2010/GG**, cháin an tOmbudsman an Coimisiún as faisnéis mhíthreorach a fhoilsiú. Bhí sé mar chonclúid aige chomh maith nach raibh an fad ama a thóg sé ar an gCoimisiún í a bhaint óna láithreán gréasáin inghlactha. Bhraith an tOmbudsman go raibh gá le gníomhú níos tapúla toisc go ndeachaigh bainteacht na faisnéise i laghad de réir mar a chuaigh an cas ag aerfóirt na hEorpa chun feabhais.

### Gníomh leantach i ndáil le ráitis chriticiúla agus ráitis bhreise

D'fhonn a chinntiú go bhfoghlaímíonn na hinstitiúidí óna mbotúin féin agus go seachnófar drochriarachán amach anseo, cuireann an tOmbudsman an pobal ar an eolas go bliantúil faoina thorthaí ar ghníomh leantach na n-institiúidí i leith tráchtanna criticiúla agus breise. Déanann sé é seo trí staidéar, rud a fhoilsíonn sé ar a láithreán gréasáin.



### **Gníomh leantach i leith ráitis chriticiúla agus bhreise a rinneadh i 2010<sup>17</sup>**

Thug an tOmbudsman cuireadh do na hinstitiúidí atá i gceist freagra a thabhairt laistigh de thréimhse sé mhí ar na ráitis chriticiúla agus bhreise a rinne sé i 2010. Fuair sé freagraí ar na ráitis a rinneadh, cé go raibh moill i gceist i gcásanna áirithe.

Bhí an gníomh leantach i leith ráitis chriticiúla agus bhreise thar barr agus léirigh sé go soiléir go n-aithníonn na daoine atá freagrach an luach atá ar an gcleachtadh seo i bhfeabhsú na seirbhíse a sholáthraíonn siad do shaoránaigh. I gcásanna eile, bhí freagra cosantach agus díomách i gceist, rud a thug le fios go raibh obair bhreise le déanamh ag

an Oifig Frith-Chalaoise Eorpach (OLAF) (182/2010/MHZ), agus an Ghníomhaireacht Eorpach um Bainistiú Comhoibriú Oibriúcháin ag Teorainneacha Seachtracha Bhallstáit an Aontais Eorpaigh (Frontex) (923/2009/FOR).

### **Dréachtmholtaí**

Sa chás gur féidir leis an institiúid atá i gceist an drochriarachán a dhíchur, nó nuair atá drochriarachán thar a bheith tromchúiseach i gceist nó má tá impleachtaí ginearálta ag baint leis, is gnách don Ombudsman dréachtmholadh a eisiúint don institiúid atá i gceist nó a bhfuil gearán déanta ina leith.

**Nuair a chuirtear ráitis chriticiúla agus bhreise a rinneadh i 2010 san áireamh le chéile, ba ionann an ráta athleanúna sásúla agus 78%.**

an Ombudsman agus na hinstitiúidí iad féin, le cinntiú go bhfuil riarachán de chéad scoth san AE. Nuair a chuirtear ráitis chriticiúla agus bhreise a rinneadh i 2010 san áireamh le chéile, ba ionann an ráta athleanúna sásúla agus 78%. Bhí an gníomh leantach i leith ráitis bhreise sásúil i 95% de na cásanna, agus bhí an ráta de ghníomh leantach sásúil i leith ráitis chriticiúla i bhfad níos ísle ar ráta 68%.

Ba chóir tagairt ar leith a dhéanamh do sheacht gcás de ghníomh leantach mar chásanna is cóir a úsáid mar mhúnla d'institiúidí eile ar an gcaoi is fearr le díriú ar ráitis chriticiúla agus bhreise. Baineann siad leis an bParlaimint (1825/2009/IP), an Coimisiún (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB, agus 1302/2009/TS),

I gcomhréir le hAirteagal 3(6) de Reacht an Ombudsman, ní mór don institiúid tuairim mhionsonraithe a sheoladh isteach laistigh de thrí mhí.

D'eisigh an tOmbudsman 25 dréachtmholadh le linn 2011, lenar áiríodh an cás seo thíos. Chomh maith leis sin, bhí 10 ndr éachtmholadh ó 2010 mar bhonn le cinnti le linn 2011 agus dúnadh trí chás eile tar éis dréachtmholtaí a dhéanamh le linn 2009. Dhún an tOmbudsman 13 chás le linn na bliana nuair a ghlac institiúid le dréachtmholadh go hiomlán nó go páirteach Dhún an tOmbudsman ocht gcás le ráitis chriticiúla. Ag deireadh 2011, bhí 21 dréachtmholadh á mbreithniú go fóill, lenar áiríodh trí cinn a ndearnadh i 2010 agus 18 i 2011.

<sup>17</sup>. Tá staidéar leanúnach an Ombudsman ar fáil ag: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>

## Gearáin agus fiosrúcháin

### Oscailteacht, dea-riarachán, agus neamh-idirdhealú

Déanann an Coimisiún comhairliúcháin rialta, ionas gur féidir le saoránaigh, cumainn agus páirtithe leasmhara eile a bheith páirteach i gcintí a dhéanamh san AE. Rinne dlíodóir Spáinneach gearán i 2010 leis an Ombudsman (cás **640/2011/AN**) agus é ag rá gur fhoilsigh an Coimisiún comhairliúcháin ar chánachas san earnáil airgeadais as Béarla, Fraincis agus Gearmáinis amháin. Ghlac an Coimisiún leis go bhféadfadh an bhacainn teanga bac a chur le saoránaigh a bheith páirteach ina gcomhairliúcháin. Mar sin féin, d'áitigh sé go bhféadfadh ilteangachas a bheith faoi shrian ama agus acmhainní agus nach raibh ceangal orthu comhairliúcháin a fhoilsiú i ngach teanga den AE. Bhí sé mar chonclúid ag an Ombudsman gurbh ionann an beartas teanga sriantach a bhí ag an gCoimisiún agus drochriarachán agus glaoigh sé orthu a gcomhairliúcháin a fhoilsiú i 23 teanga uile an AE nó aistriúcháin a sholáthar ar iarratas. Ba é spriocdháta an Choimisiúin chun tuairim mhionsonraithe a sheoladh isteach ar an moladh ná 29 Feabhra 2012.

### Tuarascálacha speisialta

Má theipeann ar institiúid de chuid an Aontais freagra sásúil a thabhairt ar dhréachtmholadh, féadann an tOmbudsman tuarascáil speisialta a sheoladh chuig Parlaimint na hEorpa. Is féidir moltaí a áireamh sa tuarascáil speisialta freisin.

Mar a léiríonn *Tuarascáil Bhliantúil 1998* an Ombudsman, baineann fíorluach leis an bhféidearthacht tuarascáil speisialta a thabhairt don Pharlaimint i ndáil le hobair an Ombudsman. Is ionann tuarascáil speisialta chuig Parlaimint na hEorpa agus an beart substainteach deiridh a dhéanann an tOmbudsman i ndéileáil le cás. Is amhlaidh an scéal toisc gur ceisteanna do bhreithiúnas polaitiúil na hinstitiúide sin iad glacadh le rún agus cleachtadh chumhachtaí na Parlaiminte. Ar ndóigh, soláthraíonn an tOmbudsman cibé eolas agus cúnamh a d'fhéadfadh a bheith de dhíth ar an bParlaimint nuair a bhíonn siad ag déileáil le tuarascáil speisialta.

I gcomhréir le Rialacha Parlaimint na hEorpa, tá an Coiste Achainíocha freagrach as caidreamh na Parlaiminte leis an Ombudsman. Ag cruinniú an Choiste Achainíocha ar 12 Deireadh Fómhair 2005, ghabh an tOmbudsman de láimh dul os comhair an Choiste nuair a chuireann sé tuarascáil speisialta faoi bhráid na Parlaiminte, i gcomhréir le Rial 205(3) de Rialacha Nós Imeachta na Parlaiminte.

Níor chuir an tOmbudsman aon tuarascálacha speisialta faoi bhráid na Parlaiminte i 2011.





## 1.5 Príomhchásanna ag léiriú an dea-chleachtais

Bhí deich bpríomhchás a dúndadh i 2011 ina léirítear an dea-chleachtas. Is léiriú tábhachtach ar thiomantas na n-institiúidí do phrionsabal an chultúir seirbhíse é comhoibriú leis an Ombudsman d'fhonn gearáin a réiteach go sásúil. I roinnt cásanna, bhí rannpháirtíocht chuiditheach na ngearánach ríthábhachtach i ndáil le toradh dearfach a bhaint amach.

**Bhí deich bpríomhchás a dúndadh i 2011 ina léirítear an dea-chleachtas.**

Cás dá leithéid ba ea [cás 3264/2008/GG](#). Mhol an tOmbudsman an Coimisiún, agus, go háirithe, Ard-Stiúrtóireacht na Sochaí Faisnéise agus na Meán Cumarsáide de chuid an Choimisiúin, as ucht a chur chuige cuiditheach maidir leis an gcás sin. Chur an Coimisiún toimhdí a bhain le gearánach agus lena bhean chéile in iúl d'fhostóir an ghearánaigh, toimhdí lena raibh níos mó i gceist ná a thoimhdíú go bhféadfadh coinbhleacht leasa a bheith ann sa chás sin. Ina fhreagra, chur an Coimisiún dréachtlitir faoi bhráid a raibh sé beartaithe aige a sheoladh go fostóir an ghearánaigh d'fhonn gnéithe áirithe a shoiléiriú. I ndiaidh roinnt teagmhálacha eile idir an gearánach, an tOmbudsman, agus an Coimisiún, ghlac an páirtí deireanach leis an litir sin a athrú. Sa litir a seoladh ar deireadh thiar, d'admhaigh an Coimisiún go ndeachaigh sé thar an méid ar ghá dó faoina dhualgais nuair a chur sé toimhdí a bhain leis an ngearánach agus a bhean chéile in iúl d'fhostóir an ghearánaigh. Sa breis air sin, shonraigh an Coimisiún gur cruthaíodh níos déanaí nach raibh aon bhunús leis na toimhdí sin.

Sampla eile de chomhoibriú úsáideach idir an tOmbudsman, an gearánach, agus an institiúid is ea [cás 2533/2009/VIK](#), a bhain le hidirdhealú líomhnaithe

teanga ar shuíomh gréasáin EPSO. Chur an gearánach i gcoinne ráiteas EPSO ar a láithreán gréasáin a shonraigh nach bhféadfadh sí, ar chúinsí feidhmíochta de, ach freagra a thabhairt ar cheisteanna curtha isteach i mBéarla, i bhFraincis nó i nGearmáinis. Mhínigh EPSO gur dhírigh a láithreán gréasáin ar dhá chineál lucht leanúna, eadhon, (i) iarrthóirí i nósanna imeachta iomaíochais agus roghnúcháin, agus (ii) an pobal i gcoitinne. Maidir leis an gcéad ghrúpa, mhínigh EPSO a cúiseanna maidir le go bhféadfaí

comhfhreagras le hiarrthóirí i nósanna imeachta iomaíochais agus roghnúcháin a theorannú go Béarla, Fraincis, agus Gearmáinis. Ní dhearna an gearánach agóid ina aghaidh sin. Maidir leis an dara grúpa, shonraigh EPSO gur dhéileáil sí go comhionann leis na hiarratais uile ar fhaisnéis a fuarthas ó shaoránaigh, agus gurbh é an t-aon difríocht ná go bhféadfadh go dtógfadh sé níos faide freagra a thabhairt ar iarratas déanta i dteanga eile seachas Béarla, Fraincis, nó Gearmáinis, mar gheall ar ghá féideartha le haistriúchán. Ghlac an gearánach le mínithe EPSO, ach ghlac sé leis gur chóir an fhaisnéis sin a fhoilsiú ar láithreán gréasáin EPSO. Rinne sé moltaí cruinne agus cuiditheacha ina leith sin, agus d'fhreagair EPSO go dearfach leis sin.

Ag áireamh an líon mór cásanna a bhaineann le trédhearcacht go ndéileálann an tOmbudsman leo gach bliain, cuirtear fáilte ar leith roimh phríomhchásanna sa réimse seo. Bhain [cás 2497/2010/FOR](#) le diúltú do rochtain phoiblí ar liosta de na rannpháirtithe i láthair ag éisteacht phoiblí eagraithe ag Coiste na Maoirseoirí Baincéireachta Eorpacha (CEBS). Ag cur san áireamh, ó 1 Eanáir 2011, go dtugtar an tÚdarás Baincéireachta Eorpach (EBA) ar CEBS, dhírigh an tOmbudsman a fhiosrúchán

## Gearáin agus fiosrúcháin

ar an EBA. Shonraigh an EBA gur ghlac sé bearta láithreach bonn d'fhonn na riachtanais uile a bhaineann le trédhearcacht a chomhlíonadh. Mar léiriú ar a thiomantas, d'aontaigh sé liosta rannpháirtithe CEBS a roinnt leis an ngearánach.

I bhfreagra ar dhréachtmholadh ón Ombudsman, chomhaontaigh an Ghníomhaireacht Leigheasra Eorpach (EMA) rochtain phoiblí a thabhairt ar thuarascálacha de thuairisciú amhrastach frithghníomh trom díobhálach a bhaineann le táirge cógaseolaíoch. Is [cás 3106/2007/FOR](#) á dhúnadh aige, thug an tOmbudsman aitheantas don dul chun cinn a rinne an Ghníomhaireacht maidir le go mbeadh a hobair níos trédhearcaí.

Tamall gar tar éis don Ombudsman fiosrúchán a oscailt ar chás [2609/2010/BEH](#), chur an gearánach ar an eolas é gur cheadaigh an Coimisiún dó rochtain gan teorainn ar gach doiciméad ar rinneadh iarratas orthu. Bhain na doiciméid le “Cumarsáid léirmhínteach ar chur i bhfeidhm Airteagal 296 den Chonradh sa réimse an tsoláthair chosanta” de chuid an Choimisiúin. D'áitigh an Coimisiún ar dtús gur tháinig na doiciméid uile ar rinneadh iarratas orthu faoi scóip na heisceachta a ndéantar foráil di in Airteagal 4(1)(a), dara fleasc, de Rialachán 1049/2001, a bhaineann le “nithe cosanta agus míleata”.

Ar deireadh maidir le trédhearcacht, bhain [cás 3072/2009/MHZ](#) le teip an Choimisiúin déileáil go dícheallach le gearán maidir lena Chlár Ionadaithe Leasa (an “clár trédhearcachta”). Rinne ENR gearán maidir le sonraí a bhain le buiséad brústocaireachta ghrúpa sainleasa, a cuimsíodh ar Chlár an Choimisiúin. Mhol an tOmbudsman réiteach cairdiúil, ag sonrú go bhféadfadh an Coimisiún ceist a chur ar an ngrúpa leasa áirithe a chuid costas brústocaireachta a mhíniú. Mhol sé chomh maith go bhféadfadh an

Coimisiún rialacha ginearálta a bhunú agus a chur ar fáil go poiblí i ndáil le (i) a chuid nósanna imeachta maidir le déileáil le gearáin faoin gClár, (ii) cén chaoi ar chóir do ghrúpaí leasa a mbuiséid brústocaireachta a ríomh, agus (iii) cén chaoi ar chóir do na grúpaí seo a gcuid gníomhaíochtaí incháilithe a thuairisciú ar mhaithe leis an gClár. Ghlac an Coimisiún leis na moltaí seo ar fad.

Chomhaontaigh an Oifig um Chomhchuibhiú sa Mhargadh Inmheánach (OCIM) a beartas teanga a athrú mar fhreagairt d'fhiosrúchán an Ombudsman i gcás [2413/2010/MHZ](#). D'áitigh an tOmbudsman go n-éilíonn dea-chleachtas riaracháin, chomh fada agus is féidir é, go soláthródh institiúidí, comhlachtaí, oifigí agus gníomhaireachtaí an AE faisnéis dá shaoránaigh ina dteanga féin. Mar thoradh, d'aontaigh an OCIM glacadh le fiosrúcháin scríofa ó aon saoránach den Aontas, in aon cheann de na teangacha oifigiúla a luaitear in Airteagal 55(1) CAE, agus freagra a sholáthar sa teanga chéanna. D'fhógair sí chomh maith go ndéanfaidh sí a leathanach baile ar a láithreán gréasáin a chur ar fáil i dteangacha uile an AE agus a beartas teanga a mhíniú ar an leathanach baile sin.

Bhain cásanna [1804/2009/MHZ](#) agus [899/2011/TN](#) lé dhá fhoráil sa Chairt um Cheata Bunúsacha, eadhon, comhtháthú dhaoine faoi mhíchumas agus prionsabal na cothroime<sup>18</sup>. Go sonrach, bhain na cásanna ar leith sin le foráil sna Rialacháin Foirne AE, inar féidir go bhféadfaí liúntas leantach cleithiúnach bhall foirne a dhúbailt má bhíonn breoiteacht throm ar a leantach, breoiteacht go mbíonn caiteachas suntasach ag baint léi. Sa chéad chás, d'aontaigh an Pharlaimint go gcuirfeadh sí cinntí a baill foirne maidir le hoibriú go páirtaimseartha san áireamh, is cinneadh á dhéanamh aici ar chásanna ina mbíonn deacracht ag an oifigeach ábhartha fianaise ar chaiteachas mór de thoradh mhíchumas a linbh a léiriú. Sa chás deireanach, d'aontaigh

<sup>18</sup>. Airteagal 26 agus 41(1) faoi seach de chuid na Cairte.



an Coimisiún gurbh cheart dó an liúntas dúbailte a íoc leis an ngearánach ón dáta ar thosaigh sé ag obair ina oifigeach AE agus ní ón dáta a ndearna sé iarratas air. Dúnadh an cás sin go tapa tar éis don Choimisiún freagra dearfach a thabhairt ar shraith ceistanna a chur an tOmbudsman ina litir chuige maidir le hoscailt an fhiosrúcháin.

Ar deireadh, chur an tOmbudsman fáilte roimh na bearta ar ghlac an Coimisiún leo i gcás [1786/2010/PB](#), agus é ar intinn nach mbeadh sé chomh maorlathach maoiniú taighde AE a chur ar fáil. Bhain an cás ábhartha leis an rud ar a dtugtar cistí ‘réamh-mhaoinithe’ íoctha ag an gCoimisiún sa chreat de chuid 7ú Creatchlár Taighde an AE. Chuir an gearánach i gcoinne na fírice gur éiligh an Coimisiún ar fhaighteoirí maoinithe an AE a chinntiú go ngineann na cistí faighte ús chun leasa buiséid an AE. Bhí an oibleagáid sin maorlathach agus díréireach, a shonraigh sé. Fuair an tOmbudsman go bhféadfaí na forálacha ábhartha sa Rialachán Airgeadais agus na forálacha cur chun feidhme gaolmhara a léirmhíniú mar thacaíocht do staid an ghearánaigh, go háirithe i bhfianaise phrionsabail ghinearálta na cothroime. Lena chois sin bhreathnaigh sé nach raibh sé comhsheasmhach le prionsabal na bainistíochta fóna airgeadais oibleagáidí a fhorchur a chruthaíonn ualaí díréireacha do thairbhíthe. Mar fhreagra, d’fhógair an Coimisiún rialacha agus cleachtais nua beartaithe chun dréachtmholadh an Ombudsman a chur chun feidhme sa chás seo. Thug an Coimisiún na hathruithe seo chun feidhme le héifeacht láithreach. Ar bhonn níos ginearálta, léirigh an Coimisiún a chomhaontaithe leis an Ombudsman gur cheart prionsabal na bainistíochta fóna airgeadais a chur i bhfeidhm ar bhonn chomhthéacsúil i bhfianaise na mbeartas a dtugtar aghaidh orthu agus a gcomhthéacs siúd. Léirigh sé a intinn aghaidh a thabhairt ar an gcur chuige seo chomh maith ar leibhéal reachtaíochta de.

## 1.6 Anailís théamach ar fhiosrúcháin a dúnadh

Is iondúil go bhfoilsítear cinntí a dhúnann cásanna ar láithreán gréasáin an Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) i mBéarla agus, más teanga difriúil í, i dteanga an ghearánaigh freisin. Tugtar achoimre i mBéarla ar gach cinneadh freisin. Foilsítear achoimrí de chásanna ar leith ar an láithreán gréasáin i 23 teanga oifigiúil an AE. Tugann na hachomrí sin léargas ar réimse na n-ábhar agus ar institiúidí an Aontais a chuimsítear sa 318 cinneadh ag dúnadh cásanna, ar ghlac an tOmbudsman leo i 2011, chomh maith leis na cúiseanna éagsúla a bhí ann maidir lena ndúnadh.

Sonraíonn an chuid seo na cinntí is suntasaí dlí agus fírice i gcinntí deiridh um dhúnadh fiosrúcháin an Ombudsman i 2011. Cuimsítear cásanna go raibh tionchar suntasach acu i dtéarmaí na trédhearcachta agus an dea-riaracháin a bheith á gcur chun cinn sna hinstiúidí AE, cásanna ina raibh toradh thar a bheith dearfach orthu don ghearánach, agus cásanna a cheadaigh don Ombudsman pointí tábhachtacha dlí a shoiléiriú nó déileáil le saincheist nach gcuireadh faoina bhráid roimhe sin. I bhfianaise iarrachtaí an Ombudsman feidhmiúchán na Cairte um Chearta Bunúsacha a chur chun cinn, cuirtear béim chomh maith ar chásanna tábhachtacha a bhaineann le cearta atá leagtha síos sa Chairt.

## Gearáin agus fiosrúcháin

Déanann an chuid seo anailís ar na príomhábhair fhiosrúcháin seo a leanas:

- oscailteacht, rochtain phoiblí, agus sonraí pearsanta;
- an Coimisiún mar chaomhnóir na gConarthaí;
- bronnadh tairiscintí agus deontas;
- cur i bhfeidhm na gconarthaí;
- riarachán agus Rialacháin Foirne;
- comórtais agus nósanna imeachta roghnúcháin;
- abhair institiúide, ábhair bheartais, agus eile.

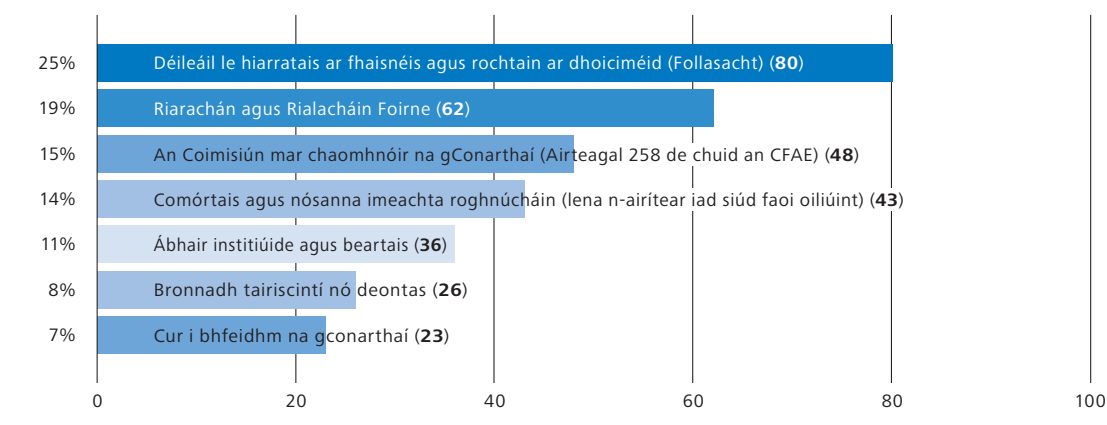
Tá forluí suntasach i gceist i measc na n-ábhar anseo thuas. Mar shampla, is minic go dtarraingítear aird ar cheisteanna a bhaineann le hoscailteacht i ngearáin a bhaineann le hearcaíocht nó le ról an Choimisiúin mar chaomhnóir na gConarthaí. Ba chóir a shonrú nach bhfuil na catagóirí liostaithe san ord mar atá siad i bhFigiúr 1.11<sup>19</sup>.

## Oscailteacht, rochtain phoiblí, agus sonraí pearsanta

## Rochtain phoiblí ar dhoiciméid

Tagraíonn Airteagal 10(3) CAE do chinntí san Aontas á dtógáil “chomh hoscailte agus chomh gar do shaoránaigh agus is féidir”, agus éilíonn Airteagal 15(1) CFAE ar institiúidí, comhlachtaí, oifigí agus gníomhaireachtaí an Aontais a gcuid oibre a chomhlíonadh chomh hoscailte agus is féidir é, d’fhonn dea-rialachais a chur chun cinn agus rannpháirtíocht na sochaí sibhialta a dheimhniú. Forálann Airteagal 15(3) CFAE don cheart rochtana ar dhoiciméid de chuid institiúidí, comhlachtaí, oifigí agus gníomhaireachtaí an Aontais. Tá an ceart céanna leagtha síos chomh maith in Airteagal 42 den Chairt. Rialaíonn Rialachán 1049/2001 an ceart bunúsach seo chun rochtain ar dhoiciméid<sup>20</sup>.

Figiúr 1.11: Ábhar na bhfiosrúcháin a dúndadh



<sup>19</sup>. Soláthraíonn Figiúr 1.11 faisnéis de réir ábhair ar gach fiosrúcháin a comhlíonadh i 2011. Is aidhm don bhfigiúr tábhacht na n-ábhar a ndéantar plé orthu a léiriú i dtéarmaí cásanna iomlána an Ombudsman. In ainneoin don bhforluí sin, tagann cásanna faoin teideal amháin sa bhfigiúr sin.

<sup>20</sup>. Rialachán (CE) 1049/2001 Pharlaimint na hEorpa agus na Comhairle an 30 Bealtaine 2001 maidir le rochtain phoiblí ar dhoiciméid Pharlaimint na hEorpa, na Comhairle agus an Choimisiúin; IO 2001 L 145, lch. 43. Ar an 30 Aibreán 2008, chuir an Coimisiún togra ar aghaidh (COM(2008)229 críochnaitheach) chun Rialachán 1049/2001 maidir le rochtain phoiblí ar dhoiciméid de chuid Parlaimint, Comhairle agus Coimisiún na hEorpa a leasú agus a athsholáthar. Ar 15 Nollaig 2011, chaith Parlaimint na hEorpa vóta i ndáil *Tuarascáil Cashman* a dhéileálann le moladh an Choimisiúin.



Tugann Rialachán 1049/2001 rogha réitigh d'iarratasóirí. Is féidir leo cur i gcoinne diúltú iomlán nó páirteach do rochtain in imeachtaí cúirte faoi Airteagal 263 CFAE, nó trí ghearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Le linn 2011, chomhlíon an tOmbudsman fiosrúcháin ar 20 gearán a bhain le cur i bhfeidhm Rialachán 1049/2001, 14 acu sin i gcoinne an Choimisiúin. Chuimsigh na fiosrúcháin sin saincheistanna nós imeachta agus cur i bhfeidhm na n-eisceachtaí do rochtain phoiblí a bhfuil foráil déanta dóibh in Airteagal 4 den Rialachán. Maidir leis an gcéad cheann, is cosúil gurb iad clárú déanach agus freagraí déanacha ar iarratais iad na tarluithe is coitianta<sup>21</sup>. Maidir leis an gceann deireanach a luadh, go ginearálta déantar na heisceachtaí céanna a agairt arís agus arís eile, agus tá siad sin sonraithe thíos<sup>22</sup>.

### **Eisceacht i ndáil le caidreamh idirnáisiúnta**

I gcás **1051/2010/BEH**, rinne an Coimisiún<sup>23</sup> rochtain a dhiúltú ar chuid a bhain le saincheistanna ar víosaí sonraithe i dtuarascáil ó chruinnithe a tionóladh idir ionadaithe AE agus Rúiseacha. Rinne sé Airteagal 4(1)(a), tríú fleasc, de Rialachán 1049/2001, a agairt ag míniú: (i) go mbeadh measúnuithe maidir le saincheist na víosaí, nár roinneadh le toscaireacht na Rúise, sa réimse poiblí de bharr nocht. Sa bhreis ar sin, (ii) go lagódh nochtadh seasamh idirbheartaíochta an AE. Chur an tOmbudsman san áireamh go bhfuil, de réir cásdlí Chúirteanna an AE, na leasanna atá cosanta ag Airteagal 4(1)(a) íogair ach go háirithe. Dá bhrí sin, bíonn rogha leathan ag institiúidí agus iad ag déanamh cinnidh cibé an bhféadfadh nochtadh an bonn

a bhaint de leas an phobail atá cosanta. Rinne sé plé ar an argóint go lagódh nochtadh seasamh idirbheartaíochta an AE, as torthaí a iniúchta ar an doiciméad. Sa bhreis ar sin, an chuid ábhartha den doiciméad a bhain le hidirbheartaíochtaí leanúnacha agus ina gceadaítear do thátail a bhaint as measúnú an AE ar an gcur chuige glactha ag Cónaidhm na Rúise. Bhí bunús dá bhrí sin le hargóint na hinstiúide go gcuirfeadh nochtadh an muinín frithpháirteach idir Cónaidhm na Rúise agus an AE i gcontúirt.

### **Eisceacht i ndáil le comhairle dlí**

I gcás **1170/2009/KM**, d'iarr saoránach Gearmánach ar an gComhairle rochtain a thabhairt dó ar thuairim de chuid Seirbhís Dlí na Comhairle ag plé an bhunús dlí le rialachán ar bhia agus ar bheatha géinathraithe. Níor thug an Chomhairle rochtain dó ach ar ailt tosaigh na tuairime, ag áiteamh gur bhain formhór den doiciméad leis an eisceacht i Rialachán 1049/2001 a ghabhann le comhairle dlí a chosaint. Tháinig an tOmbudsman, tar éis dó an doiciméad a iniúchadh, ar réamhchinneadh, ar léamh ceart de bhreithiúnas *Turco*<sup>24</sup>, nár léirigh an Chomhairle go gcaithfí rochtain a dhiúltú d'fhonn a suim maidir le comhairle dlí úsáideach a fháil óna Seirbhís Dlí a chosaint. Rinne sé moladh gur cheart don Chomhairle rochtain iomlán a thabhairt ar an doiciméad úd. Maidir leis na pointí nós imeachta a shonraigh an gearánach, mhol an tOmbudsman don Chomhairle iarratasóirí a chur ar an eolas maidir leis an dáta ar a ndéanfaí cinneadh faoi Rialachán 1049/2001 agus maidir leis na réitigh ar fáil dóibh roimh an dáta sin. Níor aontaigh an Chomhairle le hanailís an Ombudsman ach,

<sup>21</sup>. Chur an tOmbudsman fáilte dá bhrí sin roimh an ráiteas a d'éisigh an Coimisiún mar fhreagra ar ráiteas criticiúil a rinne an tOmbudsman i 2010, go bhfuil an córas atá i bhfeidhm leor-eagraithe d'fhonn déileáil le hiarratais rochtana ar dhoiciméid go ginearálta laistigh de na teorainneacha ama arna mbunú ag Rialachán 1049/2001. Tuigtear dó go gciallaíonn an ráiteas seo go measann an Coimisiún go bhfuil na teorainneacha ama céanna réalaióch agus indéanta.

<sup>22</sup>. In an-chuid cásanna, déantar níos mó ná eisceacht amháin a agairt.

<sup>23</sup>. Sular tosaigh seirbhísí an Ombudsman ag déanamh iniúchadh ar an doiciméad ábhartha, chur an Coimisiún in iúl don Ombudsman, go raibh, tar éis bhunú na Seirbhíse Eorpaí Gníomhaíochta Seachtraí (EEAS), an tseirbhís sin freagrach as an gcás ansin.

<sup>24</sup>. Cásanna uamtha C-39/05 P agus C-52/05 P, *An tSualainn agus Turco v An Chomhairle* [2008] ECR I-4723.



## Gearáin agus fiosrúcháin

ag cur san áireamh an tréimhse ama a bhí gafa thart, chinn sí rochtain a thabhairt dó ar an doiciméad. D'aontaigh sí freisin go gcuirfeadh sí iarratasóirí ar an eolas maidir leis an dáta ar a mbeadh uirthi cinneadh a bheith déanta i ndáil lena n-iarratas. Mar sin féin, dhiúltaigh sí don mholadh iarratasóirí a chur ar an eolas roimh ré maidir leis na réitigh ar fáil dóibh.

### Eisceacht i ndáil le cigireachtaí, imscrúduithe, agus iniúchtaí

Bhain an trí chás seo a leanas le hiarratais ar rochtain ar dhoiciméid i ndáil le dlí na hiomaíochta san AE. Bhain cás **297/2010/GG** le diúltú ag Ard-Stiúrthóireacht Iomaíochta an Choimisiúin (AS Iomaíochta) rochtain a thabhairt ar a lámhleabhar de nósanna imeachta (Antitrust ManProc) um láimhseáil cásanna iomaíochta faoi Airteagal 101 agus 102 CFAE. D'áitigh an Coimisiún go ndéanfaidh nochtadh andíobháil dá phróiseas cinnteoireachta agus go mbainfeadh sé an bonn chomh maith de chuspóir a chuid iniúchtaí agus imscrúduithe sa réimse i gceist. Mhínigh sé chomh maith, áfach, go raibh sé ag roghnú sleachta den doiciméadúchán faoina chuid nósanna imeachta i gcásanna in aghaidh trustaí agus á gcur in oiriúint, agus é mar aidhm iad a fhoilsiú ar a láithreán gréasáin i bhfoirm deachleachtais. Ní raibh an gearánach sásta leis an gcur chuige seo agus chuaigh sé i gcomhairle an Ombudsman. Rinne an tOmbudsman an Antitrust ManProc a iniúchadh agus chinn sé go raibh an Coimisiún i dteideal diúltú do chodanna áirithe de a nochtadh, ach ní don doiciméad ina iomláine. Mhol sé don Choimisiún rochtain pháirteach a bhronnadh ar na modúil (an chuid is tábhachtaí den Antitrust ManProc) agus dul i gcomhairle leis an ngearánach go neamhfhoirmiúil chun teacht ar réiteach cothrom maidir le rochtain ar na doiciméid eile a bhí mar chuid den Antitrust ManProc. Chuir an Coimisiún

fáilte roimh mholadh an Ombudsman agus ghlac sé le céimeanna chun é a chur chun feidhme.

Bhain cás **1403/2010/GG** le teip líomhnaithe i leith AS Iomaíochta déileáil in am agus i gceart le hiarratas rochtana ar dhoiciméid a bhain le himscrúdú státhabhrach. Thug an Coimisiún freagra ar an ngearánach le linn fiosrúcháin an Ombudsman agus ghabh sé a leithscéal leis an ngearánach maidir leis an moill a tharla. Ó thaobh substainte de, rinne an Coimisiún tagairt de bhreithiúnas na Cúirte Breithiúnais in *Technische Glaswerke*<sup>25</sup>, inar bunaíodh ón mbreithiúnas gur “toimhde ghinearálta í go mbaintear an bonn de chosaint na gcuspóirí atá le gníomhaíochtaí imscrúdaithe, i bprionsabal, má nochtar doiciméid sa chomhad riaracháin”. Thug an tOmbudsman faoi deara go raibh an cur chuige ar ghlac an Coimisiún leis i gcomhréir leis an dlí AE, mar a bhain an Chúirt léirmhíniú as. Lena chois sin, mheas sé nár léirigh an gearánach go raibh doiciméid i gcomhad an Choimisiúin nach raibh faoi chumhdach na toimhde sin agus nár nochtadh iad, nó an raibh leas phoiblí sáraitheach sa nochtadh. Thug sé faoi deara, mar sin féin, gur dócha nach mbeadh iarratasóir riamh in ann an toimhde thuasluaite a fhrisnéis ach amháin má bhí a fhios aige céard iad na doiciméid a bhí cuimsithe sa chomhad. Bhí an tOmbudsman sásta dá bhrí sin gur sholáthair an Coimisiún liosta de na doiciméid cuimsithe ina chomhad maidir leis an gcás reatha don ghearánach. Rinne sé ráiteas breise inar thug sé cuireadh don Choimisiún déanamh amhlaidh i ngach cás inar bheartaigh an Coimisiún an toimhde chéanna a agairt.

D'aontaigh an tOmbudsman chomh maith le tuairim an AS Iomaíochta maidir le cás **1735/2010/MHZ** gur cheart di diúltú do rochtain ar chomhad riaracháin an Choimisiúin in imscrúdú státhabhrach

<sup>25</sup>. Cás C-139/07 P, *an Coimisiún v Technische Glaswerke Ilmenau*, breithiúnas an 29 Meitheamh 2010, gan tuairisc air faoi láthair.



eile, arís i bhfianaise breithiúnais na Cúirte in *Technische Glaswerke*. Níor aontaigh sé, mar sin féin, le hiontaoibh an Choimisiúin san eisceacht maidir lena phróiseas cinnteoireachta (Airteagal 4(3) an chéad fho-alt de Rialachán 1049/2001) a chosaint, mar go gcreideann sé nach ngéilleann cinnteoirí an Choimisiúin a bhfuil seantaithí acu do thionchar míchuí ó bhrú seachtrach.

I gcás **1581/2010/GG**, rinne an Coimisiún tagairt arís den eisceacht a bhaineann leis an gcuspóir do chigireachtaí, imscrúduithe agus iniúchtaí a chosaint, nuair a táthar ag diúltú rochtana ar fhreagraí a thug Ballstáit agus eagraíochtaí gairmiúla i gcomhthéacs a imscrúdaithe maidir le gearán sáraithe. Tar éis dó na doiciméid a scrúdú, ní raibh an tOmbudsman lánchinnte gur cheadaigh an eisceacht a d'agair an Coimisiún dó rochtain a dhiúltú ar na codanna sin de na doiciméid ábhartha ina bhfuil faisnéis go hiomlán fíorasach iontu. Thug an Coimisiún freagra go ndéanfadh sé athbhreithniú ar iarratas an ghearánaigh, agus é mar aidhm rochtain iomlán nó rochtain pháirteach a bhronnadh tar éis dul i gcomhairle na mBallstát ábhartha.

Bhain cás **2073/2010/AN** le rochtain ar dhoiciméid i ndáil le nós imeachta sáraithe, i leith saincheisteanna comhshaoil sa Spáinn. Tar éis don Ombudsman a fhiosrúchán a oscailt, bhronn an Coimisiún rochtain don ghearánach ar chuid de na doiciméid iarrtha, cé gur diúltaíodh rochtain ar chuid eile acu. Chinn an tOmbudsman, i bhfianaise na n-eisceachtaí a d'agair údarais na Spáinne, go raibh údar le diúltú an Choimisiúin do rochtain a bhronnadh ar dhoiciméid áirithe de chuid údarais na Spáinne. Maidir le láimhseáil an iarratais rochtana ar na doiciméid a bhí fágtha, cháin an tOmbudsman an Coimisiún ar bhonn gur dhiúltaigh sé go héagórach cuid dá dhoiciméid inmheánacha

a nochtadh don ghearánach, gur theip air an fhéidearthacht maidir le rochtain pháirteach a bhronnadh ar an ngearánach a mheas, agus gur theip air a mheas go cuí an raibh leas phoiblí sáraitheach i gceist leis an nochtadh. Cháin sé chomh maith an mhoill a tharla maidir le hiarratas deimhnithe an ghearánaigh a láimhseáil.

### **Eisceacht i ndáil le próiseas cinnteoireachta na hinstitiúide**

Bhain cás **1294/2009/DK** le teip rochtain iomlán a bhronnadh ar thuarascáil ar mheasúnú tionchair de thogra le haghaidh Rialachán ón gComhairle. Le linn d'fhiosrúchán an Ombudsman, chuir an Coimisiún a thogra reachtaíochta faoi bhráid na Comhairle agus na Parlaiminte, a bhí, i bpáirt, bunaithe ar ábhar na Tuarascála a bhí i gceist. Cé gur bhronn sé rochtain iomlán ar an tuarascáil ar deireadh, rinne an tOmbudsman anailís ar a chinneadh tosaigh gan rochtain iomlán a bhronnadh. Chinn sé, i leith cinneadh tosaigh an Choimisiúin, nár léirigh an Coimisiún go leordhóthanach (i) cén fáth go mbeadh an bonn bainte dá phróiseas cinnteoireachta tráth an ama sin agus (ii) nach raibh leas phoiblí sáraitheach sa nochtadh.

### **Rochtain phoiblí ar fhaisnéis**

Tá foráil in Airteagal 41 den Chairt ina bhfuil sé de cheart ag gach duine go ndéanfadh institiúidí, comhlachtaí, oifigí agus gníomhaireachtaí an AE láimhseáil ar a ngnóthaí go neamhchlaonta, go cothrom agus laistigh de thréimhse ama réasúnta. Cuimsítear chomh maith an ceart freagra a fháil. Dhéileáil an tOmbudsman le han-chuid cásanna i 2011 inar líomhain saoránach gur theip ar an riarachán freagra leordhóthanach a thabhairt nó freagra a thabhairt in aon chur. Déileáladh leis na cásanna sin trí nósanna imeachta simplithe d'fhonn freagra tráthúil a chinntiú



## Gearáin agus fiosrúcháin

don ghearánach. Is sampla é **cás 1711/2010/BEH** maidir le fiosrúchán uile-chuimsitheach inar líomhain gearánach teip i ndáil le faisnéis a sholáthar. Go sonrach, bhain sé le diúltú an Choimisiúin méid na dteidlíochtaí pinsin gnóthaithe ag iar-ghníomhaire sealadach a léiriú. Cé gur shonraigh an Coimisiún gur faoin ngearánach a bhí sé an mhéid ábhartha a ríomh é féin, mhínigh an Coimisiún an fhoirmle le húsáid chun na críche sin, mar aon leis na méideanna uile le hiontráil san fhoirmle sa chás ar leith sin. Ghabh an gearánach buíochas leis an Ombudsman as ucht a chuid iarrachtaí fuinniúla chun an t-ábhar a réiteach.

Bhain **cás 2470/2009/TN** le láimhseáil iarratas rochtana ar fhaisnéis chomh maith, an uair seo i ndáil leis an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne (EPSO). Tar éis a fháil amach nár sholáthair EPSO, tráth an ama ábhartha, míniú soiléir leordhóthanach don ghearánach, de bhun Airteagal 18 den *Chód Eorpach um Dhea-iompar Riaracháin*, maidir le cén fáth nach bhféadfaí an fhaisnéis a sholáthar, dhún an tOmbudsman an **cás** le ráiteas criticiúil.

### Cosaint sonraí

Cuimsíonn Airteagal 7 agus 8 den Chairt um Chearta Bunúsacha, faoi seach, na cearta bunúsacha chun na príobháideachta agus maidir le sonraí pearsanta a chosaint. I measc na n-eisceachtaí a leagtar síos in Airteagal 4 de Rialachán 1049/2001, baineann Airteagal 4(1) (b) leis na cearta sin. Bhí an eisceacht sin ábhartha do chás **3106/2007/FOR**, inar dhiúltaigh an Ghníomhaireacht Leigheasra Eorpach rochtain phoiblí a thabhairt ar thuarascálacha de thuairisciú amhrastach frithghníomh

trom díobhálach a bhaineann le táirge cógaseolaíoch. Ar deireadh d'aontaigh an Ghníomhaireacht rochtain a thabhairt don ghearánach ar na doiciméid iarrtha, tar éis sonraí pearsanta a bhain le hothair agus le na dochtúirí ábhartha a bhaint astu.

### An Coimisiún mar chaomhnóir na gConarthaí

Is é an riail dlí bunphrionsabal an Aontais Eorpaigh. Ceann de na dualgais is tábhachtaí atá ar an gCoimisiún é feidhmiú mar chaomhnóir na gConarthaí<sup>26</sup>. Cruthaítear nós imeachta ginearálta in Airteagal 258 CFAE trínar féidir leis an gCoimisiún imscrúdú agus tagairt a dhéanamh don Chúirt Bhreithiúnais i ndáil le sáruithe féideartha de dhlí an AE i measc na mBallstát. Féadfaidh an Coimisiún imscrúduithe a oscailt as a stuaim féin, bunaithe ar ghearáin, nó mar fhreagra ar iarratais ó Pharlaimint na hEorpa déileáil le hachainíocha curtha faoina bhráid faoi Airteagal 227 CFAE. Féadfaidh nósanna imeachta eile a bheith i gceist i ndáil le ceisteanna ar leith, cosúil le stáitchabhair neamhdhleathach.

Tá sé tábhachtach Treoirhionscadal an AE<sup>27</sup>, modh oibre a forbraíodh i 2007 idir an Coimisiún agus na Ballstáit, a lua sa chomhthéacs sin is é i gceist sáruithe ar dhlí an AE a cheartú chomh luath agus is féidir é gan dul ar iontaobh imeachtaí sáraithe. Is aidhm den tionscadal sin a chinntiú go gcuireann Ballstáit an dlí AE i bhfeidhm níos éifeachtaí agus go réitítear, níos tapúla, gearáin a dhéanann saoránaigh agus gnólachtaí.

Faigheann agus déileálann an tOmbudsman le gearáin i gcoinne an Choimisiúin sa ról atá aige mar

<sup>26</sup>. Éilíonn Airteagal 17 TEU ar an gCoimisiún "forfheidhmiú na gConarthaí agus na mbeart a uchtaíodh ag na hinstiúidí dá bharr a chinntiú".

<sup>27</sup>. Féach ar an gCumarsáid ón gCoimisiún dar teideal "Eoraip um Thorthaí – Ag Cur Dlí an Chomhphobail Chun Feidhme, COM(2007)502".



chaomhnóir na gConarthaí. Nuair a osclaíonn an tOmbudsman fiosrúchán ar ghearán dá leithéid, bíonn sé cúramach i gcónaí a shoiléiriú nach bhfiosrófar an bhfuil sárú ann. An chúis atá leis sin ná

### **Teip chun gearáin a chlárú agus cluas éisteachta a thabhairt don ghearánach**

Is cas dá leithéid é cas **2403/2008/OV** inar theip ar an gCoimisiún cloí le forálacha Chumarsáid 2002 dá chuid. D'admhaigh

**Faigheann agus déileálann an tOmbudsman le gearáin i gcoinne an Choimisiúin sa ról atá aige mar chaomhnóir na gConarthaí.**

nach bhfuil sainordú ag an Ombudsman Eorpach gníomhaíochtaí údaráis Bhallstáit a imscrúdú. Bíonn fiosrúchán an Ombudsman dírithe ar iompar an Choimisiúin amháin i ndáil lena anailís agus a láimhseáil ar ghearáin sáraithe a chuirtear faoina bhráid. Is féidir leis an Ombudsman déileáil le gnéithe nós imeachta agus suntasacha araon d'iompar an Choimisiúin.

### **Dualgais nós imeachta**

Maidir le dualgais nós imeachta an Choimisiúin i ndáil le gearáin, príomhphointe tagartha ag an Ombudsman is ea cumarsáid ón gCoimisiún a eisíodh i 2002<sup>28</sup>. Déanann an Cumarsáid soláthar do dhualgas gearáin a chlárú, d'eisceachtaí ar leith den dualgas sin, agus bunaíonn sé spriocdhátaí chomh maith maidir le déileáil le gearáin agus chun gearánaigh a chur ar an eolas. D'eisigh an Coimisiún an Cumarsáid sin mar fhreagra ar fhiosrúcháin agus ar ráitis chriticiúla roimhe seo de chuid an Ombudsman ar na hábhair sin. Measann an tOmbudsman go bhfuil an Cumarsáid ina bunús tábhachtach do mhuinín na saoránach sa Choimisiún mar chaomhnóir na gConarthaí.

Mar a léiríonn an sampla thíos, nocht fiosrúcháin an Ombudsman i 2011 roinnt easnaimh nós imeachta.

an Coimisiún gur theip air cloí le pointí áirithe, lena n-áirítear pointe 3 maidir le clárú, agus ghabh sé a leithscéal maidir leis sin. Mar sin féin, níor admhaigh sé go follasach gur theip air cloí le pointe 10 den Chumarsáid, ina ndéantar soláthar gur cheart go n-éisteofaí le gearánach sula ndiúltaítear do ghearán. Dhún an tOmbudsman an fiosrúchán, ag sonrú go raibh sé tar éis, idir an dá linn, fiosrúchán a oscailt, ar a stuaim féin, ar an gcaidreamh idir Treoirthionscadal nua an AE agus na ráthaíochtaí nós imeachta atá leagtha síos sa Chumarsáid<sup>29</sup>.

Líomhain an gearánach i gcás **2587/2009/JF** gur theip ar an gCoimisiún déileáil mar is cuí lena chúiseanna imní a bhain le reachtaíocht AE comhshaoil agus fuinnimh in Éirinn. Le linn fiosrúcháin an Ombudsman, mhínigh an Coimisiún go raibh sé tar éis, idir an dá linn, cuid de chomhfhreagras an ghearánaigh ina dhiaidh sin a chlárú mar ghearán agus go raibh imscrúdú á dhéanamh aige air. Chomh maith leis sin d'eagraigh an Coimisiún cruinniú ina raibh an gearánach in ann a chúiseanna imní a chur in iúl go pearsanta. D'áitigh an Coimisiún go raibh sé tiomanta maidir lena thasc monatóireacht a dhéanamh ar fheidhmiú ceart na reachtaíochta comhshaoil AE agus go ndéanfadh sé gach sárú doiciméadaithe den reachtaíocht ábhartha a imscrúdú.

<sup>28</sup>. Cumarsáid chuig Parlaimint na hEorpa agus chuig an Ombudsman Eorpach ar chaidrimh leis an ngearánaí maidir le sárúithe dlí an Chomhphobail; IO 2002 C 244, lch. 5.

<sup>29</sup>. I bhfianaise gníomhú leantach an Choimisiúin i ndáil le ráiteas criticiúil a rinneadh i 2010, d'oscail an tOmbudsman fiosrúchán féintionscanta (**OI/2/2011/OV**) maidir leis an gcaidreamh idir modh Threoirthionscadal nua an AE chun déileáil le gearáin sáraithe agus Cumarsáid 2002 an Choimisiúin. Go sonrach, d'fhiafraigh sé den Choimisiún an raibh sé i gceist aige (i) leanúint ar aghaidh agus athbhreithniú a dhéanamh ar an gCumarsáid agus (ii) más amhlaidh go raibh, dul i gcomhairle an Ombudsman sa chomhthéacs sin. Tá an fiosrúchán ag leanúint ar aghaidh.

## Gearáin agus fiosrúcháin

### Moill

Bhain **cás 489/2011/MHZ** le moill seacht mí, nach raibh an Coimisiún ábalta a fhírinne, maidir le freagra a thabhairt ar bhreathnóireachtaí an ghearánaigh i gcás sáraithe. Chinn an tOmbudsman, mar sin féin, gur sholáthair an Coimisiún, i litreacha a seoladh go díreach go dtí an ngearánach, ráiteas eiseamláireach maidir le bunús a chúiseanna an cás a dhúnadh. Rinne an tOmbudsman ráiteas breise go gcloífeadh an Coimisiún le prionsabail an dea-riaracháin dá mba rud é, tar éis do ghearánaigh ráitis a chur faoi bhráid go bhfógródh an Coimisiún go raibh sé ar intinn aige an comhad sáraithe a dhúnadh, go ndéanfadh sé an cinneadh deiridh laistigh d'achar ama réasúnta. Má tharlaíonn moilleanna, ba cheart don Choimisiún a mhíniú cén fáth ar tharla siad agus, más cuí, a leithscéal a ghabháil.

### Saincheistean substainteacha

Nuair a bhíonn gearáin sháraithe á n-imscrúdú, is féidir leis an Ombudsman athbhreithniú a dhéanamh chomh maith ar shubstaint na n-anailísí agus na gconclúidí ar tháinig an Coimisiún orthu. Is féidir leis, mar shampla, a sheiceáil cibé acu an bhfuil nó nach bhfuil anailísí agus conclúidí dá leithéid réasúnta, dea-áitithe agus mínithe go cuimsitheach do ghearánaigh. Géilleann fiosrúcháin agus conclúidí an Ombudsman go hiomlán do chumhacht lánroghnach an Choimisiúin, a aithnítear sna Conarthaí agus i gcásdlí na Cúirte Breithiúnais, maidir le cinneadh a dhéanamh sárú a chur nó gan a chur faoi bhráid na Cúirte.<sup>30</sup> Mura n-aontaíonn an tOmbudsman ó bhonn le measúnú an Choimisiúin, sonróidh sé é sin, agus ag an am céanna sonróidh sé gurb í an Chúirt

Géilleann fiosrúcháin agus conclúidí an Ombudsman go hiomlán do chumhacht lánroghnach an Choimisiúin, a aithnítear sna Conarthaí agus i gcásdlí na Cúirte Breithiúnais, maidir le cinneadh a dhéanamh sárú a chur nó gan a chur faoi bhráid na Cúirte.

### Ceartha um chosaint

Bhain **cás 705/2010/ANA** le ceartha tríú páirtí, a rinne idiragairt i dtacú leis an nGréig i ndáil le gearán sáraithe a bhain leis an tír sin. Bhí an Coimisiún den seasamh gur rinne sé ceartha cosanta an ghearánaigh a urramú trí deis a thabhairt dó a thuairimí a nochtadh le linn an nós imeachta agus tríd an fhaisnéis uile a cuireadh isteach a phlé agus a mheas. Lena chois sin, shonraigh an Coimisiún, le linn an phróisis, go ndearna sé iarracht gníomhú go neamhchlaonta maidir lena mheasúnú ar an ngearán chomh maith le himscrúdú cothrom agus críochnúil a dhéanamh. Ar deireadh chinn an Coimisiún an cás sáraithe a dhúnadh. Ina chinneadh, mheas an tOmbudsman gur ghlac an Coimisiún le bearta chun an t-ábhar a réiteach, agus á dhéanamh sin dó, gur sásaíodh an gearánach.

Bhreithiúnais an t-údarás is airde maidir le léirmhíniú a bhaint as Dlí AE. Mar sin féin, tá easaontuithe dá leithéid sin eisceachtúil.

### Díospóid i ndáil le feidhmiú chumhachtaí lánroghnacha an Choimisiúin

Bhain **cás 1561/2010/FOR** le teip líomhnaithe an Choimisiúin iniúchadh cuí a dhéanamh ar cibé ar chloígh nó nár chloígh an Spáinn le rialacha comhshaoil an AE. D'áitigh saoránach Spáinneach go ndearna tionscadal tógála mórscála dochar do ghnáthóg nádúrtha an *Picris Willkommii*, planda neamhchoitianta nach bhfuil le fáil ach i mbéal abhann an Guadiana sa Spáinn. Chinn an tOmbudsman gurbh leor an fírinne a bhí le cinneadh an Choimisiúin a chuid discréide a fheidhmiú chun an cás a dhúnadh. Go bunúsach, mhínigh an Coimisiún nach gcinnteofaí bearta cosanta níos fearr trí leanúint ar aghaidh

<sup>30</sup> Tugann an tOmbudsman faoi deara, maidir leis sin, más rud é go bhfuil sárú ar an dlí AE nach amhlaidh go gciallaíonn sé gur cheart don Choimisiún nós imeachta sáraithe a thionscain. Tá ar an gCoimisiún, áfach, an chaoi a chuireann sé a raon leathan discréide i bhfeidhm a fhírinne.



leis an nós imeachta sáraithe don *Picris Willkommii* i gcomparáid leis na bearta a bhí déanta cheana féin nó beartaithe ag údarais na Spáinne a d'aontaigh glacadh le bearta caomhnaithe éagsúla. Rinne an tOmbudsman ráiteas breise, ar a shon sin, ag iarraidh ar an gCoimisiún aird na ngearánach i gcásanna comhchosúla amach anseo a tharraingt ar na réitigh náisiúnta go léir atá féideartha.

### Easaontú le measúnú an Choimisiúin

Bhain dhá chás leis an Schengen *acquis*<sup>31</sup>. Bhain cás **2267/2009/KM** le teip líomhnaithe an Choimisiúin nósanna imeachta sáraithe a thionscain maidir le rialacha víosaí Schengen. Go sonrach, rinne an gearánach líomhain go raibh critéir thar a bheith docht á gcur i bhfeidhm ag an nGearmáin ar ráthóirí óstaigh, ar féidir le hiarratasóirí ar víosaí a úsáid chun a léiriú go bhfuil dóthain acmhainní acu chun a gcostais le linn dóibh a bheith ag fanacht sa tír a chlúdach. D'aontaigh an tOmbudsman le measúnú an Choimisiúin go mbaineann na rialacha a ghabhann le cinneadh a dhéanamh faoi acmhainneacht creidmheasa ráthóirí leis an dlí náisiúnta. Mheas sé chomh maith gurbh réasúnta iad na ráitis seo a leanas ón gCoimisiún (i) nach féidir na rialacha sin a chur i bhfeidhm go treallach agus (ii) nach bhfuil cleachtas na Gearmáine treallach. Ar deireadh, mheas sé nach raibh cinneadh an Choimisiúin cleachtais gach Ballstát a iniúchadh neamhréasúnach. Ag cur san áireamh gur ghabh an Coimisiún a leithscéal maidir lena theip thosaigh freagra a thabhairt ar an ngearánach, dhún an tOmbudsman an cás.

### Bronnadh tairiscintí agus deontas

Déileálann an tOmbudsman le gearáin maidir le bronnadh, nó neamhbhronnadh, tairiscintí agus deontas. Glacann sé leis, áfach, go bhfuil cumhacht discrétide

ag na hinstitiúidí agus, go háirithe, na coistí measúnachta agus na húdarais bhronnta páirteach sna tairiscintí, agus gur cheart go mbeadh an t-athbhreithniú a dhéanann sé ar chásanna dá leithéid teoranta chuig seiceáil cibé an bhfuil na rialacha a rialaíonn an nós imeachta á gcomhlíonadh, go bhfuil na fíricí ceart, agus nach bhfuil aon earráid fhollasach sa mheasúnacht nó mí-úsáid chumhachta le tabhairt faoi deara. Lena chois sin, déanann sé iniúchadh ar cibé an bhfuil institiúidí tar éis cloí lena ndualgas cúiseanna a thabhairt agus gur cúiseanna soiléire agus réasúnta atá iontu.

I measc na n-ábhar a scrúdaigh an tOmbudsman i 2011 i réimse na dtairiscintí agus na ndeontas bhí éagothroime líomhnaithe agus cur chun feidhme mícheart na rialacha ábhartha. Maidir leis an dara ceann acu, tá sé tábhachtach a léiriú go luaitear cothroime in Airteagal 41(1) de chuid na Cairte mar chuid den cheart bunúsach chun dea-riaracháin.

Tá glactha ag an Ombudsman le cothroime mar phríomhphrionsabal an dea-riaracháin le blianta fada anuas. Tá sé mar aidhm aige cothromaíocht réasúnta agus chothrom a bhaint amach idir cearta agus leasa contrártha agus, mar a léirítear sna samplaí seo a leanas faoi “Éagothroime”, cabhrú le daoine a leithéid a dhéanamh freisin.

### Éagothroime

Bhain cás **2605/2009/MF** le hiarracht a rinne an Coimisiún deontas a aisghabháil ó eagraíocht sheachbhrabúsach i ndiaidh iniúchta. D'iarr an tOmbudsman ar an gCoimisiún an chúis nach bhféadfadh sé na conclúidí a bhí déanta aige, bunaithe ar an tuarascáil iniúchta, a mhodhú a mhíniú, trí cháipéisí a bhí curtha ar fáil, go déanach, ag an ngearánach a chur san áireamh. Chuir an Coimisiún in iúl go raibh sé toilteanach anailís iomlán

Tá glactha ag an Ombudsman le cothroime mar phríomhphrionsabal an dea-riaracháin le blianta fada anuas.

<sup>31</sup>. Tá cás **2062/2010/JF**, a bhaineann le forálacha an Schengen *acquis* nach bhfuil ina cheangal dlí in Éirinn go fóill, cuimsithe in alt 1.4 thuas. Sa chás seo chomh maith, d'aontaigh an tOmbudsman le measúnú an Choimisiúin ar an ngearán sáraithe.

## Gearáin agus fiosrúcháin

a dhéanamh ar na cáipéisí i gceist, agus athbhreithniú a dhéanamh ar an tsuim a éilíodh ina ordú aisghabhála.

Chomh maith leis sin, bhain cás **1992/2010/RT** le hiarratas ar aisíocaíocht a líomhnaíodh a bhí éagórach, iarratas a bhain leis an nGníomhaireacht Feidhmiúcháin Oideachais, Closamhairc agus Cultúir (EACEA). D'éiligh an gearánach gur chóir don Gníomhaireacht an t-ordú aisghabhála a chur ar fionraí agus a eagrú go ndéanfaí iniúchadh ar an tionscadal. Mhínigh an Gníomhaireacht gur aimsigh beirt saineolaithe neamhspleácha laigí i bhfeidhmiú an tionscadail agus leagadh béim ar an bpointe gur theip ar an tionscadal a phríomhchuspóirí a chur i gcrích. Mheas an tOmbudsman go raibh ráitis na saineolaithe mionsonraithe agus réasúnta. Chomh maith leis sin, mheas sé nár leor frithargóintí an ghearánaigh lena chruthú go raibh earráid fhollasach sa mheasúnacht in úsáid ag na saineolaithe nuair a bhí measúnacht á déanamh ar fheidhmiú chomhaontú an deontais.

I gcás **258/2009/GG**, a bhain le EACEA freisin, d'iarr an tOmbudsman ar an nGníomhaireacht íocaíocht *ex gratia* a dhéanamh leis an ngearánach mar iarracht chun na hiarmhairtí diúltacha a d'éascair as an mbealach ar dhéileáil an Gníomhaireacht le hiarratas an ghearánaigh ar dheontas de thart ar EUR 10 500 do thionscadal nasctha baile a fhritháireamh. Mheas an tOmbudsman gur theip ar EACEA na spriocdhátaí a bhí sonraithe aici féin a chomhlíonadh agus nach ndearna sé dóthain iarrachta an mhoill a bhí ann a chosc. Ina fhreagra ar dhréachtmholadh an Ombudsman, mhínigh an EACEA go raibh sé toilteanach EUR 3 150 a íoc leis an ngearánach. Cé go raibh an gearánach ag súil le níos mó airgid, glacadh leis an tsuim a mhol an EACEA. Dúirt sé freisin go raibh bealach

chun cinn an Ombudsman tar éis a chuid muiníne i ngníomh riaracháin an AE a athbhunú.

I gcás **413/2010/BEH**, dhiúltaigh an Gníomhaireacht Feidhmiúcháin um Shláinte agus um Thomhaltóirí (EAHC) iarratas an ghearánaigh ar thacaíocht airgid do chomhdháil, ar fhorais nach raibh sé beartaithe an chomhdháil a reáchtáil laistigh den tréimhse ama sonraithe sa ghairm ar thograí. I roinn amháin den togra, chuir an gearánach in iúl, go mícheart, go mbeadh an chomhdháil á reáchtáil i Meán Fómhair 2009, ach, i ndáiríre, bhí sé beartaithe an chomhdháil a reáchtáil i Meán Fómhair 2010. Tagraíodh don dáta ceart i gcodanna eile den togra. Chuir an tOmbudsman in iúl nach raibh sé soiléir faoin gcúis go gcaithfeadh iarratasóir go leor ama agus acmhainní ar thogra a dhréachtadh do chomhdháil nach mbeadh á reáchtáil laistigh den tréimhse ama cuí. Dá réir sin, ba chóir go mbeadh amhras ar an EAHC maidir le cruinneas na faisnéise a bhí curtha ar fáil ag an ngearánach sa réimse ábhartha den fhoirm iarratais agus nach mbeadh deacracht ar bith ag baint leis an bhfaisnéis sin a fhíorú. San am céanna, mhol an tOmbudsman an EAHC as iarracht a dhéanamh a chinntiú nach dtarlódh a leithéid arís, i ngairm ar thograí amach anseo, agus a tharla don ghearánach seo.

Ar deireadh, chinn an tOmbudsman, i gcás **3018/2009/TN**, gur léirigh an nós imeachta tairsceana ábhartha a bhí seolta ag Cúirt Bhreithiúnais an AE meas ar phrionsabail na bainistíochta fóna airgeadais, caitheamh comhionann, agus cothroime. Agus é mar aidhm nósanna imeachta tairsceana na Cúirte a fheabhsú a thuilleadh, mhol sé gur cheart don Chúirt smaoineamh ar níos mó faisnéise a sholáthar do lucht tairsceana faoin gcineál nós imeachta tairsceana a bhí roghnaithe aici.





### **Sárú ar thoirimhe na neamhchiontacht**

D'aimsigh an tOmbudsman, i gcás **1348/2009/RT**, gan fianaise a sholáthar le tacú lena ráitis maidir le sárú rúndachta níos imeachta soláthair an ghearánaigh, gur sháraigh an Coimisiún prionsabal thoirimhe na neamhchiontacht. I ndáil le líomhaintí eile an ghearánaigh, chinn an tOmbudsman, bunaithe ar an bhfianaise a aimsíodh le linn a chigireachta ar cháipéisí, nach raibh cúis amhrais ann agus gur fheidhmigh cathaoirleach an choiste roghnúcháin go neamhspleách agus go neamhchlaon. Os a choinne sin, bhí míniú an Choimisiúin maidir le diúltú do thairiscint an ghearánaigh réasúnta.

### **Faisnéis neamhréireach, míchruinn, nó míthreorach**

I ndiaidh scrúdú a dhéanamh ar chás **920/2010/VIK**, thug an tOmbudsman cuireadh don Choimisiún athbhreithniú a dhéanamh ar an gcáipéisíocht a sholáthraíonn sé i gcomhthéacs a nósanna imeachta soláthair, agus é mar aidhm deireadh a chur le ganntanas comhsheasmhachta cruinnis agus téarmaíochta, agus a chinntiú go gcuirtear na coinníollacha ábhartha incháilitheachta in iúl do lucht tairisceana go soiléir agus gan débhrí. Chuir an tOmbudsman in iúl, go mbeadh sé úsáideach, i gcomhthéacs an athbhreithnithe seo, dá bhféadfadh an Coimisiún a chinntiú go bhfuil príomhthearmaí an phróisis soláthair sainmhínithe go soiléir, san fhógra soláthair féin, nó i gcáipéis a ndéantar tagairt di agus atá ar fáil go héasca.

D'fháiltigh an tOmbudsman roimh chinneadh an Choimisiúin i gcás **1574/2010/MMN** a threoirlínte a leasú d'fhonn a chinntiú nach mbeadh dul amú ar aon iarratasóir a bheadh ag déanamh iarratais ar chlár scoláireachta amach anseo. D'argóin an Coimisiún go raibh sé soiléir ón bhfoirm iarratais agus ó na treoirlínte a tugadh d'iarrthóirí go raibh cinneadh déanta an scoláireacht AE

a theorannú d'iarratasóirí nach bhfuair scoláireachtaí ó aon fhoinsí eile. In ainneoin gur aontaigh an tOmbudsman nach raibh aon fhaisnéis mhíthreorach le fáil san fhoirm iarratais, bhí an cheist a bhain lenar chur an t-iarrthóir isteach ar scoláireacht eile san áireamh mar chuid de na critéir incháilitheachta in iarscríbhinn leis na treoirlínte. Dá réir sin, dúirt sé go raibh foclaíocht na hiarscríbhinne seo míthreorach.

### **Moill**

D'aimsigh an tOmbudsman dhá chás de dhrochriarachán i gcás **703/2010/MHZ**, cás inar líomhain an gearánach go raibh roinnt mírialtachtaí riaracháin in obair an Choimisiúin agus é ag déileáil leis an deontas. Bhain mírialtacht amháin le moilleanna an Choimisiúin agus, go háirithe, lena sholáthar réamh-mhaoinithe nuair nach bhféadfaí na suimeanna íoctha a úsáid don tionscadal seo níos mó. Bhain an mhírialtacht eile le teip eolas a thabhairt don ghearánach, comhordaitheoir an tionscadail, faoi chomhfhreagras díreach an Choimisiúin le reachtaire na hollscoile a raibh an deontas bronnta uirthi. Ghlac an Coimisiún le cuid lárnach de dhréachtmholadh an Ombudsman, agus tugadh faoi deara freisin gur éirigh leis an ngearánach agus leis an ollscoil an Tionscadal a chríochnú go rathúil, le leibhéal níos ísle de mhaoiniú AE ná mar a bhí súil leis ag an tús.

### **Cur i bhfeidhm na gconarthaí**

Glacann an tOmbudsman leis go mbíonn drochriarachán i gceist nuair a theipeann ar chomhlacht poiblí gníomhú de réir riail nó prionsabal ceangailteacha. Dá réir sin, d'fhéadfadh drochriarachán a bheith i gceist freisin sa chás go mbíonn comhlíonadh oibleagáidí a eascraíonn ó chonarthaí tugtha chun críche ag na hinstiúidí AE i gceist.

## Gearáin agus fiosrúcháin

Tá scóip an athbhreithnithe ar féidir leis an Ombudsman a dhéanamh i gcásanna den sórt sin teoranta, áfach. Measann an tOmbudsman nár cheart dó iarracht a dhéanamh a fháil amach an raibh sárú conartha i gceist ag ceachtar páirtí, má tá ábhar díospóide i gceist. Ní féidir ach le cúirt dlínse inniúla déileáil go héifeachtach leis an gceist seo. Bheadh an fhéidearthacht aici éisteacht le hargóintí na bpáirtithe maidir leis an dlí ábhartha agus measúnú a dhéanamh ar easaontacht fianaise i ndáil le haon saincheistean fíoraí.

I gcásanna a bhaineann le díospóidí conarthacha, measann an tOmbudsman, dá réir sin, é a bheith inghlactha teorainn a chur lena fhiosrúchán agus scrúdú a dhéanamh ar an bhfuil cuntas soiléir agus réasúnta den bhonn dlí lena ngníomhartha curtha ar fáil mar aon leis na cúiseanna a chreideann sé atá ag tacú lena sheasamh conarthach. Más mar sin atá an cás, cuirfidh an tOmbudsman in iúl nach bhfuil cás drochriaracháin aimsithe aige mar thoradh ar a fhiosrúchán. Ní bheidh tionchar ag an gconclúid seo ar cheart na bpáirtithe scrúdú a dhéanamh ar an ndíospóid chonarthach agus an díospóid sin a shocrú go húdarásach i gcúirt dlínse inniúla.

I 2011 bhí deis ag an Ombudsman féachaint an athuair ar an gceist a bhaineann le tráthúlacht íocaíochtaí an Choimisiúin. Mar is iondúil, dhéileáil sé freisin le díospóidí conarthacha a bhain le costais incháilithe agus gníomhartha iniúchta. Ar deireadh, cruthaíonn an réimse conarthaí neart deiseanna don Ombudsman scrúdú a dhéanamh ar phrionsabal an chothroime agus ar an mbealach a chuireann institiúidí é seo san áireamh ina gcaidreamh conarthach.

### Íocaíocht dhéanach

I 2009, agus i ndiaidh dhá fhiosrúchán a bheith curtha i gcrích (OI/5/99/GG agus

OI/5/2007/GG), chuir an tOmbudsman tús le fiosrúchán eile (OI/1/2009/GG), ar a thionscnamh féin, bunaithe ar thráthúlacht íocaíochtaí an Choimisiúin. Mheas sé go raibh freagairtí an Choimisiúin do na ceistean a cuireadh le linn an chomhairliúcháin phoiblí mar chuid dá fhiosrúchán diongbháilte den chuid is mó. Tháinig laghdú suntasach ar líon na n-íocaíochtaí déanacha idir an bhliain 2008, nuair ab ionann iad agus 22,67% de na híocaíochtaí uile, agus 2009, nuair a thit an céatadán seo go 14,42%. Tháinig laghdú faoi níos mó ná leath ar na suimeanna foriomlána airgid ar chuir na móilleanna isteach orthu, i dtéarmaí céatadán, idir 2008 (13,95%) agus 2009 (6,63%). Tháinig laghdú suntasach ar an moill meánach freisin ó 47,45 go 40,43 lá. Thug an tOmbudsman faoi deara, áfach, go raibh fadhbanna leanúnacha ann agus d'fhogair sé go mbeadh an cheist seo á meas ar bhonn leanúnach aige.

### Díospóidí i ndáil le costais incháilithe agus gníomhartha iniúchta

Baineann go leor cásanna sa réimse seo le díospóidí maidir le costais incháilithe, díospóidí a thagann chun cinn go minic de thoradh torthaí iniúchta. I gcás 1512/2010/KM líomhain an gearánach gur asbhain an Coimisiún costais, go héagórach, ó ranníocaíocht AE i ndiaidh iniúchta. Ghlac an Coimisiún leis an argóint nach mór costais a meastar a bheith neamh-incháilithe le linn iniúchta a asbhaint ó iomlán na gcostas incháilithe a dhearbhaíonn tairgeoir, seachas an asbhaint a dhéanamh ón ranníocaíocht AE. I ndiaidh an dara iniúchta faoi iarmhéid costas agus fáltas bhall an chuibhreannais i gceist, chinn an Coimisiún nach raibh aisghabháil riachtanach. Bhí glactha aige leis an argóint eile a bhí déanta ag an ngearánach cheana féin, eadhon, go raibh costais áirithe leithdháilte go héagórach ag na hiniúcháirí.





Tháinig cás **1663/2009/DK** chun solais i ndiaidh gur aithníodh i dtuarascáil iniúchta go raibh costais áirithe neamh-incháilithe. Mheas an tOmbudsman gur thug an Coimisiún cur síos mionsonraithe ar na cúiseanna a bhí aige lena dhearbú go raibh costais áirithe neamh-incháilithe, agus go raibh na cúiseanna bunaithe ar na rialacha ábhartha. Chomh maith leis sin, mheas sé gur thug an Coimisiún aird ar phrionsabail na hiompraíochta dea-riaracháin ina chomhfhreagras leis an ngearánach sa chás seo. I ndáil le héileamh an ghearánaigh gur cheart don Choimisiún stad de bhagairtí a dhéanamh ráthaíocht bairc an ghearánaigh a chur san áireamh, mheas an tOmbudsman go raibh an Coimisiún i dteideal, de réir an dlí, céimeanna a thógáil chun na méideanna a bhí dlite dó a aisghabháil, agus nach raibh sé bagarthach, agus nár chuir sé in iúl don ghearánach ach go raibh sé beartaithe aige an nós imeachta ábhartha a thionscnamh chun na méideanna a aisghabháil.

Bhain cás **651/2010/KM** i gcoinne na Gníomhaireachta Feidhmiúcháin Oideachais, Closamhairc agus Cultúir (EACEA) le teip líomhnaithe costais áirithe tabhaithe ag comhpháirtithe nua i dtionscadal a aithint. Ba é a thuairim, gur mhínigh EACEA go raibh athbhreithniú déanta aige ar a chinneadh agus gur aontaigh sé machnamh a dhéanamh ar chostais na gcomhpháirtithe nua tionscadail mar chostais incháilithe ón dáta ar cuireadh na hathruithe sa chomhpháirtíocht in iúl dó. Bhí sé sonraithe ó thús nach mbeadh na costais tabhaithe ag na comhpháirtithe nua incháilithe ach ón dáta ar síníodh leasú an chonartha.

### Éagothroime

D'aimsigh an gearánach i gcás **1733/2009/JF** go raibh éileamh aisíocaíochta an Choimisiúin éagothrom agus chuathas i muinín an Ombudsman. Mhínigh an Coimisiún gur theip ar an ngearánach

na tuarascálacha agus na hábhair insoláthartha riachtanacha a sholáthar in am, de réir an chonartha. Tagraíodh freisin do thogra a bhí curtha faoi bhráid chomhordaitheoir an tionscadail, togra a léirigh nach mór don ghearánach na cáipéisí ábhartha a sholáthar fiú agus spriocdháta an chonartha caite. Ó tharla an chosúlacht a bheith ar an scéal nach raibh an gearánach ar an eolas faoin togra sin, d'iarr an tOmbudsman ar an gCoimisiún a mhachnamh a dhéanamh ar glacadh le tuarascáil dhéanach ón ngearánach. Chomhaontaigh an Coimisiún agus dúirt, dá mba ghá, go bhféadfadh sé na méideanna éilithe a laghdú freisin.

Bhain cás **784/2009/IP** le teip íoc as obair a rinne saorchomhairleoir don Choláiste Eorpach Póilíneachta (CEPOL). De thoradh roinnt deacrachtaí riaracháin, rinne an gearánach an obair gan conradh a shíniú. Ina dhiaidh sin, d'iarr CEPOL uirthi éirí as an obair de bhrí, i gcodarsnacht lenar thuig sé ar dtús, nach raibh cead aige de réir na rialacha ábhartha conradh a shíniú léi. Mhol an tOmbudsman teacht ar réiteach cairdiúil trí dheis a thabhairt do CEPOL suim EUR 600 a íoc leis an ngearánach, le cois an EUR 1 000 a bhí tairgte di cheana féin. D'íocadh an tsuim seo as an obair ullmhúcháin agus leantach a bhain leis an dá chruinniú a d'údaraigh CEPOL rannpháirtíocht an ghearánaigh iontu. Chomhaontaigh CEPOL.

Líomhain an gearánach i gcás **2610/2009/MF** – fochonraitheoir i dtionscadail sheachtracha cúnaimh – mar thoradh ar dheacrachtaí a bhí aici leis an gCoimisiún le creat tionscadal sa tSúdáin agus sa Sead, nach raibh sí in ann fostaíocht a fháil níos mó ag obair ar thionscadail a bhí á maoiniú ag an AE. Bhrath sí gurbh íobartach den dúliostú agus den idirdhealú í. Chinn an tOmbudsman, (i) trí theip a chur in iúl don ghearánach i scríbhinn na cúiseanna a lorgaíodh a dífhostú ón

## Gearáin agus fiosrúcháin

tionscadal AE sa tSúdáin agus (ii) trí theip a sheiceáil, roimh í a dífhostú, ar tugadh deis don ghearánach a tuairimí a chur in iúl maidir lena dífhostú, ceist a phlé an Coimisiún lena fostóir, nár chaith an Coimisiún leis go cothrom<sup>32</sup>.

Ar deireadh, dúnadh cás **2170/2010/RT** tar éis don Choimisiún comhaontú an íocaíocht a dhéanamh, ús san áireamh, suim EUR 15 727,68 do chuideachta a raibh cairpéad seachadta aici do cheann d'fhoirgnimh an Choimisiúin. Líomhain an gearánach gur fheidhmigh an Coimisiún go héagothrom trí dhiúltú an íocaíocht a dhéanamh.

### Dualgas cúraim

Bhain cás **1181/2008/KM** le cur i bhfeidhm éilimh de bhreis agus EUR 40 000 a d'éascair as comhaontú a chreid an Coimisiún, go héagórach, a bhí tugtha chun críche aige leis an ngearánach, ollscoil sa Ghearmáin. Rinne ollamh san ollscoil iarratas ar dheontas in ainm an ghearánaigh, ar pháipéarachas an ghearánaigh, páipéarachas ar a raibh páipéar ceannchloíte an ghearánaigh. D'aimsigh iniúchadh a rinneadh ina dhiaidh sin ar chostais an tionscadail go raibh EUR 39 989,94 le haisíoc. Sheol an Coimisiún nóta dochair chuig an ngearánach, agus chuir an gearánach in iúl nach raibh aon eolas aige/aici faoin tionscadal. Ansin sheol an Coimisiún athbhille, ag lorg íocaíochta. Leag an gearánach béim ar an bpointe nach raibh an t-ollamh údaraithe le conarthaí a shíniú ar a cheann siúd. Ansin chuir an Coimisiún in iúl don ghearánach go ndéanadh sé a íocaíocht agus an t-ús fabhráithe a fhritháireamh in aghaidh íocaíocht a bhí dlite don ghearánach. Le linn a fhiosrúcháin, thug an tOmbudsman faoi deara nach bhfuair an Coimisiún amach cén dlí substainteach a bhain leis an gcomhaontú agus mar sin nár sholáthair

sé míniúchán diongmháilte faoi cén fáth ar cheart a mheas go raibh an gearánach faoi cheangal ag an gcomhaontú. Ar deireadh, ghlac an Coimisiún leis nach raibh aon fhianaise ann leis an éileamh go raibh an ollscoil faoi réir an chomhaontaithe agus lean sé leis an tsuim a bhí fritháirithe aige roimhe sin a aisíoc.

## Riarachán agus rialacháin foirne

Gach bliain, faigheann an tOmbudsman roinnt gearán a bhaineann le gníomhaíochtaí riaracháin na n-institiúidí (62 fiosrúchán nó 19% den iomlán tugtha chun críche i 2011). Baineann na gníomhaíochtaí seo le hiarratas Rialachán Foirne d'oifigigh, agus téacsanna ábhartha eile. In amanna, tá cearta bunúsacha i gceist, rud a chuireann ar chumas an Ombudsman cur chun feidhme ceart na Cairte in institiúidí a chur chun cinn. I gcásanna eile, ceist chonspóideach a bhíonn sa tslí a roghnaíonn institiúidí AE na Rialacháin Foirne a léamh. I gcásanna den sórt sin, déanann an tOmbudsman iarracht a chinntiú go dtugann na hinstitiúidí aird ar chásdlí na Cúirte, mar aon leis a chur i bhfeidhm i gceart.

### An ceart bunúsach chun éisteachta

Le linn dó a bheith ag déileáil le gearán, tarraingíodh aird an Ombudsman ar easnaimh i gcleachtais an Choimisiúin a thagann chun solais nuair a chuirtear bearta aisghabhála i bhfeidhm faoi Airteagal 85 de na Rialacháin Foirne. Thosaigh sé fiosrúchán dá thionscnamh féin, **OI/4/2009/PB**, ar cheart bunúsach oifigeach atá le héisteacht nuair a chinneann an Coimisiún íocaíochtaí neamhdhlite a aisghabháil. Chomhaontaigh an Coimisiún, nach mór aird mar is cuí a thabhairt don cheart chun éisteachta sa chomhthéacs seo agus

<sup>32</sup>. I staidéar leantach an Ombudsman i 2010 a bhain le ráitis chriticiúla agus bhreise, luaigh sé go leanadh sé le hathbhreithniú a dhéanamh ar an úsáid atá á baint ag an gCoimisiún as conrú amach, agus é mar aidhm a chinntiú nach lagaíonn an cleachtas seo ceart bunúsach an tsaoiréaraigh don dea-riarachán.



thagair sé do bhearta a bhí á bhforbairt chuige sin. Leag an tOmbudsman béim ar an bpointe gurb ionann na hathruithe nóis imeachta a bhí curtha i bhfeidhm ag an gCoimisiún agus comhréiteach. Dúirt sé, áfach, i bhfianaise an chomhthéacs shonraigh agus na gcosaintí ábhartha nóis imeacht, gur comhréiteach inghlactha a bhí ann.

Bhain gearán **3800/2006/JF** le cinneadh an Choimisiúin fachtóir ualaithe na Ríochta Aontaithe a chur ar fionraí, fachtóir a cuireadh i bhfeidhm ar phinsean an ghearánaigh, agus iarradh ar an Oifig Frith-Chalaoise Eorpach (OLAF) an cás a scrúdú. Tharla sé seo i ndiaidh litir gan ainm a fháil, litir ba chúis le hamhras maidir le háit chónaithe cheart an ghearánaigh – an Bhruiséil nó an Ríocht Aontaithe. Líomhain an gearánach nár thug an Coimisiún deis dó é féin a chosaint sular glacadh leis an gcinneadh thuasluaite, rud, dar leis, nach raibh gá ar bith leis. In ainneoin amhras a bheith ann ag an tús, sa deireadh thairg an Coimisiún EUR 1 000 cúiteamh don ghearánach do dhamáiste neamhábhartha, mar aon litir leithscéil sínithe ag an gCoimisinéir um Chaidreamh Idirinstitiúideach agus um Riarachán. Leag an tOmbudsman béim ar an bpointe go ndearna gníomhartha tosaigh an Choimisiúin damáiste do sheasamh agus do cháil an ghearánaigh. D'ainneoin seo, chuir sé fáilte mhór roimh thoilteanas an Choimisiúin agus, go háirithe, toilteanas an Choimisinéara inniúla réiteach sásúil a fháil ar an ngearán. A dhála sin, mhol sé an dea-thoil a léirigh an gearánach i ndáil le glacadh le togra an Choimisiúin.

### Dualgas cúraim

Léiríonn cás **OI/4/2010/ELB** go bhfuil níos mó i gceist le dea-riarachán ná dlíthiúlacht. Bhain an fiosrúchán féintionscanta seo leis an mbealach

a dhéileálann institiúidí AE, go sonrach, an Pharlaimint, an Chomhairle, agus an Coimisiún, le hiarratais a dhéantar faoi na Rialacháin Foirne, atá le teacht in ionad cinntí atá neamh-incháilithe le cásdlí atá á fhorbairt. Ba é dearcadh na n-institiúidí nach raibh dualgas orthu a leithéid de chinntí a athbhreithniú. Leag siad béim ar an bpointe mura ndéantar cinneadh a cheistiú taobh istigh den teorainn dhlíthiúil ama, gur cinneadh deifnídeach a bhíonn ann. Chomh maith leis sin, leagadh béim ar an bpointe go bhfuil éifeachtaí rialaithe cúirte srianta do na páirtithe a bhfuil baint acu leis an gcás agus tugadh le fios nach gcuirtear rialú cúirte i bhfeidhm ar pháirtithe eile ach amháin in imthosca eisceachtúla. Ar deireadh, leag an tOmbudsman béim ar an bpointe nach bhfuil cosc ar institiúidí a roghnú go ndéanfaí iarratas a athrbhreithniú, iarratas ón oifigeach cinneadh nua a chur in ionad cinneadh deifnídeach ag tabhairt aird mar is cuí ar chásdlí nua. Mheas sé freisin, go discreideach, gur féidir le hinstitiúidí cinneadh a dhéanamh iarratas chun cinneadh nua a dhéanamh a chur san áireamh. De réir phrionsabail an dea-riaracháin, ba cheart d'institiúid gach conclúid réasúnta a dhéanamh bunaithe ar rialuithe Chúirteanna an Aontais.

### Éagothroime

Bhain trí chás le léamh na Parlaiminte ar fhorálacha áirithe de na Rialacháin Foirne. Líomhain na gearánaigh i gcásanna **2986/2008/MF** agus **2987/2008/MF** go méadódh cleachtas na Parlaiminte, a chiallódh go méadódh “fachtóir iolraithe”<sup>33</sup> na n-oifigeach go huathoibríoch go dtí dhá bhliain i ndiaidh a gcéad ardú céime faoin gcóras nua ar cuireadh tús leis i ndiaidh leasú 2004 de na Rialacháin Foirne, a bhí ar neamhréir leis na Rialacháin Foirne mar go raibh sé uathoibríoch agus treallach dá réir

<sup>33</sup>. Ar 1 Bealtaine 2004, bhunaigh leasú Rialacháin Foirne an AE struchtúr nua gairme agus scálaí nua tuarastail. I measc na bhforálacha idirtheimhseacha bhí “fachtóir iolraithe” a bhí deartha ar mhaithe le céatadán an scála nua tuarastail a chinneadh, an scála a bhí le híoc le hoifigigh a earcaíodh roimh 1 Bealtaine 2004.

## Gearáin agus fiosrúcháin

sin. Chomhaontaigh an tOmbudsman agus d'iarr ar an bParlaimint a cleachtas a athrú. Dhiúltaigh an Pharlaimint, ag rá nach raibh a léamh féin ceistithe ag aon bhreithiúnas cúirte. Sheas an Pharlaimint lena cinneadh ainneoin gur tharraing an tOmbudsman a aird ar léamh na Cúirte Ginearálta ar an bhforáil ábhartha ina bhreithiúnas an 2 Iúil 2010 (cás *Lafili*). Cháin an tOmbudsman an Pharlaimint mar gheall ar an gcás dáiríre drochriaracháin seo. Leag sé béim ar an bpointe go raibh cleachtas na Parlaiminte éagsúil le cleachtas institiúidí eile an AE agus, i gcásanna eile, cleachtas é atá mar bhonn le buntáiste suntasach airgid dá n-oifigigh i gcomparáid le hoifigigh atá ag obair in institiúidí eile.

Bhain cás **1329/2010/MF** le, i measc rudaí eile, modh na Parlaiminte chun an fachtóir iolraithe infheidhmithe d'oifigigh a earcaíodh roimh an 1 Bealtaine 2004 agus a fuair ardú céime i ndiaidh an dáta sin a ríomh. Líomhain an gearánach gur úsáid an Pharlaimint modh ríofa dá thuarastal nach raibh cosúil leis an modh a bhí in úsáid i ngach institiúid AE eile. Mheas an tOmbudsman nach raibh modh ríofa na Parlaiminte bunaithe ar léamh soiléir éagórach ar an bhforáil ábhartha. Léirigh sé, áfach, go dtugann prionsabal aontachta na Seirbhíse Sibhialta Eorpaí le tuscint gur cheart do gach institiúid na Rialacháin Foirne a léirmhíniú agus a chur i bhfeidhm ar bhealach comhsheasmhach. Mheas sé go raibh na modhanna difriúla ríofa a úsáideadh mar bhonn le difríochtaí i dtuarastail a bhí do-ghlactha agus nach bhféadfaí glacadh leo, contrártha le dearcadh na Parlaiminte. Dhún an tOmbudsman an cás trí mholadh a dhéanamh gur cheart d'institiúidí an AE comhaontú ar mhodheolaíocht choiteann chun buntuarastail nua na n-oifigeach a ríomh i ndiaidh dóibh ardú céime a fháil. Chomh maith leis sin, mhol sé roimh an gcéad athbhreithniú

eile de na Rialacháin Foirne, gur cheart d'institiúidí an AE (i) meicníocht a chur i bhfeidhm d'fhonn deacrachtaí i léamh na bhforálacha athbhreithnithe a aithint agus (ii) teacht ar sheasamh coitianta go luath ar mhaithe le héagsúlachtaí i gcleachtas a sheachaint.

Bhain cás **1944/2009/MHZ** le faisnéis mhícheart a cuireadh ar fáil don ghearánach maidir lena coinníollacha fostaíochta i dtoscaireacht AE. Mheas an tOmbudsman, fiú amháin mura bhféadfadh an gearánach brath ar phrionsabal na n-ionchas dlisteanach maidir leis an bhfaisnéis i gceist, go mbeidh sé éagothrom mura nglacfadh an Coimisiún freagracht as na hiarmhairtí dáiríre a d'fhéadfadh a bheith mar thoradh ar bhotún riaracháin. Le cois na n-impleachtaí airgid, leag an gearánach béim ar an bpointe go raibh tionchar dochrach ag suíomh a post nua ar shláinte a fear céile. Mhol an tOmbudsman gur cheart an gearánach a aistriú chuig tír eile. San am céanna, rinne an gearánach teagmháil le seirbhísí an Choimisiúin maidir leis an gceist. Dá thoradh sin, aistríodh an gearánach chuig an mBriséil.

### Teip líomhnaithe meas a léiriú ar na rialacha i ndáil le comhairleoirí speisialta

Bhain cás **476/2010/ANA** leis an mbealach ar dhéileáil an Coimisiúin le saincheistanna coinbhleachta leasa a bhain le ceapachán comhairleoir speisialta neamhíochta mar Choimisinéir. D'aimsigh an tOmbudsman roinnt cásanna drochriaracháin agus sholáthair sé ráitis chriticiúla chomhfhreagracha, mar aon le dhá ráiteas breise. Mhol sé, go háirithe, gur cheart don Choimisiún a mhachnamh a dhéanamh ar dhearbhu gníomhaíochtaí comhairleoir speisialta ionchasach a mhodhú ar mhaithe le dóthain faisnéise a fháil faoi ghníomhaíochtaí seachtracha an



chomhairleora speisialta. Chuirfeadh sé seo ar chumas an Choimisiúin scrúdú a dhéanamh ar aon choinbhleacht leasa a d'fhéadfadh a bheith idir tascanna an chomhairleora speisialta agus na gníomhaíochtaí seachtracha seo. Chomh maith leis sin, d'fhéadfadh an Coimisiún iarraidh ar an gcomhairleoir speisialta ionchasach a dheimhniú go bhfuil an dearbhú iomlán agus, bunaithe ar a bhfuil ar eolas aige/aici, nach bhfuil aon choinbhleacht leasa ann lena fheidhmeanna/feidhmeanna ionchasacha mar chomhairleoir speisialta.

## Comórtais agus nósanna imeachta roghnúcháin

### EPSO

Tá an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne (EPSO) mar ábhar fhormhór d'fhiosrúcháin an Ombudsman i ndáil le comórtais oscailte agus nósanna imeachta roghnúcháin eile. Réitíodh an-chuid fadhbanna a haithníodh i gcomórtais eagraithe ag EPSO trí nósanna imeachta luathaithe. Is léiriú é sin ar oscailteacht EPSO maidir le réitigh mheara agus chothroma a fháil ar fhadhbanna. Mar a léiríonn cuid de na cásanna a leanas, tagann ceist an chaithimh chomhionainn chun cinn arís agus arís eile. Bhí an deis chomh maith ag an Ombudsman i 2011 teacht ar chonclúidí faoi bheartas nua EPSO i ndáil le comórtais oscailte.

### Fadhbanna i ndáil le beartas nua an EPSO maidir le comórtais oscailte

D'oscail an tOmbudsman fiosrúchán féintionscanta (OI/9/2010/RT) i ndáil le beartas nua EPSO maidir le tástálacha iontrála a chur in áirithe, cumarsáid le hiarrthóirí, agus maidir leis na coinníollacha i réim sna hionaid tástála éagsúla. Ina fhreagra ar shraith ceisteanna a chur an tOmbudsman, mhínigh EPSO

(i) go raibh an beart maidir leis an tréimhse áirithe a laghdú go suntasach do thástálacha iontrála ríomhbhunaithe (CBTanna) comhréireach agus riachtanach d'fhonn an cuspóir ginearálta i leith fad an nós imeachta roghnúcháin iomlán a bhaint amach, (ii) go bhfuil sí ag déanamh breithnithe faoi láthair ar thús a chur athuair leis an gcleachtas a bhí aici roimhe sin fógraí r-phoist a sheoladh sa chomórtas 2011 le haghaidh riarthóirí, (iii) go gclóíonn gach ionad tástála leis na coinníollacha caighdeánacha íosta, agus (iv) go ndéanfaidh sí torthaí domhanda de chuid suirbhéanna éagsúla a fhoilsiú go poiblí, ar bhonn bliantúil, agus leibhéal sástachta iarrthóirí a chur in iúl. Chuir an tOmbudsman fáilte roimh an fhaisnéis seo agus rinne sé dhá ráiteas breise, ar an gcéad dul síos, i ndáil le fógraí r-phoist, agus ar an dara dul síos, i ndáil le cúinsí nach bhfuil iarrthóirí in ann rochtain a fháil ar an Idirlíon le linn na gearrthréimhse áirithe.

### Teip líomhnaithe caitheamh comhionann a chinntiú

Líomhain an gearánach i gcás 1933/2010/BEH gur theip ar EPSO, de thoradh nach ndearna sí dáta na tástála dá tástáil ag ionad measúnúcháin a athsceidealú, aird a thabhairt ar a cúinse sainiúil – eadhon, go raibh sí torrach – agus cloí le prionsabal an chaithimh chomhionainn. I bhfianaise nádúr eisceachtúil an cháis, d'iarr an tOmbudsman ar EPSO a tuairim siúd a chur in iúl mar bheart práinne. Chomhlíon EPSO an t-iarratas sin. Ina thuairim, léirigh EPSO a ullmhacht roinnt beart a ghlacadh d'fhonn freastal ar riachtanais speisialta an iarrthóra. Cé nach raibh an chuma ar go bhféadfaí réiteach a fháil don ghearánach sa chás ar leith seo, ní fuair an tOmbudsman aon fhorais d'fhiosrúcháin bhreise a thosú, i bhfianaise meon cuiditheach EPSO maidir leis an gcás seo. Mar sin féin, d'iarr sé ar EPSO



## Gearáin agus fiosrúcháin

níos mó ná na bearta a moladh ina tuairim a ghlacadh maidir le bealaí féideartha a aimsiú chun freastal do riachtanais mháithreacha óga ionchasacha atá i gcúinse atá comhchosúil le cúinse an ghearánaigh.

I gcás **1299/2010/MHZ**, chinn an tOmbudsman gur theip ar EPSO dálaí cuí a chinntiú don ghearánach chun na tástálacha CBT a dhéanamh agus shonraigh sé go mbeadh sé ceart mar sin dá mbeadh sé ceadaithe ag EPSO don ghearánach na tástálacha a dhéanamh arís. Níor thug EPSO freagra gasta go leor ar an ngearán, áfach, chun an cas a réiteach nuair nach raibh aon srianta teicniúla ná eagrúcháin i gceist go fóill. Ina theannta sin, níor admhaigh EPSO a cuid éagóracha ná níor ghabh sí leithscéal don ghearánach ina tuairim ar an ngearán ná ina freagra ar dhréachtmholadh an Ombudsman. Chuige sin rinne an tOmbudsman ráiteas criticiúil.

Ar deireadh, bhain cas **1220/2010/BEH** le faisnéis mhícheart líomhnaithe ar fhoirm iarratais ar líne, inar sonraíodh inti go bhféadfadh iarratasóirí suas le 4 000 carachtar a úsáid agus freagra á dtabhairt acu ar gach ceann de na fo-ailt maidir lena gcúiseanna ar iarratas a dhéanamh. Chinn an tOmbudsman go raibh an fhaisnéis a sonraíodh ar leagan Gearmáinise na foirme mícheart agus gur dóchúil go ndéanfaí iarrthóirí a mhíthreorú. Ag an am céanna, bhain sé de thátal as, trí dheiseanna a sholáthar d'iarrthóirí chun tuairisciú a dhéanamh ar fhadhbanna a bhí acu agus trí fhaisnéis nuashonraithe a fhoilsiú ar a láithreán gréasáin maidir le huaslíon na gcarachtar, ghlac EPSO le beart cuí chun an earráid a cheartú.

### Réasúnaíocht neamhleor

Cheadaigh cas **14/2010/ANA** don Ombudsman dualgais fhrithráiteacha dhealraitheacha EPSO a imscrúdú, is é sin le rá, ar thaobh amháin de, cúiseanna

a sholáthar maidir lena cinntí agus, ar an taobh eile de, rúndacht nósanna imeachta an Bhord Roghnúcháin a chosaint. Mheabhraigh an tOmbudsman di gur cheart go dtiocfaí ar chomhréiteach cothrom maidir leis na dualgais sin i ndáil le cinneadh EPSO, ar glacadh leis tar éis dá fhiosrúchán féintionscanta ar thrédhearcacht i nósanna imeachta earcaíochta an AE, miondealú a sholáthar, ar an mbileog mheastóireachta, de na marcanna i gcoinne na critéir agus fo-chritéir mheastóireachta a úsáideann an Bord Roghnúcháin. Bhí áiféala ar an Ombudsman nár sholáthar an Bord Roghnúcháin miondealú dá leithéid sa chás reatha.

### Institiúidí, comhlachtaí, oifigí, agus gníomhaireachtaí eile

Fiú má bhíonn formhór na ngearán a bhaineann le hearcaíocht dírithe i gcoinne EPSO, is iondúil go bhfaigheann an tOmbudsman gearáin anois agus arís i gcoinne institiúidí eile.

Bhain cas **696/2008/OV** le dearmaid líomhnaithe sa nós imeachta roghnúcháin do Stiúrthóir Feidhmiúcháin don Ghníomhaireacht Eorpach Ceimiceán (ECHA). Cháin an tOmbudsman an Coimisiún toisc gur theip air na cúiseanna a bhí aige maidir le gearrliosta de bheirt iarrthóir a bhunú a shonrú. Ní fhéadfaí a dheimhniú dá réir nach raibh an Coimisiún tar éis raon na n-iarrthóirí a shrianadh go míchuí nó go dírialt. I ráiteas breise, shonraigh an tOmbudsman nár cheart don Choimisiún, de bhun Rialachán 1049/2001 ar rochtain phoiblí ar dhoiciméid, gearrliostaí i nósanna imeachta roghnúcháin i ndáil le poist ardleibhéil sa Choimisiún agus i ngníomhaireachtaí an AE a sholáthar go poiblí ar iarratas don Choimisiún.



I gcás **2755/2009/JF**, a bhain le baill teaghlaigh foirne a bheith á n-earcú, mhol an tOmbudsman gur cheart d'Airmheán Comhpháirteach Taighde (JRC) an Choimisiúin a leithscéal a ghabháil leis an ngearánach agus a chinntiú nach mbíonn tionchar, dearfach nó diúltach, ag ceangail nó caidrimh teaghlaigh ar roghnú iarrthóirí do phoist leis an JRC. Rinne an gearánach iarratas ar fholúntas in aonad den JRC ina raibh a bhean chéile ag obair. Shonraigh an tOmbudsman chomh maith gur cheart don JRC a chinntiú go gcbhraíonn dálaí oibre a chuid foirne leo a gcuid saolta gairmiúla agus teaghlaigh a chomhcheangal agus gur cheart dó a chuid rialacha inmheánacha maidir le baill teaghlaigh a earcú a fhoilsiú go poiblí. Ghlac an Coimisiún le dréachtmholadh an Ombudsman gan chuntar ar bith.

### **Ábhair institiúide, ábhair bheartais, agus gníomhaíochtaí eile**

Cuimsíonn an teideal ginearálta seo raon gearán a rinneadh i gcoinne institiúidí i ndáil lena ngníomhaíochtaí déanta beartas nó lena bhfeidhmiú go ginearálta<sup>34</sup>. I measc na líomhaintí a chuimsítear tá mí-úsáid chumhachta, ráitis mhíthreoracha nó mhíchui, agus teip dualgais a chomhlíonadh.

#### **Mí-úsáid chumhachta**

Chuaigh an gearánach i gcás **856/2008/BEH** i dteagmháil leis an gCoimisiún i 2002 maidir le neamhrialtachtaí ar leith a chreid sé a tharla maidir le héadail foirgnimh sa Bhruiséil ag an bParlaimint. D'oscail an Oifig Eorpach Frith-Chalaoise (OLAF) fiosrúchán, agus le linn fiosrúcháin di chinn sí gur 'duine buartha' ba ea an gearánach, laistigh de bhrí an Rialacháin a rialaíonn obair OLAF, agus thug sí

cuireadh chun éisteachta dó mar fhinné, ar bhonn Airteagal 4(3)(2) den Rialacháin sin. Tar éis dó anailísiú a dhéanamh ar chumhachtaí OLAF ina cuid fiosrúcháin, bhain an tOmbudsman de thátal as, trí chuireadh chun agallaimh a thabhairt don ghearánach sa chás seo de bhuna forála réamhluaite, gur sháraigh OLAF teorainneacha a cuid cumhachtaí. D'admhaigh OLAF gur féidir go bhféadfadh míthuiscint a bheith tagtha chun cinn de thoradh a cleachtas sa chás sin. Ní fhéadfaí ach a iarraidh ar dhaoine i staid an ghearánaigh faisnéis a sholáthar le linn agallaimh má bhí siad sásta a leithéid a dhéanamh, a shonraigh sí. D'admhaigh OLAF go bunúsach gur ghníomhaigh sí go mícheart. Cé gur theip uirthi a leithscéal a ghabháil leis an ngearánach, bhain an tOmbudsman de chonclúid as gur ghlac sí le codanna suntasacha dá dhréachtmholadh, lena n-áirítear an chuid ina ndearnadh tagairt do phointí eile a d'ardaigh an gearánach.

#### **Ráitis nó faisnéis mhíthreorach nó mhíchui**

Bhain cás **715/2009/ANA** le ráitis an Choimisiúin, a foilsíodh i dtuarascáil faoin Mheicníocht um Chomhar agus um Fhíorú (CVM), agus de réir na ráiteas sin (i) tá rialtas na Bulgáire ag ligean do shiopaí saor ó dhleacht feidhmiú ag teorainneacha seachtracha na Bulgáire go fóill, (ii) tá méadú suntasach tagtha ar láimhdeachas na siopaí sin i 2007, agus (iii) is pointe fócasach iad le haghaidh coireachta eagraithe agus éillithe áitiúil. Tar éis scrúdaithe a dhéanamh ar an gcomhad, rinne an tOmbudsman dréachtmholtáí inar iarr sé ar an gCoimisiún a admháil nach raibh fianaise nithiúil ina sheilbh chun bunús a thabhairt do ráitis (ii) agus (iii), agus go raibh ráiteas (i) míthreorach. Dhún sé an cás le ráiteas criticiúil agus rinne sé ráiteas breise ag sonrú gur

<sup>34</sup>. Féach freisin cás **1301/2010/GG** a bhain le faisnéis mhícheart nó mhíthreorach á fhoilsiú maidir le cearta paisinéirí aeir agus teip líomhnaithe an Choimisiúin an fhaisnéis sin, ina ndéantar cur síos air i gcuid 1.4 thuas, a cheartú go mear.



## Gearáin agus fiosrúcháin

cheart don Choimisiún a chinntiú go gcloíonn na tuarascálacha a eisíonn sé faoin Mheicníocht um Chomhar agus um Fhíorú le prionsabail an dea-riaracháin.

Bhain **cás 884/2010/VIK** le heaspa trédhearcachta líomhnaithe maidir leis an gCoimisiún is é ag roghnú breathnóirí toghcháin agus meon neamhghairmiúil líomhnaithe i gcomhfhreagras an Choimisiúin leis an ngearánach. Nuair a d'iarr an gearánach, nach ndearna a iarratas a choimeád, a thuilleadh faisnéise maidir leis na critéir a húsáideadh chun na breathnóirí gearrthéarmacha a roghnú, ba é an freagra a thug oifigeach an Choimisiúin ag déileáil leis an ábhar ná: "Feicimid sa chúirt tú". Ghabh an Coimisiún leithscéal leis an ngearánach as ucht meon an r-phost agus sholáthair sé freagra mionchruinn ar a iarratas chun na faisnéise. Bhain an tOmbudsman de thátal as gur ghlac an Coimisiún le bearta chun an t-ábhar a réiteach ach rinne an tOmbudsman dhá ráiteas breise is é mar aidhm leo go bhfeabhsófar feidhmíocht na hinstitiúide sa todhchaí.

Bhain an tOmbudsman de thátal as **cás 3031/2007/VL** (i) gur chreid mic léinn ó lasmuigh den AE, de thoradh faisnéise a sholáthair an Coimisiún maidir leis an gclár Erasmus Mundus, go gceadódh a scoláireacht dóibh caighdeán maith saoil a bheith acu ó thaobh caighdeán na hEorpa de; agus (ii) nach leor an mhéid a bhí ar fáil chun na críche sin. I dtuairim an Ombudsman, níor sholáthar an fhaisnéis a d'fhoilsigh an Coimisiún faisnéis cheart ná iontaoifa do mhic léinn. I ndréachtmholadh, mhol an tOmbudsman don Choimisiún íocaíocht *ex gratia* de EUR 1 500 a íoc le gach mac léinn ábhartha as ucht na míchaoithiúlachta a bhain dóibh. Dhún sé an **cás** le ráiteas criticiúil tar éis don Choimisiún diúltú dá dhréachtmholadh.

Ar deireadh, bhain **cás 260/2011/GG** le *Dialann Europa*, uirlis um obair bhaile a tháirgíonn an Coimisiún gach bliain do dhaltaí i meánscoileanna. In Eanáir 2011, rinne sagart Éireannach gearán chuig an Ombudsman gur fhág an Coimisiún laethanta saoire Críostaí, mar an Cháisc agus an Nollaig, ar lár as eagrán 2010/2011 agus gur chuimsigh sé laethanta saoire ó chreidimh eile. Bhí an Coimisiún tar éis thart ar trí mhilliún cóip den dialann a leithdháileadh, agus theastaigh ón sagart go ngabhfaidh an Coimisiún a leithscéil agus iad go léir a aisghairm. I bhFeabhra 2011, chur an tOmbudsman an gearánach ar an eolas gur fhoilsigh an Coimisiún leithscéal ar a shuíomh gréasáin as ucht na harráide. Sheol sé ceartúchán freisin chuig gach múinteoir a d'ordaigh eagrán 2010/2011. Mheas an tOmbudsman go raibh gníomhaíochtaí an Choimisiúin cuí, agus go mbeadh sé díreireach dá gcaithfí eagrán 2010/2011 a athchló.

### Teip líomhnaithe dualgais a chomhlíonadh

I gcás **2139/2010/AN**, a bhain le forálacha nua um chomhar forbartha a thoirmisceann go maoiníofaí cánacha áitiúla ó chistí an AE, mheas an tOmbudsman gur mhínigh an Coimisiún go cuí a ghníomhaíochtaí ar ghlac sé leo d'fhonn na fadhbanna ag eascairt as neamh-incháilitheacht cánacha mar chostais tionscadail laistigh den chreat dlíthiúil reatha. Sa bhreis ar sin, bhí na bearta idirmheánacha ar ghlac an Coimisiún leo cuí, a shonraigh sé. Cháin an tOmbudsman, ar a shon sin, an Coimisiún i gcás **427/2011/MHZ** toisc gur theip air a léiriú go raibh sé dodhéanta dó ar bhonn oibiachtúil é féin a scaoileadh ón oibleagáid a chinntiú, roimh 1 Eanáir 2008, go gcuirfí measúnú eolaíoch i gcrích i ndáil leis na héifeachtaí ag eangacha ar leith a bheith á n-úsáid ar chéiticigh, mar míolta móra, deilfeanna agus muca mara.



## 1.7 Aistrithe agus comhairle

I níos mó ná 65% de na cásanna uile a phróiseáil an tOmbudsman i 2011 (1 667), bhí sé in ann cúnamh a thabhairt don ghearánach trí thús a chur le fiosrúchán sa chás, trí an chás a chur ar aghaidh chuig chomhlacht inniúil, nó trí chomhairle a thabhairt don ghearánach i ndáil leis na háiteanna ina bhféadfaí cúnamh a fháil. Is minic go mbaineann gearáin a thiteann lasmuigh de shainordú an Ombudsman le sáruithe líomhnaithe ar dhlí an AE ag Ballstáit. Tá cumas níos fearr ag ombudsmana náisiúnta nó réigiúnacha laistigh de Líonra Eorpach na nOmbudsman cásanna dá leithéid a láimhseáil. Tá Coiste Achainíocha Pharlaimint na hEorpa ina bhall iomlán den Líonra chomh maith. Ceann de chuspóirí an Líonra is ea aistriú mear gearán chuig an ombudsman inniúil náisiúnta nó réigiúnach, nó go comhlacht comhchosúil, a éascú.

ombudsman náisiúnta nó réigiúnach nó go comhlacht dá leithéid, agus rinneadh 59 gearán a aistriú nó a tharchur go Coiste Achainíocha Pharlaimint na hEorpa.

I gcásanna áirithe, d'fhéadfadh an tOmbudsman a mheas go bhfuil sé cuí an gearán a aistriú chuig an gCoimisiún Eorpach, go SOLVIT, nó go dtí An Eoraip Agatsa – Comhairle. Is líonra é SOLVIT a bhunaigh an Coimisiún d'fhonn cabhrú le daoine a mbíonn constaicí le sárú acu agus iad ag iarraidh a gcearta a chur i bhfeidhm i margadh inmheánach an Aontais. Is líonra AE eile é An Eoraip Agatsa – Comhairle a bhunaigh an Coimisiún d'fhonn cabhair agus comhairle a thabhairt do shaoránaigh maidir lena saol, lena gcuid oibre, agus lena dtaisteal san AE. Sula n-aistrítear gearán nó sula dtugtar comhairle don ghearánach, déanann seirbhísí an Ombudsman gach iarracht a mheas cibé acu institiúid nó comhlacht is fearr chun cabhrú leis nó léi. I 2011, rinne an tOmbudsman 147 gearánach a chur i gcomhairle an

Ar an iomlán, tháinig 52% (1 321) de na gearáin a phróiseáil an tOmbudsman Eorpach i 2011 faoi shainordú chomhalta de chuid Líonra Eorpach na nOmbudsman.

Ar an iomlán, tháinig 52% (1 321) de na gearáin a phróiseáil an tOmbudsman Eorpach i 2011 faoi shainordú chomhalta de chuid Líonra Eorpach na nOmbudsman. Astu seo, bhí 698 cás a tháinig faoi shainordú an Ombudsman Eorpaigh. Mar a léiríonn Figiúr 1.12, i 609 cás, d'aistrigh an tOmbudsman an gearán<sup>35</sup> go ball den Líonra nó thug sé comhairle don ghearánach dul i dteagmháil le ball den Líonra. Dá réir, rinneadh 550 gearán a aistriú nó a tharchur chuig

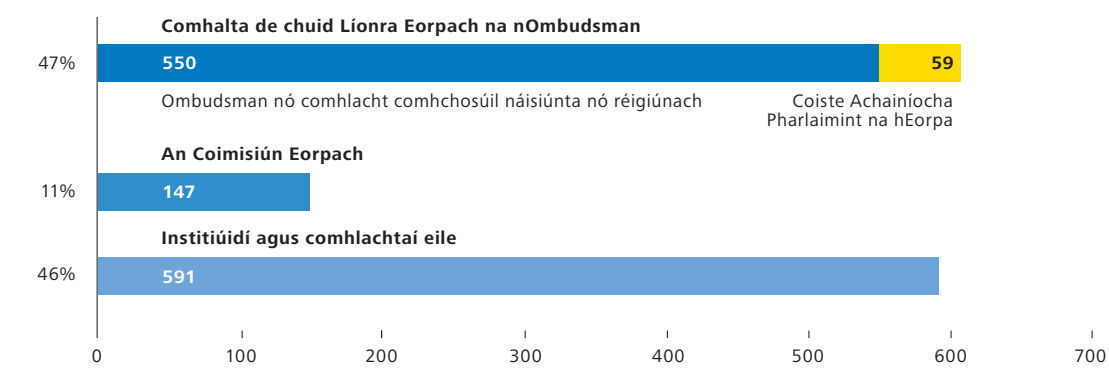
Choimisiúin<sup>36</sup>, agus 591 gearánach a chur i gcomhairle institiúidí agus comhlachtaí eile, lena n-áirítear SOLVIT agus An Eoraip Agatsa – Comhairle, chomh maith le hombudsmana sonracha nó comhlachtaí eile a dhéileálann le gearáin i mBallstáit.

San iomlán, mar a léirítear os na samplaí thíos, thug an tOmbudsman comhairle don ghearánach nó d'aistrigh sé an cás in os cionn 51% de na cásanna uile a phróiseáil sé i 2011.

<sup>35</sup>. Ní chuirtear gearán ar aghaidh gan réamhthoiliú an ghearánaigh.

<sup>36</sup>. I measc an fhiigiúir seo áirítear roinnt cásanna inar cuireadh in iúl go raibh gearán i gcoinne an Choimisiúin neamh-inghlactha de bhrí nach raibh nósanna cuí riaracháin curtha i bhfeidhm sula rinneadh an gearán.

## Gearáin agus fiosrúcháin

**Figiúr 1.12: Gearáin curtha ar aghaidh chuig institiúidí agus comhlachtaí eile  
Comhairle tugtha go ghearánaigh teagmháil le hinstitiúidí agus comhlachtaí eile**

Tabhair faoi deara 1: Cuimsíonn na figiúirí thuas 124 gearán a cláraíodh i dtreo deireadh 2010 agus a próiseáladh i 2011. Ní chuimsíonn siad 38 gearán a cláraíodh i dtreo deireadh 2011 a bhí fós á bpróiseáil ag deireadh na bliana, le cinneadh a dhéanamh maidir le cén beart a bhí le glacadh.

Tabhair faoi deara 2: Toisc gur thug an tOmbudsman níos mó ná cineál amháin comhairle do ghearánaigh i gcásanna áirithe, tá iomlán na gcéatadán thuas níos mó ná 100%.

**Gearán curtha ar aghaidh chuig Parlaimint na hEorpa**

I gcás **2304/2011/MMN**, d'iarr saoránach Spáinneach a bhí rannpháirteach i gcomórtas de chuid EPSO (an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne) ar an gCoimisiún nósanna imeachta ar leith um roghnúchán a bhunú d'iarratasóirí faoi mhíchumas. Chuir an Coimisiún an litir ar aghaidh go EPSO, a chur in iúl don ghearánach go ndéanann sí, ag brath ar an míchumas, socruithe speisialta le linn scrúduithe roghnúcháin. Shonraigh EPSO chomh maith nach n-eagraíonn sí comórtais ar leith d'iarratasóirí faoi mhíchumas mar nach gceadaíonn an creat dlíthiúil reatha déanamh amhlaidh. Mhol EPSO don ghearánach dul i gcomhairle rannóga acmhainní daonna na n-institiúidí AE dá mba mhian leis céatadán na ndaoine faoi mhíchumas ag obair sna hinstitiúidí a fháil. Mar nach raibh an gearánach sásta leis an bhfreagra sin, chuaigh sé i gcomhairle an Ombudsman. Bhí an tOmbudsman den tuairim gurb athrú ar an dlí infheidhme go bunúsach a bhí á iarraidh ag an ngearánach seachas gearán a bheith á dhéanamh faoi dhrochriarachán. Le comhthoiliú an ghearánaigh, dá bhrí sin, d'aistrigh an tOmbudsman an gearán go dtí Parlaimint na hEorpa le go ndéileálfai leis mar achainí.

I gcás **2293/2011/KRW**, líomhain an gearánach, saoránach Gearmánach, go bhfuil de thoradh Rialachán 889/2002<sup>37</sup> ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 13 Bealtaine 2002, ag leasú Rialachán (CE) 2027/97 ón gComhairle, maidir le dliteanas iompróirí aeir i gcás taismí, bearna rialála ann i ndáil le héilimh ar dhamáiste. Shonraigh sé chomh maith gur theip ar an AE meicníocht chuí forfheidhmiúcháin a sholáthar maidir le Rialachán 889/2002, ós rud é nach mbeadh na comhlachtaí forfheidhmiúcháin náisiúnta inniúil chun idirghabhála i saincheistanna a thagann chun cinn faoin Rialachán. D'éiligh sé gur cheart don AE an bearna rialála sin a réiteach. Toisc gur athrú ar an dlí ábhartha a bhí á iarraidh ag an ngearánach, d'aistrigh an tOmbudsman, le cead ón ngearánach, an gearán go dtí Parlaimint na hEorpa, le go ndéileálfai leis mar achainí.

<sup>37</sup>. IO 2002 L 140, lch. 2-5.



### **Comhairle tugtha do ghearánach dul i dteagmháil leis an gCoimisiún Eorpach**

I mí Feabhra 2011, thug saoránach gníomhaireacht aistriúcháin Spáinneach chun cúirte mar gur theip uirthi EUR 618 a íoc leis. Rinne sé iarratas ar fhorfheidhmiú an nós imeachta Eorpach um éilimh bheaga do chásanna nach mbíonn luach an éilimh níos mó ná EUR 2 000<sup>38</sup>. Ag cur san áireamh nach bhfuair sé freagra ar a iarratas ar fhorfheidhmiú an nós imeachta, rinne an saoránach gearán go dtí an Ombudsman nach raibh an Chúirt Spáinneach ag cloí leis an Rialachán (cás **2123/2011/MF**). Toisc nach i gcoinne institiúid AE a rinneadh an gearán, agus, ina theannta sin, toisc go raibh ceist ann faoi iontaofacht rialú cúirte, mhol an tOmbudsman don ghearánach dul i gcomhairle an Choimisiúin ar fhorais sárú féideartha ar an dlí AE.

### **Comhairle tugtha do ghearánach dul i dteagmháil le SOLVIT agus An Eoraip Agatsa – Comhairle**

I gcás **2239/2011/PMC**, rinne saoránach go raibh sé beartaithe aici dul i mbun staidéir sa Ríocht Aontaithe gearán leis an Ombudsman gur dhiúltaigh Gníomhaireacht Teorann na Ríochta Aontaithe deimhniú clárúcháin AE di mar gur líomhnaíodh nach raibh árachas breoiteachta cuimsitheach aici. Bhí sí den tuairim gurbh leor a cumhdach árachais Bulgárach agus a Cárta Eorpach um Árachas Sláinte chun na críche sin. Bhí an gearánach i dteagmháil leis an ombudsman náisiúnta inniúil cheana féin (Ombudsman Parlaiminteach agus Seirbhíse Sláinte na Ríochta Aontaithe) maidir leis an ábhar seo. Toisc gur bhain an chasaid le hábhar trasteorann, mhol an tOmbudsman Eorpach gur cheart di a mheas dul i dteagmháil le SOLVIT agus leis An Eoraip Agatsa – Comhairle.

I ré an Chonradh Liospóin, tá sé thar a bheith tábhachtach go bhforbraíonn agus go gcothaíonn na h-institiúidí cultúr seirbhíse dá saoránaigh chomh maith le meas a bheith acu ar a gcearta. Déantar iarracht scóip agus saibhreas fiosrúcháin an Ombudsman le linn 2011 a chur ar fáil san anailís théamach a rinneadh roimhe seo. Cuirtear i láthair chomh maith na slite éagsúla trína ndéanann an tOmbudsman iarracht prionsabail an chultúir sheirbhíse sin a chur chun cinn agus an Chairt um Chearta Bunúsacha a chur i bhfeidhm i ndáiríre. Is féidir le léitheoirí gur mian leo scrúdú níos mó a dhéanamh ar fhiosrúcháin an Ombudsman cuairt a thabhairt ar láithreán gréasáin an Ombudsman chun rochtain a fháil ar achoimrí níos cuimsithí ar a chinntí, chomh maith le cúiseanna na gcinntí, dréachtmholtaí, agus tuarascálacha speisialta.

<sup>38</sup>. Rialachán (CE) 861/2007 Pharlaimint na hEorpa agus na Comhairle an 11 Iúil 2007; IO 2007 L 199, Ich. 1-22.



# Caidreamh le hinstitiúidí, le hambudsmana, agus le páirtithe leasmhara eile

Soláthraíonn an Chaibidil seo cuntas ar chaidreamh an Ombudsman Eorpaigh le hinstitiúidí AE, lena hambudsmana comhalta agus le príomhpháirtithe leasmhara eile i 2011. Déantar cur síos ar na cruinnithe agus na seimineáir a raibh an tOmbudsman rannpháirteach iontu chomh maith leis na gníomhaíochtaí eile a bhí ar bun aige d'fhonn deimhin a dhéanamh de dhéileáil éifeachtach na ngearán, de roinnt an dea-chleachtais chomh mór agus ab'fhéidir é, chomh maith leis an bhfeasacht ar a ról a mhéadú i measc na bpáirtithe leasmhara éagsúla.

## Caidreamh le hinstitiúidí, le hombudsmana, agus le páirtithe leasmhara eile

### 2.1 Caidreamh le hinstitiúidí, comhlachtaí, oifigí, agus gníomhaireachtaí an AE<sup>1</sup>

Buaileann an tOmbudsman Eorpach go rialta le Comhaltaí agus le hOifigigh de chuid institiúidí an AE d'fhonn plé a dhéanamh ar shlite trínar féidir caighdeán an riaracháin a ardú, chun béim a chur ar an tábhacht a bhaineann le láimhseáil chuí na ngearán, agus chun próiseas leantach cuí a chinntiú i ndáil lena ráitis, a mholtaí agus a thuairiscí.

#### An Coimisiún Eorpach

Toisc go mbaineann an Coimisiún Eorpach leis an líon is mó d'fiosrúcháin a chomhlíonann an tOmbudsman gach bliain, déanann a sheirbhísí iarrachtaí suntasacha a bheith i dteagmháil go rianúil le Baill agus oifigigh an Choimisiúin.

Toisc go mbaineann an Coimisiún Eorpach leis an líon is mó d'fiosrúcháin a chomhlíonann an tOmbudsman gach bliain, déanann a sheirbhísí iarrachtaí suntasacha a bheith i dteagmháil go rianúil le Baill agus oifigigh an Choimisiúin. Ar 15 Feabhra, rinne an tUas. Diamandouros tuairimí a mhalartú le Coláiste na gCoimisinéirí. Le linn na bliana, bhuaile an tOmbudsman leis an gCoimisinéir um Chláreagrú Airgeadais agus an Buiséad, an tUas Janusz Lewandowski, agus chas sé freisin leis an Uas Dominique Ristori, Ard-Stiúrthóir an tAirmheán Comhpháirteach Taighde (JRC), an tUas Hervé Jouanjean, Ard-Stiúrthóir, Buiséad, Irène Souka Uasal, Ard-Stiúrthóir, Acmhainní Daonna agus Slándáil, agus leis an Uas Karl Falkenberg, Ard-Stiúrthóir, Comhshaol.

Ina theannta sin, le linn Seachtain Ghlas an Choimisiúin Eorpaigh, rinne an tUas. Diamandouros cur i láthair, ar 25 Bealtaine, ar "ról na n-ombudsman maidir le monatóireacht a dhéanamh ar ár dtionchar ar an gcomhshaol". Bhí sé i láthair chomh maith ag cruinniú de Stiúrthóirí an JRC ar 14 Nollaig,

inar labhair sé faoi ról an Ombudsman Eorpaigh maidir le cultúr seirbhíse a chur chun cinn sna hinstitiúidí AE. Ina theannta sin, bhuaile an tOmbudsman le Mercedes de Sola Uasal, Idirghabhálaí Foirne an Choimisiúin, an tUas. Cristiano Sebastiani, Uachtarán Lárchoiste Foirne an Choimisiúin, agus leis an Uas. Jens Nymand-Christensen, Stiúrthóir in Ardrúnaíocht an Choimisiúin freagrach as caidreamh leis an Ombudsman Eorpach.

Le linn 2011, bhuaile an tOmbudsman Eorpach le Leascheann Bhiúró na gComhairleoirí Beartais Eorpaigh, an tUas. Margaritis Schinas, agus le Stiúrthóir Oifig an Choimisiúin Eorpaigh um Riar agus Íoc Teidlíochtaí Indibhidiúla (PMO), an tUas. Stephen Quest.

D'fhonn fiosrúcháin a leanúint, bhuaile an Ceann ar Roinn Dlí an Ombudsman, ar bhonn míosúil, leis an stiúrthóir Coimisiúin le freagracht do chaidreamh leis an Ombudsman Eorpach. Lean baill dá fhoireann lena dteagmháil le SOLVIT, an Líonra Fiontar Eorpach, agus le hArd-Stiúrthóireacht na Cumarsáide.

#### Parlaimint na hEorpa

Maidir leis an gcaidreamh le Parlaimint na hEorpa, bhí tábhacht ar leith ann don institiúid, mar a bhíonn i gcónaí, maidir leis na gníomhaíochtaí éagsúla a bhain le *Tuarascáil Bhliantúil 2010*. Chuir an tOmbudsman a Thuarascáil i láthair don Uas. Jerzy Buzek, FPE, Uachtarán Pharlaimint na hEorpa, ar 4 Bealtaine, do Erminia Mazzoni Uasal, FPE, Cathaoirleach ar Choiste um Achainíocha Pharlaimint na hEorpa, ar 5 Bealtaine, agus don Choiste um Achainíocha ar 23 Bealtaine. Phléigh an Pharlaimint an Tuarascáil go hiomlánach ar 27 Deireadh Fómhair, faoi cheannaireacht a Rapóirtéir, Iliana Malinova Iotova Uasal, FPE.

1. Mar choimre, úsáidtear an téarma 'institiúidí' sa Tuarascáil seo chun tagairt de gach institiúid, comhlacht, oifig agus gníomhaireacht de chuid an AE.





Chuir an tOmbudsman Eorpach a *Thuarascáil Bhliantúil 2010* i láthair d'Uachtarán Pharlaimint na hEorpa, an tUas. Jerzy Buzek, FPE, ar 4 Bealtaine agus do Choiste Achainíocha na Parlaiminte ar 23 Bealtaine.



I 2011, is iomaí na láithreoirachtaí éagsúla a rinne an tUas. Diamandouros do Pharlaimint na hEorpa. Ceann díobh sin ba ea don Choiste um Ghnóthaí Dlí ar bhain sé leis an gcaidreamh idir cumhachtaí na Parlaiminte agus cosaint sonraí, agus dhírigh ceann eile díobh, a rinneadh don Choiste um Shaoirsí Sibhialta, ar rochtain phoiblí ar dhoiciméid AE. Rinne an tOmbudsman cur i láthair chomh maith ar dhlí riaracháin an AE ag seimineár i León, an Spáinn, eagraithe ag Coiste um Ghnóthaí Dlí Pharlaimint na hEorpa agus Ollscoile León. Thug cuireadh ó Ghrúpa Oibre Biúró Pharlaimint na hEorpa an deis don Uas. Diamandouros a thuairimí a nochtadh maidir leis na Cóid Iompair do Bhaill na Parlaiminte agus do Bhrústocairí. Rinne an tOmbudsman cur i láthair chomh maith don Choiste um Rialú Buiséid ar sceithreachta agus ar imeachtaí araíonachta i gcoinne oifigigh, agus ceann eile do Sheirbhís Dlí na Parlaiminte ar ról an Ombudsman Eorpaigh maidir leis an dea-riarachán a chur chun cinn. Ina theannta sin, rinne sé cur i láthair don Ard-Stiúrthóireacht Infreastruchtúir agus do Lóistíocht maidir le dea-riaracháin i réimse conarthaí agus tairiscintí, agus do Choiste Foirne na Parlaiminte ar straitéis an Ombudsman Eorpaigh maidir le

gearáin a láimhseáil ó bhaill foirne. Bhuail an tUas. Diamandouros chomh maith le Comhairleoir Dlí Pharlaimint na hEorpa, an tUas. Christian Pennera, and leis an Ard-Stiúrthóireacht Infreastruchtúir agus Lóistíocht, an tUas. Constantin Stratigakis.

### Institiúidí eile

Le linn 2011, bhuail an tOmbudsman Eorpach leis an Uas. Herman Van Rompuy, Uachtarán Chomhairle na hEorpa, agus leis an Uas. Reijo Kemppinen, Ard-Stiúrthóir ar Mheáin, ar Chumarsáidí agus ar Thrédhearcacht in Ard-Stiúrthóireacht Chomhairle na nAirí. Bhuail sé chomh maith leis an Uas. Staffan Nilsson, Uachtarán Choiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa (EESC), agus leis an Uas. Martin Westlake, Ard-Stiúrthóir an EESC.

I mí na Nollag thug an tUas. Diamandouros cuairt ar institiúidí Eorpacha lonnaithe i Lucsamburg agus bhuail sé leis an Uas. Vassilios Skouris, Uachtarán na Cúirte Breithiúnais, an tUas. Marc Jaeger, Uachtarán na Cúirte Ginearálta, an tUas. Sean Van Raepenbusch, Uachtarán Bhinse na

## Caidreamh le hinstitiúidí, le hombudsmana, agus le páirtithe leasmhara eile

Seirbhíse Sibhialta, an tUas. Dimitrios Gratsias, Breitheamh na Cúirte Ginearálta, an tUas. Vítor Manuel Da Silva Caldeira, Uachtarán Chúirt Iniúchóirí na hEorpa (ECA), an tUas. Ioannis Sarmas, Ball den ECA, an tUas. Philippe Maystadt, Uachtarán den Bhanc Eorpach Infheistíochta (BEI), agus an tUas. Alfonso Querejeta, Ard-Stiúrthóir an BEI. Rinne an tUas. Diamandouros cur i láthair do bhaill foirne an BEI chomh maith.

I 2011, bhuail an tOmbudsman leis an Maoirseoir Eorpach ar Chosaint Sonraí an tUas. Peter Hustinx, an tArd-Stiúrthóir ar an Oifig Eorpach Frith-Chalaoise, an tUas. Giovanni Kessler, agus Ceann na hOifige Eorpaí um Roghnú Foirne an tUas. David Bearfield. Ina theannta sin, rinne sé dhá chur i láthair do rannpháirtithe sa chlár Erasmus um Riarachán Poiblí, eagraithe ag Scoil Riaracháin na hEorpa.

### Gníomhaireachtaí

I gcaitheamh na bliana 2011, chuaigh an tUas. Diamandouros i dteagmháil le gníomhaireachtaí éagsúla den Aontas Eorpach. I Meitheamh, rinne sé cur i láthair do líonra Chinn na Gníomhaireachtaí sa Bhruiséal maidir leis an dea-riarachán agus maidir le cultúr seirbhíse a ghiniúint agus a chothabháil. Le linn na bliana, thug an tOmbudsman cuairt ar nó do bhuail sé le Stiúrthóirí agus coistí foirne na ndreamanna seo a leanas: an tÚdarás Eorpach Baincéireachta, an Gníomhaireacht Leigheasra Eorpach, an Coláiste Eorpach Póilíneachta, an Gníomhaireacht Eorpach um Chosaint, an Gníomhaireacht Eorpach Comhshaoil, an Gníomhaireacht Eorpach um Shábháilteacht Mhuirí, agus an Lárionad Faireacháin Eorpach um Dhrugaí agus Andúil i nDrugaí. Le tuilleadh faisnéise a fháil ar chlár cuairteanna an Ombudsman ar ghníomhaireachtaí AE le linn 2011, ar aidhm dóibh an dea-riarachán a chur chun cinn agus dea-chleachtas a roinnt i measc na ngníomhaireachtaí, féach ar an bhfo-alt dar teideal “Gearáin agus fiosrúcháin fhéintionscanta” in alt 1.1 den Tuarascáil seo.



## 2.2 Caidreamh le hombudsmana agus le comhlachtaí comhchosúla

Is iomaí gearánach a iompaíonn chuig an Ombudsman Eorpach nuair a bhíonn fadhbanna acu le rialtas náisiúnta, réigiúnach, nó áitiúil. Comhoibríonn an tOmbudsman Eorpach lena chontrapháirteanna sna Ballstáit d'fhonn a chinntiú go ndéileáiltear le gearáin na saoránach faoi dhlí an AE go pras agus go héifeachtach. Tarlaíonn an comhoibriú seo, den chuid is mó, faoi scáth Líonra Eorpach na nOmbudsman. Anois cuimsíonn an Líonra os cionn 90 oifig i 32 tír Eorpach. Cuimsítear ann na hombudsmana náisiúnta agus réigiúnacha agus comhlachtaí dá leithéidí de Bhallstáit an Aontais Eorpaigh, na tíortha arb iarrthóirí do bhallraíocht an AE iad, tíortha eile sa Limistéar Eacnamaíoch Eorpach agus/nó Limistéar Schengen, chomh maith leis an Ombudsman Eorpach agus Coiste Achainíocha Pharlaimint na hEorpa.

Comhoibríonn an tOmbudsman Eorpach lena chontrapháirteanna sna Ballstáit d'fhonn a chinntiú go ndéileáiltear le gearáin na saoránach faoi dhlí an AE go pras agus go héifeachtach.

Cuireadh an t-aitheantas amhairc nua seo don Líonra, a seoladh in Meán Fómhair 2010, i bhfeidhm go forchéimnithe le linn 2011, i bhfoilseacháin, i láithreáin ghréasáin, in imeachtaí agus i meáin eile. Ghlac an-chuid oifigí sa Líonra leis an lógó Líonra ina láithreáin ghréasáin faoi seach agus rinne cuid eile acu a stáiseanáireacht a athdhearadh le go ndéanfaí an lógó a chuimsiú. Mar thoradh ar sin, mhéadaigh infheictheacht an Líonra go suntasach le linn 2011.

Ceann de phríomhchuspóirí an Líonra is ea aistriú mear gearán go dtí an ombudsman inniúil nó go comhlacht comhchosúil. I 2011, i 609 cás, d'aistrigh

an tOmbudsman an gearán go ball den Líonra nó thug sé comhairle don ghearánach dul i dteagmháil le ball den Líonra. Tá tuilleadh eolais maidir leis an gcomhoibriú seo ar fáil i gCaibidil 1.

Rud eile go bhfuil baint go díreach aige le láimhseáil gearán is ea an nós imeachta speisialta, inar féidir le hombudsmana náisiúnta nó réigiúnacha a fhiafraí den Ombudsman Eorpach freagraí scríofa ar cheisteanna faoi dhlí AE a lorg mar aon le léirmhíniú orthu, ag áireamh ceisteanna a thagann chun cinn le linn dóibh a bheith ag déileáil le cásanna ar leith. Le linn 2011, fuair an tOmbudsman an líon b'airde ceisteanna, 11 ceist. Sin i gcomparáid le trí cheist i 2010. Rinne ombudsmana náisiúnta cúig cheist a chur isteach agus b'iad ombudsmana réigiúnacha a chur isteach an sé cheist eile. Bhain na ceisteanna ba choitianta leis an saorghluaiseacht, le ceisteanna ó Ombudsmana ón Danmhairg, Éire, Vorarlberg (an Ostair), Emilia-Romagna (an Iodáil), an Tuscáin (an Iodáil), agus

Le linn 2011, fuair an tOmbudsman an líon b'airde ceisteanna, 11 ceist.

na hOileáin Chanáracha, (an Spáinn), le gach ceist ag baint leis an gceart tábhachtach saoránach AE seo. Bhain an cheist ón Ombudsman i Vorarlberg le táillí teagaisc difreálacha do chónaitheoirí agus do dhaoine neamhchónaitheacha ag scoileanna comhchoiteanna ceoil. Maidir leis an Ombudsman in Emilia-Romagna, chuaigh seisean i dteagmháil leis an Ombudsman Eorpach tar éis d'údarás um chúram sláinte na hIodáile diúltú d'othar torrach na costais leighis a tabhaíodh uirthi sa Ghearmáin a íoc léi.

Bhain ceisteanna ó Ombudsman na Danmhairge agus ó Ombudsman Phíodmant (an Iodáil) leis an gcomhshaol,

## Caidreamh le hinstitiúidí, le hombudsmana, agus le páirtithe leasmhara eile



© Thomas Fryd

Thionóil Líonra Eorpach na nOmbudsman a Ochtú Seimineár Náisiúnta i gCóbanhávan, ó 20 go 22 Deireadh Fómhair 2011. Tar éis 25 bliain a chaitheamh ina Ombudsman Náisiúnta, d'ímigh an tUas. Gammeltoft-Hansen ar scor ar 31 Eanáir 2012. Sholáthair an seimineár an deis chuí dá bhrí sin do phobal Eorpach na n-ombudsman ómós a thabhairt don ombudsman is faide seal ar domhan.

agus is ceisteanna talmhaíochta a chur Ombudsman Thuaisceart Éireann (an Ríocht Aontaithe) agus Ombudsman na hAndalúise (an Spáinn) isteach. Bhain an cheist dheireanach leis na bearta a glacadh tar éis don ráig de bhaictéar E. coli sa Ghearmáin. Ar deireadh, chur Ombudsman na Fraince ceist isteach maidir leis an gclár AE um leithdháileadh bia do dhaoine díothacha.

Is é tiomanta chun cabhraithe lena ombudsmana comhalta náisiúnta nó réigiúnacha maidir le réiteach a fháil ar na ceisteanna i ngach cás, thug an tOmbudsman Eorpach freagra go díreach ar cheist, nó d'iarr sé ar an gCoimisiún Eorpach freagra a thabhairt ar cheist.

Is meicníocht úsáideach é an Líonra chun faisnéis ar dhlí AE agus ar dheachleachtas a mhalartú trí sheimineáir, trí nuachtlitir leathbhliantúil, agus trí fhóram leictreonach um dhíospóireacht agus roinnt doiciméad, a chuimsíonn seirbhís leictreonach nuachta laethúil. I nDeireadh Fómhair 2011, seoladh Eislíon nua don Líonra, ag teacht in ionad an fhóraithe a bhí i bhfeidhm ó 2001. Dearadh an tEislíon, a chuimsíonn gach gné den

cheann a bhí ann roimhe chomh maith le roinnt gnéithe nua, le go mbeadh sé chomh idirghníomhach agus cairdiúil don úsáideoir agus ab'fhéidir é.

I measc na gceisteanna a pléadh tríd an bhfóram agus an Eislíon i 2011 bhí láimhseáil gearán a bhain le deonú agus feidhmiú conarthaí, le Coinbhinsiún ar Chearta Daoine faoi Mhíchumas, le rialacháin maidir le deonú fola, le cuimsiú chomhlachtaí proifisiúnta i sainordú an Ombudsman, ról na n-ombudsman maidir le cearta daonna agus bunúsacha a chosaint agus a chaomhnú, rochtain vótála do dhaoine lagamhairc, agus maidir le conas a láimhseálann comhlachtaí poiblí iarratais shaoránaigh maidir le cúiteamh airgeadais.

Tionóltar seimineáir d'ombudsmana náisiúnta agus réigiúnacha tríd an Líonra gach dara bliain, iad comheagraithe ag an Ombudsman Eorpach agus comhaltaí náisiúnta nó réigiúnacha. Chomheagraigh an tOmbudsman Eorpach agus Ombudsman na Danmhairge, an tUas. Hans Gammeltoft-Hansen, an tOchtú Seimineár Náisiúnta de Líonra Eorpach na nOmbudsman. Leis an teideal "Dlí, polaitíocht, agus ombudsmana i ré



Aithníonn an Coimisiún Eorpach níos mó an tábhacht a ghabhann le líonraí maidir leis an bearna idir an Eoraip agus a saoránaigh a nascadh. Thug an Coimisiún cuireadh do Líonra Eorpach na nOmbudsman seastán a bheith acu ag an Aonach um Margadh Aonair, a tionóladh i gKraków, an Pholainn, i nDeireadh Fómhair. Ba é seo an chéad chuireadh dá leithéid.



Liospóin”, tionóladh é i gCóbanhávan ó 20 go 22 Deireadh Fómhair 2011. Bhí ionadaithe ó oifigí Ombudsman ó 30 tír i láthair ag an Seimineár, lena n-áirítear ombudsmána náisiúnta ó nach mór gach Ballstát AE, chomh maith le hionadaithe réigiúnacha ón seacht dtír sa Líonra ina bhfuil comhlachtaí dá leithéid iontu.

Tar éis 25 bliain a chaitheamh ina Ombudsman Náisiúnta, d’imigh an tUas. Gammeltoft-Hansen ar scor ar 31 Eanáir 2012. Sholáthair an seimineár an deis chuí do phobal Eorpach na n-ombudsman ómós a thabhairt don ombudsman is faide seal ar domhan.

Le linn an tseimineáir pléadh raon ábhar ag díriú ar ról na n-ombudsman idir an pholaitíocht agus an dlí, agus maidir leis an bearna idir an AE agus a shaoránaigh a nascadh. Don chéad uair riamh, bhí ionadaí ó Uachtaránacht an Aontais Eorpaigh i láthair ag Seimineár Líonra. Thug an tUas. Maciej Szpunar, Fo-Rúnaí Stáit um Ghnóthaí Dlí agus Conarthaí na Polainne, an phríomhóráid uaigh ar an dara ceann de na téamaí sin. Thug Uachtarán Chúirt Riaracháin Uachtarach na Sualainne, an tUas. Mats Melin, aghaidh ar an gcéad ábhar.

Ghlac baill den Líonra le roinnt cinntí tábhachtacha ag an Seimineár. Ina measc sin bhí an Nuachtlitir Líonra a chur ar fáil saor in aisce don phobal trí shuíomh gréasáin an Ombudsman Eorpaigh agus trí Shiopa Leabhair an AE; faisnéis maidir le ceisteanna curtha go dtí an Ombudsman Eorpach a sholáthar tríd an suíomh gréasáin; agus bealaí a aimsiú, tríd an Líonra, chun saoránaigh ar fud na hEorpa a chur ar an eolas níos mó maidir lena gcearta. Ina theannta sin, bhí Ard-Stiúrthóir an Chomhshaoil don Choimisiún Eorpach, an tUas. Karl Falkenberg, i láthair ag an Seimineár chomh maith chun plé a dhéanamh ar fheabhas a chur ar chomhoibriú idir an Coimisiún agus na Ballstáit maidir le ceisteanna comhshaoil.

Aithníonn an Coimisiún Eorpach níos mó an tábhacht a ghabhann le líonraí maidir leis an bearna idir an Eoraip agus a saoránaigh a nascadh. I nDeireadh Fómhair 2011, d’eagraigh an Coimisiún, in éineacht le hUachtaránacht na Polainne, Aonach um Margadh Aonair i gKraków, an Pholainn, d’fhonn saoránaigh a chur ar an eolas maidir le conas a gcearta AE a chur i bhfeidhm. Thug an Coimisiún cuireadh do Líonra Eorpach na nOmbudsman seastán a bheith acu ag an Aonach. Ba



## Caidreamh le hinstitiúidí, le hombudsmana, agus le páirtithe leasmhara eile

é seo an chéad chuireadh dá leithéid. Mar thoradh ar chomhoibriú den scoth idir oifigí na Polainne agus an Ombudsman Eorpaigh, bhí comhghleacaithe ón dá institiúid i láthair mar ionadaithe ag seastán a sholáthair na heagraithe agus do labhair siad le hos cionn 5 000 saoránach i gcaitheamh trí lá, ag soláthar faisnéise dóibh ar mheicníochtaí éagsúla um réiteach fadhbanna ar leibhéal náisiúnta agus Eorpach.

Bhain an tOmbudsman Eorpach leas as a chuairteanna go Ballstáit AE i 2011 chun bualadh lena ombudsmana comhalta. Bhuaile an tUas. Diamandouros le hOmbudsman na Gréige (Márta agus Samhain), le hOmbudsman Parlaiminteach agus Seirbhíse Sláinte na Ríochta Aontaithe (Bealtaine), le hOmbudsman na Bulgáire (Iúil), agus le hOmbudsman na Portaingéile (Samhain). Bhuaile sé chomh maith le hOmbudsman na Catalóine, an Spáinn, i mBarcelona (Aibreán), le hOmbudsman Réigiúnacha na Beilge sa Bhruiséil (Márta), agus le hOmbudsman Bolzano (an Tioróil Theas), an Iodáil, i Strasbourg (Márta).

I 2011, thionóil an tOmbudsman roinnt cruinnithe le hoifigigh ardaicme ón Tuirc d'fhonn tacú le hiarrachtaí leanúnacha rialtas na Tuirce maidir le hombudsman náisiúnta a bhunú sa tír sin. Sa chomhthéacs sin, bhuaile sé leis an Aire um Ghnóthaí AE agus Príomh-Idirbheartaí d'aontachas na Tuirce isteach san AE sa Bhruiséil in Eanáir agus in Iostanbúl i mí an Mhárta. Bhuaile sé chomh maith leis an Aire Gníomhach Dlí agus Cirt i mí na Bealtaine, agus leis an Aire Dlí agus Cirt i mí na Nollag. Thug toscaireacht ó Aireacht Dlí agus Cirt na Tuirce cuairt air i Strasbourg i mí Feabhra, agus ghlac sé páirt i siompóisiam idirnáisiúnta ombudsman in Ollscoil Doğuş, a tionóladh in Iostanbúl i Márta.

Le linn na bliana, bhuaile an tUas. Diamandouros le hUachtarán Choimisiún Náisiúnta Mheicsiceo ar Chearta Daonna i Strasbourg (Bealtaine), le hOmbudsman na Náisiún Aontaithe i Nua-Eabhrac (Meitheamh), le hOmbudsman agus Leas-Ombudsman Ontario i dToronto (Deireadh Fómhair), agus le hOmbudsman Quebec i in Montréal (Deireadh Fómhair).

Ar deireadh, rinne baill foirne d'oifig an Ombudsman Eorpaigh cur i láthair ag dhá sheisiún oiliúna a bhí ar siúl i Rabat i mí na Bealtaine agus i mí na Nollag. Chomheagraigh *Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie* (AOMF) agus Institiúid na nOmbudsman Maracacha an chéad sheisiún. D'eagraigh Institiúid na nOmbudsman Maracacha i gcomhar le Cumann na nOmbudsman Meánmhara an dara imeacht. Is iad na teidil a bhí ar na seisiúin ná “Modhanna fiosrúcháin agus iniúchta um láimhseáil cásanna” agus “Cumhachtaí an idirghabhálaí agus an ombudsman i gcosaint na gcearta daonna” faoi seach.





## 2.3 Caidreamh le páirtithe leasmhara eile

Tá an tOmbudsman Eorpach tiomanta a dheimhniú go mbeadh aon duine nó eagraíocht gur féidir go mbeadh fadhb acu le hinstiúidí AE ar an eolas maidir lena gceart gearán a dhéanamh chuige faoi dhrochriarachán. Tá dúil mhór aige chomh maith feacht a ardú i gcoitinne faoina chuid iarrachtaí chun trédhearcacht, cuntasacht, agus cultúr seirbhíse a chur chun cinn i riarachán an AE.

leasmhara i láthair. Ba é an tríú imeacht Márta bliantúil a bhí ann eagraithe sa Bhruiséil ag an Ombudsman ar mhaithe le saoránaigh, cumainn, ENRanna, cuideachtaí, eagraíochtaí sochaí sibhialta, iriseoirí, ionadaíochtaí réigiúnacha agus náisiúnta, agus daoine leasmhara eile. Ba é Uachtarán Chomhairle na hEorpa, an tUas. Herman Van Rompuy, a bhí ina phríomhchainteoir ag an seimineár. Ar an bpléphainéal bhí an tOmbudsman Eorpach, an tUas. P. Nikiforos Diamandouros, Viviane Reding Uasal, Leas-Uachtarán an Choimisiúin Eorpaigh,

Níos mó ná bliain tar éis do theacht i bhfeidhm Chonradh Liospóin, bhí an-suim ag an Ombudsman díospóireacht a spreagadh maidir lena rathúlacht agus na dúshláin atá ann dó.

Déanta na fírinne, is príomhthosaíocht i straitéis an Ombudsman do shainordú 2009-2014 í an comhphlé a dhéantar le páirtithe leasmhara. I 2011, d'eagraigh an tOmbudsman seimineár ar ardleibhéal dar teideal "An bhfuil torthaí do shaoránaigh ó Chonradh Liospóin?". Níos mó ná bliain tar éis do theacht i bhfeidhm Chonradh Liospóin, bhí an-suim ag an Ombudsman díospóireacht a spreagadh maidir lena rathúlacht agus na dúshláin atá ann dó. Bhí an t-imeacht seo, inar cuimsíodh buaicphointe cumarsáide na bliana an Ombudsman, ar siúl ar an 18 Márta agus bhí os cionn 200 ionadaí de pháirtithe

Diana Wallis Uasal, Leas-Uachtarán Pharlaimint na hEorpa agus Ceannasaí Ionad Beartas na hEorpa, an tUas. Hans Martens. Is í Ann Cahill Uasal, Uachtarán Chumann na Meán Idirnáisiúnta, a bhí ina cathaoirleach ar an imeacht. Rinneadh sruthú gréasáin beo ar an imeacht agus chabhraigh Parlaimint na hEorpa, an Coimisiún Eorpach, Europe Direct agus oifigí eile ar fud an AE chun poiblíocht a thabhairt don nasc.

Ar 28 Meán Fómhair – an Lá Idirnáisiúnta um Cheart Chuig Eolas – d'óstaigh an tOmbudsman seimineár eile sa Bhruiséil.

Ba é buaicphointe cumarsáide 2011 an Ombudsman Eorpaigh ná seimineár dar teideal "An bhfuil torthaí do shaoránaigh ó Chonradh Liospóin?". Bhí sé ar siúl ar 18 Márta agus bhí os cionn 200 rannpháirtí i láthair ann. Ba é an tríú imeacht Márta bliantúil a bhí ann eagraithe sa Bhruiséil ag an Ombudsman Eorpach ar mhaithe le saoránaigh, cumainn, ENRanna, cuideachtaí, eagraíochtaí sochaí sibhialta, iriseoirí, ionadaíochtaí réigiúnacha agus náisiúnta, agus daoine leasmhara eile. Ba é Uachtarán Chomhairle na hEorpa, an tUas. Herman Van Rompuy, sa phictiúir anseo in éineacht leis an Uas. P. Nikiforos Diamandouros, a bhí ina phríomhchainteoir ag an seimineár.



## Caidreamh le hinstitiúidí, le hombudsmana, agus le páirtithe leasmhara eile



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Le linn a chuairte ar an bPortaingéil i Samhain, bhuail an tOmbudsman Eorpach le hUachtarán na Poblachta, an tUas. Aníbal António Cavaco Silva.

B'aidhm don imeacht sin gnéithe éagsúla den cheart ar rochtain ar fhaisnéis a scrúdú, trí dhíriú ar na cleachtais is fearr san Eoraip agus lasmuigh di. Pléadh ceachtanna maidir leis an gceart chuig eolas go bhféadfadh an AE a fhoghlaim ó dhreamanna eile san Eoraip agus lasmuigh di chomh maith le cleachtais i dtíortha eile gur cheart dóibh a bheith mar mhúnla d'institiúidí sa todhchaí. Ar an bpléphainéal bhí an tOmbudsman Eorpach, an tUas. P. Nikiforos Diamandouros, Heidi Hautala Uasal, Aire na Fionlainne um Fhorbairt Idirnáisiúnta agus Iar-FPE, an tUas. Thomas J. White, Chargé d'Affaires de Mhisean Stáit Aontaithe Mheiriceá go dtí an AE, agus Helen Darbishire Uasal, Stiúrthóir Access Info Europe. Ba é an tUas. Geoff Meade, Eagarthóir Eorpach Chumann na Meán, a bhí ina chathaoirleach ar na díospóireachtaí. Bhí os cionn 100 ionadaí i láthair ag an imeacht, ionadaithe ó chumann, ó ENRanna, ó chuideachtaí, ó eagraíochtaí sochaí sibhialta, iriseoirí, ionadaithe ó ionadaíochtaí réigiúnacha agus náisiúnta chomh maith le hionadaithe ó institiúidí eile AE. Bhunaigh tacadóirí, ar fud an domhain, den rochtain ar eolas an Lá Idirnáisiúnta

um Cheart Chuig Eolas i 2003. Is aidhm dó feasacht a mhéadú ar cheart gach duine rochtain a fháil ar fhaisnéis.

Chomh maith le bualadh le lucht déanta beartais ar ardleibhéal sna Ballstáit, bhain an tOmbudsman leas as na deiseanna a sholáthair a chuairteanna faisnéise chun dul i dteagmháil le spriocghrúpaí agus na meáin. Chomh maith le bualadh leis an bPríomh-Aire, an tUas. Boyko Borissov, agus le hoifigigh stáit ardaicme, bhuail an tOmbudsman chomh maith, le linn dó a bheith sa Bhulgáir ó 18 go 24 Iúil, le ENRanna, mic léinn ollscoile agus iar-intéirigh d'Ombudsman na Bulgáire. Ar chuairt dá leithéid chéanna dó go dtí an bPortaingéil ó 19 go 22 Samhain, bhuail an tUas. Diamandouros le hUachtarán na Poblachta, an tUas. Aníbal António Cavaco Silva, leis an bPríomh-Aire, an tUas. Pedro Passos Coelho, agus le hoifigigh ardaicme eile. Chuimsigh an chuairt go dtí an bPortaingéil cruinnithe le hionadaithe sochaí sibhialta.

Díreach roimh an 8ú Seimineár Náisiúnta de Líonra Eorpach na nOmbudsman, a bhí ar siúl i gCóbanhávan ó 20 go 22 Deireadh Fómhair, thapaigh an tOmbudsman an



deis, de bharr dó a bheith sa chathair, chun bualadh le páirtithe leasmhara ón Danmhairg. Chabhraigh Oifig Faisnéise Pharlaimint na hEorpa agus Ionadaíocht an Choimisiúin i gCóbhanhavan chun na cruinnithe sin a eagrú. Thionól an tOmbudsman dhá phreas-chruinniú le hiriseoirí agus lucht acadúil a dhíríonn ar na meáin. Thug sé léacht uaidh chomh maith do tuairim is 70 mac léinn, ollamh, státseirbhíseach agus dlíodóir cleachtach in Ollscoil Chóbhanhavan, maidir leis an bhféidearthacht dlí riaracháin a ghlacadh do riarachán an AE. Bhuaile an tOmbudsman ar deireadh le hionadaithe eagraíochtaí sochaí sibhialta gurb suim leo foghlaim mar gheall ar sheirbhís a oifig.

D'fhoill cur chun cinn breise a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí na hinstiúide, bhí Ard-Rúnaí an Ombudsman Eorpaigh, an tUas. Ian Harden, ina ionadaí don oifig ag cruinniú comhcheime a bhí ar siúl sa Ghinéiv, chomh maith leis an 18ú seisiún de Chomhairle na NA um Chearta an Duine, a tionóladh ar an 26 Meán Fómhair. Is é an teideal a bhí ar an gcruinniú comhcheime ná “Gníomhaíochtaí ar ghlac na comhlachtaí idirghabhála leo agus dearcthaí, maidir le cur i bhfeidhm rún na Náisiún Aontaithe ar ról na n-ombudsman, idirghabhálaithe agus instiúidí náisiúnta eile um chearta an duine chun cearta an duine a chur chun cinn agus

a chosaint”. Bhí Ard-Choimisinéir na NA um Chearta an Duine, Navanethem Pillay Uasal, i láthair ag an imeacht, ina raibh tuairim is 200 rannpháirtí ann, ag áireamh, idirghabhálaithe, ombudsmain, ambasadóirí creidiúnaithe do na NA, ionadaithe ENR, agus eagraíochtaí na NA.

Tríd is tríd, le linn 2011, chur an tOmbudsman a obair i láthair ag tuairim is 40 imeacht agus cruinniú déthaobhach le príomhpháirtithe leasmhara, mar baill an lucht dlí, cumainn gnó, meithleacha smaointe, ENRanna, ionadaithe ó riaracháin réigiúnacha agus áitiúla, brústocairí agus grúpaí sainleasa, lucht acadúil, ionadaithe polaitiúla ardaicme agus státseirbhísigh. Bhí na comhdhálacha, seimineáir agus cruinnithe sin ar siúl sa Bhruiséil, i Strasbourg, agus sna Ballstáit.

Le linn na bliana 2011, rinne baill foirne an Ombudsman Eorpaigh tuairim is 85 cur i láthair do 2 478 saoránach ó ar fud an AE agus lasmuigh. Sholáthair an Ghearmáin ina haonar tuairim is 55% de na cuairteoirí, agus ina diaidh bhí an Ostair, an Fhrainc, an Iodáil agus an Ísiltír. Tháinig fiche faoin gcéad de na cuairteoirí ó instiúidí AE, agus tháinig cuid eile acu ó áiteanna chomh fada ó bhaile le Stáit Aontaithe Mheiriceá, leis an tSín agus leis an Rúis. Cé go gcuireann srianta acmhainní teorainn ar líon na

Thionóil an tOmbudsman raon imeachtaí téamacha i 2011 chun aird a tharraingt ar a obair i réimsí ar leith. Ina measc sin bhí seimineár a bhí ar siúl ar an 28 Meán Fómhair, ar ócáid an Lá Idirnáisiúnta um Cheart Chuig Eolas. B'aidhm do ghnéithe éagsúla den cheart ar rochtain ar fhaisnéis a scrúdú, trí dhíriú ar na cleachtais is fearr san Eoraip agus lasmuigh di. Bhí os cionn 100 rannpháirtí i láthair ag an seimineár. Ar an bpléphainéal bhí Heidi Hautala Uasal, Aire na Fionlainne um Fhorbairt Idirnáisiúnta agus Iar-FPE, an tUas. Thomas J. White, Chargé d'Affaires de Mhisean Stáit Aontaithe Mheiriceá go dtí an AE, agus Helen Darbishire Uasal, Stiúrthóir Access Info Europe.



## Caidreamh le hinstitiúidí, le hombudsmana, agus le páirtithe leasmhara eile



Rinne an tOmbudsman Eorpach os cionn 30 agallamh le hiriseoirí le linn na bliana 2011, lena n-áirítear teilifís France 24 i Samhain.

léiriúchán ar féidir a dhéanamh gach bliain, déanann an tOmbudsman iarracht, a mhéid agus is féidir leis, glacadh le cuirí agus iarratais ó pháirtithe leasmhara.

Le linn na bliana, thionóil an tOmbudsman seacht bpreasagallamh agus seisiún faisnéise don phreas sa Bhruiséil, in Strasbourg, agus i roinnt Ballstát. I measc a phríomhghníomhaíochtaí leis na meáin bhí an preasagallamh ar a *Thuarascáil Bhliantúil 2010*, a bhí ar siúl sa Bhruiséil i mBealtaine. Rinne

saoránach agus ar fheidhmíocht riarachán an AE; ilteangachas; coinbhleacht leasa baill foirne ar theacht go nó ag imeacht ó institiúid AE; agus trédhearcacht réamhghníomhach. Bhí os cionn 1 500 alt ag clúdach obair an Ombudsman Eorpaigh sna meáin chlóite agus ar líne.

Bhí tábhacht ar leith ag baint le torthaí an Eorabharaiméadair speisialta 75.1, arna choimisiúnú ag Parlaimint na hEorpa agus ag an Ombudsman i 2011, maidir le hobair an Ombudsman Eorpaigh. Rinne

Bhí tábhacht ar leith ag baint le torthaí an Eorabharaiméadair speisialta 75.1, arna choimisiúnú ag Parlaimint na hEorpa agus ag an Ombudsman i 2011, maidir le hobair an Ombudsman Eorpaigh.

an tUas. Diamandouros os cionn 30 agallamh le hiriseoirí os na meáin chlóite, craoltóireachta agus os na meáin leictreonacha. D'éisigh oifig an Ombudsman 20 preasráiteas le linn na bliana, ag cuimsiú, inter alia, íocaíocht dhéanach; faisnéis mhíthreorach á soláthar do phaisinéirí aeir; leibhéil an éillithe i mbia tar éis taise Fukushima; an Eorabharaiméadar speisialta 75.1, dar teideal *an tOmbudsman Eorpach agus Cearta Saoránach*, a dhíríonn ar chearta

TNS Opinion & Social, a réachtáil an suirbhé, agallamh ar 27 000 saoránach sa 27 Ballstát. Léiríodh sna torthaí gurb iad na cearta ba thábhachtaí do shaoránaigh dar le daoine ná an ceart gluaiseacht agus cónaí faoi shaoirse san AE agus an ceart chun an dea-riaracháin ar leibhéal an AE. Tá áthas ar an Ombudsman go gcuireann saoránaigh an-tábhacht leis an gceart ar an dea-riarachán agus ar an gceart maidir le gearáin a dhéanamh leis an Ombudsman Eorpach. Bainfidh sé





leas as torthaí an tsuirbhé chun feabhas a chur ar a sheirbhísí féin, chun riarachán an AE a spreagadh le go bhfeabhsóidh sé a fheidhmíocht, agus tabharfaidh sé cuireadh do bhaill Líonra Eorpach na nOmbudsman faisnéis a scaipeadh mar gheall ar chearta saoránach sna Ballstáit.

Rinneadh nuashonrú go rialta ar láithreán gréasáin an Ombudsman i gcaitheamh na bliana le cinntí, achoimrí ar chásanna, preasráitis, sonraí ar imeachtaí le teacht, ábhar closamhairc, foilseacháin, agus doiciméid eile á gcur ar fáil air. Rinneadh criptiú SSL a chomhtháthú san fhoirm um ghearáin ar líne ar mhaithe le slándáil níos mó, agus cuimsíodh cnaipí líonraithe sóisialta i bhformhór de na leathanaigh ar an láithreán gréasán. Cruthaíodh roinnt codanna nua, ina measc eile, codanna do chásanna oscailte, do chuairteanna go gníomhaireachtaí, agus do staitisticí agus suirbhéanna, lena n-áirítear an Eorabharaiméadar speisialta 75.1: *An tOmbudsman Eorpach agus Cearta Saoránach*. Cruthaíodh cuid chomh maith don fhoilseachán nua a sheol an tOmbudsman Eorpach i nDeireach Fómhair 2011 dar teideal *Fadhbanna leis an AE? Cé is féidir cabhrú leat?*

chun an comhlacht is mó cuí a aithint le go bhféadfaidh siad dul i gcomhairle an chomhlachta ar leith sin maidir lena ngearáin. I 2011, d'iarr níos mó ná 18 000 duine comhairle agus fuair siad í ón Ombudsman trí an treoir idirghníomhach.

Ó 1 Eanáir go 31 Nollaig 2011, thug os cionn 295 000 cuairteoir uathúil cuairt ar láithreán gréasáin an Ombudsman, agus ina iomláine d'fhéach siad ar os cionn 6,2 milliún leathanach.

Ó 1 Eanáir go 31 Nollaig 2011, thug os cionn 295 000 cuairteoir uathúil cuairt ar láithreán gréasáin an Ombudsman, agus ina iomláine d'fhéach siad ar os cionn 6,2 milliún leathanach. Tháinig an líon ba mhó de chuairteoirí ó Lucsamburg, agus ina dhiaidh sin ón Ríocht Aontaithe, ón Spáinn, ón nGearmáin, ón Iodáil agus ón bhFrainc. Ba í an treoir idirghníomach an ghné is mó éileamh uirthi arís ar láithreán gréasáin an Ombudsman. Is aidhm don uirlis thábhachtach seo cabhrú le daoine





# Acmhainní



Sa Chaibidil seo tugtar forbhreathnú ar na hacmhainní a bhí ar fáil d'institiúid an Ombudsman i 2011. Sonraítear cur síos ar struchtúr na hoifige, chomh maith le cur síos ar na hiarrachtaí a rinneadh sreabhadh faisnéise réidh a dheimhniú i measc baill foirne, agus deiseanna um fhorbairt ghairmiúil a chur chun cinn. Tá an dara cuid den Chaibidil tugtha do bhuiséad an Ombudsman, agus tá an chuid deiridh gafa le húsáid acmhainní na hinstitiúide.

## Acmhainní

### 3.1 Pearsanra

Tá foireann ard-oilte, ilteangach ag an institiúid. Deimhníonn sé sin gur féidir léi a tascanna ar sannadh uirthi trí an Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh a chomhlíonadh, is é sin, déileáil le gearáin maidir le drochriarachán sna 23 teanga oifigiúil AE, agus feacht a mhéadú maidir le hobair an Ombudsman. Cabhraíonn cruinnithe foirne rialta, i dteannta le cúlráid fhoirne bliantúil chun an fhoireann a chur ar an eolas faoi fhorbairtí laistigh den oifig agus iad a spreagadh chun machnamh a dhéanamh ar conas a chuireann a gcuid oibre le gnóthú cuspóirí na hinstitiúide mar atá leagtha síos ina ráiteas misin.

#### Cúlráidí foirne agus cruinnithe foirne

Is cuid ríthábhachtach de phleanáil straitéiseach na hinstitiúide iad cúlráidí foirne an Ombudsman Eorpaigh, agus déanann siad fóram a sholáthar d'inspioráid agus do threoir úsáideach le haghaidh beartais a cheapadh. Is cuid de chiogal imeachtaí bliantúla iad a thugann an deis go bhaill foirne agus d'oiliúnaithe a gcuid dearcaidh faoi ábhair a bhaineann go díreach le hobair agus gníomhaíochtaí na hinstitiúide a roinnt. Is cuspóir dá cuid acmhainn machnaimh na foirne a neartú agus a dhaingniú níos mó le tuiscint a fháil ar agus inmheánú a dhéanamh ar luachanna agus misean na hinstitiúide agus cuidiú lena seachadadh éifeachtach.

foirne an Ombudsman Eorpaigh, agus é i gceist acu dea-chleachtais i réimsí beartas a d'fhéadfadh a bheith ábhartha d'oibriúcháin an Ombudsman a aithint. Rinne rannpháirtithe na cúlráide machnamh ar na cleachtais sin, d'fhonn a dhéanamh amach cibé acu is fearr a bheadh ábalta cabhrú leis an Ombudsman chun feabhas a chur ar fheidhmíocht a oifige.

Tionólaíonn an tOmbudsman Eorpach cruinnithe foirne rialta chomh maith d'fhonn go mbeadh sreabhadh faisnéise réidh i measc a bhaill foirne. Ina theannta sin, bíonn baill foirne rannpháirteach i seisiúin oiliúna seachtracha agus inmheánacha deartha le go gcuirfidís a bhforbairt ghairmiúil chun cinn. Ar 31 Eanáir, rinne an Breitheamh Koen Lenaerts ó Chúirt Bhreithiúnais an Aontais Eorpaigh cur i láthair ar an gCairt um Chearta Bunúsacha d'Oifigigh Dlí an Ombudsman, agus, go háirithe, ar Airteagal 41 a dhéanann soláthar don cheart chun an dea-riaracháin ina cheangal dlí. Rinne sé cur síos chomh maith ar an gcaidreamh sa chomhthéacs sin idir na Cúirteanna i Lucsamburg agus an tOmbudsman Eorpach. Ar 18ú Feabhra, rinne an tUas. Freddy Dezeure, Ceann an Aonaid um Iniúchadh Seachtrach den Aontas Eorpach Ard-Stiúrthóireacht INFSO (Ard-Stiúrthóireacht na Sochaí Faisnéise agus na Meán Cumarsáide) agus Ingrid Mariën-Dusak Uasal, Leas-Cheann an Aonaid um Ghnéithe Dlí den Ard-Stiúrthóireacht chéanna, cur i láthair mar gheall ar ghníomhaíochtaí iniúchta Ard-Stiúrthóireacht INFSO, go háirithe maidir le hiniúchtaí bunaithe ar riosca. Labhair siad chomh maith mar gheall ar mhodhanna rathúla nua atá forbartha acu chun tairbhíthe go bhfuil baol níos mó calaoise ag baint leo a aithint agus a iniúchadh. I dtéarmaí na hoiliúna inmheánaí, bhí baill foirne

Don chéad uair riamh, thug an tOmbudsman cuireadh chun na cúlráide d'oifigí eile i Lónra Eorpach na nOmbudsman.

Bhí cúlráid foirne na bliana 2011 ar bun ón 4ú go 6ú Aibreán i mBad Herrenalb, an Ghearmáin. Don chéad uair riamh, thug an tOmbudsman cuireadh chun na cúlráide d'oifigí eile i Lónra Eorpach na nOmbudsman. Roinn na haíonna sin a dtaithí agus a bhfeacht le baill



Tionólaíonn an tOmbudsman Eorpach cruinnithe foirne rialta d'fhonn go mbeadh sreabhadh faisnéise réidh i measc a bhaill foirne agus chun deiseanna um fhorbairt ghairmiúil a chur chun cinn. Tháinig baill foirne an Ombudsman le chéile i Strasbourg i mí Iúil agus i mí na Nollag le go gcuirfí ar an eolas iad mar gheall ar na forbairtí riaracháin, dlí agus beartas is déanaí go bhfuil tionchar acu ar an institiúid.

rannpháirteach, i measc rudaí eile, i seisiúin ar óráidíocht phoiblí, rochtain ar dhoiciméid tar éis theacht i bhfeidhm Chonradh Liospóin, agus i mBéarla simplí.

### **Stiúrthóirí**

An tUas. Gerhard Grill  
An tUas. João Sant'Anna

## **An tOmbudsman agus a fhoireann**

I 2011, chuimsigh plean bunaíochta an Ombudsman Eorpaigh 64 post. Ag deireadh na bliana, ba é seo a leanas struchtúr oifig an Ombudsman:

### **An tOmbudsman Eorpach: An tUas P. Nikiforos Diamandouros**

**Comh-Aireacht an Ombudsman**  
Ceann na Comh-aireachta:  
Zina Assimakopoulou Uasal

### **Ard-rúnaíocht**

Ard-Rúnaí:  
An tUas. Ian Harden

### **An Roinn Dlí**

#### **Aonad Dlí A**

Ceann Gníomhach an Aonaid:  
An tUas. Gerhard Grill

#### **Aonad Dlí B**

Ceann an Aonaid:  
An tUas. Peter Bonnor

#### **Aonad Dlí C**

Ceann an Aonaid:  
Marta Hirsch-Ziemińska Uasal

#### **Aonad Dlí D**

Ceann an Aonaid:  
An tUas. Fergal Ó Regan

## Acmhainní

## Clárlann

Ceann an Aonaid:  
An tUas. Peter Bonnor

## An Roinn Riaracháin agus Airgeadais

## Aonad Riaracháin agus Pearsanra

Ceann an Aonaid:  
An tUas. Alessandro Del Bon

## Aonad Buiséid agus Airgeadais

Ceann an Aonaid:  
An tUas. Loïc Julien

## Aonad Cumarsáide

Ceann an Aonaid:  
An tUas. Ben Hagard

## An tAonad um Meáin, um Fhiontraíocht agus um Shochaí Shibhialta

Ceannaire Gníomhach an Aonaid:  
An tUas. Ben Hagard

Tá an tUas. Loïc Julien ina Oifigeach um Chosaint Sonraí.

Tá liosta foirne iomlán a nuashonraítear go rialta, ag cuimsiú faisnéis mhionchruinn ar struchtúr oifig an Ombudsman agus ar na tascanna ag gach roinn, ar fáil ó láithreán gréasáin an Ombudsman ag (<http://www.ombudsman.europa.eu>) sna 23 teanga oifigiúil de chuid an AE. Más mian leat cóip den liosta a fháil, téigh i dteagmháil le do thoil le hoifig an Ombudsman.

## 3.2 Buiséad

## An buiséad i 2011

Ó 1ú Eanáir 2000, tá buiséad an Ombudsman ina chuid neamhspleách de bhuiséad an Aontais Eorpaigh (faoi láthair cuid VIII)<sup>1</sup>. Roinntear i dtrí theideal é. Cuimsíonn Teideal 1 tuarastail, liúntais, agus caiteachas eile a bhaineann le baill foirne. I dTeideal 2 tá foirgnimh, troscán, trealamh, agus caiteachas feidhmiúcháin ilghnéitheach eile. I dTeideal 3 tá caiteachas a thagann as feidhmeanna ginearálta na hinstitiúide.

I 2011, ba é EUR 9 427 395 leithreasú iomlán an bhuiséid.

## Comhoibriú idirinstitiúideach

Chun a chinntiú go mbaintear an úsáid is fearr as acmhainní, agus chun dúbláil neamhriachtanach ar bhaill foirne a sheachaint, comhoibríonn an tOmbudsman le hinstitiúidí eile an AE, nuair is féidir. Cé go gcuirtear sonrasc chuig an Ombudsman Eorpach as na seirbhísí a soláthraítear, tá an comhoibriú seo tar éis coigiltis éifeachtacha suntasacha a éascú do bhuiséad an AE. Go háirithe, bíonn an tOmbudsman ag comhoibriú le:

- Parlaimint na hEorpa, maidir le hiniúchadh agus cuntasáocht inmheánach, i dteannta le seirbhísí teicniúla, lena n-áirítear foirgnimh, teicneolaíocht faisnéise, cumarsáidí, seirbhísí míochaine, oiliúint, aistriúchán, agus ateangaireacht;

1. Rialachán (CE, ECSC, Euratom) 2673/1999 an 13 Nollaig 1999 ag leasú Rialachán Airgeadais an 21 Nollaig 1977 a bhaineann le buiséad ginearálta na gComhphobal Eorpach; IO 1999 L 326, Ich. 1.



- Oifig na bhFoilseachán den Aontas Eorpach ar ghnéithe éagsúla d'fhoilseacháin;
- Oifig Phámháistir (PMO) an Aontas Eorpaigh maidir le pinsin agus gnéithe eile a bhaineann le foirceannadh seirbhísí oifigigh agus gníomhairí;
- an Lárionad Aistriúcháin do Chomhlachtaí an AE, a chuireann mórán de na haistriúcháin atá de dhíth ar an Ombudsman le linn a chuid oibre do shaoránaigh ar fáil.

### Rialú buiséid

Chun stiúradh éifeachtach na n-acmhainní a chinntiú, déanann iniúchóir inmheánach an Ombudsman, an tUas. Robert Galvin, seiceálacha rialta ar chórais rialaithe inmheánacha na hinstitiúide agus ar na hoibríochtaí airgeadais a dhéantar ag an oifig.

Amhail institiúidí eile an AE, déanann Cúirt Iniúchóirí na hEorpa iniúchadh freisin ar institiúid an Ombudsman.

## 3.3 Úsáid acmhainní

Gach bliain, glacann an tOmbudsman Plean Bainistíochta Bliantúil (AMP), ina sonraítear ann gníomhartha coincreiteacha go mbeidh ar a oifig a ghlacadh d'fhonn tosaíochtaí na hinstitiúide a chur i bhfeidhm. Cuimsíonn an AMP príomhtháscairí feidhmíochta (KPIanna) a úsáidtear chun dul chun cinn maidir le baint amach na gcuspóirí sin a thomhas. Glacann an tOmbudsman le Tuarascáil Gníomhaíochta Bhliantúil (AAR) chomh maith ar bhonn bliantúil. San AAR tuairiscítear ar thorthaí na n-oibríochtaí maidir leis na cuspóirí atá leagtha amach sa AMP, na baoil a bhaineann leis na hoibríochtaí, an úsáid a baineadh as na hacmhainní ar fáil don Ombudsman, agus éifeachtacht agus éifeachtúlacht chóras rialúcháin inmheánaigh na hinstitiúide.

Go luath i 2012, foilseoidh an tOmbudsman an AMP, an AAR, agus an clár scóir bliantúil ar na torthaí a baineadh amach maidir leis na KPIanna do 2011.





## **Conas teagmháil a dhéanamh leis an Ombudsman Eorpach**

### **Trí mheán poist**

Ombudsman Eorpach  
1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

### **Ar an nguthán**

+33 (0)3 88 17 23 13

### **Le facs**

+33 (0)3 88 17 90 62

### **Le ríomhphost**

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### **Láithreán gréasáin**

<http://www.ombudsman.europa.eu>





Má tá leagan cló mhór den fhoilseacháin ag teastáil uait, téigh i dteagmháil le do thoil le hoifig an Ombudsman Eorpaigh. Déanfaimid iarracht freisin leagan fuaime a sholáthar ar iarratas.

Tá an *Tuarascáil Bhliantúil* seo foilsithe ar an idirlíon ag:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© An tAontas Eorpach, 2012  
Grianghraif uile © An tAontas Eorpach, mura shonraítear a mhalairt.  
Údaraítear atáirgeadh chun críocha oideachais agus neamhthráchtála,  
ar an gcoinníoll go dtugtar aitheantas don fhoinsé.  
Dearadh agus leagan amach de chuid Rosendahls - Schultz Grafisk,  
Albertslund, an Danmhairg, agus EntenEller A/S, Valby, an Danmhairg.  
Leagtha amach i FrutigerNext agus Palatino.  
*Printed in Luxembourg*  
ISBN 978-92-9212-308-6 . ISSN 1830-7507 . doi:10.2869/47262 . QK-AA-12-001-GA-C

