Ombudsman
Eorpach

Forléargas
2011

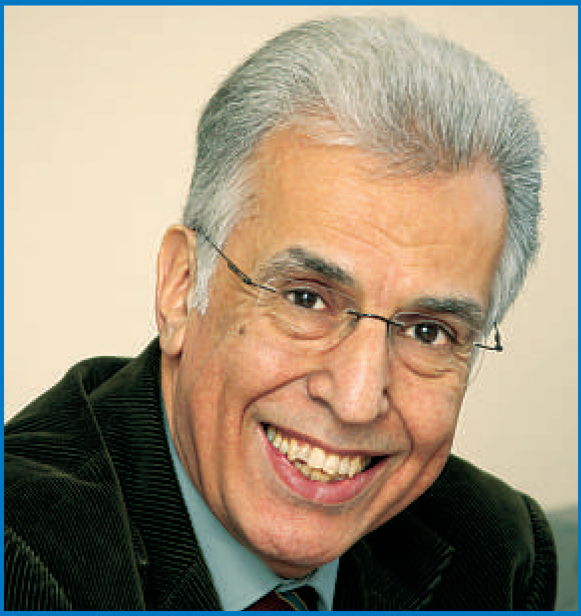
GA

A léitheoir, a chara,

Fáilte chuig *Forléargas 2011* de chuid an Ombudsman. Tuairiscítear san fhoilseachán seo na torthaí is tábhachtaí atá curtha i gcrích ag an institiúid le bliain anuas mar aon le léargas ar na príomhdhúshláin agus na príomhdheiseanna atá roimhe sa todhchaí.

Cabhair dhíreach tugtha do 22 000 duine aonair i 2011

Ceann d'aidhmeanna uileghabhálacha ag straitéis an Ombudsman Eorpaigh do shainordú 2009-2014 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 ós cionn 22 000 duine aonair ón Ombudsman. Áirítear anseo daoine aonair a rinne gearán linn (dhéileálamar le 2 510 gearán i rith na bliana i gceist), daoine a fuair freagra ar iarratas ar fhaisnéis (1 284), agus daoine a fuair comhairle trí thairbhe a bhaint as ár dtreoir idirghníomhach ar ár láithreán gréasáin (18 274). Chomh maith leis sin, d'fhoilsíomar leabhrán dar teideal *Fadhbanna leis an AE? Cé is féidir cabhrú leat?* d'fhonn tuilleadh treorach agus comhairle a chur ar shaoránaigh, ar chuideachtaí, agus ar chumainn.



© Aontais Eorpaigh

Bhain breis is 50% de na gearáin le hinniúlacht comhalta de Líonra Eorpach na nOmbudsman. Bhain beagán le cois leath díobh, 27% den iomlán, le sainordú an Ombudsman Eorpaigh. Ag an Ochtú Seimineár dá gcuid, i gCóbanhávan i nDeireadh Fómhair, dhearbhaigh na hombudsmana náisiúnta a dtiomantas teacht ar bhealaí tríd an Líonra, chun eolas a roinnt le saoránaigh ar fud na hEorpa maidir lena gcearta. Ba chóir go gcabhródh sé seo leis an obair atá ar bun againn lena chinntiú go mbeidh aird mar is cuí á tabhairt do chearta saoránach Eorpach.

Nósanna imeachta ar leas saoránach

Dearbhaíodh an luach a measann saoránaigh a bheith lena gceart bunúsach gearán a chur faoi bhráid an Ombudsman Eorpaigh in Eorabharaiméadar Speisialta ar chearta saoránach agus ar fheidhmíocht riarachán an AE.[1]

I bhfianaise an méid seo, dhíríomar, le linn 2011, ar a chinntiú go mbeidh ár nósanna imeachta dírithe ar leas saoránach. Chuireamar tús le cineál nua fiosrúcháin, ionas gur féidir le gearánaigh a ngearán a shoiléiriú mura bhfuil an tOmbudsman cinnte go bhfuil forais ann tuairim ar an gcás a lorg ón institiúid AE. Ba é príomhthoradh an athraithe seo gur osclaíomar líon níos mó fiosrúchán ná riamh i 2011, eadhon, 396 fiosrúchán. Is ionann é seo agus méadú 18% i gcomparáid le 2010. Ciallaíonn na feabhsúcháin atá déanta ar an nós imeachta simplithe, atá dírithe ar ghearáin a bhaineann le teip ar chomhfhreagras a fhreagairt go tapa, nach gá do ghearánaigh gearán nua a dhéanamh má tá siad míshásta leis an bhfreagra a fhaigheann siad.[2]

1. Tá faisnéis iomlán faoin Eorabharaiméadar seo le fáil ag: http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/statistics.faces

2. Is iad na príomhimpleachtaí staitistiúla a bhaineann leis an gcur chuige seo ná go bhfuil níos lú cásanna á ndúnadh agus á socrú ag an institiúid, agus go bhfuil níos mó cásanna á ndúnadh agus is é an toradh a bhíonn leo ná nach bhfuil gá lena thuilleadh fiosrúchán.

Iarmhairt de na hathruithe seo is ea gur thóg sé beagán níos mó ama, ar an meán, fiosrúcháin a thabhairt chun críche – 10 mí i 2011, i gcomparáid le 9 mí i 2010. Sílim féin nach cúis imní é an méadú beag seo ó thárla an oiread sin feabhsúchán a bheith déanta. Táimid ag leanúint orainn le formhór na bhfiosrúchán (66%) a thabhairt chun críche laistigh de bhliain amháin. Bhí an céatadán céanna i gceist i 2010 freisin.

Cultúr seirbhíse sna hinstitiúidí

Spreag torthaí an tsuirbhé Eorabharaiméadair mé chun bealaí a chuardach, ní hamháin chun caighdeán mo chuid seirbhísí féin a fheabhsú, ach freisin chun riarachán an AE a spreagadh lena fheidhmíocht a fheabhsú, trí bhéim a leagan ar a thiomantas do phrionsabail cultúr seirbhíse do shaoránaigh. Chuige sin, d'fhoilsíomar *The European Ombudsman's guide to complaints* (Treoir Gearán an Ombudsman Eorpaigh), a dáileadh ar an bhfoireann sna institiúidí AE uile i Samhain 2011. I rith an chruinnithe a bhí agam le Coláiste na gCoimisinéirí ar an 1 Feabhra, leag mé béim ar an bpointe gurb é an chéad chéim eile i gcothú an chultúir seirbhíse a fheabhsú laistigh den Choimisiún, cúiteamh a thairiscint i gcásanna cuí. I mBealtaine, sheol mé clár cuairteanna chuig gníomhaireachtaí AE. Bhí freagairt roinnt gníomhaireachtaí d'obair an Ombudsman i ndáil le gearáin eiseamláireach, agus tacaíonn sé le mo dhearcadh féin gur fiú go mór iarracht a dhéanamh dea-chleachtais a aithint agus a fhorbairt, d'fhonn tacú le bainisteoirí sna gníomhaireachtaí sin atá ag iarraidh cultúr seirbhíse a fhorbairt agus a chothú. Ar deireadh, rinneamar dul chun cinn maidir lenár bprionsabail seirbhísí poiblí a fhorbairt do státseirbhísigh san AE. Chuige sin, chuireamar tús le comhairliúchán poiblí faoi dhréachtphrionsabail an Ombudsman i bhFeabhra agus d'fhoilsíomar anailís de na freagairtí a fuaireamar i Nollaig. Foilseofar an leagan deiridh de na prionsabail sa chéad chuid de 2012.

Ar an iomlán, sílim gur chuir na tionscnaimh seo le hacmhainn an Ombudsman Eorpaigh meastachán níos fearr a dhéanamh ar spriocanna cothú muiníne trí phlé idir saoránaigh agus an Aontas Eorpach agus na caighdeáin is airde iompraíochta a chothú in institiúidí an Aontais, mar atá sonraithe i ráiteas misin na hinstitiúide, agus, ar an tslí sin, cur leis an obair atá ar bun chun riail an dlí agus an daonlathais san AE a neartú.

Strasbourg, 31 Eanáir 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Imscrúdaíonn an tOmbudsman Eorpach gearáin faoi dhrochriarachán in institiúidí, comhlachtaí, oifigí, agus gníomhaireachtaí an AE. Is féidir le haon saoránach, cónaitheoir AE, nó fiontar nó cumann i mBallstát, gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Tairgeann an tOmbudsman modh tapa, solúbtha agus saor in aisce chun fadhbanna maidir le riarachán an AE a réiteach. Má theastaíonn tuilleadh faisnéise uait i 23 teanga oifigiúil an AE, tabhair cuairt ar an láithreán gréasáin (http://www.ombudsman.europa.eu), áit ina bhfuil an *Forléargas* seo, na cásanna dá dtagraítear dóibh san fhoilseachán seo, mar aon le *Tuarascáil Bhliantúil 2011* – a bheidh ar fáil trí Bhéarla ó Bhealtaine 2012 agus sna teangacha oifigiúla eile ar fad ó Iúil 2012.

Cásanna samplacha ó 2011

Tá léiriú den dea-chleachtas le fáil i 10 gcás shamplacha a dúnadh i 2011. Léiriú suntasach ar thiomantas na n-institiúidí do phrionsabal an chultúir seirbhíse é comhoibriú leis an Ombudsman d'fhonn na ngearán seo a réiteach go sásúil. I gcásanna áirithe, bhain an-tábhacht le rannpháirtíocht chuiditheach na ngearánach chun toradh dearfach a bhaint amach.

Trédhearcacht

Bhain Cás **3072/2009/MHZ** le "Clár Trédhearcachta" an Choimisiúin. Ghlac an Coimisiún le moladh an Ombudsman rialacha ginearálta a fhoilsiú a bhain (i) lena nósanna imeachta le déileáil le gearáin Chláir, (ii) leis an tslí ba chóir do ghrúpaí leasa a mbuiséid bhrústocaireachta a ríomh, agus (iii) leis an tslí ba chóir do na grúpaí seo a ngníomhaíochtaí incháilithe a thuairisciú chun críche an Chláir.

Rinne an tÚdarás Eorpach Baincéireachta (EBA) beart láithreach d'fhonn comhlíonadh leis na riachtanais trédhearcachta mar fhreagairt ar ghearán **2497/2010/FOR**. Mar chomhartha dá thiomantas, chomhaontaigh sé rochtain a thabhairt do liosta rannpháirtithe ag éisteacht phoiblí mar a d'iarr an gearánach.

I gcás **3106/2007/FOR**, chomhaontaigh an Ghníomhaireacht Leigheasra Eorpach (EMA) rochtain phoiblí a thabhairt ar thuarascálacha de thuairisciú amhrasta frithghníomh trom díobhálach a bhaineann le táirge cógaseolaíoch. D'fháiltigh an tOmbudsman roimh an dul chun cinn tábhachtach a rinne EMA maidir lena chinntiú go bhfuil an obair atá ar bun aici níos trédhearcaí.

Thug an Coimisiún rochtain iomlán do ghearánach ar na cáipéisí a lorg sé i ndáil le cás **2609/2010/BEH**, ainneoin an argóint a dhéanamh ar dtús gur thit na cáipéisí sin laistigh de scóip na heisceachta do rochtain phoiblí chun nithe cosanta agus míleata a chosaint.

Conarthaí agus tograí

Ghlac an Coimisiún céimeanna coincréiteacha, i ndéileáil le cás **1786/2010/PB**, d'fhonn a chinntiú nach bhfuil maoiniú taighde AE chomh maorlathach is a bhí. D'eascair sé seo as cinneadh an Ombudsman nach raibh sé comhsheasmhach le prionsabal an bhainistíochta fónta airgeadais oibleagáidí a fhorchur a chruthaíonn ualaí díréireacha dá dtairbhithe.

I gcás **3264/2008/GG**, ghlac an Coimisiún leis go ndearna sé níos mó ná a dhualgais nuair a roinn sé toimhdí fhostóra an ghearánaigh, toimhdí ar glacadh leo a bheith gan bhunús ina dhiaidh sin.

Cairt na gCeart Bunúsach

Bhain cás **1804/2009/MHZ** agus **899/2011/TN** le foráil i Rialacháin Foirne AE, foráil a chiallaíonn go bhféadfaí liúntas leanbh cleithiúnach comhalta foirne a dhúbailt má bhíonn breoiteacht throm ar an leanbh, breoiteacht a bhíonn mar bhonn le caiteachas suntasach. Chaith an Pharlaimint agus an Coimisiún leis na cásanna seo go dearfach, cásanna a bhain le dhá fhoráil i gCairt na gCeart Bunúsach, eadhon, comhtháthú daoine faoi mhíchumas, agus cothroime mar ghné den cheart do dhea-riarachán.

Beartas teanga

Chomhaontaigh an Oifig um Chomhchuibhiú sa Mhargadh Inmheánach (OCMI) a beartas teanga a athrú mar fhreagairt d'fhiosrúchán an Ombudsman i gcás **2413/2010/MHZ**. Go sonrach, chomhaontaigh sé glacadh le fiosrúcháin scríofa ó aon saoránach den Aontas in aon cheann de theangacha oifigiúla an AE, agus freagra a sholáthar sa teanga chéanna. Chomh maith leis sin, chinn OCMI 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.

Chomhaontaigh an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne (EPSO), i gcás **2533/2009/VIK** a bhain le hidirdhealú líomhnaithe teanga, míniúcháin ábhartha a fhoilsiú ar a láithreán gréasáin agus d'fhreagair sé go dearfach do thograí cuiditheacha an ghearánaigh ina leith seo.

Cé mhéid gearáin agus fiosrúcháin?

Chláraigh an tOmbudsman 2 510 gearán i 2011, 698 díobh a bhí laistigh dá shainordú. Is féidir é seo a chur i gcomparáid le 2 667 gearán a rinneadh i 2010, le 744 díobh laistigh dá shainordú. D'oscail sé 396 fiosrúchán, i gcomparáid le 335 i 2010, agus thug sé 318 fiosrúchán chun críche i rith na bliana (326 i 2010). Ar an iomlán, dhéileáil an tOmbudsman le breis is 3 828 gearán agus iarratas ar fhaisnéis – méadú i gcomparáid le 3 700 i 2010.

Céard a rinne an tOmbudsman?

I mbreis agus 65% de chásanna (1 667)[3], bhí an tOmbudsman in ann cabhrú leis an ngearánach trí fhiosrúchán a oscailt, an cás a aistriú chuig comhlacht inniúil, nó comhairle a chur ar an ngearánach. Cuireadh 47%[4] de na cásanna a d'aistrigh an tOmbudsman nó ar thug sé comhairle ina leith faoi bhráid comhalta de Líonra Eorpach na nOmbudsman, .i. ombudsman náisiúnta nó réigiúnach, nó Coiste Achainí Pharlaimint na hEorpa. Chuir an tOmbudsman 11% de na cásanna faoi bhráid an Choimisiúin. I 46% de na cásanna, mhol sé don ghearánach teagmháil a dhéanamh le comhlachtaí eile, SOLVIT san áireamh. Déileálann an líonra AE seo le fadhbanna trasteorann a thagann chun solais nuair nach mbíonn dlí AE á chur i bhfeidhm mar ba chóir ag údaráis phoiblí i mBallstáit AE.

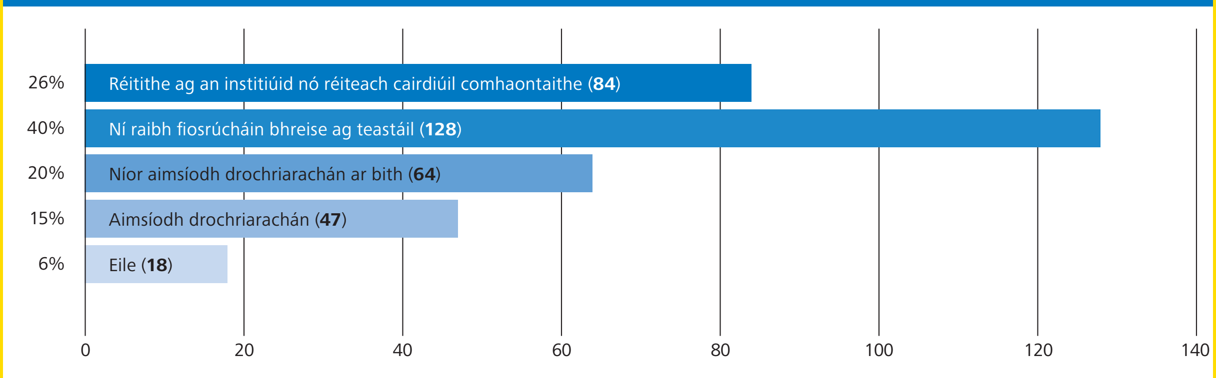
Foinse gearán ar dúnadh fiosrúcháin ina leith i 2011

Cuideachtaí, cumainn, agus aonáin dlí eile	18%	(57)
Saoránaigh aonair	82%	(253)

Toradh na bhfiosrúchán

I ndáil le 97 cás a dúnadh i 2011, bhí toradh dearfach le tabhairt faoi deara sa chás gur éirigh leis an institiúid i gceist an cás a shocrú, comhaontú ar réiteach cairdiúil, nó glacadh le dréacht-mholadh. Níor aimsíodh drochriarachán i 64 cás, agus aimsíodh drochriarachán i 47 cás. Ghlac an institiúid le dréachtmholadh, i bpáirt nó go hiomlán, i gcás 13 díobh seo (i gcomparáid le 7 i 2010), agus dúnadh 35 cás le ráiteas criticiúil. I 39 cás, rinne an tOmbudsman ráitis chriticiúla bhreise chun cabhrú le feabhas a chur ar fheidhmíocht sa todhchaí.

Torthaí na bhfiosrúchán a dúnadh



Tabhair faoi deara 1: I gcásanna áirithe, dhún an tOmbudsman fiosrúcháin ar dhá fhoras nó níos mó. Dá réir sin, tá na céatadáin thuas cothrom le breis is 100%.
Tabhair faoi deara 2: I gcás amháin inar aimsigh an tOmbudsman drochriarachán, dhún sé an fiosrúchán le ráiteas criticiúil agus dréachtmholadh ar ghlac an institiúid leis ina iomláine.

3. Áirítear san fhigiúr seo 124 gearán a cláraíodh i dtreo dheireadh 2010, gearáin a próiseáladh i 2011. Ní áirítear ann 38 gearán a cláraíodh i dtreo dheireadh 2011 agus a bhí fós á bpróiseáil ag deireadh na bliana agus cinneadh fós le déanamh faoin ngníomh ba chóir a dhéanamh.

4. I gcásanna áirithe, thug an tOmbudsman níos mó ná cineál amháin comhairle do ghearánach.

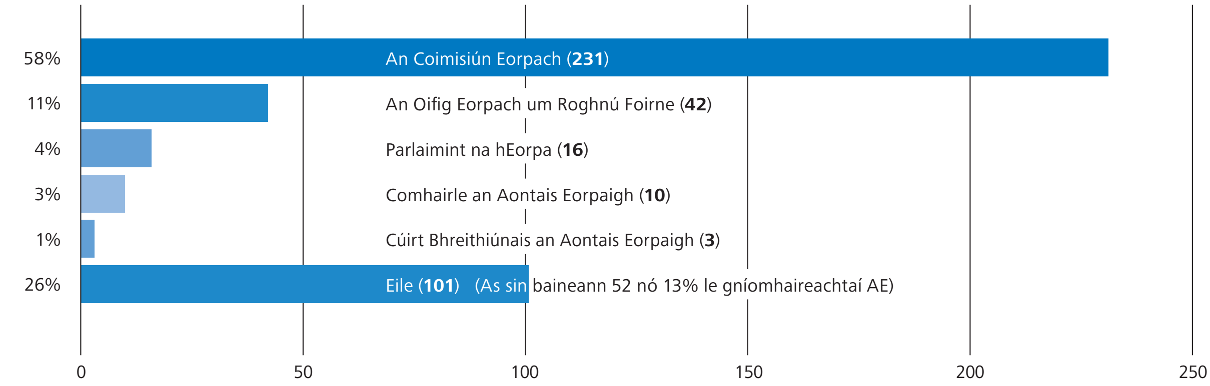
Fiosrúcháin i ndáil le cé acu institiúidí, comhlachtaí, oifigí, nó gníomhaireachtaí?

Bhain formhór na bhfiosrúchán a osclaíodh i 2011 (231 cás) leis an gCoimisiún (58%). An figiúr inchomparáide a bhí ann i 2010 ná 219 cás. Ó tharla gurb é an Coimisiún an phríomh-institiúid san Aontas a dhéanann cinntí a bhfuil impleacht dhíreach acu ar a saoránaigh, tá sé ciallmhar go mbeadh sé seo ag feidhmiú mar phríomhphointe gearán. Ina dhiaidh sin, bhí an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne – oifig a bhfuil 42 fiosrúchán luaite léi (35 i 2010). I gcomhar lena chéile, b’ábhar gearán an Pharlaimint, an Chomhairle agus Cúirt Bhreithiúnais an Aontais Eorpaigh in 8% de na cásanna inar oscail an tOmbudsman fiosrúchán. Is den tábhacht é go luaitear nach féidir leis an Ombudsman ach fiosrúcháin a oscailt atá dírithe ar obair neamhbhreithiúnach na Cúirte.

Fiosrúcháin i ndáil le cén cineál drochriaracháin?

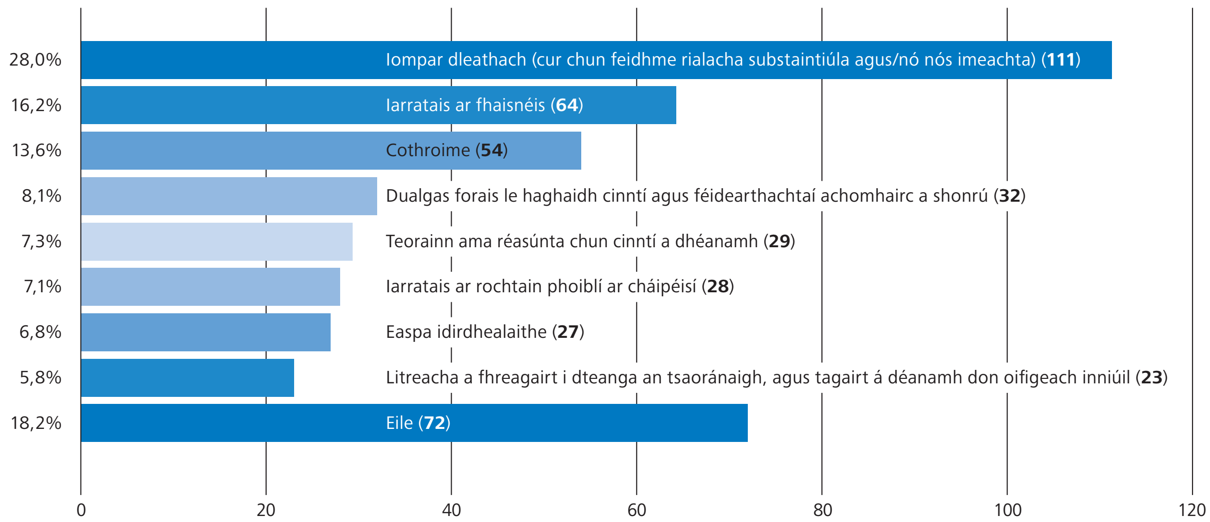
Tarlaíonn drochriarachán más rud é go dteipeann ar institiúid gníomhú i gcomhréir leis an dlí, go dteipeann uirthi déanamh de réir phrionsabail an dea-riaracháin, nó go sáraíonn sí cearta bunúsacha. Bhain formhór na gcineálacha drochriaracháin líomhnaithe a ndearna an tOmbudsman scrúdú orthu i 2011 le hiompar dleathach, cothroime, mar aon le hiarratais ar fhaisnéis.

Institiúidí agus comhlachtaí atá faoi réir fiosrúcháin



Tabhair faoi deara: D’oscail an tOmbudsman fiosrúchán amháin ar a chonlán féin i 2011, fiosrúchán a chur sé faoi bhráid níos mó ná institiúid amháin. Dá réir sin, tá na céatadáin thuas cothrom le breis is 100%.

Drochriaracháin líomhnaithe a bhain le:



Tabhair faoi deara: I gcásanna áirithe, rinne an fiosrúchán céanna scrúdú ar dhá chineál drochriaracháin nó níos mó. Dá réir sin, tá na céatadáin thuas cothrom le breis is 100%.

Na daoine a rinne gearáin

Tá léargas le fáil sa léarscáil thíos ar bhunús náisiúnta na ngearán a chláraigh an tOmbudsman i 2011. Mar is léir ón gcóimheas gearán, ní gá go mbeadh an líon gearán bunaithe i mBallstát i gcomhréir dhíreach leis an daonra.

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

Tabhair faoi deara: Is ionann an cóimheas gearán agus toradh den chéatadán den líon iomlán gearán a fuarthas ó gach Ballstát roinnte faoi chéatadán dhaonra iomlán an AE. Tá an cóimheas níos mó ná 1 sa chás go bhfuiltear ag súil le níos mó gearán ón tír i gceist ná mar a bheifí ag súil leo, bunaithe ar mhéid an daonra.

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.

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Tá an *Forléargas* seo foilsithe ar an Idirlíon ag:
http://www.ombudsman.europa.eu

© An tAontas Eorpach, 2012
Údaraítear atáirgeadh chun críocha oideachais agus neamhthráchtála,
ar an gcoinníoll go dtugtar aitheantas don fhoinse.
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 978-92-9212-331-4 . ISSN 1831-3752 . doi:10.2869/53662 . QK-AD-12-001-GA-C

FSC www.fsc.org MIX Paper from responsible sources FSC® C103749

Oifig na bhFoilseachán