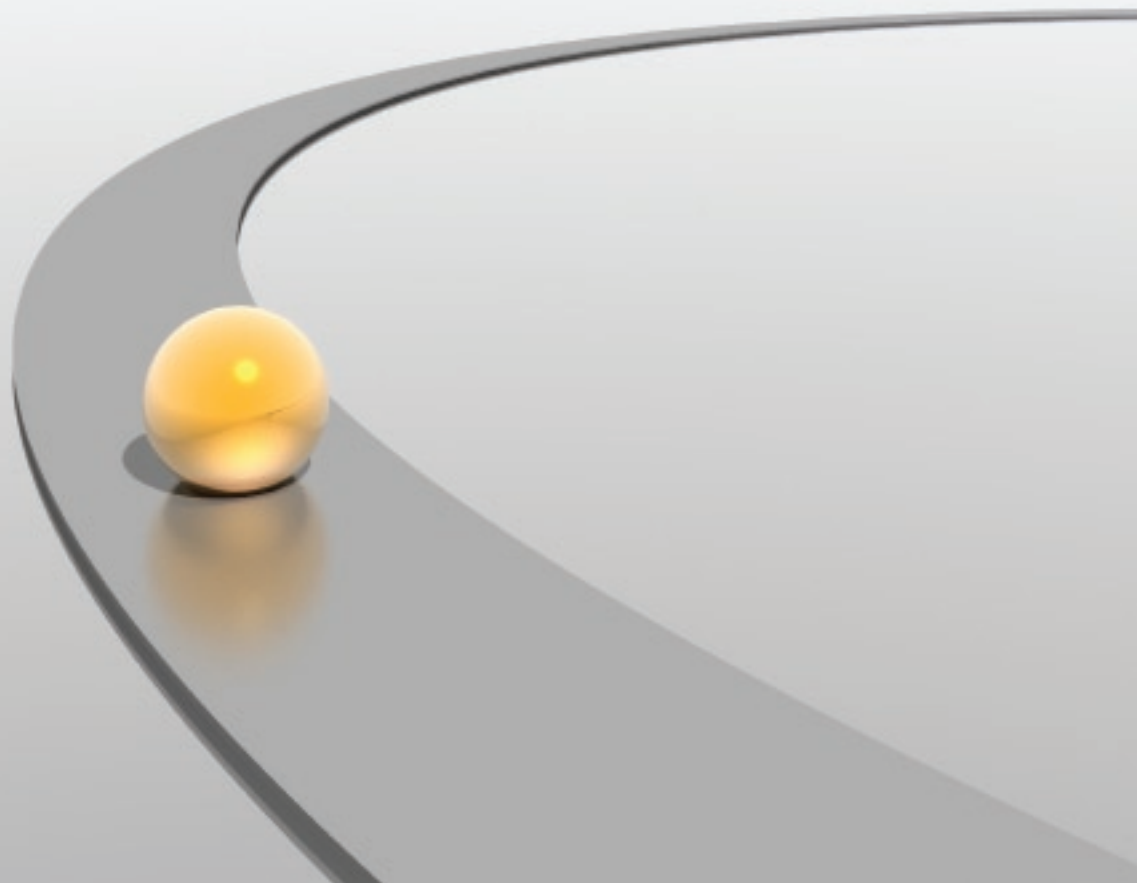


A N t O M B U D S M A N E O R P A C H



T U A R A S C Á I L B H L I A N T Ú I L 2 0 0 7

A C H O I M R E F H E I D H M I Ú C H Á I N A G U S S T A I T I S T I C Í

A N t O M B U D S M A N E O R P A C H

T U A R A S C Á I L B H L I A N T Ú I L 2 0 0 7

A C H O I M R E F H E I D H M I Ú C H Á I N A G U S S T A I T I S T I C Í

© Na Comhphobail Eorpacha, 2008

Ceadaítear atáirgeadh do chuspóirí oideachais agus neamhthráchtála chomh fada agus go dtugtar aitheantas don fhoinse.

ISBN 978-92-9212-136-5

DOI 10.2869/60345

Grianghraf ar an gclúdach tosaigh: © iStockphoto.com/Silence

Tá téacs iomlán na tuarascála foilsithe ar an idirlíon ag: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Italy

A CHLÓBHUAIL AR PHÁIPÉAR BÁN GAN CHLÓIRÍN



RÉAMHRÁ

Bliain tábhachtach ba ea 2007 do cheart dea-riaracháin na saoránach Eorpach. Ar 12 Nollaig, shínigh agus d'fhógair Uachtarán trí phríomhinstitiúid an AE — an Pharlaimint, an Coimisiún agus an Chomhairle – Cairt an AE um Chearta Bunúsacha don athuair; cairt a fógraíodh den chéadúair i Nollaig 2000. Is léargas é an tiomantas do Chairt atá ina ceangal de réir dlí, cuimsithe i gConradh Liospóin, ar an tuiscint mhéadaitheach gur cheart béim faoi leith a leagadh ar shaoránaigh in ábhar is cúram don Eoraip. Tá an tOmbudsman den tuairim go bhfuil an Chairt úrnua sa mhéid is go dtugtar aitheantas inti don chéadúair riamh, don cheart a bhaineann le dea-riarachán mar cheart bunúsach saoránacht an Aontais (Airteagal 41).



Dea-riarachán

Ón uair a thosaigh me sa phost seo ar 1 Aibreán 2003, tá cur chun cinn an dea-riaracháin tar éis a bheith mar ardtosaíocht ag an Ombudsman Eorpach. Táim de shíor ag meabhrú d'institiúidí agus comhlachtaí an AE go bhfuil i bhfad níos mó ag teastáil ó státseirbhísigh maidir le dea-riarachán ná seachaint an iompair neamhdhleathach amháin. Ní mór go mbeadh oifigigh dírithe ar sheirbhísí agus a bheith cinnte go ndéileáiltear le baill an phobail mar is ceart agus go mbaineann an pobal leas iomlán as a gcuid cearta.

Is léir go bhfuil torthaí dearfacha ag teacht chun cinn de bharr an teachtaireacht seo. Tá áthas orm a thuairisciú gur oibrigh institiúidí agus comhlachtaí an AE go dian dícheallach i 2007 chun gearáin a réiteach, éigearta a leasú agus botúin a chur ina gceart. I rith na bliana, dhúbail líon na gcásanna a réitigh an institiúid bainteach — cuireadh deireadh le 35% dár bhfiosrúcháin nuair a chinn an institiúid ábhartha an t-ábhar a réiteach; céatadán nach raibh riamh chomh hard. Níor cheart dúinn beag is fiú a dhéanamh don tábhacht a bhaineann leis an éacht seo i gcás na ngearánach, agus do shaoránaigh i gcoitinne. Creidim go hiomlán go bhfuilimid ag déanamh dul chun cinn suntasach maidir le fíorchultúr seirbhíse a chruthú.

Tugann na seacht bpríomhchásanna a dtugtar chun solais sa Tuarascáil seo léargas ar an athrú dearcaidh seo. Baineann ceithre chás leis an gCoimisiún Eorpach, a d'fheidhmigh go gasta agus go cuiditheach chun réimse casaidí a réiteach. Ní mór dom chomh maith tagairt ar leith a dhéanamh do Ghníomhaireacht na hEorpa um Shábháilteacht Eitlíochta, a chruthaigh príomhchás don dara bliain as a chéile, ag léiriú a tiomantas chun oibriú ar bhealach cuiditheach leis an Ombudsman chun fadhbanna a réiteach. Ghabh an Chomhairle leithscéal le gearánach i ndiaidh dom saincheist teanga a thabhairt chun solais agus dhearbhaigh an Chomhairle a tiomantas i leith fadhbanna cosúil leo seo a sheachaint amach anseo. Ar deireadh, thug Banc Ceannais na hEorpa freagra an-cabhrach do shaoránach imníoch, ag leagan béime ar an tábhacht a bhaineann leis na saincheistean a d'ardaigh sí a shoiléiriú mar aon le deis a thabhairt di saincheistean breise a chur faoi bhráid shaineolaithe. Is í atá mar aidhm agam chun aird a tharraingt ar na cásanna seo ná múnlaí dea-riaracháin a chruthú do gach institiúid agus comhlacht AE ionas gur féidir leo leas a bhaint as na múnlaí seo agus a gcleachtais féin a bhunú orthu. I 2008 leanfaidh mé ar aghaidh le mo chuid iarrachtaí chun cultúr seirbhíse a chothú d'fhonn ionchais na saoránach a chomhlíonadh.

D'éirigh linn cuid de na torthaí atá luaite sa Tuarascáil seo a bhaint amach do shaoránaigh gan chomhfhreagras foirmiúil ar bith a dhéanamh leis an institiúid. Tá caidreamh chomh maith



sin againn leis na hinstiúidí anois gur féidir linn níos mó agus níos mó cásanna a réiteach go gasta, gan gá le próiseas fiosrúcháin fadálach. Táim ag baint níos mó úsáide as nósanna imeachta neamhfhoirmiúla chun fadhbanna a réiteach ar mhodh solúbtha agus leanfaidh mé leis an bpróiseas seo a fhorbairt i 2008. Sílim féin gur cor cinniúna é seo dár n-instiúid; cruthúnas ar an meas atá ar an Ombudsman agus léargas go bhfuil na hinstiúidí toilteanach cabhrú leis an saoránach.

É sin ráite, tá fadhbanna fós le réiteach. Arís i 2007, cuireadh deireadh le 15% de chásanna le ráiteas criticiúil de bhrí gur theip ar an instiúid bainteach na caighdeán seirbhíse a bhfuil saoránaigh i dteideal leo a fháil. Áirítear samplaí de na cásanna seo sa Tuarascáil seo. I measc na samplaí seo bhí instiúid amháin a dhiúltaigh a nósanna imeachta earcaíochta a athrú, de bhrí gur fheil na nósanna imeachta a bhí ann do chóras riaracháin na hinstiúide. Sampla eile fós é instiúid a chur an-moill ar nós imeachta sárarithe gan míniú ar bith a thabhairt ar na cúiseanna a bhí leis seo. Cuirfidh tuarascáil leantach bunaithe ar na ráitis chriticiúla seo le chéile i 2008 d'fhonn a chinntiú go bhfoghlaímíonn instiúidí rud éigin fúthu. Lena chois sin, tá sé beartaithe agam teacht ar bhealaí chun cinntiú an Ombudsman a dhéanamh níos sothuigthe ionas gur féidir leis na cinntí sin a bheith níos éifeachtaí i ndáil le treoir a thabhairt, do shaoránaigh agus d'oifigigh araon – treoir maidir le céard a n-áirítear mar dhea-riarachán.

Is léir go bhfuil obair fós le déanamh maidir le prionsabail dea-riaracháin a chur chun cinn laistigh d'institiúidí agus comhlachtaí an AE. D'fhonn straitéisí úsáideacha a fhorbairt chuige seo, thionóil mé ceardlann sa Bhruiséil i Samhain 2007 – ceardlann a thug deis do rannpháirtithe tuairimí a mhalartú maidir le conas is féidir leis an Ombudsman Eorpach an dea-riarachán a chur chun cinn. Lón machnaimh na smaointe suimiúla agus nuálacha a tháinig chun cinn ón bplé seo. Táim ag súil go mór leis na smaointe seo a chur i bhfeidhm ar mhaithe le saoránaigh ar fud na hEorpa.

Cumarsáid níos fearr

Is é a bhí mar chríoch le Tuarascáil Bhliantúil 2006 ná béim a leagadh ar an dá aidhm a bhí agam don bhliain a bhí romham amach, eadhon, ag obair leis na hinstiúidí chun dea-riarachán a chur chun cinn agus díriú ar m'iarrachtaí cumarsáide ionas go mbeidh a fhios acu siúd ar mian leo leas a bhaint as seirbhísí an Ombudsman Eorpach conas amhail a dhéanamh.

I ndáil leis an dara haidhm, bliain suntasach ba ea 2007. Ar deireadh thiar, d'éirigh linn dul chun cinn a dhéanamh i dtéarmaí ráta na ngearán inghlactha. A bhuíochas sin don fheachtas uailmhianach agus spriocdhírthe eolais, tháinig méadú ar líon na ngearán inghlactha i dtéarmaí iomlána agus coibhneasta i gcomparáid le 2006. Dá thoradh sin, cuireadh tús le 17% fiosrúchán breise i rith na bliana bunaithe ar na gearáin a bhfuarthas. San am céanna, mar thoradh ar ár n-iarrachtaí chun eolas níos fearr a thabhairt do shaoránaigh faoi na rudaí is féidir agus na rudaí nach féidir leis an Ombudsman Eorpach a dhéanamh, chabhraíomar leis an líon is mó saoránach riamh modhanna cúitimh a fháil ar leibhéal náisiúnta, réigiúnach agus áitiúil.

Príomhfhorbairt a tharla ina leith seo i 2007 ba ea gur glacadh le Ráiteas Líonra Eorpach na nOmbudsman. Is í aidhm an Ráitis ná gné an AE d'obair na nOmbudsman a chur in iúl agus an tseirbhís a chuireann baill den Líonra ar fáil do dhaoine a dhéanann gearán faoi cheisteanna a thagann laistigh de scóip dlí an AE a shoiléiriú. Tá an Ráiteas le fáil ar shuíomh gréasáin an Ombudsman Eorpach i dteangacha oifigiúla an AE agus tá sé atáirgthe go hiomlán i gCaibidil 5 den Tuarascáil seo freisin. Oibreoidh baill den Líonra go réamhghníomhach chun feachtas faoin Ráiteas a chur in iúl agus ar an tslí sin cinnteofar go dtuigfidh saoránaigh cé is fearr chun gearáin a bhaineann le dlí an AE a réiteach.

Ba cheart go gcuirfí tionscnamh tábhachtach eile i bhfeidhm sa réimse seo i 2008. Le bliain anuas, tá m'oifige ag obair ar threoirleabhar idirghníomhach a sheolfar sa bhliain amach romhainn mar chuid de shuíomh gréasáin nua an Ombudsman. Cabhróidh príomhghné an treoirleabhair seo le saoránaigh teacht ar an modh cúitimh is éifeachtaí dá gcuid casaoidí. Ba cheart go gciallóidh an treoirleabhar seo go mbeidh céatadán níos mó gearánach in ann cúiteamh a lorg go díreach ón gcomhlacht is fearr atá in ann déileáil leis an ngearán atá ag déanamh inní dóibh. Má éiríonn go maith leis an treoirleabhar seo ba cheart go mbeadh titim le sonrú i líon na ngearán inghlactha a thagann faoi chúram m'oifigse.



Tá sé tábhachtach an modh is feiliúnaí cúitimh a aithint an chéaduaire ar bhonn cúiseanna éagsúla. Cabhraíonn sé deireadh a chur leis an bhfrustrachas a bhíonn ar shaoránaigh nuair a insítear dóibh nach bhfuil an comhlacht a bhfuil siad ag plé leis in ann cuidiú leo. Ina theannta sin, ciallaíonn sé gur féidir gearáin a réiteach níos gasta agus níos éifeachtaí, agus ar an tslí sin cinntítear gur féidir le saoránaigh leas iomlán a bhaint as a gceart faoi dhlí an AE. Gné thábhachtach eile is ea trí chéatadán na ngearán inghlactha a fhaightear a laghdú, beidh m'instiúid in ann díriú ar a príomhról a chomhlíonadh — is é sin cabhrú le saoránaigh atá míshásta leis an tslí a bhfuil instiúidí agus comhlachtaí an AE ag caitheamh leo. Gan dabht ar bith, is é an méid a chuireann m'oifigse i gcrích do shaoránaigh mar sin, an ghné is sásúla de mo chuid oibre. Tarraingítear aird ar shamplaí de chásanna a réitíodh go sásúil i 2007 sa Tuarascáil seo. Táim ag tnúth le leanúint leis an obair seo do shaoránaigh Eorpacha sa bhliain amach romhainn.

Mar atá ráite agam go mion minic, is é an Tuarascáil Bhliantúil foilseachán is tábhachtaí an Ombudsman. Tríd an bhfoilseachán seo, cuirtear ar chumas an Ombudsmain tuairisc ar a chuid oibre a chur faoi bhráid Pharlaimint na hEorpa, chuig a dtuairiscíonn sé. Is acmhainn é an Tuarascáil Bhliantúil d'instiúidí agus comhlachtaí an AE le cuidiú leo cúrsaí riaracháin a fheabhsú. Ciallaíonn sé gur féidir le go leor daoine teacht ar eolas faoi obair an Ombudsman, lena n-áirítear an pobal, na meáin, lucht acadúil, státseirbhísigh agus comhghleacaithe ó oifigí ombudsman ar fud na cruinne. Is iomaí athrú atá déanta don Tuarascáil le blianta beaga anuas ionas gur fusa é a úsáid. I measc na n-athruithe seo tá gné bhreise nua sa Tuarascáil reatha.

Tá na hathruithe is suntasaí le feiceáil i gCaibidil 5 agus 6, áit ina bhfuil achoimre agus anailís ar ghníomhaíochtaí seachas liostaí mionsonraithe imeachtaí agus cruinnithe mar a bhí ann roimhe seo. Tá súil againn go gcuirfidh sé seo cruth níos spéisiúla ar an ábhar léitheoireachta agus go dtugann sé léargas cruinn ar na tionscnaimh thábhachtacha seo. Táimid ag súil le haiseolas a fháil uaibh.

Strasbourg, 15 Feabhra 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



ACHOIMRE FHEIDHMIÚCHÁIN

Tá léargas le fáil sa 13^ú Tuarascáil Bhliantúil ón Ombudsman Eorpach do Pharlaimint na hEorpa ar ghníomhaíochtaí an Ombudsman i 2007. Is é seo an cúigiú Tuarascáil Bhliantúil ón Uasal P. Nikiforos DIAMANDOUROS, a thosaigh ag obair mar Ombudsman Eorpach ar 1 Aibreán 2003.

STRUCHTÚR NA TUARASCÁLA

Tá sé chaibidil agus ceithre iarscríbhinn le fáil sa Tuarascáil. Tá réamhrá pearsanta ón Ombudsman ag tús na tuarascála, ina aibhsíonn sé na forbairtí is suntasaí a tharla le bliain anuas agus caitear súil chun cinn ar an mbliain amach romhainn. Ina dhiaidh sin tá an Achoimre Fheidhmiúcháin seo, ar ionann í agus Caibidil 1.

Tá léargas le fáil i gCaibidil 2 ar nósanna imeachta an Ombudsman maidir le déileáil le gearáin agus fiosrúcháin a réachtáil. Tá léargas ginearálta le fáil ann ar na gearáin a déileáladh leo i rith na bliana, lena n-áirítear anailís téamach ar chásanna dúnta i ndiaidh fiosrúcháin. Áiríonn an anailís seo na torthaí dlí agus fíricí is suntasaí le fáil i gcinntí an Ombudsman i 2007.

Is éard atá i gCaibidil 3 ná rogha achoimrí de chinntí an Ombudsman do 2007, lena n-áirítear an raon ábhar agus institiúidí i gceist i ngearáin agus i bhfiosrúcháin fhéintionscanta. Is ar bhonn cineál toraidh nó fothoraidh a eagraítear achoimrí ar an gcéad dul síos agus ansin is ar bhonn institiúide nó comhlachta i gceist a eagraítear iad. Is é atá ag deireadh na caibidle ná achoimre ar chinneadh fiosrúcháin fhéintionscanta agus sampla d'fhiosrúchán déanta ag ombudsman náisiúnta.

Baineann Caibidil 4 le caidreamh le hinstitiúidí agus comhlachtaí eile laistigh den Aontas Eorpach. Ag an tús déantar cur síos ar luach caidreamh oibre cuiditheach an Ombudsman leis na hinstitiúidí agus comhlachtaí, agus ansin déantar liosta de na cruinnithe agus imeachtaí éagsúla a bhaineann leis seo a tharla i 2007.

I gCaibidil 5 tá cur síos ar chaidreamh an Ombudsman Eorpach le hombudsmain náisiúnta, réigiúnacha agus áitiúla san Eoraip agus níos faide ó bhaile. Déantar cur síos mionsonraithe ar ghníomhaíochtaí Líonra Eorpach na nOmbudsman, mar aon le rannpháirtíocht an Ombudsman i seimíneáir, comhdhálacha agus cruinnithe ábhartha.

Tá léargas ginearálta le fáil i gCaibidil 6 ar ghníomhaíochtaí cumarsáide an Ombudsman. Tá sé chuid ar leith sa chaibidil seo, lena n-áirítear buaicphointí na bliana, cuairteanna eolais an Ombudsman, comhdhálacha agus cruinnithe a raibh baint ag an Ombudsman agus a chomhaltaí foirne leo, caidreamh leis na meáin, foilseacháin agus cumarsáid ar líne.

Tá staitisticí maidir le hobair an Ombudsman Eorpach i 2007 le fáil in Iarscríbhinn A. Tá sonraí maidir le buiséad agus pearsanra an Ombudsman le fáil in Iarscríbhinn B agus C faoi seach. In Iarscríbhinn D tá innéacs de na cinntí atá le fáil i gCaibidil 3, bunaithe ar uimhir cáis, ábhar, agus an cineál drochriaracháin líomhanta. Ina theannta sin, tá liosta de na príomhchásanna agus na cásanna ar fad a dúnadh le ráiteas criticiúil i 2007.

ACHOIMRIÚ

Misean an Ombudsman Eorpaigh

Bunaíodh Oifig an Ombudsman Eorpach faoin Chonradh Maastricht mar chuid de shaoránacht an Aontais Eorpaigh. Imscrúdaíonn an tOmbudsman gearáin maidir le drochriarachán i ngníomhaíochtaí



institiúidí agus comhlachtaí an Chomhphobail, ach amháin An Chúirt Bhreithiúnais agus An Chúirt Chéadchéime le linn dóibh a bheith ag feidhmiú ina ról breithiúnach. Le formheasadh ó Pharlaimint na hEorpa, tá sainmhíniú déanta ag an Ombudsman ar “drochriarachán” ar bhealach a éilíonn meas ar chearta daonna, ar rial dlí agus ar phrionsabail dea-riaracháin.

Le cois freagairt do ghearáin ó dhaoine aonair, ó chuideachtaí agus ó chomhlachais, oibríonn an tOmbudsman go réamhghníomhach, trí fhiosrúcháin a thionscnamh ar a chonlán féin, bualadh le Comhaltaí agus oifigigh institiúidí agus comhlachtaí an AE, agus saoránaigh a chur ar an eolas faoina gcearta agus conas na cearta seo a úsáid.

Gearáin agus fiosrúcháin i 2007

I rith 2007, fuair an tOmbudsman 3 211 gearán nua, i gcomparáid le 3 830 i 2006. Ar an taobh eile, mhéadaigh líon na ngearán inghlactha i dtéarmaí iomlána agus coibhneasta ó 449 (12% den iomlán) i 2006 go dtí 518 (16%) i 2007. Dá dheasca seo, osclaíodh 17% níos mó fiosrúchán i rith na bliana bunaithe ar líon na ngearán a bhfuarthas.

In iomlán seoladh 58% de na gearáin faighte ag an Ombudsman i 2007 go leictreonach, trí r-phost a sheoladh nó úsáid a bhaint as an bhfoirm ghearáin ar shuíomh gréasáin an Ombudsmain. Sheol saoránaigh féin gearáin chuig an Ombudsman i 3 056 cás agus tháinig 155 gearán ó chomhlachais nó cuideachtaí.

I mbeagnach 70% de na cásanna, bhí an tOmbudsman in ann cabhrú leis an ngearánach trí fhiosrúchán a bhunú ar an gcás, é a aistriú chuig comhlacht inniúil, nó comhairle a thabhairt maidir le teacht ar réiteach ghasta agus éifeachtach ar fhadhb.

Osclaíodh 303 fiosrúchán nua i rith na bliana bunaithe ar ghearáin. Ina theannta sin, chuir an tOmbudsman tús le sé fhiosrúchán ar a chonlán féin. Tríd is tríd, dhéileáil an tOmbudsman Eorpach le 641 fiosrúchán i 2007, san áireamh mar chuid den fhigiúr seo bhí 332 cás ar cuireadh tús leo i 2006.

Mar a tharla sna blianta roimhe seo, bhain formhór na bhfiosrúcháin leis an gCoimisiún Eorpach (413, nó 64% den fhigiúr iomlán). Ós rud é gurb é an Coimisiún an príomhinstitiúid sa Chomhphobal a dhéanann cinntí a bhfuil tionchar díreach acu ar shaoránaigh, is gnách gurb é a bheadh ag croílár ghearáin na saoránach. Bhain 87 fiosrúchán (14% den iomlán) leis an Oifig Eorpach um Roghnú Pearsanra (EPSO), 59 (9%) le Parlaimint na hEorpa, 22 (3%) leis an Oifig Fhrith-Chalaoise Eorpach, agus 8 (1%) le Comhairle an Aontais Eorpaigh.

I measc na bpríomhchineálacha drochriaracháin líomhanta bhí easpa trédhearcachta, lena n-áirítear diúltú eolas a thabhairt (i 28% de chásanna), éagothroime nó mí-úsáid cumhachta (18%), nósanna imeachta míshásúla (13%), moill ineachanta (9%), idirdhealú (8%), faillí (8%), earráid dhlíthiúil (4%), agus teip a chinntiú go gcomhlíontar oibleagáidí, is é sin, go bhfuil ag teip ar an gCoimisiún Eorpach a ról mar “chaomhnóir an Chonartha” vis-à-vis na Ballstáit a chomhlíonadh (3%).

I 2007, úsáideadh príomhchuntas r-phoist an Ombudsman le 7 273 r-phost a fhreagairt – r-phoist a bhí ag lorg eolais. Astu seo, ollchora poist a bhí i gceist le 3 127 r-phost a sheol saoránaigh agus a bhain le gearáin a bhí faighte ag an Ombudsman Eorpach cheana féin, cé gur iarratais ar eolas a bhí i gceist le 4 146 r-phost eile.

Tríd is tríd, dhéileáil an tOmbudsman le 10 484 gearán agus iarratas ar eolas ó shaoránaigh i rith na bliana i gceist.

Torthaí fiosrúcháin an Ombudsman

I 2007, dhún an tOmbudsman 348 fiosrúchán. Is ionann é seo agus méadú 40% i gcomparáid le 2006. As na fiosrúcháin seo, bhain 341 díobh le gearáin agus cásanna féintionscanata a bhí i gceist le seacht gcinn. Tá léargas ginearálta ar na torthaí le fáil anseo thíos.



Gan drochriarachán ar bith

I 2007, dúnadh 95 cás nuair a aimsíodh nach raibh drochriarachán i gceist. Ní gá breathnú air seo mar thoradh diúltach don ghearánach, a bhaineann leas as míniú iomlán a fháil ón institiúid nó comhlacht i gceist faoina bhfuil ar siúl, mar aon le dearcadh an Ombudsman ar an gcás. I measc na samplaí de chásanna a aimsíodh nach raibh drochriarachán ar bith i gceist leo i 2007 tá na samplaí seo a leanas:

- Fuair an tOmbudsman gearán a líomhain gur theip ar an gCoimisiún Eorpach gníomh a chaingean in aghaidh na hÉireann as sárú féideartha Threoir na nGnáthóga an AE. Lena chois sin, rinne an gearánach gearán faoi chinneadh an Choimisiúin gan caingean a thionscain maidir le hargóintí a bhaineann le sárú féideartha an Treoir Dramhaíola. D'aimsigh an tOmbudsman gur sholáthair an Coimisiún míniú réasúnach ar a ról straitéiseach i ndáil le cur i bhfeidhm na dTreoracha seo. Ina theannta sin, thug sé faoi deara gur thug an Coimisiún comhairle ábhartha úsáideach don ghearánach sa chás seo. (3660/2004/PB)
- Líomhain gearánach don Ombudsman, inter alia, easpa trédhearcachta agus moill inseachanta ón nGníomhaireacht Eorpach Leigheasra (EMEA) mar fhreagairt ar imní a bhí ardaithe leis an nGníomhaireacht maidir le sábháilteacht frithdhúlagraín agus baol féinmharaithe. Chuir fear céile an ghearánaigh lámh ina bhás féin le linn dó a bheith ag tógáil an druga sin, agus bhí teagmháil déanta ag an ngearánach leis an nGníomhaireacht le roinnt ceisteanna agus iarratais ar eolas. Le linn an fhiosrúcháin, ghabh an Gníomhaireacht leithscéal leis an ngearánach mar nár tugadh aird ar cheisteanna áirithe a chur sí agus nár tugadh freagra ar bith ar na ceisteanna seo. Cé go raibh an gearánach míshásta, ba é tuairim an Ombudsman gur éirigh leis an nGníomhaireacht leis na hábhair imní a bhí aitheanta aige a chur ina gceart agus nach raibh drochriarachán i gceist. (2370/2005/OV)
- Rinne Greenpeace gearán leis an Ombudsman, ag líomhain go ndearna an Coimisiún cúiseamh míchruinn, míthreorach agus clúmhillteach i ndáil le staidéar a d'eisigh an NGO maidir le ceist na "doirse imrothlacha" idir an Coimisiún agus an tionscal brústocaireachta ceimiceán. Is é a bhí mar thoradh ar fhiosrúchán an Ombudsman ná nach raibh bunús leis an líomhain seo. Cé nár aimsíodh drochriarachán a bheith i gceist, tharraing an tOmbudsman aird ar an tábhacht a bhain le trédhearcacht i ndáil le gníomhaíochtaí brústocaireachta i rith na nósanna imeachta reachtacha. (2740/2006/TN)

Fiú amháin mura bhfaigheann an tOmbudsman fianaise ar dhrochriarachán, féadfaidh sé deis a aithint don institiúid nó comhlacht i gceist chun an caighdeán riaracháin a fheabhsú sa toadhchá. I gcásanna den sórt sin, déanann an tOmbudsman ráiteas breise, mar a rinne sé sa chás seo a leanas:

- Líomhain NGO chomhshaoil Pholannach gur fheidhmigh an Banc Eorpach Infheistíochta (EIB) contrártha lena "Ráiteas Comhshaoil" féin trí thionscadal nuachóirithe bóthair sa Pholainn a chómhaoiniú. Níor léir don Ombudsman go raibh drochriarachán i gceist. Mar sin féin, de bhrí go raibh gearán comhthreomhar tugtha ag an ngearánach don Ombudsman Polannach, spreag an tOmbudsman Eorpach an Banc Eorpach Infheistíochta chun smaoineamh ar chainéil chumarsáide a bhunú le, agus eolas a lorg, ó na comhlachtaí cuí rialacháin náisiúnta agus réigiúnacha, cosúil le hombudsmain. D'fhéadfadh na comhlachtaí seo feidhmiú mar fhoinsí eolais breise maidir le comhlíonadh tionscadal maoinithe ag an mBanc Eorpach Infheistíochta le dlí náisiúnta agus Eorpach. (1779/2006/MHZ)

Cásanna socraithe ag an institiúid agus réitigh chairdiúla

Nuair is féidir, déanann an tOmbudsman iarracht toradh dearfach a bhaint amach – toradh a shásaíonn an gearánach agus an institiúid a cuireadh an gearán ina leith. Tá comhoibriú institiúidí agus comhlachtaí an Chomhphobail riachtanach i gcás torthaí den chineál sin a bhaint amach; torthaí a chuireann leis an gcaidreamh idir na hinstitiúidí agus saoránaigh agus a d'fhéadfadh dlíthíocht chostasach agus am-íditheach a sheachaint.

I rith 2007, shocraigh an institiúid nó comhlacht féin 129 cás i ndiaidh gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Tá sé seo cothrom le dhá oiread na gcásanna a socraíodh i 2006 agus is léargas é ar



thoilteanas na n-institiúidí agus na gcomhlachtaí chun breathnú ar ghearáin chuig an Ombudsman mar dheis botúin atá tarlaithe a cheartú agus comhoibriú leis an Ombudsman ar mhaithe le saoránaigh. Bhí na cásanna seo a leanas i measc na gcásanna a socraíodh i 2007:

- Tar éis d'ollscoil sa Ghearmáin gearán a dhéanamh maidir le díospóid íocaíochta a bhí ann leis an gCoimisiún faoi thionscadal a bhain leis an gClár Erasmus, rinne an tOmbudsman teagmháil leis an gCoimisiún a réitigh an cás laistigh de choicís. Níor éirigh le hiarrachtaí na hollscoile a chur ina luí ar an gCoimisiún go raibh earráid ríofa i gceist. D'admhaigh an Coimisiún go raibh gearán déanta agus íocadh an tsuim éilithe EUR 5 400 móide ús. Mhol an tOmbudsman an Ard-Stiúrthóireacht Oideachais agus Cultúir as chomh héifeachtach is ar dhéileáil sé leis an ngearán nuair a tháinig sé chun solais. (3495/2005/GG)
- Chúitigh an Coimisiún an tsuim EUR 88 000 a bhí gan íoc le gnólacht comhairleach Francach, a d'éiligh nár aisíoc an institiúid na costais iomlána incháilithe as ucht a rannpháirtíocht i gclár Theicneolaíochtaí na Sochaí Faisnéise leis an tSín. D'argóin an Coimisiún go raibh botún déanta ag an ngearánach ina ráitis chostais. Tar éis don Ombudsman idirghabháil sa chás, d'aontaigh sé an tsuim a bhí gan íoc a íoc. (1471/2007/(CC)RT)

Má aimsítear drochriarachán mar thoradh ar fhiosrúchán, déanann an tOmbudsman iarracht teacht ar réiteach a shásaíonn gach páirtí más féidir. I gcásanna áirithe, féadfar teacht ar réiteach sásúil má thairgeann an institiúid nó an comhlacht i gceist cúiteamh don ghearánach. Déantar tairiscint den chineál sin *ex gratia*, is é sin, gan dliteanas dlíthiúil a admháil agus gan fasach dlíthiúil a chruthú.

Dúnadh cúig chás i rith na bliana i ndiaidh teacht ar réiteach sásúil. Ag deireadh 2007, bhí 31 togra fós á meas d'fhonn teacht ar réiteach sásúil. I measc na gcásanna den chineál sin a bhí ann i 2007 bhí na cásanna seo a leanas:

- Ghlac an Coimisiún le moladh an Ombudsmain chun teacht ar réiteach sásúil agus íslíodh an méid a bhí le haisghabháil ó chonraitheoir a bhí ag obair ar thionscadal sa Liobáin. Tharla sé seo ar fad i ndiaidh gearáin inar líomhain an conraitheoir láimhseáil mhíchothrom an chonartha. Cé nár aimsigh an tOmbudsman go bhféadfaí seasamh le líomhaintí na ngearánach ar fad, chinn an Coimisiún méideanna áirithe den drochriarachán déanta a aisghabháil. Ar mhaithe le hiarrachtaí a dhéanamh chun an cheist a réiteach, chinn an Coimisiún an comhad a mheas don athuair. (2577/2004/OV)
- D'aisghair Ghníomhaireacht na hEorpa um Shábháilteacht Eitlíochta (EASA) cinneadh conspóideach tar éis don Ombudsman moladh a dhéanamh chun teacht ar réiteach sásúil. Bhain an cás le cinneadh EASA a bhain le bunús deimhniú cineáil aerárthaí áirithe. Nuair a bhí anailís déanta ar na forálacha dlí, níor léir don Ombudsman gur leor an bonn dlíthiúil a bhí luaite leis an gcinneadh. Chuir EASA in iúl ina dhiaidh sin go raibh an t-eolas cuí ar fáil anois chun deimhniú cineáil a eisiúint agus, dá réir sin, go raibh an cinneadh conspóideach aisghairthe. (1103/2006/BU)
- Ghlac an Lárionad Monatóireachta na hEorpa um Chiníochas agus Sheineafóibe (EUMC) le moladh do réiteach sásúil trí eolas níos fearr a sholáthar do dhreamanna nach n-éiríonn leo tairiscintí a fháil maidir leis an gcomparáid a d'fhéadfaí a dhéanamh idir an tairiscint a rinne sé agus an tairiscint a rinne an eagraíocht a ghnóthaigh an tairiscint. D'iompaigh an gearánach ar an Ombudsman ag líomhain gur theip ar an EUMC freagraí sásúla a thabhairt ar na ceisteanna a chur sé agus critéir trédhearcachta a chur i bhfeidhm. I ndiaidh an fhiosrúcháin, ghlac an gearánach buíochas leis an Ombudsman as ucht an obair a rinne sé agus as ucht a chuid oibre ar mhaithe le trédhearcacht a chosaint san AE. (1858/2005/BB agus 1859/2005/BB)

Ráitis chriticiúla, dréachtmholtaí agus tuarascálacha speisialta

Murar féidir teacht ar réiteach sásúil nó mura n-éiríonn le hiarrachtaí teacht ar a leithéid de réiteach, dúnann an tOmbudsman an cás le ráiteas criticiúil don institiúid nó comhlacht i gceist nó déantar dréachtmholadh.



Is iondúil go ndéantar ráiteas criticiúil nuair (i) nach féidir leis an institiúid i gceist an cás drochriaracháin a dhíchur, (ii) nach léir go mbaineann impleachtaí ginearálta ar bith leis an drochriarachán, agus (iii) nach léir gur gá don Ombudsman gníomhaíocht leantach ar bith a dhéanamh. Lena chois sin, déantar ráiteas criticiúil má mheasann an tOmbudsman nach mbainfeadh cuspoir úsáideach le dréachtmholadh nó gur léir nach bhfuil sé feiliúnach tuarascáil speisialta a thabhairt don Pharlaimint sa chás go dteipeann ar an institiúid nó ar an gcomhlacht i gceist glacadh le dréachtmholadh.

Dearbhú don ghearánach é ráiteas criticiúil go bhfuil bonn leis an ngearán agus tugann sé le fios don institiúid nó don chomhlacht a bhfuil déanta as bealach, ionas gur féidir drochriarachán a sheachaint sa todhchaí. I 2007, dhún an tOmbudsman 55 fiosrúchán le ráitis chriticiúla. Mar shampla:

- Cháin an tOmbudsman an Coimisiún mar nár éirigh leis Tuarascáil Bhliantúil 2005 faoi rochtain ar Pharlaimint na hEorpa, cáipéisí de chuid na Comhairle agus an Choimisiúin a fhoilsiú i 2006 – rud atá riachtanach de réir dlí. Tharla sé seo i ndiaidh gearán a rinne an NGO Statewatch. Cé gur aithníodh gur fhoilsigh an Coimisiún an tuarascáil ábhartha i Meán Fómhair 2007, thug an tOmbudsman le fios go mbaineann tábhacht le foilsiú tráthúil na dtuarascálacha i ndáil le cuntasacht na saoránach Eorpach. (668/2007/MHZ)
- D'éisigh an tOmbudsman dhá ráiteas chriticiúla i gcoinne na hOifige Eorpaí um Roghnú Pearsanra (EPSO) i dhá chás a bhain le húsáid teangacha na mBallstát “nua” i gcomparáid le teangacha na “sean” Bhallstáit. D'eascair sé seo ó ghearán a rinne comhlachas Polannach maidir le scrúduithe earcaíochta. Chuir EPSO in iúl don Ombudsman go raibh athrú tagtha ar na riachtanais teanga do chomórtais idir an dá linn. (3114/2005/MHZ)
- Cháin an tOmbudsman an Coimisiún mar gur theip air cúiseanna bailí a thabhairt faoin gcúis nár tugadh rochtain ar na tuarascálacha bliantúla cuntasaíochta a fhaigheann sé ó na Ballstáit i ndáil le fóirdheontais talmhaíochta. D'argóin an Coimisiún go raibh an t-eolas atá le fáil sna tuarascálacha lódáilte ar bhunachar sonraí agus, dá bhrí sin, nach ann do na tuarascálacha a thuilleadh. Chuir an Coimisiún in iúl go mbeadh sé riachtanach ríomhchlárú nua casta a dhéanamh ar an mbunachar sonraí d'fhonn teacht ar an eolas a bhí ag teastáil ón ngearánach. Cé gur measadh go raibh cur chuige an Choimisiúin míshásúil, níor lean an tOmbudsman leis an gceist de bhrí go bhféadfadh reachtóir an Chomhphobail na ceisteanna dlí a scrúdú i gcomhthéacs an leasaithe fógartha ar Rialachán 1049/2001 i ndáil le rochtain ar cháipéisí. (1693/2005/PB)

Tá sé tábhachtach go ndéanfadh na hinstitiúidí agus comhlachtaí rud éigin faoi na ráitis chriticiúla a dhéanann an tOmbudsman, agus go ndéantar iarracht fadhbanna atá fós ann a réiteach agus ar an tslí sin drochriarachán a sheachaint sa todhchaí. I rith 2007, rinne an tOmbudsman staidéar ar an obair leantach a rinne institiúidí a raibh ráitis chriticiúla luaite leo agus tuilleadh ráiteas déanta i 2006. Tá an staidéar seo ar fáil ar shuíomh gréasáin an Ombudsmain (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Tá súil ag an Ombudsman an méid céanna a dhéanamh arís agus na torthaí a fhaightear a chur in iúl don phobal gach bliain.

I gcásanna gur léir nach gá don Ombudsman gníomhaíocht leantach a dhéanamh, is é sin, sa chás gur féidir leis an institiúid bainteach an drochriarachán a dhíchur, nó i gcásanna go bhfuil an drochriarachán an-dáiríre, nó go bhfuil impleachtaí ginearálta aige, is iondúil go dtugann an tOmbudsman dréachtmholadh don institiúid nó comhlacht ábhartha.

I rith 2007, rinneadh ocht ndr éachtmholadh. Lena chois sin, i 2007 rinneadh cinntí bunaithe ar sheacht moladh a rinneadh i 2006. Dúnadh trí chás i rith na bliana tráth ar ghlac an institiúid le dréachtmholadh. Cuireadh Tuarascáil Speisialta faoi bhráid Pharlaimint na hEorpa bunaithe ar chás amháin. Dúnadh cúig chás ar chúiseanna eile. Faoi dheireadh 2007, bhí ocht ndr éachtmholadh fós á mheas, lena n-áirítear dréachtmholadh amháin a rinneadh i 2004 agus dréachtmholadh eile a rinneadh i 2006.



I measc na ndrúachtmholtaí a rinneadh i 2007, bhain drúachtmholadh amháin le rochtain phoiblí ar shonraí íocaíochtaí faighte ag Comhaltaí Pharlaimint na hEorpa. D'eascair sé seo as gearán a rinne iriseoir Máltach, mar gur dhiúltaigh an Pharlaimint sonraí liúntas Chomhaltaí Pharlaimint na hEorpa a thabhairt don iriseoir ar fhorais cosaint sonraí. Tá an Pharlaimint le tuairim mhionsonraithe faoi dhrúachtmholadh an Ombudsmain sa chás seo (3643/2005/(GK)WP) a thabhairt roimh dheireadh Feabhra 2008. I ndrúachtmholadh eile a rinneadh i 2007, spreag an tOmbudsman an Coimisiún chun srianta gan chúis a sheachaint sa todhchá; srianta a bhaineann leis na teangacha oifigiúla a luaitear sna moltaí gur gá tairiscint a chur ar fáil (259/2005/(PB)GG). Os rud é go raibh an fiosrúchán seo fós ar bun ag deireadh 2007, níl tagairt ar bith dó i gCaibidil 3 den Tuarascáil.

Áirítear iad seo a leanas i measc na ndrúachtmholtaí ar glacadh leo i 2007:

- Ghlac an Coimisiún le drúachtmholadh inar iarr an tOmbudsman ar an gCoimisiún eolas míchruinn agus míthreorach a bhí le fáil i mbileoga eolais, póstaer agus físeán faoi chearta an bpaisinéirí aeir a cheartú. Rinne dhá chomhlachas aerlíne teagmháil leis an Ombudsman chun gearán a dhéanamh faoi eolas a bhí curtha ar fáil ag an gCoimisiún faoi chearta taistealaithe cúiteamh agus cúnaimh a fháil, sa chás nár ceadaíodh dóibh dul ar bord eitleáin, gur cuireadh eitiltí ar ceal nó gur cuireadh moill fhada ar eitiltí. I ndiaidh idirghabháil an Ombudsmain, chuir an Coimisiún an t-eolas lochtach ina cheart. (1475/2005/(IP)GG agus 1476/2005/(BB)GG)
- Ghlac an Coimisiún le drúachtmholadh inar iarr an tOmbudsman ar an gCoimisiún gan íocaíocht phinsin a rinneadh trí bhotún nuair a fuair iarfhóstaí bás a aisghabháil. Rinneadh an drúachtmholadh seo i ndiaidh gearán a fháil ó mhac an duine mhairbh. Níos mó ná ceithre bliana ó bhás a athar, d'iarr an Coimisiún air EUR 1 747 a íoc ar ais. Ina dhiaidh sin, d'aontaigh an Coimisiún an t-iarratas seo a tharscaoileadh. (1617/2005/(BB)JF)

Má theipeann ar institiúid nó comhlacht sa Chomhphobal déileáil go sásúil le drúachtmholadh, féadfaidh an tOmbudsman tuarascáil speisialta a sheoladh chuig Parlaimint na hEorpa. Is é seo an gníomh is dáiríre ar féidir leis an Ombudsman a dhéanamh agus is é an chéim deiridh lena ghlacann an tOmbudsman le linn dó a bheith ag déileáil le cás, de bhrí gur ceisteanna a bhaineann le dearcadh polaitiúil na Parlaiminte teacht ar réiteach agus cumhachtaí a chur i bhfeidhm. Seo thíos sampla ó 2007:

- Thug an tOmbudsman tuarascáil speisialta do Pharlaimint na hEorpa, ag cáineadh an Coimisiún mar nár déileáladh le gearán a bhain leis an Treoir Eorpach um Eagrú Am Oibre. Níos mó ná sé bliana ó shin, d'fhiafraigh dochtúir Gearmánach den Choimisiún tús a chur le himeachtaí i gcoinne na Gearmáine, ag líomhain go raibh an Treoir á sárú ag an nGearmáin. Ainneoin brú ón Ombudsman, staon an Coimisiún ó ghníomhú ar an ngearán, ar an mbonn go bhfuil na moltaí chun an Treoir a leasú faoi bhráid reachtóir an Chomhphobail i láthair na huaire. D'áitigh an tOmbudsman gur ardaigh an cás seo ceist tábhachtach de phrionsabail a bhaineann leis an mbealach a dhéileáil an Coimisiún le gearáin sáráithe ó shaoránaigh. Dúirt sé gur cheart don Choimisiún an gearán a dhiúltú nó tús a chur le himeachtaí sáráithe. Ní hionann gníomh ar bith a dhéanamh agus comhlíonadh le prionsabail dea-riaracháin. (3453/2005/GG)

Fiosrúcháin fhéintionscanta

Úsáideann an tOmbudsman a chumhacht chun fiosrúcháin fhéintionscanta a chur ar bun i dhá chás ar leith. Ar an gcéad dul síos, féadfaidh sé a chumhacht a úsáid i gcás féideartha droch-riaracháin nuair atá gearán déanta ag duine neamhúdaráithe (eadhon, sa chás nach saoránach nó cónaitheoir de chuid an Aontais Eorpaigh an duine nó duine dlí le hoifig chláráithe i mBallstát). Osclaíodh dhá fiosrúchán fhéintionscanta dá leithéid i 2007. Lena chois sin, féadfaidh an tOmbudsman úsáid a bhaint as a chuid cumhachta fhéintionscanta féin sa chás gur cosúil go bhfuil fadhb chórasach sna hinstitiúidí. Mar shampla:

- I Nollaig 2007, sheol an tOmbudsman fiosrúchán féintionscanta ar thráthúlacht íocaíochtaí déanta ag an gCoimisiún. D'iarr sé ar an gCoimisiún eolas a thabhairt dó faoi na hiarrachtaí a bhí déanta go dtí seo chun íocaíocht dhéanach a sheachaint, sonraí staitistiúla ar chásanna íocaíochtaí déanacha, mar aon le heolas faoi bheartas an Choimisiúin maidir le hús a íoc.



Leanann sé seo gearáin a bhfuarthas ó dhaoine aonair, cuideachtaí agus eagraíochtaí a bhfuil baint acu le tionscadail agus conarthaí atá maoinithe ag an AE. (OI/5/2007/GG)

I measc na bhfiosrúcháin féintionscanta eile a osclaíodh i 2007 bhí fiosrúchán ar scrúdú ríomhchuidithe EPSO (OI/4/2007/ID) agus fiosrúchán a bhain le bainistíocht acmhainní daonna ag Airmheán Comhpháirteach Taighde an Choimisiúin (OI/6/2007/MHZ).

Dúnadh an fiosrúchán féintionscanta seo a leanas i rith na bliana:

- Chuir an tOmbudsman críoch le fiosrúchán féintionscanta ar bhearta glactha ag an gCoimisiún chun a chinntiú nach ndéantar idirdhealú i gcoinne daoine faoi mhíchumas sa chaidreamh a bhíonn acu leis an institiúid. I measc na mbeart dearfach a d'aithin sé bhí beart chun rochtain níos éasca ar eolas a chinntiú trí shuíomh gréasáin an Choimisiúin agus beart chun coinníollacha earcaíochta agus ardaithe céime a fheabhsú. Tharraing an tOmbudsman béim, mar sin féin, ar an bpointe gur cheart níos mó a dhéanamh chun eolas a thabhairt do chomhaltaí foirne an Choimisiúin maidir le daoine faoi mhíchumas. Lena chois sin, cháin sé na coinníollacha i Scoileanna Eorpacha do dháltaí faoi mhíchumas ag rá nach raibh áiseanna feiliúnacha ar fáil sna Scoileanna. (OI/3/2003/JMA)

Príomhchásanna ag léiriú an deachleachtais

Is ionann cuid de na cásanna thuasluaite agus samplaí léiritheacha de dheachleachtas, dá bhrí sin, áirítear iad i measc “príomhchásanna” 2007. Feidhmíonn siad mar mhúnla d’institiúidí agus comhlachtaí eile an AE i dtéarmaí conas is fearr déileáil le ceisteanna a dtarraingíonn an tOmbudsman aird orthu. D’fheidhmigh an **Coimisiún**, go háirithe, go gasta agus go cuiditheach chun raon casaoidí a réiteach. I gcás **3495/2006/GG**, shocraigh an Coimisiún, laistigh de choicís, díospóid íocaíochta le hollscoil Ghearmánach i ndiaidh don Ombudsman aird a tharraingt ar an gcás. Ar an gcuma chéanna, i gcás **2577/2004/OV**, ghlac an Coimisiún le moladh do réiteach sásúil agus laghdaíodh an méid a bhí le haisghabháil ó chonraitheoir a bhí páirteach i dtionscadal sa Liobáin. I ndiaidh díospóid íocaíochta eile, ghlac an Coimisiún le dréachtmhóladh inar iarr an tOmbudsman air gan íocaíocht phinsin a aisghabháil – íocaíocht a rinneadh trí bhotún nuair a fuair iarfhóstaí bás (**1617/2005/(BB)JF**). Thug an Coimisiún léargas eile fós ar a thoilteanas chun oibriú ar bhealach cuiditheach leis an Ombudsman nuair a glacadh le moladh eolas míchruinn agus míthreorach a bhí le fáil i mbileoga eolais, póstaer agus físeán faoi chearta na bpaisinéirí a air a cheartú (**1476/2005/(BB)GG**).

I measc na samplaí deachleachtais eile tá cás **2580/2006/TN** inar ghabh an **Chomhairle** leithscéal leis an ngearánach agus nuair a dhearbhaigh sé a thiomantas chun fadhbanna comhchosúla a sheachaint amach anseo tar éis don Ombudsman aird a tharraingt ar shaincheist maidir leis an nGaeilge. Thug **Banc Ceannais na hEorpa** freagra an-cabhrach do shaoránach inníoch, ag leagadh béime ar an tábhacht a bhaineann leis na saincheisteanna a d’ardaigh sí a shoiléiriú mar aon le deis a thabhairt di saincheisteanna breise a chur faoi bhráid shaineolaithe (**630/2007/WP**). Sampla breá de fhreagra dearfach ó na hinstiúidí agus comhlachtaí i 2007 ba ea cás **1103/2006/BU**, nuair a d’aisghair **Ghníomhaireacht na hEorpa um Shábháilteacht Eitlíochta** (EASA) cinneadh conspóideach tar éis don Ombudsman moladh a dhéanamh chun teacht ar réiteach sásúil. Is é seo an dara bliain as a chéile go bhfuil ceann de chásanna EASA le fáil i measc na bpríomhchásanna liostaithe sa Tuarascáil seo, cruthúnas ar thoilteanas na gníomhaireachta seo chun comhoibriú leis an Ombudsman.

Anailís bhreise

Is éard atá le fáil sa chuid dheireanach de Chaibidil 2 den Tuarascáil Bhliantúil ná athbhreithniú ar chuid de na cásanna seo agus cásanna eile bunaithe ar na catagóirí téamacha seo a leanas: (i) oscailteacht, lena n-áirítear rochtain ar cháipéisí agus ar eolas, mar aon le cosaint sonraí; (ii) an Coimisiún mar chaomhnóir an Chonartha; (iii) tairiscintí, conarthaí agus deontais; agus (iv) saincheisteanna a bhaineann le pearsanra, lena n-áirítear earcaíocht.



Is éard atá le fáil i gCaibidil 3 den Tuarascáil ná achoimrí ar 50 as an 348 cinneadh ar chásanna dúnta i 2007. Tugann na hachoirí léargas ar an raon ábhar agus institiúidí a áirítear i measc fhiosrúcháin an Ombudsman agus na cineálacha éagsúla torthaí.

Is iondúil go bhfoilsítear cinntí cásanna dúnta ar shuíomh gréasáin an Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) i mBéarla agus, más éagsúil, teanga an ghearánaigh chomh maith.

Caidreamh le hinstitiúidí agus le comhlachtaí an AE

Caitheann an tOmbudsman Eorpach go leor ama ag bualadh le Comhaltaí agus oifigigh na n-institiúidí agus comhlachtaí AE agus í mar aidhm chun cultúr seirbhíse a chur chun cinn laistigh de riarachán an AE. Tugann na cruinnithe seo deis don Ombudsman an smaointeoireacht atá taobh thiar dá chuid oibre a mhíniú agus Comhaltaí agus oifigigh a chur ar an eolas faoin ngá a bhaineann le freagairt go cuiditheach do ghearáin.

I measc na gcruinnithe is tábhachtaí a tharla i 2007 bhí trí imeacht le státseirbhísigh ó gach leibhéal den Choimisiún Eorpach. Os rud é gurb é an Coimisiún an institiúid óna dtagann an céatadán is mó fiosrúchán nach mór don Ombudsman déileáil leo, baineann tábhacht nach beag le ról lárnach a bheith ag an Ombudsman i gcultúr seirbhíse a fhorbairt do shaoránaigh agus meas a léiriú ar a gcearta. Ábhar misnigh an t-aiseolas a fuair an tOmbudsman i rith na gcruinnithe seo. Bhí príomhról ag an Leas-Uachtarán an Choimisiúin Margot WALLSTRÖM in eagrú na dtrí chruinnithe seo, atá freagrach as ucht, inter alia, caidreamh leis an Ombudsman, agus Ard-Rúnaí an Choimisiúin Catherine DAY.

Chomh maith leis sin, baineann tábhacht nach beag le cruinnithe le Comhaltaí agus oifigigh Pharlaimint na hEorpa, i bhfianaise caidreamh pribhléideach an Ombudsman leis an bParlaimint. Toghann Parlaimint na hEorpa an tOmbudsman lena bhfuil an Parlaimint freagrach do. Tá léargas iomlán ar na cruinnithe seo le fáil i gCaibidil 4 den Tuarascáil Bhliantúil. Áirítear ann rannpháirtíocht an Ombudsman i gcruinnithe an Choiste Achainí chun a Thuarascáil Bhliantúil agus tuarascálacha speisialta a chur i láthair, láithreoireacht don Choiste um Ghnóthaí Bunreachtúla ar na hathruithe molta dá Reacht, agus a óráid ag an gCoiste um Shaoirsí Sibhialta, Ceartas agus Gnóthaí Baile faoi leasú Rialachán 1049/2001 a bhaineann le rochtain ar cháipéisí.

Lean an tOmbudsman ar aghaidh ag dul i bhfeidhm ar institiúidí agus comhlachtaí eile i 2007, trí chruinnithe a eagrú le príomh-ionadaithe ón gCúirt Bhreithiúnais Eorpach, Coiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa, an Banc Eorpach Infheistíochta agus Banc Ceannais na hEorpa.

D'fhonn a chomhaltaí foirne féin a choinneáil ar an eolas faoi fhorbairtí in institiúidí agus comhlachtaí eile an AE, eagraítear cruinnithe foirne go rialta i Strasbourg ionas gur féidir cuireadh a thabhairt do chainteoirí seachtracha. Thaistil Uachtarán Bhinse Státseirbhíse an AE, An tUasal Paul J. MAHONEY, agus Maoirseoir na hEorpa um Chosaint Sonraí, An tUasal Peter HUSTINX, chomh fada le Strasbourg i 2007 chun léargas a thabhairt do chomhaltaí foirne an Ombudsman ar an obair a bhíonn ar bun acu féin.

Caidreamh le hombudsmain agus comhlachtaí comhchosúla

Tagann a lán gearán faoi bhráid an Ombudsman Eorpach nuair a bhíonn deacrachtaí le riarachán náisiúnta, réigiúnach nó áitiúil. Comhoibríonn an tOmbudsman Eorpach lena contrapháirteanna 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. Tá beagnach 90 oifig i 31 tír páirteach sa Líonra anois, leibhéal náisiúnta agus réigiúnacha laistigh den Aontas Eorpach san áireamh, mar aon leis an leibhéal náisiúnta i dtíortha ar iarrthóirí iad do bhallraíocht an AE chomh maith leis an Iorua agus an Íoslainn.

Ceann de chuspóirí an Líonra ná aistriú gasta gearán chuig an ombudsman inniúil nó comhlacht cosúil a chinntiú. Más féidir, aistríonn an tOmbudsman Eorpach cásanna go díreach nó tugann sé comhairle chuig don ghearánach. I rith 2007, chomhairligh an tOmbudsman do 816 gearánach teagmháil a dhéanamh le hombudsmain náisiúnta nó réigiúnach agus aistríodh 51 gearán go díreach don ombudsman inniúil.



Tá eolas le fáil i gCaibidil 5 de Thuarascáil Bhliantúil an Ombudsmain faoi ghníomhaíochtaí an Líonra i 2007. Ba é an buaicphointe ná an Séú Seimineár a bhí ag Ombudsmain Náisiúnta Bhallstát an AE agus Tíortha ar Iarrthóirí Iad - seimineár a bhí ar siúl i Strasbourg i Deireadh Fómhair. Ba é an tOmbudsman Eorpach agus Ombudsman Náisiúnta na Fraince, An tUasal Jean-Paul DELEVOYE a d’eagraigh an Seimineár. Bhí ionadaíocht ann ar son an 27 Ballstát go léir ag an gcruinniú, chomh maith le hionadaíocht ar son dhá cheann de na tíortha iarratasóra agus ar son na hIorua agus na hÍoslainne. Ar aon dul leis an bhfógra a rinne an tOmbudsman Eorpach ag an gCúigiú Seimineár, tugadh cuireadh d’ionadaithe ombudsmain réigiúnacha ó thíortha an AE a bhfuil siad iontu, eadhon An Bheilg, An Ghearmáin, An Spáinn, An Iodáil, An Ostair agus an Ríocht Aontaithe¹, páirt a ghlacadh sa seimineár don chéad uair riamh. Ba é téama Sheimineár 2007 ná “Athmhachnamh ar dhea-riarachán san Aontas Eorpach”.

I rith an tSeimineáir, ghlac na hombudsmain le Ráiteas – ráiteas a bhfuil sí mar aidhm aige chun saoránaigh agus úsáideoirí eile na seirbhísí ombudsmain a chur ar an eolas faoi na buntáistí ar féidir leo a bheith ag súil leo nuair a dhéanann siad teagmháil le comhalta den Líonra faoi cheist a thagann laistigh de scóip dhlí an AE. Tá an Ráiteas iomlán le fáil i gCaibidil 5, mar aon le cur síos mionsonraithe ar an bplé a rinneadh ag an Seimineár.

Tá cur síos le fáil i gCaibidil 5 ar na hionstraimí éagsúla eile a d’úsáid an Líonra chun taithí agus dea-chleachtas a roinnt. Bhí an *Nuachtlitir – Ombudsmain Eorpacha* an-áisiúil i rith 2007 mar mhodh le heolas a mhalartú. San áireamh sa dhá eagrán, foilsithe in Aibreán agus i Deireadh Fómhair, bhí ailt maidir le forlámhas dhlí an AE i gcomparáid le dlí náisiúnta, idirdhealú agus bacainní ar shaorghluaiseacht, fadhbanna i réimse dhlí na timpeallacht, cosaint cearta leanaí agus cearta daoine, fadhbanna san earnáil cúraim sláinte, agus ceisteanna príobháideachta agus cosaint sonraí. Tháinig forbairt leanúnach ar fhórait plé Idirlín agus roinnt cáipéisí an Ombudsmain i rith na bliana, rud a chur ar chumas oifigí eolas a roinnt trí cheisteanna agus freagraí a chur ar líne. Cuireadh tús le mórfhlé ar cheisteanna chomh héagsúil le hidirdhealú aoise, an creat dlí d’ospidéalacht neamhdheonach shíciatrach, caighdeán na seirbhíse poiblí, stádas na saíneolaithe dlí in oifigí an Ombudsmain, agus tionscnaimh an Choimisiúin Eorpaigh chun an modh a dhéileáiltear le gearáin sáraithe a fheabhsú. Lena chois sin, foilsíodh seirbhís nuachta leictreonach an Ombudsman, *Ombudsman Daily News*, gach lá oibre, agus áirítear ann ailt, preasráitis agus fógraí ó oifigí ar fud an Líonra.

Le cois malartú neamhfhoirmiúil eolais tríd an Líonra go rialta, is ann do nós imeachta speisialta trínar féidir le hombudsmain náisiúnta nó réigiúnacha freagraí scríofa ar cheisteanna faoi dhlí an AE a lorg mar aon le míniú, lena n-áirítear ceisteanna a thagann chun cinn le linn dóibh a bheith ag déileáil le cásanna ar leith. Soláthraíonn an tOmbudsman Eorpach an freagra go díreach nó, más cuí, cuirtear an cheist faoi bhráid institiúid nó comhlacht eile an AE chun freagra a fháil. I 2007, fuarthas trí fhiosrúchán den chineál sin (fiosrúchán amháin ó ombudsman náisiúnta, réigiúnach agus áitiúil faoi seach) agus dúnadh trí fhiosrúchán (lena n-áirítear fiosrúchán amháin tugtha ar aghaidh ó 2005 agus fiosrúchán amháin tugtha ar aghaidh ó 2006). Tá sampla d’fhiosrúchán le fáil ag deireadh Chaibidil 3.

Bhí cuairteanna eolais chuig ombudsmain sna Ballstáit agus tíortha iarratasóra thar a bheith éifeachtach i dtéarmaí an Líonra a fhorbairt agus is ionann na cuairteanna eolais seo agus modh den scoth chun feacht ar raon na n-uirlisí cumarsáide atá ar fáil a mhéadú. I rith 2007, thug an tOmbudsman Eorpach cuairt ar a chomhghleacaithe sa Ghearmáin (Márta), An tSualainn (Bealtaine), agus An Bheilg (Samhain).

Tá níos mó i gceist le hiarrachtaí an Ombudsmain chun comhoibriú lena chontrapháirteanna ná gníomhaíochtaí Líonra Eorpach na nOmbudsmain. Agus í mar aidhm aige chun ról an ombudsmain a chur chun cinn, caidreamh idirinstiúideach a phlé agus dea-chleachtas a mhalartú i 2007, d’fhreastail an tUasal DIAMANDOUROS ar imeachtaí éagsúla ombudsman agus bhuaill sé le comhghleacaithe ó laistigh den AE agus níos faide ó bhaile. Tá léargas le fáil ar na gníomhaíochtaí seo i gCaibidil 5.

¹ Tá an liosta de na tíortha seo in ordú prótacail an AE.



Gníomhaíochtaí cumarsáide

Tuigeann an tOmbudsman Eorpach go rímhaith an tábhacht a bhaineann le cinntiú go bhfuil a fhios ag daoine a bhfuil fadhbanna acu le riarachán an AE faoin gceart atá acu chun gearán a dhéanamh. Gach uile bhliain, déantar tréaniarrachtaí saoránaigh, cuideachtaí, NGOanna agus aonáin chuí eile a chur ar an eolas faoi sheirbhísí an Ombudsmain. I 2007, rinne an tOmbudsman agus a chomhaltaí foirne os cionn 130 láithreoireacht ag comhdhálacha, seimineáir agus cruinnithe. Ina measc sin bhí cuairteanna eolais chuig an nGearmáin, an tSualainn agus an Bheilg rud a thug deis eile dó eolas a thabhairt do dhaoine sna tíortha seo ar an ról atá aige.

Buaicphointe na bliana ba ea rannpháirtíocht an Ombudsman in imeachtaí a eagraíodh le ceiliúradh a dhéanamh ar chomóradh 50 bliain Chonradh na Róimhe. Buaicphointí ar leith ba ea na Laethanta Oscailte i mBeirlín, i mBúdapeist agus i Vársá nuair a tháinig na mílte daoine chun eolas a fháil faoi ghníomhaíochtaí an Aontais Eorpaigh. Ghlac an Oifig páirt, mar a dhéanann gach bliain, sna Laethanta Oscailte eagraithe ag Parlaimint na hEorpa i Strasbourg agus sa Bhruiséil. Scaipeadh ábhar faoi obair an Ombudsman ar chuairteoirí i 26 teanga, mar aon le raon ábhar poiblíochta. Bhí comhaltaí foirne i láthair ag na himeachtaí seo ar fad chun ceisteanna a fhreagairt faoi obair an Ombudsman.

Leanadh le gníomhaíochtaí sna meáin, thug an tOmbudsman sé phreasagallamh agus os cionn 40 agallamh le hiriseoirí ó na meáin chlóite, na meáin chraolta agus na meáin leictreonacha i 2007. Eisíodh 17 bpreaseisiúint agus scaipeadh i measc iriseoirí agus páirtithe leasmhara ar fud na hEorpa iad. I measc na n-ábhar a clúdaíodh bhí fiosrúchán an Ombudsman ar íocaíocht dhéanach, fadhbanna i ndáil le rochtain ar cháipéisí agus ar eolas, gearán maidir leis an Treoir Eorpach um Eagrú Am Oibre, agus fadhbanna le hábhar eolais faoi chearta paisinéirí aeir curtha i dtoll a chéile ag an gCoimisiún.

Táirgeadh agus dáileadh roinnt foilseachán i 2007 agus í mar aidhm páirtithe leasmhara agus an pobal a chur ar an eolas faoin tseirbhís is féidir leis an Ombudsman a thairgeadh do shaoránaigh agus cónaitheoirí an AE. Ábhar spéise ar leith i 2007 ba ea bileog eolais nua do ghnóthaí agus eagraíochtaí – bileog a mhíniú go gonta cad is féidir leis an Ombudsman a dhéanamh do na haonáin seo. Scaipeadh an bhileog eolais, mar aon le hábhar ábhartha eile, mar chuid d'fheachtas poist a bhí dírithe ar ghearánaigh poitéinsiúla. Díríodh go háirithe ar chomhlachais lucht tráchtála agus gnólachtaí dlí ar fud an AE i rith an fheachtais, agus seoladh os cionn 5 000 cor poist phearsantaithe. D'éirigh go breá leis an bhfeachtas seo agus lorg na céadta daoine cóipeanna breise d'fhoilseachán an Ombudsmain i rith 2007.

Tugadh suíomh gréasáin an Ombudsman cothrom le dáta go rialta le heolas faoi chinntí, preaseisiúintí agus sonraí faoi ghníomhaíochtaí cumarsáide an Ombudsman. Cruthaíodh rannóg nua ar an suíomh gréasáin chun próifíl níos fearr a thabhairt d'fhiosrúcháin fhéintionscanta an Ombudsmain.

Ón 1 Eanáir go dtí an 31 Nollaig 2007, thug 449 418 cuairteoir cuairt ar shuíomh gréasáin an Ombudsmain. Is iad na leathanaigh Bhéarla den suíomh gréasáin is mó tóir orthu, agus ansin an leagan Fraincise, Spáinnise, Gearmáinise agus Iodáilise. I dtéarmaí bhonn geografach na gcuariteanna, tháinig an líon is mó cuairteoirí ón Iodáil, agus ansin an Spáinn, an tSualainn, an Ríocht Aontaithe agus an Ghearmáin. San áireamh i rannóg nasc suíomh gréasáin an Ombudsmain tá nasc le haghaidh suíomh gréasáin ombudsmain náisiúnta agus réigiúnacha ar fud na hEorpa. Tugadh os cionn 82 000 cuairt ar an leathanach nasc i rith 2007, rud a thugann léargas soiléir ar an mbreisluach a sholáthraítear do shaoránaigh na seirbhísí a sholáthraítear trí Líonra Eorpach na nOmbudsman.

Forbairtí inmheánacha

Lean an tOmbudsman lena iarrachtaí i 2007 d'fhonn a chinntiú go raibh ar chumas na hinstiúide déileáil le gearán ó shaoránaigh an 27 Ballstát i 23 teanga Conartha.

Cheap an tOmbudsman Ceann nua ar an Roinn Dlí an 1 Iúil 2007, i ndiaidh próiseas oscailte earcaíochta a réachtáil. Agus í mar aidhm rialú cáilíochta a fheabhsú agus táirgiúlacht a fheabhsú, roinneadh an Roinn Dlí i gceithre fhoireann agus bhí príomh-mhaoirseoir dlí i gceannas ar gach foireann. Suiteáladh feidhmchlár nua TF ar mhaithe le bainistíocht cásanna a éascú. Bhí na forbairtí



seo ar fad fíorluachmhar i ndáil le cabhrú le táirgiúlacht a mhéadú i rith na bliana. Dearbhú é an méadú 40% i líon na gcásanna a dúnadh i 2007 ar an bhfeabhas atá tagtha ar struchtúr agus feidhmiú Roinn Dlí an Ombudsmain agus dearbhú go bhfuil tionchar dáiríre ag na hathruithe seo anois. Tá sé beartaithe ag an Ombudsman an ghné seo a fheabhsú tuilleadh i 2008.

Ón taobh eagraíochtúil de, tháinig athrú beag i 2007 sa mhéid is go bhfuil rúnaíocht láimhseála gearán an Ombudsmain anois faoi stiúir Chúntóir nó Cheann na Roinne Dlí. Tugann sé seo léargas níos fearr ar fheidhmeanna na rúnaíochta atá nasctha go díreach le hobair na Roinne Dlí.

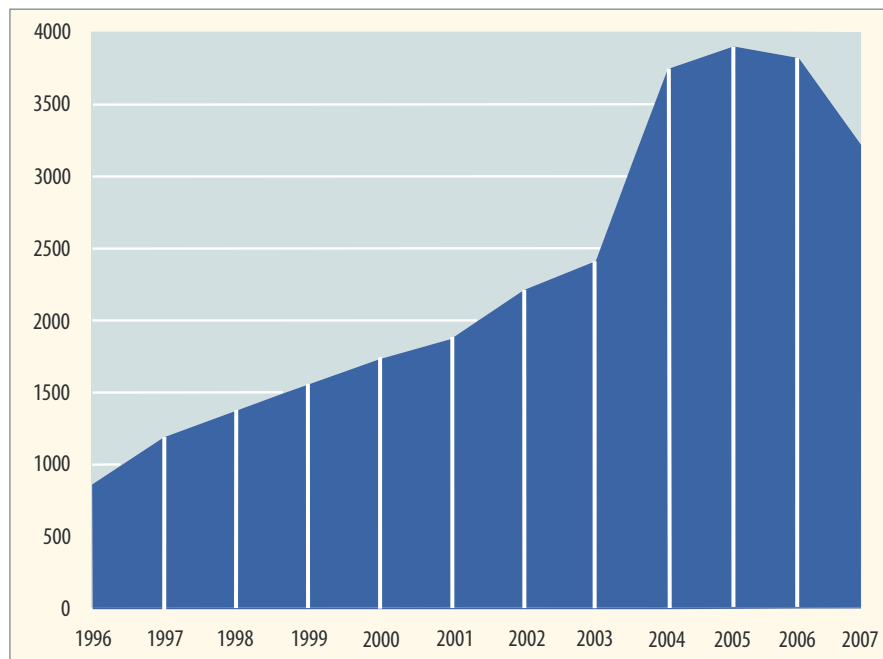
Is léir ó phlean bunaíochta an Ombudsman go raibh 57 post ann i 2007, díreach mar a chéile le 2006. Ní dócha go mbeidh méadú ar bith ann i 2008. Tá na leithreasuithe iomlána buiséadaithe do 2008 cothrom le EUR 8 505 770 (i gcomparáid le EUR 8 152 800 i 2007).



STAITISTICÍ

1 CÁSANNA AR DÉILEÁLADH LEO LE LINN 2007

1.1 UALACH IOMLÁN NA gCÁSANNA I 2007	3 760
– Fiosrúcháin nach raibh dúnta an 31.12.2006.....	332 ¹
– Gearáin nach raibh cinneadh déanta ina leith i ndáil le hinghlacthacht an 31.12.2006.....	211
– Gearáin a bhfuarthas i 2007	3 211
– Fiosrúcháin fhéintionscanta ag an Ombudsman Eorpach.....	6

Líon na ngearán 1996-2007

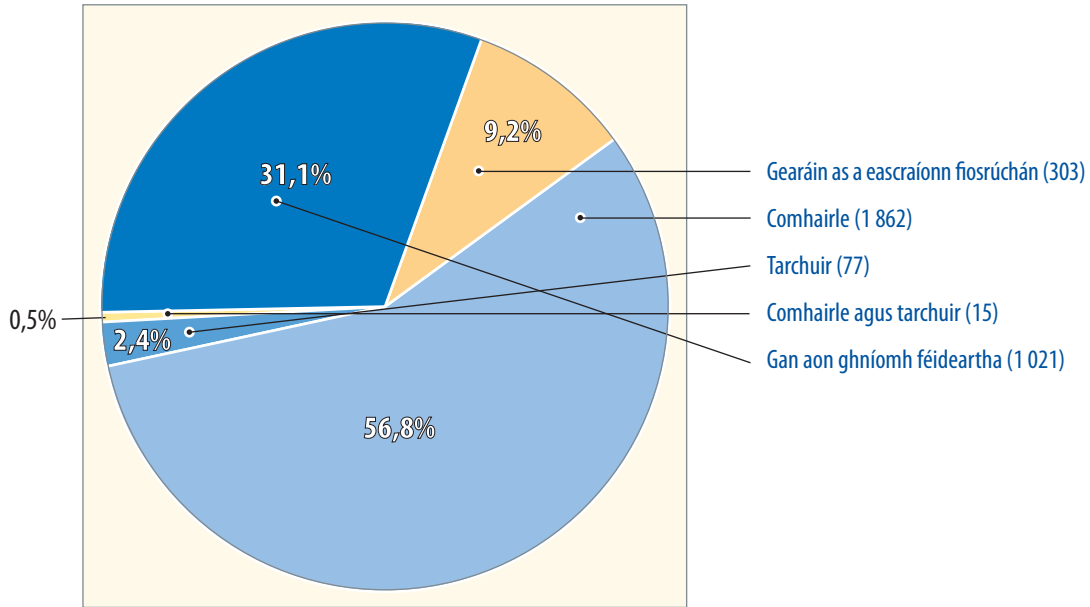
1.2 SCRÚDÚ INGHLACACHTA/NEAMHINGHLACACHTA CURTHA I gCRÍCH	95%
--	------------

¹ As sin bhí naoi gcinn d'fhiosrúcháin fhéintionscanta an Ombudsman Eorpaigh agus 323 fiosrúchán bunaithe ar ghearáin.

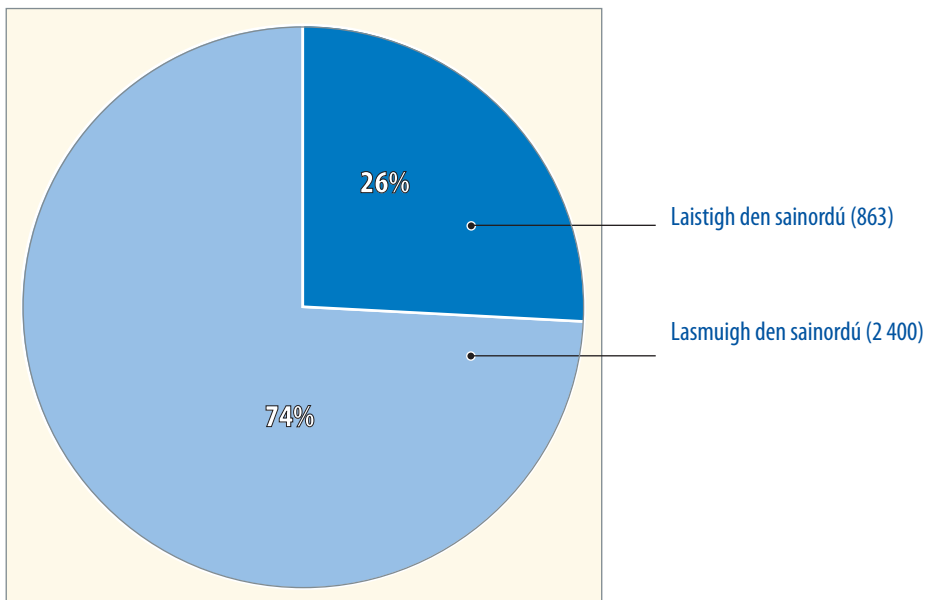


1.3 AICMIÚ NA nGEARÁN

Bunaithe ar an gcineál gnímh déanta ag an Ombudsman Eorpach ar mhaithe le gearánaigh

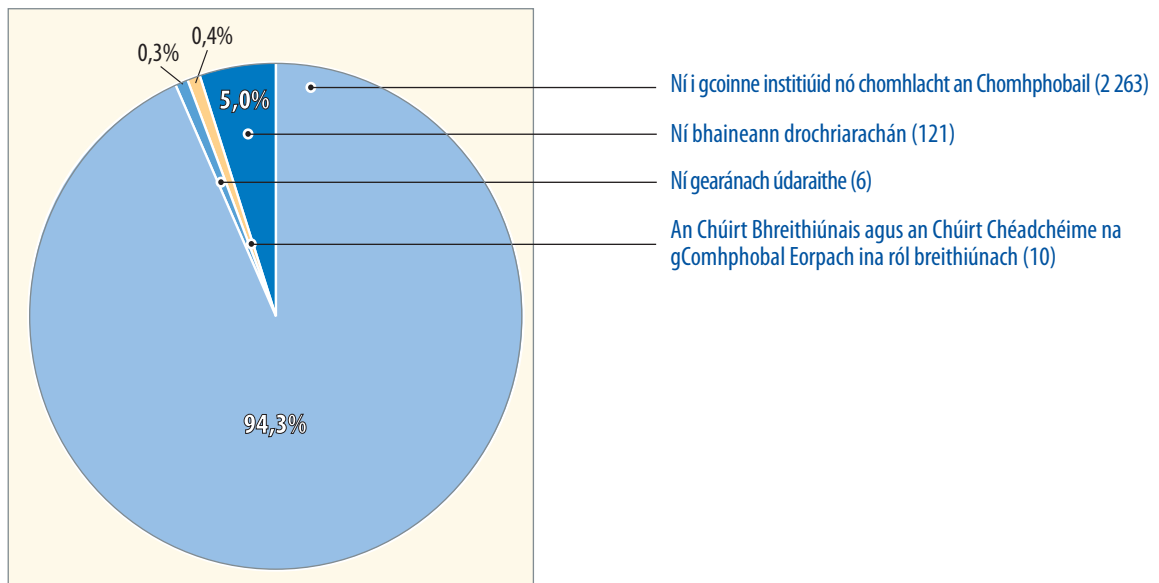


Bunaithe ar shainordú an Ombudsman Eorpaigh



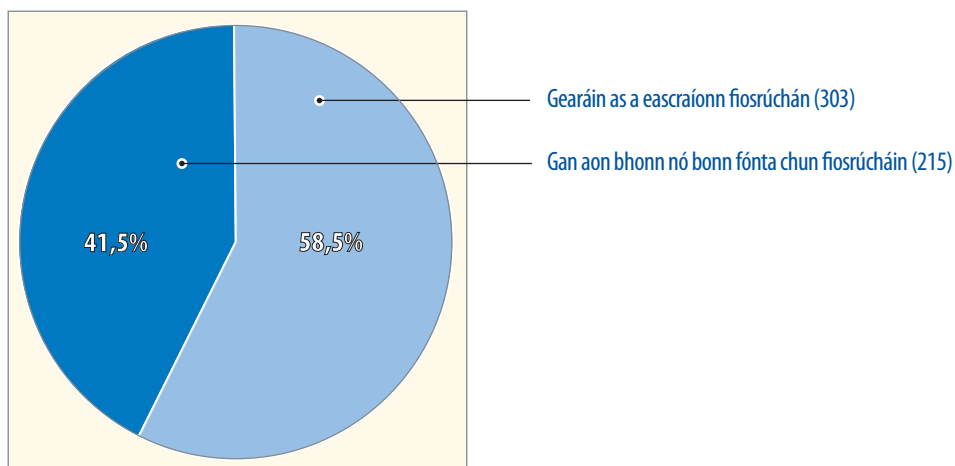


Lasmuigh den sainordú

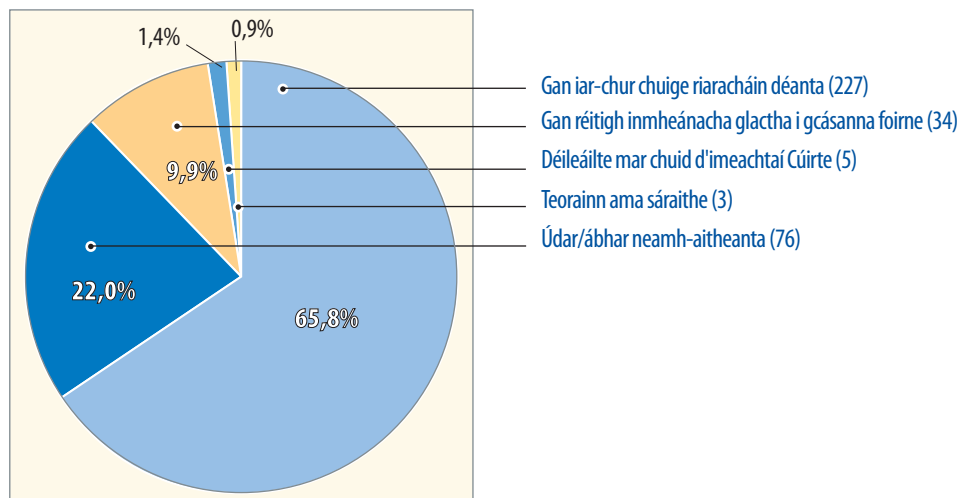


Laistigh den sainordú

Gearáin Inghlactha



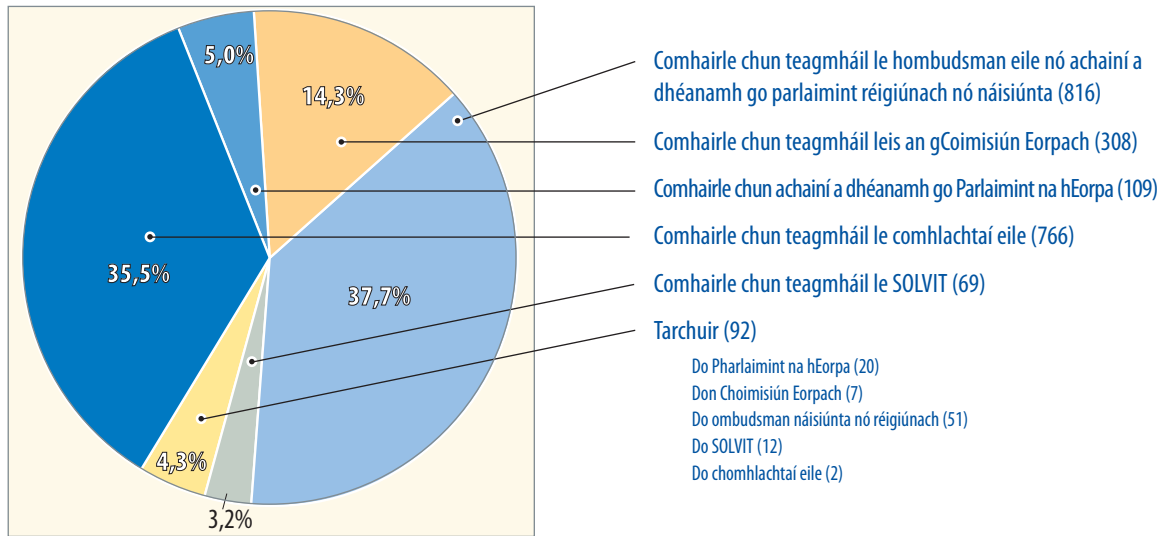
Gearáin Neamh-Inghlactha





2 AISTRITHE AGUS COMHAIRLE

(I gcásanna áirithe, tá níos mó ná píosa comhairle amháin tugtha)

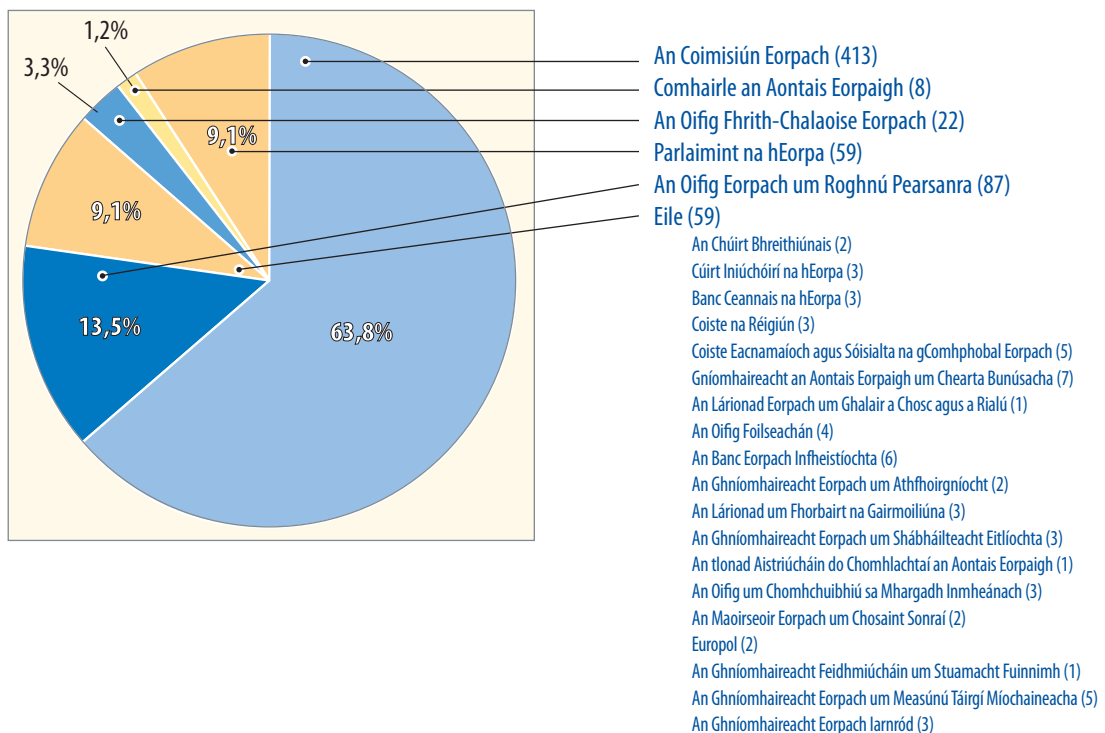


3 FIOSRÚCHÁIN AR DÉILEÁLADH LEO I 2007 641

I 2007, dhéileáil an tOmbudsman Eorpach le 641 fiosrúchán, 309 fiosrúchán ar cuireadh tús leo i 2007 (sé fhiosrúchán fhéintionscanta san áireamh) agus ní raibh 332 fiosrúchán dúnta ar an 31.12.2006 (naoi bhfiosrúchán fhéintionscanta san áireamh).

3.1 INSTITIÚIDÍ AGUS COMHLACHTAÍ FAOI RÉIR FIOSRÚCHÁN

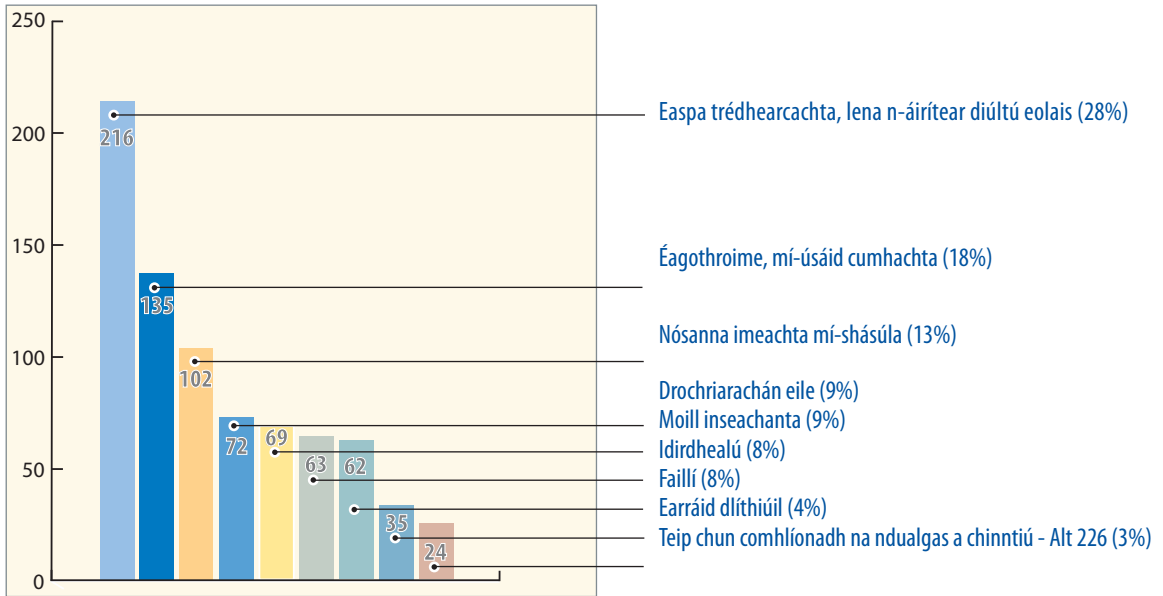
(I gcásanna áirithe, tá dhá institiúid nó comhlacht nó níos mó i gceist san fhiosrúchán)





3.2 CINEÁL AN DROCHRIARACHÁIN LÍOMHANTA

(I gcásanna áirithe déantar dhá chineál drochriaracháin, ar a laghad, a líomhain)

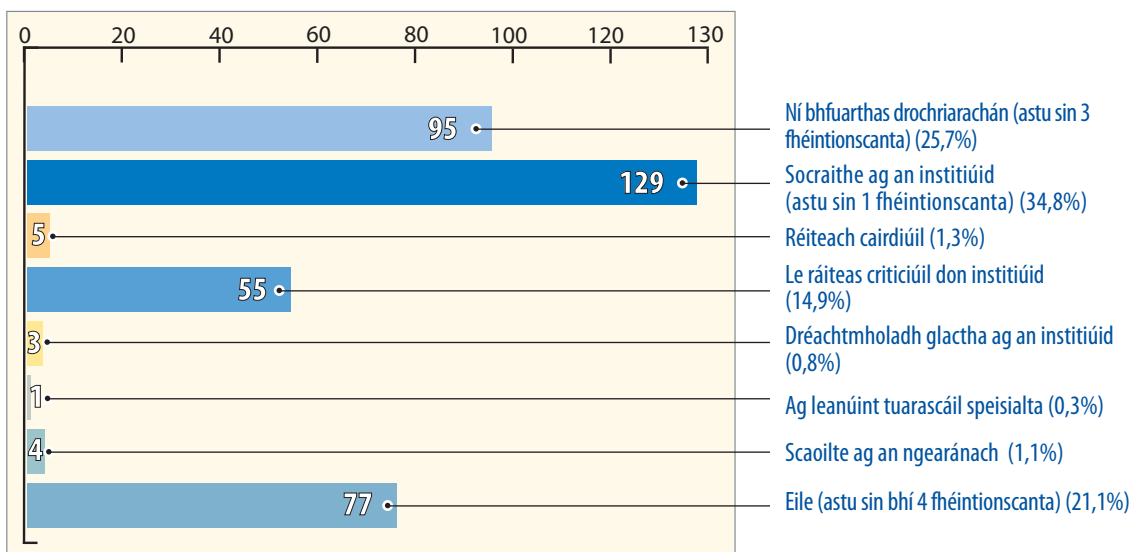


3.3 MOLTAÍ DO RÉITIGH CHAIRDIÚLA, DO DHRÉACHTMHOLTAÍ AGUS DO THUARASCÁLACHA SPEISIALTA A RINNEADH I 2007

– Moltaí do réitigh chairdiúla	30
– Dréachtmholtaí.....	8
– Tuarascáil speisialta	1

3.4 FIOSRÚCHÁIN CURTHA I gCRÍCH..... 348²

(Dúnadh fiosrúcháin bunaithe ar cheann amháin nó níos mó de na cúiseanna seo)



² Lena n-áirítear seacht bhfiosrúchán féintionscanta ag an Ombudsman.



4 BUNÚS NA nGEARÁN A CLÁRAÍODH I 2007

4.1 FOINSE NA nGEARÁN

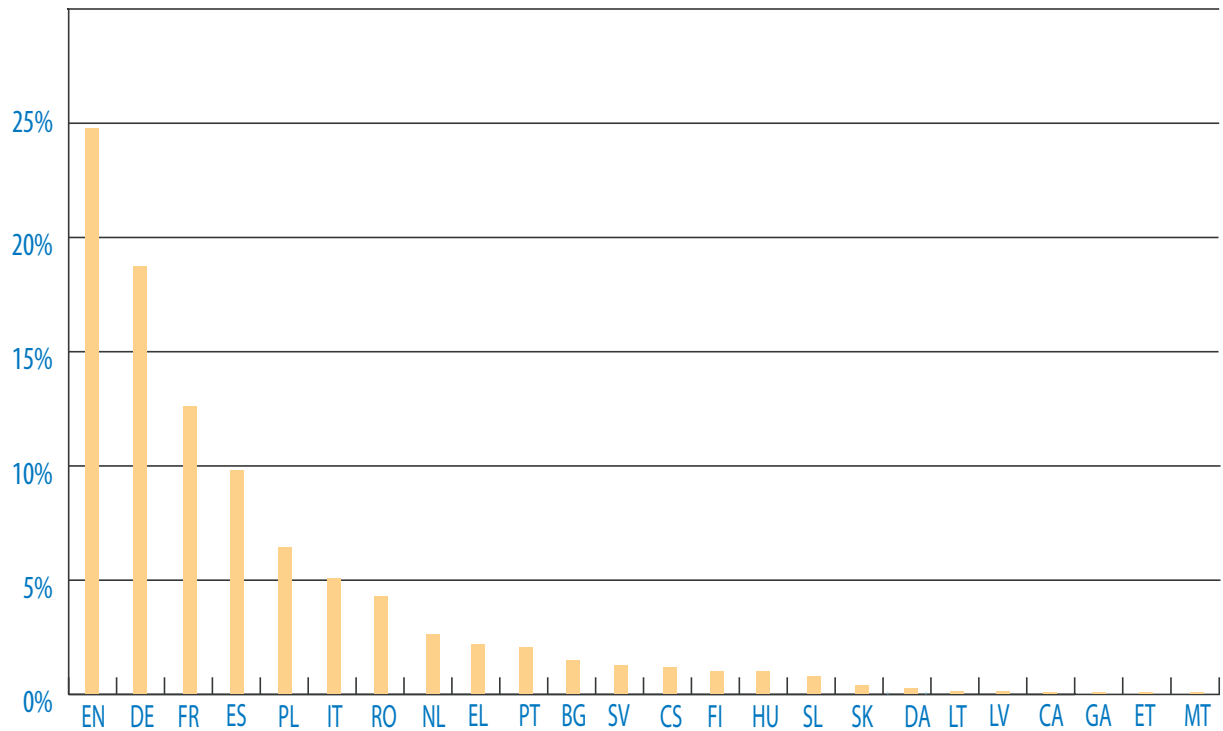


Cuideachtaí agus comhlachais
4,8% (155)



Saoránaigh aonair
95,2% (3 056)

4.2 DÁILEADH NA nGEARÁN Ó THAOBH NA TEANGA DE





4.3 BUNÚS GEOGRAFACH NA nGEARÁN

Tír	Líon na nGearán	% na nGearán	% de Dhaonra an AE	Cóimheas ¹
Lucsamburg	44	1,4	0,1	13,6
Málta	26	0,8	0,1	10,0
An Chipir	46	1,4	0,2	8,9
An tSlóivéin	39	1,2	0,4	3,0
An Bheilg	182	5,7	2,1	2,6
An Bhulgáir	91	2,8	1,6	1,8
An Fhionlainn	62	1,9	1,1	1,8
Éire	43	1,3	0,9	1,5
An Ghréig	106	3,3	2,3	1,5
An Ostair	75	2,3	1,7	1,4
An Phortaingéil	91	2,8	2,1	1,3
An Spáinn	351	10,9	9,0	1,2
An Rómáin	162	5,0	4,4	1,2
An tSualainn	61	1,9	1,8	1,0
An Ungáir	67	2,1	2,0	1,0
An Ghearmáin	507	15,8	16,6	1,0
Poblacht na Seice	59	1,8	2,1	0,9
An Pholainn	214	6,7	7,7	0,9
An tSlóvaic	27	0,8	1,1	0,8
An Ísiltír	74	2,3	3,3	0,7
An Fhrainc	251	7,8	12,8	0,6
An Liotuáin	12	0,4	0,7	0,5
An Laitvia	8	0,2	0,5	0,5
An Danmhairg	18	0,6	1,1	0,5
An Iodáil	182	5,7	11,9	0,5
An Eastóin	4	0,1	0,3	0,5
An Ríocht Aontaithe	156	4,9	12,3	0,4
Tíortha Eile	200	6,2		
Neamhathnid	53	1,7		

¹ Aimsíodh an figiúr seo trí chéatadán na ngearán a roinnt ar chéatadán an daonra. Sa chás gur mó an figiúr seo ná 1, is léargas é go gcuireann an tír i gceist níos mó gearán faoi bhráid an Ombudsman ná mar a bheifí ag súil leis bunaithe ar mhéid an daonra. Ionad amháin de dheachúlacha atá sna céatadán sa tábla thuas.

CONAS TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LEIS AN OMBUDSMAN EORPACH

TRÍD AN bPOST

An tOmbudsman Eorpach
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
An Fhrainc

AR AN nGUTHÁN

+33 3 88 17 23 13

LE FACS

+33 3 88 17 90 62

LE R-PHOST

eo@ombudsman.europa.eu

SUÍOMH GRÉASÁIN

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

IMSCRÚDAÍONN AN tOMBUDSMAN EORPACH GEARÁIN I dTAOBH INSTITIÚIDÍ
AGUS COMHLACHTAÍ AN AONTAIS EORPAIGH



www.ombudsman.europa.eu