

04.

SEIRBHÍS  
ARDCHAIGHDEÁIN  
DO CHUSTAIMÉIRÍ  
A CHUR AR FÁIL  
DO PHÁIRTITHE  
LEASMHARA  
INMHEÁNACHA AGUS  
SEACHTRACHA

## CAIBIDIL 4

# SEIRBHÍS ARDCHAIGHDEÁIN DO CHUSTAIMÉIRÍ A CHUR AR FÁIL DO PHÁIRTITHE LEASMHARA INMHEÁNACHA AGUS SEACHTRACHA

Seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a chur ar fáil do pháirtithe leasmhara seachtracha

### Cairt Chustaiméirí

Tá Cairt Chustaiméirí forbartha agus foilsithe ag an Oifig, agus tá sí ar fáil ar a láithreán gréasáin<sup>69</sup>. Tugtar sonraí sa chairt ar roinnt rudaí éagsúla. Ina measc siúd, tá:

- caighdeán seirbhíse na hOifige;
- na caighdeán a bhféadfadh custaiméirí a bheith ag súil leo ón Oifig;
- príomhphointí teagmhála.

### Cineál na bpríomhtheagmhálacha le páirtithe leasmhara seachtracha

Tá na nithe seo a leanas i gceist le príomhtheagmháil na hOifige<sup>70</sup> le páirtithe leasmhara seachtracha:

- treoir agus ábhar gaolmhar a sholáthar;
- gníomhaíochtaí for-rochtana;
- déileáil le fiosruithe agus le gearáin ó dhaoine den phobal;
- caidrimh le páirtithe leasmhara seachtracha a bhainistiú agus a fhorbairt; agus
- láithreán gréasáin/na meáin shóisialta.

Tugtar tuilleadh mionsonraí i gCaibidil 2 den Tuarascáil seo ar ghníomhaíochtaí a bhaineann le (i), le (ii) agus le (iv) thuas, a thagann, den chuid is mó, faoi shainchúram na feidhme Tathanta agus Measúnaithe. Cé is moite de ghearáin, a bpléitear leo i gCaibidil 3, tugtar tuilleadh mionsonraí thíos ar na gníomhaíochtaí a bhaineann le (iii) agus le (v) thuas, a thagann faoi shainchúram na feidhme Tathanta agus Measúnaithe freisin.

### Fiosruithe poiblí

Soláthraíonn an Oifig, a mhéid is indéanta, faisnéis do pháirtithe leasmhara ar cheisteanna ginearálta a bhaineann le dlí na gcuideachtaí. Níl an Oifig in ann, áfach, comhairle dlí a chur ar fáil don lucht déanta fiosruithe agus, i gcásanna ina meastar, mar gheall ar chineál an fhiosraithe, go bhfuil comhairle dlí a lorg, moltar don lucht déanta fiosruithe comhairle ghairmiúil neamhspleách a lorg.

D'fhonn tuilleadh cabhrach a thabhairt don lucht déanta fiosruithe, chuir an Oifig sraith Ceisteanna Coitianta (CCanna), agus freagraí ar na ceisteanna sin, le chéile, agus tá na nithe seo ar fáil ar an láithreán gréasáin<sup>71</sup>. Déantar athbhreithniú ar an rannán CCanna agus cuirtear nithe leis ar bhonn rialta, ag féachaint do chineál na bhfiosruithe atá á bhfáil. Chomh maith le dul i gcomhairle leis an láithreán gréasáin, is féidir fiosruithe a sheoladh chuig seoladh ríomhphoist faisnéise na hOifige (info@osfc.ie), agus is féidir fiosruithe a dhéanamh ar an teileafón freisin.

<sup>69</sup> www.osfc.ie

<sup>70</sup> is é sin seachas páirtithe a bhfuiltear i dteagmháil leo i gcás shainchúram forfheidhmithe na hOifige

<sup>71</sup> www.osfc.ie

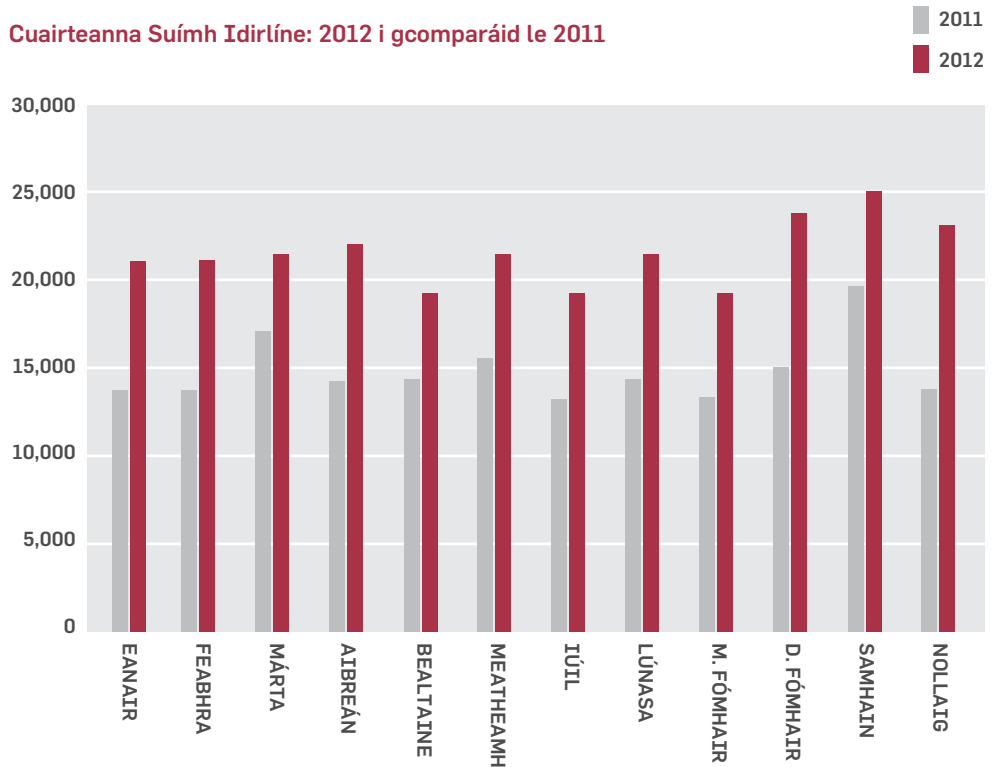
Cé go ndéileálann an Oifig le formhór na bhfiosruithe trí thagairt do na seirbhísí atá leagtha amach thuas, bíonn freagraí níos mionsonraithe agus níos meáite ag teastáil ó fhiosruithe áirithe. Le linn na bliana, dhéileáil an Oifig le 210 fiosrú san iomlán ar an mbealach sin. Cé gur bhain na fiosruithe a fuarthas le raon leathan saincheisteanna, áiríodh na nithe seo a leanas leis na topaicí is coitianta:

- cuideachtaí bainistíochta de chuid úinéirí réadmhaoine cónaithe;
- ceisteanna a bhain le ceapachán, le cumhachtaí agus le dualgais stiúrthóirí cuideachtaí; agus
- saincheisteanna a bhain le tionól CGBanna.

Le linn na bliana, agus le cúnamh Aonad TF na Roinne, shuiteáil an Oifig uathchóras nua teileafóin. Cé go bhfuil acmhainn fós ar fáil chun cabhrú le glaoiteoirí, laghdaigh an córas nua an méid cúnamh is gá faoina leath, rud a chuir acmhainní ar fáil le haghaidh dualgais eile.

### Láithreán Gréasáin

Le linn 2012, mheall láithreán gréasáin OSFC ([www.osfc.ie](http://www.osfc.ie)) 259,377 cuairt (2011: 177,872) cuairt, a bhí cothrom le meánlíon cuairteanna de 710 cuairt in aghaidh an lae. B'ionann líon na gcuartheoirí uathúla do 2012 agus 104,467 cuairteoir (2011: 79,623 cuairteoir). Tá comparáid mhíosúil idir cuairteanna ar an láithreán gréasáin idir 2011 agus 2012 leagtha amach thíos. Mar is féidir a fheiceáil ón gCairt, tháinig méadú ar líon na gcuartheanna ar an láithreán gréasáin i ngach mí le linn 2012 i gcomparáid leis na figiúirí comhfhreagracha do 2011.



Tugtar sonraí sa Tábla thíos ar na fiche leathanach gréasáin a dtugadh an méid is mó cuairteanna orthu.

**Tábla 21**  
**Na 20 leathanach gréasáin a dtugadh an méid is mó cuairteanna orthu – [www.osfc.ie](http://www.osfc.ie)**

Leathanach gréasáin (chuile díobh leathanaigh as Béarla)	Cuairteanna 2012
General Publications	34,182
Companies / Directors / Secretaries	12,221
Company Overview	9,774
Press Releases	7,906
Our Role	5,744
Contact Details	5,524
Court Investigations	5,047
FAQ - Directorship of a Company	4,703
Functions of the Advocacy Unit	4,593
FAQ - Winding Up/Liquidations	4,104
Liquidators/Receivers/Examiners Overview	3,771
Court Prosecutions	3,639
FAQs – Príomh-leathanach	3,598
Court Disqualifications	3,479
Court Insolvencies	3,330
Decision Notices	3,266
Guidance on Using Office Forms	2,909
Information Notices	2,761
Accounting/Auditors Overview	2,757
Leathanach Companies Acts Legislation	2,709

I measc an ábhair nua a cuireadh leis an láithreán gréasáin le linn 2012, bhí:

- faisnéis nua, nó nuashonraithe, a bhain leis an Oifig, chomh maith le Tuarascáil Bhliantúil na hOifige do 2011;
- Ionstraimí Reachtúla nua a bhain le dlí na gcuideachtaí;
- cóipeanna de chur i láthair áirithe a rinne baill foirne na hOifige;
- preasráitis, ailt, fógraí, etc.; agus
- torthaí na gcásanna forfheidhmithe shibhialta agus choiriúil a thóg an Oifig.

Soláthraíonn an láithreán gréasáin saoráid is féidir le húsáideoirí a úsáid chun clárú le haghaidh nuashonruithe a fháil de réir mar a uaslódáiltear ábhar nua ar an láithreán gréasáin. Ag deireadh na bliana, bhí beagnach 1,000 páirtí leasmhara cláraithe le haghaidh na seirbhíse sin.

### Na meáin shóisialta

Lean an Oifig ar aghaidh le leas a bhaint as na meáin shóisialta chun a teachtaireacht a chur in iúl. Oibríonn an Oifig ar cheithre ardán: Facebook, Twitter, LinkedIn agus Google+. Úsáidtear iad chun aird a tharraingt ar ghníomhaíochtaí tathanta agus forfheidhmithe na hOifige agus chun na gníomhaíochtaí sin a chur chun cinn, agus chun eolas a thabhairt do leantóirí faoi fhorbairtí ar réimsí níos leithne dhlí na gcuideachtaí. Faoi dheireadh na bliana, bhí 450 leantóir meallta ag an Oifig ar fud na bhfóram éagsúil sin.

### Taighde ar éifeachtacht na hOifige

I mblianta roimhe seo, bhain an Oifig leas ar bhonn tréimhsiúil as seirbhísí na gcomhairleachtaí taighde margaidh chun cabhrú léi measúnú a dhéanamh ar a héifeachtacht i gcomhlíonadh dhlí na gcuideachtaí a chur chun cinn agus a éascú agus in iompar neamhchomhlíontach a dhíspreagadh faoi seach. Mar gheall ar an gcosc ginearálta ar chaiteachas comhairleachta, níor coimisiúnaíodh aon taighde den sórt sin le linn na bliana faoi athbhreithniú. Cé go bhféachann an Oifig lena héifeachtacht a mheas ar bhealaí éagsúla, déanann an neamhábaltacht chun taighde den sórt sin a choimisiúnú ar bhonn tréimhsiúil difear don chumas atá ag an Oifig measúnú a dhéanamh ar a héifeachtacht, ag féachaint do shonraí a bailíodh go neamhspleách.

## Seirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí a chur ar fáil do pháirtithe leasmhara inmheánacha

### Oiliúint agus forbairt foirne

Tá Bainistíocht Feidhmíochta i gceist ar fud gach Roinne agus Oifige Rialtais agus cuireann an Oifig chun feidhme í gach bliain. Féachann sí lena chinntiú go bhfuil ról na mball foirne aonair soiléir agus go bhfuil siad ar aon dul le cuspóirí corparáideacha foriomlána, agus athbhreithniú agus bainistíocht feidhmíochta á n-éascú aici ag an am céanna. Ina theannta sin, nascann sí cláir oiliúna agus caiteachas na hOifige go díreach le ról gach baill foirne.

Tá baill foirne na hOifige ar an acmhainn is luachmhaire dá cuid. Mar gheall air sin, a mhéid is indéanta ag féachaint do shrianta buiséadacha atá i bhfeidhm faoi láthair, tugann an Oifig tacaíocht do bhaill foirne maidir lena riachtanais oiliúna agus forbartha.

Fuair baill foirne na hOifige 137 lá oiliúna le linn 2012 (2011: 120 lá). Cuireadh 92.5 lá oiliúna san iomlán ar fáil ó fhoinsí inmheánacha na hOifige do 22 ball foirne. Ina theannta sin, chuir an Roinn 39 lá oiliúna eile ar fáil do 22 ball foirne na hOifige, agus chuir an tAonad TF 3 lá oiliúna ar fáil do sheisear ball foirne.

Le linn 2012, chabhraigh an Oifig le baill foirne tabhairt faoin oiliúint agus faoin bhforbairt seo a leanas:

- Diplóma Óstaí an Rí i gCoireacht an Bhóna Bháin;
- riachtanais FGL<sup>72</sup> de chuid baill foirne cuntasáochta; agus
- riachtanais FGL de chuid baill foirne ar aturnaetha iad.

Ina theannta sin, agus le cúnamh agus le comhoibriú údaráis an Gharda Síochána, reáchtáil an Oifig imeacht oiliúna 3 lá ag Coláiste an Gharda Síochána ar an Teampall Mór, Co. Thiobraid Árann. Bhí na nithe seo a leanas i measc na dtopaicí a clúdaíodh le linn an imeachta, ar sheachaid meascán de phearsanra de chuid na hOifige agus an Gharda Síochána a ábhar:

- finnéithe a chur faoi agallamh;
- amhrastaigh a chur faoi agallamh;
- fianaise a bhailiú agus a chaomhnú;
- cásbhainistíocht; agus
- gníomhú mar fhinné in imeachtaí Cúirte.

## Caighdeáin seirbhíse do chustaiméirí

Le linn na bliana faoi athbhreithniú, d'fhan an Oifig tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a chur ar fáil dá baill foirne féin agus do gach duine den phobal ar dhéileáil sí leo. Cuid lárnach den tiomantas sin is ea aiseolas agus seirbhísí gearán foirmiúil, mar a dhéantar soláthar dóibh ar láithreán gréasáin na hOifige.

## Comhlíonadh oibleagáidí de bhun an dlí, rialacháin agus stádas na hOifige mar aonán eárnála poiblí arna bhunú le reacht

### Ceisteanna Parlaiminte (“CPanna”)

Iarrtar ar an Oifig go rialta faisnéis/ábhar a chur ar fáil don Roinn chun cabhrú léi freagraí de chuid Airí a ullmhú ar CPanna ó Theachtaí. Ina theannta sin, bíonn an Oifig féin ina hábhar do CPanna ó Theachtaí ó am go ham. Le linn na bliana, chuir an Oifig ábhar ar fáil mar fhreagra ar 14 CPanna.

### An tAcht um Íoc Pras Cuntas, 1997

Déantar foráil san Acht um Íoc Pras Cuntas d'íocaíocht úis le soláthraithe nár íocadh a sonraisc faoi dháta forordaithe (de ghnáth 30 lá i ndiaidh an sonrasc a fháil). Sa timpeallacht gheilleagrach reatha ina mbaineann ríthábhacht le sreabhadh airgid don ghnó, tá sé mar chuid de bheartas an Rialtais soláthraithe a íoc laistigh de 15 lá tar éis sonrasc a fháil.

Mar is léir ón bhfíric go ndearnadh gach íocaíocht, seachas ceann amháin, in am, cloíodh le beartas na hOifige chun gach sonrasc a réiteach laistigh de na hamfhrámaí forordaithe le linn na bliana faoi athbhreithniú. B'ionann an t-ús a bhí iníoctha mar gheall ar an mallíocaíocht amháin thuasluaite agus €6.47.

### Plean gníomhaíochta bainistíochta riosca

I 2012, rinne an Oifig athbhreithniú agus uasghrádú ar a plean bainistíochta riosca i gcomhairle leis an Roinn. Níor tháinig aon rioscaí suntasacha chun cinn i rith na bliana.

### Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise (SF)

Tá gach taifead na hOifige (seachas taifid a bhaineann le riarachán ginearálta na hOifige) díolmhaithe ó na hAchtanna SF. Le linn 2012, fuair OSFC níos mó iarratas ná mar is gnách, go háirithe le haghaidh thaifid na hOifige a bhain le scor an Stiúrthóra a bhí ag dul as oifig. Fuarthas 10 n-iarratas bhailí san iomlán, agus tarraingíodh dhá cheann de na hiarratais sin siar ina dhiaidh sin. As na hiarratais eile, deonaíodh 7 gcinn agus diúltaíodh d'iarratas amháin mar nár tháinig sé faoi raon na hAchtanna. Rinne an duine a chuir an t-iarratas sin isteach achomharc in aghaidh an diúltaithe, ach seasadh leis an diúltú tar éis athbhreithnithe mar go raibh an fhaisnéis a bhí á lorg san áireamh i dtaifid dhíolmhaithe.

### Na hAchtanna um Chosaint Sonraí

Le linn 2012, choimeád an Oifig a clárúchán mar rialtóir sonraí le hOifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí. Déanann na hAchtanna um Chosaint Sonraí, 1988 go 2003, agus na hIonstraimí Reachtúla lena mbaineann, cosaint i leith úsáid mhícheart nó nochtadh mícheart aon fhaisnéise atá á coimeád faoi dhuine. Tá na hoibleagáidí seo comhsheasmhach le diancheanglais féin na hOifige um rúndacht, mar a leagtar síos in Alt 17 den AFDC.

### Úsáid fuinnimh

Tá an Oifig freagrach as thart ar 44% den fhuinneamh a úsáidtear ina háitreabh. Do shoilsiú agus do threalamh oifige is ea thart ar 60% den leictreachas uile a úsáidtear san fhoirgneamh iomlán, agus tá téamh agus aerchóiriú freagrach as an gcuid eile.

B'ionann an úsáid gháis (a úsáidtear go príomha do théamh aeir agus uisce) don bhliain agus 690,624 cileavatuair (kwh), as a raibh an Oifig freagrach as thart ar 315,063 kwh. B'ionann an úsáid leictreachais agus 798,985 kwh, agus bhí an Oifig freagrach as thart ar 364,497 kwh den méid sin.

Cé go bhfuil "Clár Glas" na hOifige i bhfeidhm ó 2008 i leith, chuaigh an Oifig sa tóir ar chomhairle ó Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann (ÚFIÉ) chun cabhrú le breis feabhais a chur ar a héifeachtúlacht fuinnimh. Ag deireadh na bliana, bhí clár chun moltaí Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann a chur chun feidhme ar siúl i gcomhar le tionóntaí eile san áitreabh.

### Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003

Rinne an Oifig dréachtú ar dhara Scéim faoin Acht i 2011 agus tá sí ag feitheamh ar chomhaontú an Choimisinéara Teanga i leith na Scéime sin. Idir an dá linn, fanann an Scéim roimhe sin agus riachtanais reachtúla an Achta i bhfeidhm. Dá bhrí sin, lean an Oifig ar aghaidh le faireachán a dhéanamh ar an dóigh a gcomhlíonann sí an tAcht agus a Scéim féin i 2012.