

Aidhm 3 – Seirbhísí den scoth a sholáthar do Chustaiméirí Inmheánacha agus Seachtracha

Réamhrá

D'fhan seirbhísí den scoth a sholáthar dá fhoireann agus don phobail i gcoitinne mar aidhm tosaíocht don Oifig i 2009. Léirítear thíos na príomhfhorbairtí mar bhun le cur i gcrích feidhmeanna na hOifige i rith 2009.

Fo-Aidhm 3.1: Acmhainní OSFC a Dhaingniú agus a Bhainistiú go Stuama

Foireann

Ag tús 2009, bhí 45 foireann ann ag an Oifig. Mar gheall ar éilimh an imscrúdú Anglo agus an méadú substaintiúil i dtuairiscí leachtaitheoirí ceaptha ar cuideachtaí nua-dóchmhainneacha, bhí roinnt ath-implonú inmheánach foirne na hOifige riachtanach. Áfach, ba ghá na h-éilimh seo freisin ullmhú pras aighneachtaí ón Stiúrthóir ar an Roinn Fiontar Trádála agus Fostaíochta agus ar Coimisinéir na nGardaí ag lorg breis achmhainní foirne chun cabhrú linn an obair breise seo a bhainistiú. Cuireadh ar fáil go pras cúigear foireann breise, agus imlonnaíodh chuile ach duine amháin díobh ar an imscrúdú Anglo. Sannadh an ball foireann eile do Aonad Dóchmhainneacht na hOifige chun cabhair le déileáil leis an breis-uimhir tuairiscí leachtaitheoirí.

Thug é seo árdú ar leibhéal ceadaithe an OSFC ó 46 ag tús 2009 go dtí 51 ag deiridh na bliana. Ag 31 Nollaig 2009 bhí 49.7 coibhéis lánaimseartha mar foireann. In **Aguisín 3.1.1** soláthraítear briseadh síos ar fhoireann na hOifige ag ceann na bliana.

I lár-2009, shann Coimisinéir na nGardaí freisin cúigear breis Bleachtairí Garda don imscrúdú Anglo gaolmhara an OSFC agus Biúro an Ghárda um Imscrúdú Calaoise (BGIC), agus bhíodar ag tacaíocht ar imscrúdú an BGIC ag deiridh na bliana.

Acmhainní Airgeadais

Is trí Fhómhírcheann A09 de Vóta 34 (An tAire Fiontair, Trádála agus Fostaíochta) a maoiníodh costais riaracháin na hOifige i 2009. Tá achoimre na suimeanna a dáileadh agus a caitheadh ar fáil faoi na príomh-cheannteidil Phá agus Neamhphá faoi Fómhírcheann A09 agus Fómhírcheann X02 (Costais Dlí) sa tábla a leanas. Tá briseadh síos níos mine ar fhigiúirí Fómhírcheann A09 in **Aguisín 3.1.2**.

| Fómhírcheann A09, Vóta 34 | 2009 Cionroinnt (€000nna) | 2009 Caiteachas (€000nna) |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Pá | 2,655 | 2,663.5 |
| Neamhphá | 2,880 | 2,941.1 |
| Iomlán | 5,535 | 5,604.6 |
| Fómhírcheann X02, Vóta 34 | 34 | 195.5 |
| Iomlán Fómhírcheann A09/X02 | 5,569 | 5,800.1 |

Bhí sa tháirgeacht de bheagán thar €5.8 milliún méadú de 34% ar an táirgeacht de €4.34 milliún i 2008. B'é príomh-chúis an méadú ná costais a thabhaigh an Cigire a cheap an Ard-Chúirt chun fiosrúcháin a dhéanamh i gcúrsaí áirithe DCC plc, Lotus Green Ltd. agus S & L Investments Ltd. Críochnaíodh an Fiosrúchán seo go deiridh i 2009 agus foilsíodh an Tuairisc in Eanáir 2010. Caitheadh €0.99 milliún den costas iomlán measta de €1.4 milliún i 2009.

B'é an dara príomh-chúis an méadú caiteachais ná costais €0.85 milliún a dhámh an Chúirt Uachtarach in aghaidh an Oifige i gcás achomhairc dícháiliú, tugadh mar gheall ar cinnti i Tuairisc Cigire na hArd-Chúirte 2004 a rinne imscrúdú ar cúrsaí áirithe i National Irish Bank Ltd. agus National Irish Bank Financial Services Ltd.

Ag fágáil as an áireamh an dá mhíreanna úrghnácha seo i 2009, beidh sé soiléir ó **Aguisín 3.1.2** go n'éirí leis an Oifig caiteachas i raon de réimsí a chiorrú de thoradh ar iarratas an Rialtais caiteachas neamh-riachtanach a theorannú a mhéid is féidir. Laghdaigh é seo go dosheachanta an méid obair fógraíocht agus tionscnaimh a rinne an Oifig i rith na bliana. Áfach in áiteanna eile, d'aimsíomar feabhsú praghasanna conarthaí in ásc amháin nó dhá áscanna. D'fheidhmíomar go rathúil freisin laghdú de 8% táillí proifisiúnta faoi shainordú an Rialtais. Go foriomlán, tá an Stiúrthóir sásta go fuair an Oifig luach níos fearr ar airgead maidir le caiteachais na hOifige i 2009.

Dul chun cinn Eagraíochtúil

I 2009 chuaigh OSFC sa tóir ar shaineolaithe seachtracha chun cuidiú léi obair imscrúdaithe agus forfheidhmíthe a dhéanamh thar aon rud eile. Mar shampla, bhí oilteacht Aonaid Coireacht Ríomhaire na Gardaí ag teastáil go háirithe agus doiciméid leictreonacha áirithe a fháil agus áitreabh Anglo a chuardach i 2009. Fuarthas uirlisí bogearraí feabhasaithe i rith na bliana freisin.

Choinnigh an Oifig a Phainéil Chuntasaíochta agus Dlí freisin, ina bhfuil ainmneacha na ndaoine agus na ngnóthas ar mhian leo go gcuirfí san áireamh iad i dtaca le tascanna saineolais. Beidh na Painéil sin oscailte gach tráth d'iaratasóirí ar mian leo seirbhísí dá leithéid a sholáthar don Oifig, agus tá sonraí le fail ar suíomh gréasáin OSFC.⁵²

Plean Gnámh um Bainistiú Baoil

I 2009 rinne an OSFC athbhreithniú agus tabhairt chun dáta ar phleananna na hOifige maidir le bainistíocht bhaoil i gcomhairle leis an Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta. Rinneadh an plean i dtosach de bharr moltaí faoi shaincheisteanna freagrachta sna réimsí a bhain le rialú inmheánach airgeadais, socruithe iniúchta inmheánaigh agus bainistiú bhaoil i dTuarascáil Mullarkey.

Fo-Aidhm 3.2: Foireann a Chur Chun Cinn

Bainistíocht Feidhmíochta

Fuair foireann OSFC thart ar 120 lá oiliúint agus eolais i 2009 (thart ar 140 lá i 2008). Soláthraíodh beagnach 32 lá do 15 ball foirne as acmhainní OSFC i rith 2009. Chomh maith leis seo, chuir an Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta thart ar 90 lá oiliúna breise ar fáil do 24 d'fhoireann OSFC (ina raibh 45 lá ar mhaithe do 9 d'fhoireann oiliúnt TF).

Cuireann OSFC Bainistíocht Feidhmíochta, a fheidhmiú ar fud na Ranna agus na hOifigí Rialtais uile, i bhfeidhm ar bhonn leanúnach gach bhliain. Tá baint díreach aige le Plean Gnó Bliantúil na hOifige, soiléirítear leis ról agus cion oibre na mball foirne i leith an Phlean Ghnó agus sainítear leis freisin riachtanais oiliúna foirne.

Obair Mheithealbhunaithe

D'oibrigh foirne ildisciplíneacha ar bhonn leanúnach laistigh de OSFC chun méid mór de chásobair éagsúla na hOifige a láimhseáil i réimsí an bhraite, an fhorfheidhmithe agus na dócmhainneachta. Tá cáirt macasamhlach rannpháirteach bainteach foireann OSFC de réir réimse feidhmiúcháin in **Aguisín 3.2.1**.

I gcaitheamh 2009 faoi Alt 13(1) d'Acht um Fhorfheidhmiú Dlí na Cuideachtaí 2001, rinne an Stiúrthóir deich d'ionstraim ag tarmligeán go foirmiúil feidhmiú cumhacht amháin nó níos mó dá chumhachtaí chuig foireann Oifige ainmnithe. Iontu, bhí sé n-ionstraim a bhí ann cheana leasuithe agus ba chuig foireann nua-ainmnithe feidhmiú thar ceann an Stiúrthóir a raibh ceithre díobh.

Fo-Aidhm 3.3: Seirbhísí Custaiméara a Fheabhsú

Seirbhísí a Chuirtear ar Fáil

Gheall OSFC acmhainní nach beag a chur ar fáil i 2009 d'fhorbairt agus d'úsáid na teicneolaíochta chun faisnéis a sholáthar dá custaiméirí, chun ionchur a fháil ó chustaiméirí agus chun feabhas a chur ar éifeacht chleachtas oibre. Ar na seirbhísí a thairgeann an Oifig don phobal agus do lucht gairme tá:

- faisnéis faoi dhlí na gcuideachtaí agus faoi chúrsaí gaolmhara via suíomh gréasáin na hOifige, foilseacháin, etc;
- cainteanna, seimineáir agus tionscnaimh ghéilliúntais eile arna gcur ar fáil ag foireann na hOifige, na sonraí atá leagtha amach níos luaithe sa Thuairisc seo;
- áis a ceadáionn don phobal gearáin a dhéanamh maidir le cásanna ina raibh amhras faoi mhí-iompar;
- seirbhísí reachtaíocht-bhunaithe trína gceanglaítear ar iniúcháirí, ar leachtaitheoirí agus ar pháirtithe leasmhara eile cásanna ina bhfuil amhras faoi shárú dhlí na gcuideachtaí a thuirisciú don Oifig;
- cúnamh ginearálta a thairgtear do chliaint na hOifige ar an bhfón, trí chomhfhreagras, le ríomhphost, etc. Mar shampla cuireadh 586 bhfiosrú chuig an gcuntas info@odce.ie i rith na bliana agus freagraíodh go pras iad (468 i 2008).

Foilseacháin

Mar a léiríodh níos luaithe, ullmhaíodh agus foilsíodh 14 chinn d'fhoilseacháin fhoirmeálta i 2009 mar a chuirtear in iúl in **Aguisín 1.1.1** den Tuarascáil seo. Díobh iadsan, foilsíodh Tuarascáil Bhliantúil OSFC don bhliain 2008 agus na Achoimre Treoir Mhear (8 in iomlán) sa dá theanga oifigiúla.

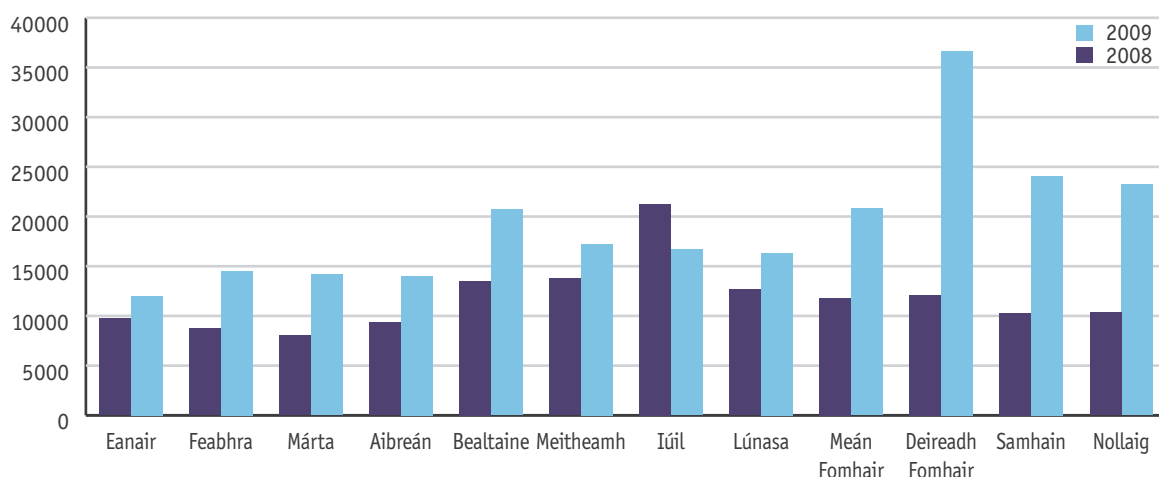
Scríobh roinnt ball foirne OSFC páipéir agus rinne láithreoireachtaí le haghaidh na meán náisiúnta agus gairmiúla agus le haghaidh lucht gnó agus grúpaí eile, agus ghlac siad páirt in agallaimh sna meáin náisiúnta agus áitiúla ar iarratas.

Suíomh Gréasáin

I 2009, tarraingíodh uimhreacha i gcuriarracht de 230,469 cuairt chuig an suíomh gréasáin OSFC, méadú de 63% ar an uimhir comhionann de 141,557 i 2008. Taispeánann an cáirt tionlacain go raibh níos mó cuairteanna gach mí i 2009, seachas mí amháin, ar an suíomh ná sa mhí céanna i 2008.

52 Féach ar www.odce.ie/ga/media_general_publications.aspx?page=2

Cuairteanna ar Suíomh Gréasáin OSFC 2008/2009



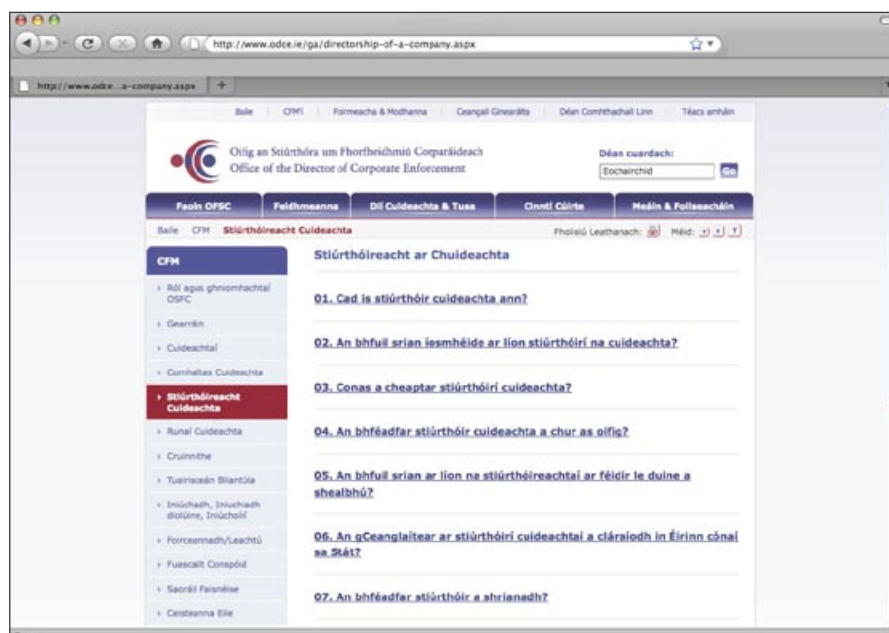
Ar na hábhair nua a seoldadh chuig an suíomh gréasáin bhí:

- na foilseacháin nua de chuid na hOifige a luadh thuas;
- an dhá Achtanna gCuideachtaí nua agus reachtaíocht táinisteach nua eile;
- cóipeanna de láithreoirachtaí áirithe a rinne an Oifig do ghrúpaí ó na hearnálacha gnó, gairmiúla agus do ghrúpaí leasmhara gaolmhara;
- preasráitis, ailt, srl. a d'eisigh an Stiúrthóir agus baill foirne eile agus
- na torthaí ar chásanna Cúirte a d'ionchúisigh an Stiúrthóir ina raibh amhras faoi sháru dlí nó dualgas cuideachta agus cinní eile Cúirte a bhain le dlí na gcuideachtaí.

Agus í ag feidhmiú straitéis cumarsáide níos chost-éifeachtúla, rinne an Oifig uasghrádú suntasach ar roinn Ceisteanna go Minic Iarrtha dá suíomh idirlíne⁵³ i rith na

bliana. Tá sa roinn CMI anois, a féidir a fháil go díreach ón leathanach baile, 13 eanáil le ábhair bainteach le gearráin, stiúrthóirí cuideachta, cruinniú, réitiú díospóid agus rl. san áireamh. Seoltar cuid mór scairteoirí atá ag lorg eolas ginearálta chuig an bunachar sonraí seo chun tuilleadh eolas a fháil. Tá sé le hintinn na CMIanna a uasdhátú go leanúnach ar bun ceisteanna a faightear mar a luaitear thuas. Tá gabháil scáileáin den roinn nua CMI thíos.

Ag deiridh 2009, bhí 891 custaiméir cláraithe agus súil acu go gcuirfí teachtaireacht chucu má bhí aon fhaisnéis nua curtha ar fáil ar an suíomh gréasáin (817 ag deiridh 2008). Cláraíodh 76 nduine díobh den chéad uair i 2009 (48 i 2008), méadú suntasach ón uimhir cothromach de 48 i 2008.



53 www.odce.ie/ga/faq.aspx.

Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise (SF)

Tá taifid uile na hOifige (seachas iadsan a bhaineann le riarachán ginearálta) díolmhaithe ó na hAchtanna SF. I rith 2009 fuair OSFC trí iarratais ar thaifid faoin Acht.

Tharraing siar iarratas amháin (ar thaifid nach raibh faoi na hAchtanna), láimhseáil lasmuigh den SF iarratas eile (.i. soláthraíodh an faisnéis lasmuigh den próiseas foirmiúil SF), agus deonadh an tríú iarratas go hiomlán.

Achtanna um Chosaint Sonraí

I 2009, choimeád an OSFC a clárú mar rialaitheoir sonraí le hOifig an Comisinéir Cosanta Sonraí. Cosnaíonn na hAchtanna Cosanta Sonraí 1988 go 2003 in aghaidh mí-úsáid nó nochtadh aon faisnéis a coinnítear faoi duine aonar, agus lean an OSFC seasamh lena oibligeáid sa réimse seo. Tá na n-oibligeáid seo comhseasmhach lena riachtainais dian féin in Alt 17 d'Acht um Fhorfheidhmiú Dlí na gCuideachtaí 2001.

I rith 2009, leasadh an reachtú a rialaíonn Cosaint Sonraí⁵⁴ ionas go mbéadh faisnéis áirithe pearsanta a coimeádann, *inter alia*, an OSFC, eisiata. B'é éifeacht an leasú ná srianadh ar fáil ar sonraí pearsanta a coimeádann daoine nó foras le feidhmeanna reachtúil chun cailteannas airgid ball poiblí a chosc agus go mbeadh i gcás go féidir an fáil sin dochar a dhéanamh ar cheart-chomhlíonadh na feidhmeanna sin. Is comhseasmhach seo le eisiaimh taifid neamh-riaracháin as Achtanna um Shaoráil Faisnéise agus an dualgas reachtúil rúndachta faoina oibríonn an Oifig. Ar gach slí eile tá an Oifig faoi cosaint a cuireann na hAchtanna ar fáil.

An tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997

Foráiltear faoin Acht um Íoc Pras Cuntas d'íocaíocht úis le soláthraithe a mbíonn a sonraisc gan íoc ar an dáta forordaithe (de gnáth, 30 lá tar éis fáil an sonraisc). Sa chúinsí eacnamaíocht na linne seo agus sreabhadh airgid tirim rithabhachtach do gnóthas, is polasaí den Rialtais é soláthraithe a íoc lastigh de 15 lá fála sonraisc. Tá ag an Oifig freisin polasaí eagrú go glanfar gach sonrasc i modh tráthúil, agus cloíonn sí don rial 15-lá.

D'ainneoin iarracht is fearr na hOifige maidir le seo, tharraing íocaíocht amháin formhuirear úis i 2009. Ba é €6.66 an méid a bhí le híoc. B'é an uimhir iomlán éilimh íocaíocht a phróiseáil an Oifig i 2009 ná 1,047.

Géilliúntas i leith Caighdeáin Chomhaontaithe Seirbhíse Custaiméara

Tá sé geallta ag OSFC go gcuirfidh sí ar fáil seirbhís custaiméara den scoth dá foireann féin agus do gach ball den phobal a mbeidh sí ag déileáil leo. Is cuid den próiseas seo na Seirbhísí Aischothú agus Ghearráin ar an suíomh gréasáin.

Cé go ndéanfar gach iarracht cabhair a thabhairt do dhaoine a théann i dteagmháil leis an Oifig, fuarthas gearán maidir le braistint conas a dhéileáil ball foirne le custaiméir. Tar éis imscrúdú an gearán, cinneadh go ghníomh an ball foirne i gceart, agus dá bhrí sin níor seasadh leis an gearán. Leagadh amach dálaí na ceiste don gearánach, agus réitíodh an ábhar go sásúil. San ásc seo, níor bhain an gearánach leas as an modh foirmiúil gearáin; áfach, phléigh an Oifig an ceist de réir a Nós Imeachta Gearáin Chustaiméara foilsithe.

Laistigh na sriantaigh ulaigh oibre trom, 'sé tuarim an Stiúrthóir go baineadh amach géilliúntas sásúil lenár Caighdeáin Seirbhíse Chustaiméara i 2009. Mar sin féin, cinneadh go deiridh i 2009 athbhreithniú lán a ghabháil de lámh go luath i 2010 chun bheith cinnte go tsoláthraí an foireann dár gcustaiméirí caighdeán oiriúnach agus comhseasmhach.

Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

I rith Meán Fómhair / Deiridh Fómhair d'iniúch Oifig an Coimisinéir Teanga cloí OFSC ar a tiomántas faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla san Oifig. Chuimsigh an iniúchadh idir oibleagáidí faoin Acht agus na ceangaltas sonraithe don chéad bliain feidhmiú Scéim 2008-2011 na hOifige comhaontaithe faoin Acht⁵⁵. Dar leis tuarisc an Coimisinéara Teanga, bhí an Oifig comhlíontach le idir an Acht agus a Scéim féin.

Árdaíodh an méid faisnéis faoin Oifig as Gaeilge ar an suíomh idirlín i rith an dara leath den bliain ionas go bhfeabhsáítear seirbhísí dár gcustaiméirí is mian leo a ngnó a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

I rith 2009, d'fhairsingigh an Oifig freisin gluais de théarmaí agus de nathanna dlí na gcuideachtaí chun cabhair de bhreis ball foirne agus iad ag déileáil le saoránaigh ar mhian leo a ngnó a dhéanamh leis an Oifig trí mheán na Gaeilge. Fanann éileamh ar seirbhísí trí Gaeilge go híseal, áfach, d'anneoin go foilsíodh an Scéim i 2008.

Conclúid

Ag cur san áireamh na dúshlán deacair in aghaidh na hOifige i 2009, tá an Stiúrthóir sásta go thug an Oifig arís i 2009 luach an-mhaith ar infheistiú an Stáit i ngéilliúntas agus forfheidhmiú dlí na cuideachta.

54 I.R. Uimh. 421 de 2009 – Na Rialacháin fán Acht um Cosaint Sonraí 1988 (Alt 5 (1) (D)) (Sonraíocht) 2009

55 Tá an Scéim le fáil ar an suíomh idirlín ag www.odce.ie/ga/media_general_publications.aspx.

Ionchas

Dá mhéad an t-éilimh ar acmhainní i 2009 ní móide go mbeidh éileamh níos lú ann sa bhliain atá amach romhainn. Níl amhras ach gur mó a bheifear gafa le himscrúdú Anglo ná le haon obair eile agus ciallóidh sin gur dóigh go ngearrfar siar nó go gcuirfear moill ar imeachtaí a mbeadh OSFC ag tabhairt fúthu murach é. Beifear ag glacadh beart eile chun na mainneachtanaí atá i gceist a cheartú nó a phionósú.

Táthar ag súil leis freisin go mbeidh an fás ar leachtuithe cuideachtaí ag leanúint ar aghaidh agus go mbeidh tuilleadh oibre maidir le tuarascálacha tosaigh leachtaitheora a mheasúnú ag teacht chuig an Oifig dá bharr ó riachtanas.

Féadfaidh sé freisin go mbeidh méadú ar líon na ngearán mar gheall ar amhras faoi mhí-iompar corparáideach ag eascairt ó na brúnna eacnamúla ginearálta.

Beidh an Oifig ag leanúint léi ó riachtanas ag riar na hacmhainní buiséideacha agus eile ar bhonn thar bheith críonna siocair na mbeart físcach agus siocair beart ceartaitheach eile atá glactha ag an Rialtas sa chomhshaol deacair eacnamúil atá ann faoi láthair. Ciallóidh sin go sonrach go ngearrfar siar ar bhonn leanúnach ar gach caiteachas neamhriachtanach a chuirfeadh, mar shampla, clár oibre na hOifige um ghéilliúntas chun cinn.

Tríd is tríd beidh an Oifig ag tabhairt aghaidh ar dhúshláin mhóra i 2010. An ceann is suntasaí is ea imscrúdú Anglo ach táthar muiníneach as go mbeidh an Oifig seo agus Biúró an Gharda um Imscrúdú Calaoise in ann a gcomh-imscrúduithe a chur chun cinn go hionchuí.

Tá OSFC lánfheasach faoi mhian dhlísteach an phobail na himscrúduithe seo a chur i gcrích go sciobtha. Beidh an Oifig ag iarraidh iad a chur i gcrích chomh sciobtha agus is cuí. Ag an am céanna is feasach di go gcaithfidh na himscrúduithe bheith críochnúil agus proifisiúnta. Is dianphróiseas chéimnitheach fianaise a bhailiú le haghaidh imeachtaí coiriúla ionchasacha. Is mó is fíor sin i gcás imscrúduithe tráchtála ar an mórchoír.

Tríd is tríd is cúis sásaimh an dul chun cinn atá á dhéanamh ar na himscrúduithe. Ach fanfaidh OSFC amach ó thuairim maidir leis na himscrúduithe a chur i bhfocal go poiblí go dtí go dtí mbeidh siad críochnaithe. Is d'fhonn ionrachas na n-imscrúduithe a chosaint a dhéantar sin.

Ba bhuile do cháil Ireland Inc na himeachtaí san earnáil ghnó agus eacnamúil le blianta beaga anuas. Is é an tasc a bheidh ag OSFC i 2010 agus níos faide amach páirt a ghlacadh chun an cháil náisiúnta atá orainn mar gheall ar chaighdeán ard i gcuideachtaí Éireannacha a athchóiriú.