Ombudsman
Eorpach
Forléargas
2012

GA

A léitheoir, a chara,

Fáilte chuig *Forléargas 2012* de chuid an Ombudsman, ina chuimsítear buaicphointí na bliana seo caite, mar aon le hamharc ar na príomhdhúshláin agus na príomhdheiseanna atá roimh an institiúid.

Bliain thar na bearta maidir le gearáin agus fiosrúcháin

Bliain thar a bheith gnóthach ba ea 2012 don Ombudsman agus dá fhoireann, inar osclaíodh agus inar dúnadh líon fiosrúchán thar na bearta. Is ionann an 465 fiosrúchán a osclaíodh agus méadú 18% i gcomparáid le 2011 (396). Méadaíodh líon na bhfiosrúchán a dúnadh le 23% i gcomparáid leis an mbliain roimhe sin agus baineadh buaic nua de 390 amach. Ar bhonn níos coitinne, mar a tharla i 2011, thug an tOmbudsman cabhair dhíreach do bhreis is 22 000 duine trí dhéileáil lena ngearáin (2 442 cás), ceisteanna a fhreagairt (1 211), nó comhairle a thairiscint tríd an treoir idirghníomhach ar ár láithreán gréasáin (19 281). Chuireamar lenár gcuid iarrachtaí cabhrú le saoránaigh trí ghearrthóg físeáin a fhoilsiú atá ar fáil ar ár láithreán gréasáin agus ár gcainéal YouTube araon.

© An tAontas Eorpach

A bhuíochas leis an gcomhairle úsáideach a soláthraíodh tríd an treoir idirghníomhach, tá an líon gearán nach mbaineann le sainordú an Ombudsman Eorpaigh, ag 1 720, ar an líon is ísle le deich mbliana anuas. I 2012, d'éirigh linn ár nós imeachta le déileáil leis na gearáin seo a shruthlíniú agus a bhrostú. Leanamar orainn le formhór na bhfiosrúchán (69%) a thabhairt chun críche laistigh de bhliain amháin, feabhas ar éigean ar ár dtoradh i 2011 (66%).

Is í an chomhairle is minice a thugann an Oifig, tríd an treoir idirghníomhach den chuid is mó, ná dul i dteagmháil le ball de Líonra Eorpach na nOmbudsman. Bhain beagnach 60% de na gearáin a próiseáladh i 2012 le réimse inniúlachta baill den Líonra. D'fhonn tuilleadh comhair a spreagadh i measc bhaill an Líonra, d'eagraíomar seimineáir i gcomhpháirt sa Bhruiséil agus in Strasbourg do na hOmbudsmana Réigiúnacha agus d'oifigigh idirchaidrimh ó Oifigí na nOmbudsman Náisiúnta faoi seach.

Bliain dhearfach maidir leis an gcomhair le riarachán an AE

Don chéad uair, i 2012, is féidir linn freagra cinntitheach a thabhairt ar an gceist "Cé chomh rathúil is atá an tOmbudsman Eorpach?". Ba léir ó dhá fhoilseachán a cuireadh i dtoll a chéile anuraidh – staidéar leantach ar ráitis chriticiúla agus bhreise agus tuarascáil ghéilliúlachta nua – go gcomhlíonann institiúidí an AE le moltaí an Ombudsman, i gceithre chás as gach cúig chás. Cé gur toradh maith é seo, leanfaidh mé orm ag déanamh mo sheacht ndícheall na caighdeáin is airde iompraíochta a chothú sna hinstitiúidí, mar atá leagtha amach i ráiteas misin an Ombudsman. Leis an gcuspóir sin in aigne, d'fhoilsigh an

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. Le haghaidh a thuilleadh faisnéise i dteangacha oifigiúla uile an AE, tabhair cuairt le do thoil ar an láithreán gréasáin (http://www.ombudsman.europa.eu), áit ina bhfuil an *Forléargas* seo, na cásanna dá dtagraítear san fhoilseachán seo, mar aon le *Tuarascáil Bhliantúil 2012* – a bheidh ar fáil i mBéarla ó Bhealtaine 2013 agus sna teangacha oifigiúla eile ar fad ó Iúil 2013.

tOmbudsman cúig phrionsabal seirbhíse poiblí ar cheart dóibh iompraíocht státseirbhíseach an AE a threorú. Tharraing mé aird ar na prionsabail seo nuair a bhuail mé le hArd-Stiúrthóirí an Choimisiúin i Márta, ag leagan béime ach go háirithe ar an bpointe gur féidir, ó tharla an AE a bheith ag déileáil le géarchéim, leas a bhaint as na prionsabail chun breis muiníne a chothú idir na saoránaigh agus na hinstitiúidí. Deis a bhí san imeacht páirtithe leasmhara is mó a reáchtálamar go dtí seo an t-ábhar "An Eoraip i ngéarchéim: an dúshlán i leith muinín na saoránach a ghnóthú" a phlé le hUachtaráin na Parlaiminte, an Choimisiúin, agus Chomhairle an AE, ábhar arb ionann é agus prionsabal treorach i ráiteas misin an Ombudsman, is é sin chun muinín a chothú trí phlé idir na saoránaigh agus an tAontas.

Bliain fhiúntach i dtaca le cearta saoránach

Agus é mar aidhm caidreamh idir institiúidí an AE agus saoránaigh a fheabhsú, rinne an tOmbudsman, i dteannta leis an Líonra Taighde um Dhlí Riaracháin an AE (ReNEUAL), iniúchadh, ag comhdháil a reáchtáladh sa Bhruiséil i Márta, ar an bhféidearthacht a bhaineann le glacadh le sraith ghinearálta rialacha nósanna imeachta riaracháin d'institiúidí, comhlachtaí, oifigí, agus gníomhaireachtaí an AE. D'fhonn ár gcuid oibre a fheabhsú do shaoránaigh, ghlac an tOmbudsman páirt i dtionscadal a reáchtáil an Fhondúireacht Eorpach um Bainistíocht Cáilíochta (EFQM). Bhain tairbhe shuntasach leis an toradh, mar aon leis an bpróiseas. A bhuíochas le cur i gcrích na dtrí thosaíocht feabhsaithe aitheanta, glacann EFQM leis anois go bhfuil an tOmbudsman "Tiomanta do Bharrfeabhas".

Tugadh aitheantas d'fhreagracht an Ombudsman as cearta na ndaoine faoi mhíchumas i gcinneadh na Comhairle a d'fhormhuinigh creat ag leibhéal AE faoi Choinbhinsiún an NA um Chearta Daoine faoi Mhíchumas. I dteannta le ceithre chomhlacht eile, lena n-áirítear Coiste Achainí na Parlaiminte, déanfaidh an tOmbudsman iarracht cur chun feidhme an Choinbhinsiúin a chosaint, a chur chun cinn agus a mhonatóiriú. Is léir nach mór dúinn a bheith uaillmhianach, réamhghníomhach agus fadbhreathnaitheach inár n-iarrachtaí a chinntiú go bhfuil an AE ar thús cadhnaíochta i ndáil le meas ar chearta daoine faoi mhíchumas a chinntiú, mar atá foráilte i gCoinbhinsiún agus i gCairt um Chearta Bunúsacha.

Mar gheall ar na gníomhaíochtaí uile thuasluaite, faoi dheireadh 2012, go mbeimid breá ábalta na gealltanais a thugamar i straitéis an Ombudsman do shainordú 2009-2014 a chomhlíonadh. De thairbhe gurb é ceann d'aidhmeanna uileghabhálacha na straitéise seo a chinntiú go mbaineann saoránaigh na hEorpa lántairbhe as a gcearta, táimid ag súil i 2013, Bliain Eorpach na Saoránach, le tabhairt faoin aidhm seo le fuinneamh agus le díograis.

Strasbourg, 31 Eanáir 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© An tAontas Eorpach, 2013
Údaraítear atáirgeadh chun críocha oideachais agus neamh-hthráchtála, 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 978-92-9212-460-1 . ISSN 1831-3752 . doi:10.2869/12183
QK-AD-13-001-GA-C

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

Oifig na bhFoilseachán

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

Cásanna samplacha ó 2012

Tá léiriú den dea-chleachtas le fáil i 10 gcás samplacha a dúnadh in 2012. Bhain sé chás le trédhearcacht, agus bhain cás amháin le Cairt um Chearta Bunúsacha. Tá ceisteanna earcaíochta, meas ar shaoránaigh, agus cúiteamh san áireamh freisin.

Trédhearcacht

I gcás **2016/2011/AN**, d'fhreagair an **Banc Ceannais Eorpach** (BCE) go dearfach do mholadh an Ombudsman go soláthródh sé an fhaisnéis a theastaigh ón ngearánach dó, faisnéis faoi ábhar litreach a sheol an BCE chuig rialtas na Spáinne. Agus an cás á dhúnadh, mhol an tOmbudsman don BCE breathnú ar thrédhearcacht ní hamháin mar oibleagáid dhlíthiúil, ach mar dheis cur lena dhlisteanacht i measc an phobail.

D'fháiltigh an tOmbudsman roimh an meascán de bhearta ginearálta agus institiúideacha a bhí molta i gcomhthéacs a fhiosrúcháin féintionscnaimh **OI/3/2011/KM**. Bhain an fiosrúchán seo le cumas na **Comhairle** freagairt d'iarratais deimhnithe laistigh de na tréimhsí ama atá sonraithe i Rialachán 1049/2001 maidir le rochtain phoiblí ar cháipéisí.

Chomh maith leis sin, rinne an **Coimisiún** cur síos ar raon beart a bhfuil sé mar aidhm leo comhlíonadh le Rialachán 1049/2001 a fheabhsú, tar éis don Ombudsman a iarraidh ar an gCoimisiún míniú a thabhairt ar na céimeanna a chuirfeadh sé i gcrích mar fhreagairt ar a fhiosrúchán ar chás **849/2010/KM**. Chomh maith leis sin, cheadaigh sé rochtain ar na cáipéisí cuí agus ghabh sé a leithscéal as an moill. I gcás **1161/2010/BEH**, rinne an **Coimisiún** na cáipéisí a d'iarr an gearánach a nochtadh go hiomlán mar aon lena dheimhniú go raibh an mhoill a tharla dochosanta.

Chomhaontaigh an **Ghníomhaireacht Leigheasra Eorpach** (EMA), i gcás **2493/2008/FOR**, rochtain phoiblí ar thuarascálacha de thuairisciú amhrasta a bhain le druga frith-aicne a sholáthar. Dhéileáil EMA le cás samplach mórán mar a chéile in 2011.

I gcás **808/2011/MHZ**, mhol an tOmbudsman an **Chomhairle Eorpach** as leithscéal a ghabháil le saoránach a tharraing aird na Comhairle ar an imní a bhí air maidir le húsáid carranna seirbhíse. Chinn an tOmbudsman gurb ionann leithscéal dáiríre na Comhairle agus an sampla is fearr de riarachán AE ag léiriú measa dá shaoránaigh.

Cairt um Chearta Bunúsacha

Mar fhreagairt ar a fhiosrúchán féintionscnaimh **OI/3/2008/FOR**, thug an **Coimisiún** tiomantas a Chóras Réamhrabhaidh (EWS) – córas faisnéise ríomhairithe a bhfuil sé mar aidhm leis "bagairtí" ar leasa agus ar cháil airgeadais an AE a aithint – a athchóiriú. D'áitigh an tOmbudsman nach mór cearta na daoine ar EWS a chosaint, go háirithe cearta bunúsacha daoine mar atá sonraithe sa Chairt (mar shampla, an ceart chun éisteachta agus an ceart chun rochtana ar an gcomhad), le linn na tréimhse roimh athchóiriú EWS san áireamh.

Deontais

Chomhaontaigh an **Coimisiún** breis is EUR 100 000 a aisíoc le ENR i gcás **53/2010/OV**, mar fhreagairt ar líomhaintí gur sháraigh sé prionsabal na n-ionchas dlisteanach trí theip ar mheas a léiriú don mhodheolaíocht chun costais chomhaontaithe a thuairisciú.

Cúirtéis

Mar fhreagairt ar chás **882/2009/VL**, a rinneadh i ndiaidh teachtaireacht mhaslaitheach a seoladh chuig fear céile an ghearánaigh i gcomhthéacs nós imeachta téarnaimh a bhain le liúntais teaghlaigh a líomhnaíodh a bheith ró-íoctha, is é seo a leanas a rinne an **Coimisiún** (i) sholáthair sé litir leithscéala agus thairg sé íocaíocht EUR 500 a dhéanamh mar chúiteamh ar an damáiste morálta, agus (ii) d'eagraigh sé sraith seisiún inmheánach oiliúna d'fhonn béim a leagan ar an tábhacht a bhaineann le heitic agus le cultúr seirbhíse.

Earcaíocht

I ndiaidh don Ombudsman idirghabháil a dhéanamh i gcás **371/2010/(MF)AN**, ghlac an **Coimisiún** le beartas nua a bhain le haithint dioplómaí náisiúnta, d'fhonn cuntas a dhéanamh de na cleachtais dhifriúla náisiúnta. Chomh maith leis sin, d'fhógair an Coimisiún go raibh an gearánach incháilithe do na poist chuí.

Cé mhéid gearán agus fiosrúchán?

Chláraigh an tOmbudsman 2 442 gearán in 2012, astu sin bhí 740 díobh laistigh dá shainordú. Is féidir é seo a chur i gcomparáid le 2 510 gearán a rinneadh in 2011, le 698 díobh laistigh dá shainordú. D'oscail sé 465 fiosrúchán, i gcomparáid le 396 in 2011, agus thug sé 390 fiosrúchán chun críche i rith na bliana (318 in 2011). Ar an iomlán, dhéileáil an tOmbudsman le 3 671 gearán agus iarratas ar fhaisnéis – i gcomparáid le 3 828 in 2011.

Céard a rinne an tOmbudsman?

I mbreis agus 75% de chásanna (1 854)[1], bhí ar chumas an Ombudsman cabhrú leis an ngearánach trí fhiosrúchán a oscailt, an cás a aistriú chuig comhlacht inniúil, nó comhairle a thabhairt do ghearánach maidir lenár cheart dó a dhéanamh. Cuireadh 52%[2] de na cásanna a d'aistrigh nó ar thug an tOmbudsman comhairle ina leith ar aghaidh chuig ball de Líonra Eorpach na nOmbudsman, .i., ombudsman náisiúnta nó réigiúnach, nó Comhairle Achainí Pharlaimint na hEorpa. Chuir an tOmbudsman 11% de na cásanna faoi bhráid an Choimisiúin. In 43% 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.

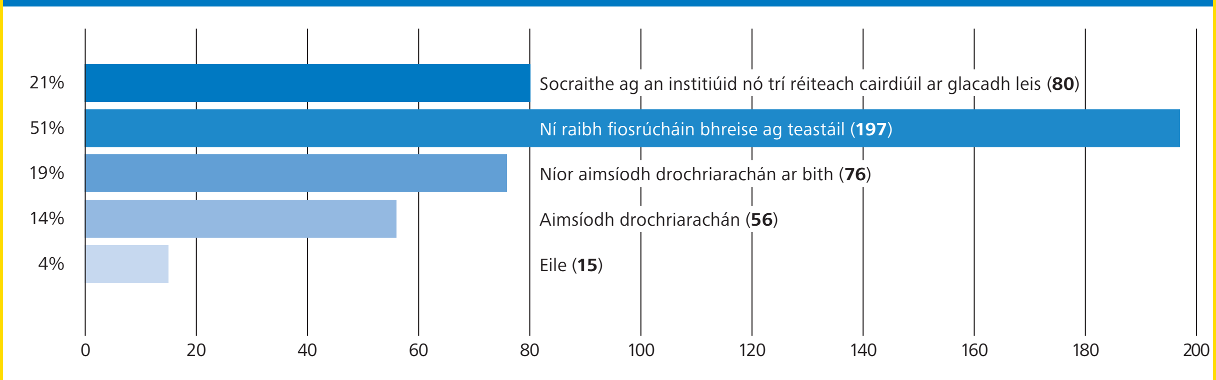
Foinse gearán i bhfiosrúcháin a dúnadh in 2012

Cuideachtaí, cumainn, agus aonáin dlí eile	14,7%	(56)
Saoránaigh aonair	85,3%	(324)

Toradh na bhfiosrúchán

I ndáil le 89 cás a dúnadh in 2012, 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 tuairiscíodh drochriarachán a bheith i gceist i 76 cás, ach tuairiscíodh drochriarachán a bheith i gceist i 56 cás. Ghlac an institiúid le dreácht-mholadh i bpáirt nó san iomlán i gcás naoi gcinn de na cásanna seo (i gcomparáid le 13 in 2011), agus dúnadh 47 cás le ráitis chriticiúla. I 30 cás, rinne an tOmbudsman ráitis bhreise chun cabhrú le feabhas a chur ar fheidhmíocht sa todhchaí. Chuir sé tuarascáil speisialta amháin faoi bhráid Pharlaimint na hEorpa i rith na bliana.

Torthaí na bhfiosrúchán a dúnadh



Tabhair faoi deara i: I roinnt cásanna, dhún an tOmbudsman fiosrúcháin ar dhá fhoras nó níos mó. Dá réir sin, is ionann na céatadáin thuas agus níos mó ná 100%.
Tabhair faoi deara ii: I gcás amháin inar mheas an tOmbudsman drochriarachán a bheith i gceist, dhún sé an fiosrúchán le ráiteas criticiúil agus le dréacht-mholadh, ar ghlac an institiúid leis.

1. San áireamh san fhigiúr seo freisin tá 95 gearán a cláraíodh i dtreo dheireadh 2011 agus a próiseáladh in 2012. Níl an 18 gearán cláraithe i dtreo dheireadh 2012 a bhí fós á bpróiseáil ag deireadh na bliana d'fhonn cinneadh a dhéanamh maidir leis an ngníomhaíocht ba chóir a dhéanamh san áireamh.

2. Tá na céatadáin seo cothrom le breis is 100% de bhrí, i gcásanna áirithe, gur chuir an Ombudsman níos mó ná cineál amháin comhairle ar an ngearánach.

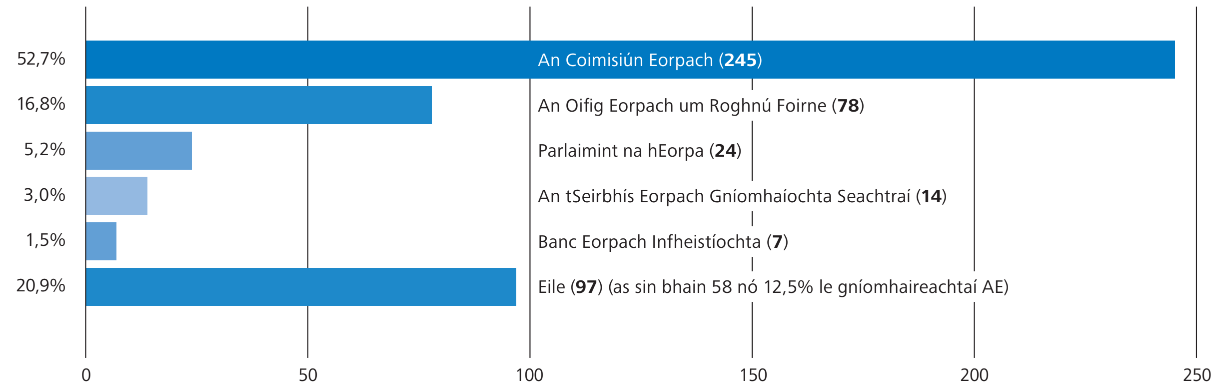
Fiosrúcháin i ndáil le cé acu institiúidí, comhlachtaí, oifigí, nó gníomhaireachtaí?

Bhain formhór na bhfiosrúchán a osclaíodh in 2012 leis an gCoimisiún, .i., 245 cás (52,7%). Ba é 231 cás an figiúr inchomparáide le haghaidh 2011 (58%). Ó tharla gurb é an Coimisiún príomhinstitiúid an Aontais a dhéanann cinntí a bhfuil tionchar díreach acu ar shaoránaigh, tá sé ag luí le réasún gurb é seo príomhábhar na ngearán. Bhain 78 fiosrúchán (42 in 2011) leis an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne, agus bhain 24 fiosrúchán (16 in 2011) le Parlaimint na hEorpa.

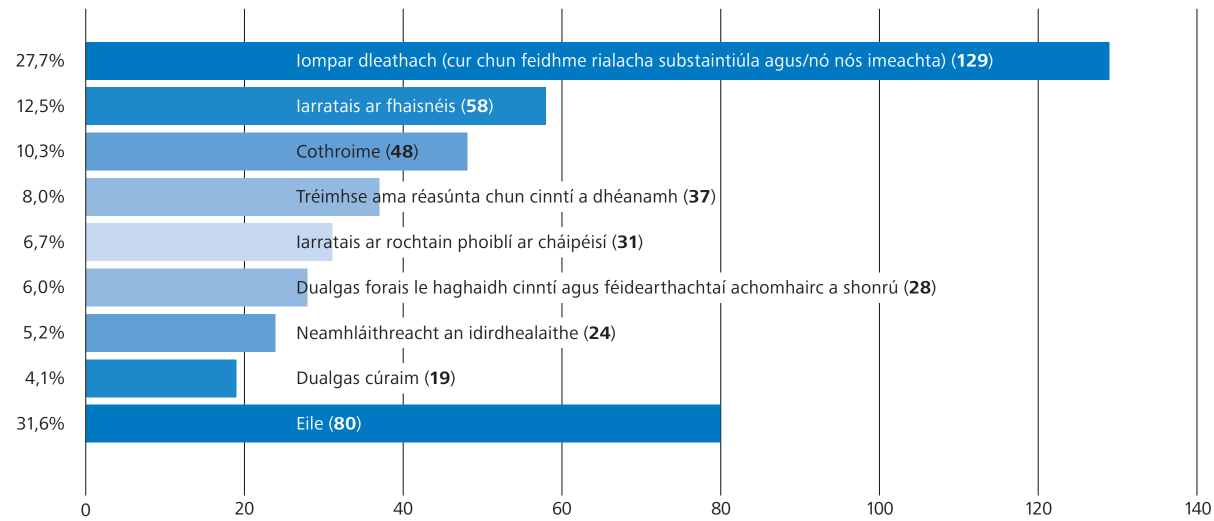
Fiosrúcháin i ndáil le cén cineál drochriaracháin?

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 na príomhchineálacha de dhrochriaracháin líomhnaithe a ndearna an tOmbudsman iniúchadh orthu in 2012 le dlíthiúlacht, agus le hiarratais ar fhaisnéis, cothroime, agus tréimhse ama réasúnta chun cinntí a dhéanamh.

Institiúidí agus comhlachtaí atá faoi réir fiosrúcháin



Drochriaracháin líomhnaithe i ndáil le:



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

Na daoine a rinne gearáin

Tá léargas le fáil sa léarscáil thíos ar bhunús náisiúnta na ngearán a chláraigh an tOmbudsman in 2012. 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	39	16,0
An Chipir	30	6,1
Málta	14	5,7
An Bheilg	182	3,5
An tSlóivéin	31	3,2
Éire	50	2,3
An Bhulgáir	66	1,7
An Ungáir	76	1,6
An Spáinn	340	1,5
An Phortaingéil	77	1,5
An Liotuáin	23	1,3
An Ghréig	74	1,3
An Laitvia	16	1,3
An tSlóvaic	34	1,3
An Danmhairg	34	1,3
An Pholainn	235	1,2
An Ostair	45	1,1
An Eastóin	7	1,0
An Fhionlainn	25	0,9
An tSualainn	38	0,9
Poblacht na Seice	42	0,8
An Ghearmáin	273	0,7
An Ísiltír	51	0,6
An Rómáin	58	0,5
An Ríocht Aontaithe	162	0,5
An Fhrainc	138	0,4
An Iodáil	118	0,4
Tíortha eile	138	
Ní fios	26	

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. Táthar tar éis céatadáin a lua chuig ionad amháin de dheachúlacha.

Cóimheas (% géaran / % daonra)

0,3 0,75 **1** 1,15 2,0 16

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.