

# Aidhm 5 – Seirbhísí den Scoth a Sholáthar do Chustaiméirí Inmheánacha agus Seachtracha

## Réamhrá

Lean OSFC léi i 2008 ag tabhairt tús áite don obair a bhaineann le seirbhísí den scoth a sholáthar dá custaiméirí uile. Áirítear idir an pobal agus foireann na hOifige ar chustaiméirí na hOifige agus cuimsítear san Aidhm gníomhú éifeachtach agus éifeachtúil fheidhmeanna na hOifige a chumasú. Léirítear thíos na príomhfhorbairtí maidir le hoibriúcháin agus le seirbhísí OSFC i rith na bliana.

## Fo-Aidhm 5.1: Acmhainní OSFC a Dhaingniú agus a Bhainistiú

### Foireann

Méadaíodh líon foirne OSFC i 2008 ó 40.6 to 44.8 fostaí lánaimseartha. B'ionann an méadú seo agus an dara céim nó an chéim dheiridh de ghealltanais a rinne an Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta i 2007 ochtar breise a sholáthar do fhoireann na hOifige. In **Aguisín 5.1** soláthraítear briseadh síos ar fhoireann na hOifige ag ceann na bliana. Tá sé soiléir ó na caipitil a théann roimhe seo sa Tuarascáil gur chuir an méadú seo ar an bhfoireann ar chumas na hOifige bheith níos gníomhaí i réimsí éagsúla i 2008.

Is mian leis an Stiúrthóir Michael Cumiskey, Joan Howley, Barry Harte, Jean Kelly agus Deirdre Mitchell a luadh agus an tsárobaire a rinne siad san Oifig le linn dóibh bheith anseo a admháil. D'fhág an cúigeir an Oifig i 2008 chun aghaidh a thabhairt ar dhúshlán nua; bhí roinnt díobh bainteach le hobair na hOifige ón lá ar céadbhunaíodh í.

### Acmhainní Airgeadais

Is trí Fhomhírcheann A09 de Vóta 34 (An tAire Fiontair, Trádála agus Fostaíochta) a maoiníodh costais riaracháin na hOifige i 2008. Tá achoimre na suimeanna a dáileadh agus a caitheadh ar fáil faoi na príomh-cheannteidil Phá agus Neamhphá sa tábla a leanas. Tá briseadh síos níos mine ar fhigiúirí na bliana 2008 in **Aguisín 5.1.2**.

Fomhírcheann A09, Vóta 34	2008 Cionroinnt (€000na)	2008 Caiteachas Iarbhír (€000na)
Pá	2,681	2,411
Neamhphá	2,276	1,932
Iomlán	4,957	4,343

Ba íslíu de bheagán ar an gcaiteachas de €4.378 milliún i 2007 an €4.343 milliún a caitheadh i 2008. B'ionann agus ardu de 88% toradh na bliana 2008 i gcomórtas leis an €4.957 milliún arbh é an cionroinnt tosaigh don bhliain. I gcomhréir le nósanna imeachta poiblí, tugadh an farasbarr de €0.613m don Státchiste.

Baineadh amach an laghdú beag ar an gcaiteachas in ainneoin ardaithe de 10% ar líon na foirne agus an chostais a bhain le ceapachán Cigire ag an Ard-Chúirt i mí Iúil 2008 chun idirbhearta áirithe i leith scaireanna i DCC plc agus dhá chuideachta ghaolmhara a imscrúdú. Ar an dtaobh eile rinneadh gearradh siar ar thionscnaimh eile a leithéidí fógraíocht agus poiblíocht ar iarratais ón Rialtais ciorruithe a dhéanamh ar chaiteachas nach raibh geallta.

### Cóiríocht

D'áitigh an Oifig breis chóiríochta san fhoirgneamh go luath i 2008 i gcomhréir leis an méadú ar líon na foirne a sannadh di i 2007 agus 2008.

### Dul chun cinn Eagraíochtúil

Arís i 2008 chuaigh OSFC sa tóir ar shaineolaithe seachtracha chun cuidiú léi obair imscrúdaithe agus forfheidhmithe a dhéanamh thar aon rud eile. Is trí fhógraíocht phoiblí a rinne OSFC stocaireacht ar son a Painéil Chuntasaíochta agus Dlí agus a choinnigh ar siúl iad. Sna Painéil seo tá 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'iarratasóirí ar mian leo seirbhísí dá leithéid a sholáthar don Oifig.

### Plean Gnímh um Bainistiú Baoil

Chomhoibrigh an OSFC arís i gcomhar leis an Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta i rith na bliana 2008 chun athbhreithniú agus uasdátú breise a dhéanamh ar phleananna na hOifige maidir le bainistíocht bhaoil. Rinneadh an plean i dtosach de bharr moltaí faoi shaincheisteanna freagrachta sna réimsí a bhaineann le rialú inmheánach airgeadais, socruithe iniúchta inmheánaigh agus bainistiú bhaoil i dTuarascáil Mullarkey.

## Chlár Oibre Glas

I 2008 thionscain an Oifig ar bhonn foirmeálta roinnt polasaithe nach ndéanfadh dochar don chomhshaol inar beartaíodh na hacmhainní a bhí sannta di a úsáid ar an mbealach is éifeachtúla agus éifeachtaí costas agus ab fhéidir. Ghlac an fhoireann uile páirt i seisiúin faisnéise faoin ábhar agus tá siad ag leanúint go gníomhach na dtreoracha chun tomhaltas fuinnimh, ábhar agus uisce na hOifige a laghdú agus dramhaíl na hOifige a bhainistiú níos fearr. Cuireadh roinnt athruithe áirithe oibríochtúla i bhfeidhm chun lorg carbóin agus costais ghaolmhara na hOifige a laghdú.

## Fo-Aidhm 5.2: Foireann a chur chun cinn

### Bainistíocht Feidhmíochta

Chuir OSFC an Córas Bainistíocht Feidhmíochta agus Forbartha (PMDs) a fheidhmíonn ar fud na Ranna agus na hOifigí Rialtais uile i bhfeidhm ar bhonn leanúnach i 2008. 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.

Bhain foireann OSFC áis as níos mó ná 140 lá oiliúna agus faisnéise i 2008; ba ó acmhainní OSFC a cuireadh 88 díobh ar fáil. Chuir an Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta 47 lá oiliúna breise ar fáil do dhá bhall déag d'fhoireann OSFC. Cheadaigh an Oifig um Chlárú Cuideachtaí do cheathrar bhall OSFC páirt a ghlacadh sna clár oiliúna dá foireann féin thar tréimhse ocht lá oiliúna.

Seo a leanas cuid den oiliúint a cuireadh ar fáil i 2008:

- rannpháirtíocht foireann bhainistíochta i gClár Ceannaireachta na Roinne;
- oiliúint forbartha gairmiúla leanúnach;
- oiliúint i dteicneolaíocht faisnéise agus
- oiliúint sa nGaeilge d'fhoireann fáiltithe na hOifige go háirithe.

Clúdaíodh ábhair éagsúla a bhain le hobair na Roinne agus na hOifige agus na seirbhíse poiblí go ginearálta sna laethanta faisnéise agus ag na seimineáir inmheánacha. Cuireadh sainchlár induchtúcháin OSFC ar fáil don fhoireann nua uile a tháinig go dtí an Oifig i 2008. Cuireadh seisiúin faisnéise faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla agus faoi thionscnamh an Chlár Oibre Glas ar fáil don fhoireann uile de bhrí gur cuireadh i bhfeidhm iad san Oifig i 2008.

## Obair Mheithealbhunaithe

D'oibrigh foirne ildisciplíneacha ar bhonn leanúnach laistigh de OSFC chun méid mór de chásobair na hOifige a láimhseáil i réimsí an bhraite, an fhorfheidhmithe agus na dócmhainneachta.



Casadh ar a chéile Coiste Bainistithe na hOifige a dhéanann ionadaíocht ar an bhfoireann uile faoi chathaoirleachas an Stiúrthóra ar bhonn ráithiúil i 2008 chun saincheisteanna polasaí agus eagraíochtúil a théann i gcion ar threoir agus ar fhorbairt leanúnach na hOifige a phlé.

I gcaitheamh na bliana rinne an Stiúrthóir ceithre cinn déag d'ionstraim nua nó leasaithe lenar tharmhlig sé a chumhachtaí chuig bhaill áirithe den fhoireann faoi alt 13 den Acht um Fhorfheidhmiú Dlí Cuideachtaí 2001. Ar na daoine a bhí i gceist bhí tríúr ball nua foirne.

## Fo-Aidhm 5.3: Seirbhísí Custaiméara den Scoth a chur chun cinn agus Caoi a Choinneáil Orthu

### Seirbhísí a Chuirtear ar Fáil

Gheall OSFC acmhainní nach beag a chur ar fáil i 2008 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 idirlín na hOifige, foilseacháin, etc. Sa chomhthéacs sin bhí 817 gcustaiméirí cláraithe ag deireadh na bliana 2008 agus súil acu go gcuirfí teachtaireacht chucu má bhí aon fhaisnéis nua curtha ar fáil ar an suíomh idirlín. Cláraíodh 48 nduine díobh den chéad uair i 2008;
- cainteanna, seimineáir agus tionscnaimh ghéilliúntais eile arna gcur ar fáil ag foireann na hOifige. Mar shampla ghlac an Oifig seastán trádála ag Seó BT na nGnóthas Beag i gCorchaigh den chéad uair;

- áis a cheadaigh don phobal gearáin a dhéanamh maidir le cásanna ina raibh amhras faoi mhí-iompar;
- seirbhísí reachtaíocht-bhunaithe trína gceanglaítear ar iniúchóirí, ar leachtaitheoirí agus ar pháirtithe leasmhara eile cásanna ina bhfuil amhras faoi shárú dhlí na gcuideachtaí a thuairisciú don Oifig;
- cúnamh ginearálta a thairgtear do chliaint na hOifige ar an bhfón, trí chomhfhreagras, le ríomhphost, etc. Mar shampla cuireadh 468 bhfiosrú chuig an gcuntas info@odce.ie i rith na bliana agus freagraíodh go pras iad.

### Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

I rith na bliana cuireadh deireadh leis an gcomhairliúchán a bhí ar siúl idir an Oifig agus an Roinn Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta maidir leis an Dréachtscéim lena ngealltar seirbhísí a chur ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla faoin Acht. Lainseáladh an Scéim i mí Iúil agus tá sí ar fáil ar shuíomh idirlín OSFC ag [www.odce.ie](http://www.odce.ie).



De bhreis ar an oiliúint foirne a rinneadh i 2008 chuir an Oifig gluais de théarmaí agus de nathanna éagsúla i dtoll a chéile chun cabhair a thabhairt don fhoireann plé a dhéanamh le saoránaigh ar mhian leo a ngnó a dhéanamh leis an Oifig trí mheán na Gaeilge. Tá sé beartaithe breis oiliúna sa teanga a chur ar fáil i 2009 chun acmhainn na hOifige seirbhísí ar aon chaighdeán a chur ar fáil trí Ghaeilge agus trí Bhéarla a fheabhsú.

### Foilseacháin

Ullmhaíodh agus foilsíodh naoi gcinn d'fhoilseacháin fhoirmeálta i 2008 mar a chuirtear in iúl in **Agúisín 1.1.1** den Tuarascáil seo. Is de réir na ngealltanais a rinneadh de bhun Acht na dTeangacha Oifigiúla a foilsíodh ceithre cinn díobh sin sa dá theanga oifigiúla. De bhreis ar an Scéim a comhaontaíodh faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla ba iad Tuarascáil Bhliantúil OSFC don bhliain 2007, an Lámhleabhar Dhlí na gCuideachtaí faoi Chuideachtaí Bainistithe Úinéirí Maoin Sealbhais agus an Leabhrán Treorach faoi Chuideachtaí Bainistithe na foilseacháin a bhí i gceist

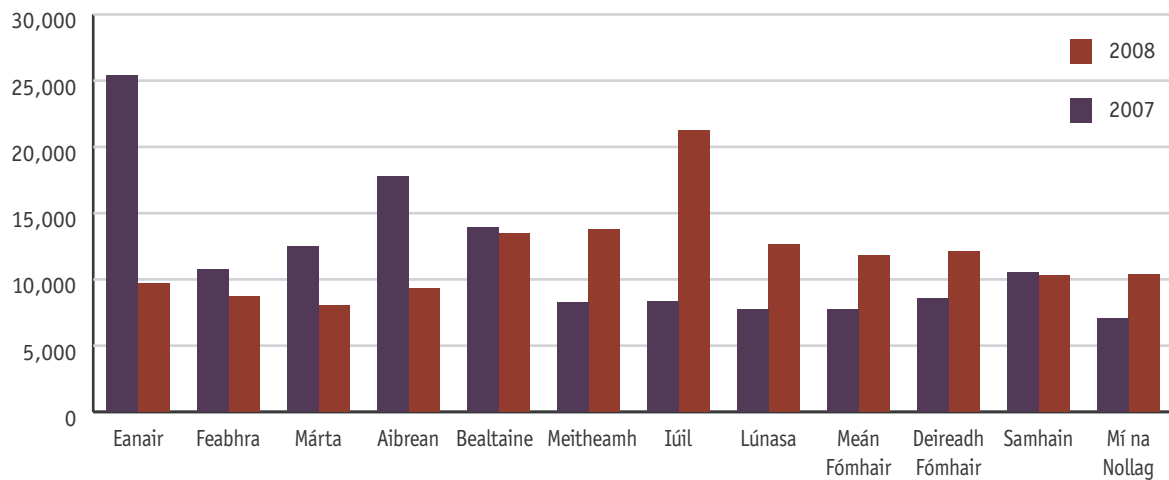
Mar a luaitear thuas, d'eisigh an Stiúrthóir freisin méid áirithe de phreasráitis agus scríobh roinnt ball foirne OSFC páipéir agus rinne láithreoireachtaí le haghaidh na meán náisiúnta agus gairmiúil agus le haghaidh lucht gnó agus grúpaí eile. Ghlac an fhoireann páirt in agallaimh sna meáin náisiúnta agus áitiúla ar iarratas.

### Suíomh Idirlín

Tugadh suíomh idirlín OSFC ag [www.odce.ie](http://www.odce.ie) chun dáta ar bhonn leanúnach i 2008 trí fhaisnéis nua faoi obair OSFC agus faoi fhorbairtí rialachais corparáideacha gaolmhara a chur ar fáil. Cuireadh gach uile fhoilseachán, phreasráiteas agus airteagal nua ar fáil ar an suíomh chomh maith le torthaí na n-imeachtaí forfheidhmithe Cúirte a raibh baint ag an Stiúrthóir leo agus cinntí Cúirte eile atá ábhartha i gcomhthéacs dhlí na gcuideachtaí.

Bhí tarraingt ar an suíomh idirlín arís ag cuimse daoine a raibh suim acu i gcúrsaí rialachais chorparáidigh. I rith na bliana tugadh thart ar 141,557 cuairt ar an suíomh ardú de 2% ar an 138,604 chuairt i 2007. Tá léirithe sa chairt go raibh na huimhreacha mórán ar aon dul le huimhreacha 2007 ach go raibh laghdú ar líon na gcuariteoirí ó Eanáir go Bealtaine agus ansin méadú thar thréimhse na seacht mí ina dhiaidh sin i gcomórtas le 2007. Bhíothas thar bheith gnóthach ar feadh tréimhse i mí Iúil i gcomhthráth le ceapachán Cigire do DCC plc, do S&L Investments Ltd. agus do Lotus Green Ltd. ag an Ard-Chúirt, le lainseáil na Scéime faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla agus leis an bPáipéar Comhairliúcháin faoi ráiteas straitéise OSFC do 2009-2012.

Go luath i 2008 rinne OSFC suirbhé ar líne ar úsáideoirí an tsuímh idirlín le fáil amach an rabhadar sásta leis na seirbhísí a bhí ar fáil dóibh. Bhí an céatadán a d'fhreagair sách íseal ach d'ainneoin sin ba dhearfach an t-aiseolas a fuarthas.



### Na hAchtanna um Shaoráil Faisnéise (SF)

Ní cheadaítear nochtadh taifead faoi na hAchtanna SF ach amháin iadsan a bhaineann le riarachán ginearálta na hOifige. I rith na bliana 2008 ní fuair OSFC aon iarratais ar thairfid faoin Acht. Thug an Oifig an Lamhleabhar SF chun dáta agus chuir ar fáil é (i nGaeilge agus i mBéarla) ar an suíomh idirlín.

### Achtanna um Chosaint Sonraí

Tá an OSFC cláraithe mar Rialaitheoir Sonraí le hOifig an Choimisinéara um Chosaint Sonraí. Faoi na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 agus 2003 tugtar cosaint ar úsáid nó ar nochtadh míchuí faisnéise ar bith a choimeádtar faoi dhuine aonair. I 2008 thug OSFC a chlárúchán leis an gCoimisinéir um Chosaint Sonraí chun dáta agus lean léi ag comhlíonadh a dualgais dhaingne rúndachta féin atá léirithe san Acht um Fhorfheidmiú Dlí Cuideachtaí 2001.

I 2008 le cúnaimh ón Roinn Fiontair, Trádála agus Fostaíochta rinneadh criptiú ar na sonraí a choinnítear i ngairis shoghluaiste a leithéidí ríomhairí glúine agus cipíní cuimhne a mbaineann foireann na hOifige úsáid astu, rud a chuir go mór le slándáil sonraí.

### 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. D'ainneoin pholasáí na hOifige lena socraítear go n-íocfar gach sonrasc ar mhodh tráthúil, thabhaigh an OSFC aon fhortháille úis ar íocaíochtaí i 2008. Ba á €351.06 an méid a bhí le hÍoc.

### Géilliúntas i leith Caighdeáin Chomhaontaithe Seirbhíse Custaiméara

Tá sé geallta ag OSFC go gcuirfidh sí ar fáil seirbhís custaiméara den scoth do gach ball den phobal a mbeidh sí ag déileáil leo agus ar ndóigh dá foireann féin, agus choinnigh an Oifig caighdeán na seirbhíse faoi athbhreithniú go tráthrialta i 2008. Fuarthas líon beag gearán foirmeálta i rith na bliana agus déileáladh leo sin. Tá an Fhoirm Aiseolais ar shuíomh idirlín OSFC ina háis bhuan don phobal chun a dtuairim maidir leis an bhfaisnéis atá ar fáil ar an suíomh agus maidir lenár seirbhísí go ginearálta a chur chugainn.

Déanfar gach iarracht cabhair a thabhairt do dhaoine a théann i dteagmháil leis an Oifig fiú nuair nach mbaineann an cheist atá á cur go díreach le hobair na hOifige. Cuirimid ábhar faoi bhráid údarais eile go tráthrialta nuair a mheasaimid gurb iad is fearr a bheidh in ann déileáil leo go cuí. Mar shampla go deireanach i mí Mhárta cuireadh deireadh le cás san Ard-Chúirt inar ionchúisigh Bord na bPínean go rathúil cuideachta ar chlis uirthi ranníocaí na n-oibríthe a sheoladh ar aghaidh go dtí an scéim pinsin ábhartha. Bhí sé curtha in iúl ag OSFC do Bhord na bPínean roimhe sin go raibh gearán faighte aici maidir leis an gcás.

D'ainneoin na lainsí a chuireann an t-ualach trom oibre air síleann an Stiúrthóir go raibh na Caighdeáin Seirbhíse Chustaiméara atá againn comhalta go sásúil i 2008.

# Conclúid

Anois ag tús na bliana 2009 tig linn breathnú siar ar 2008 mar bhliain inar baineadh amach go sásúil na haidhmeanna uile a bhí againn. Mar a luaitear sa Tuarascáil rinneadh rudaí i roinnt réimsí nach ndearnadh riamh cheana.

Tá an cuma ar an scéal go bhfuil dúshlán dhiana amach romhainn. Eascróidh deacrachtaí as an meathlú ar an ngeilleagar i ndáil leis na buiséid d'eagrais uile na seirbhísí poiblí. Cé gur chuir an Stát breis airgeadaíthe ar fáil dúinn i 2009 chun costas Imscrúdú DCC na hArd-Chúirte a chlúdach, beidh laincisí go leor ar bhuiséid ghinearálta OSFC go háirithe má dheonófar costais shuntasacha inár gcoinne in imeachtaí Cúirte.

Tá roinnt chásanna móire idir lámha ag an Oifig. Tá deacrachtaí nua leithleacha ag eascairt astu sin a bhfuilimid ag tabhairt aghaidh orthu i gcónaí le cúnaimh na Roinne i gcás go mbíonn acmhainní i gceist.

Tá an meathlú ar choinníollacha eacnamúla le feiscint sa mhéadú suntasach ar líon na ngnóthaí a loiceann, rud nach bhfáiltítear leis. An ról reachtúil atá againn maidir le cuideachtaí dócmhainneacha curtha san áireamh táimid ag súil le méadú suntasach breise ar líon na dtuarascálacha leachtaitheora a chuirfear chuig an Oifig sa ghearrthéarma. Is dóigh go bhfaighfear níos mó ná 900 tuarascáil nua i 2009 i gcomórtas le 406 agus 286 i 2008 agus 2007 faoi seach. Cé go ndearnadh roinnt bearta cúiteacha chun acmhainní a chur ar leataobh le haghaidh an dúblaithe seo ar an obair i 2009 is dúshlán tromchúiseach a bheidh ann don fhoireann agus d'acmhainní na hOifige.

De bhrí go bhfuil níos mó gnóthaí faoi bhrú tá an baol ann go dtiocfaidh meath ar an gcaighdeán géilliúntais i leith dhlí na gcuideachtaí agus i leith ceangal reachtach eile de réir mar a bheidh stiúrthóirí cuideachta ag tabhairt airde ar imníocha gnó níos práinní. Ní mór dúinn ár n-iarrachtaí a dhúblú chun teachtaireacht chomhchuibheas agus inchreidte maidir le géilliúntas i leith Achtanna na gCuideachtaí a choimeád slán. Is iad na teorainneacha a chuirtear ar chaiteachas OSFC le haghaidh fógraíochta agus a macasamhail eile de phoiblíochta faoi deara go gcaithfear bealaí eile a aimsiú agus a thriail chun an teachtaireacht a chur amach chuig lucht gnó, pobail agus chuig an lucht gairmiúil.

Ach tá aghaidh tugtha ag an Oifig ar dhúshlán dheacra roimhe seo agus d'éirigh léi teacht slán astu agus tiocfaidh sí slán astu arís. Tá dochar déanta do dhea-cháil na hÉireann do bharr na n-imeachtaí deireanacha agus is tábhachtach an mhaise dúinn a thaispeáint go bhfuilimid tiomanta do chomshaol cobhsaí agus iontaofa dlí a choinneáil slán do chuideachtaí sa Stát. Má leanfaimid linn ag déanamh ár gcuid den obair is mór a chabhróidh sin le fiontraíocht agus leis an iomaíocht ag leibhéal cuideachta, rudaí atá tábhachtach chun postanna a chruthú agus chun muinín a spreagadh. Is é an aidhm atá againn leanúint leis an obair ag cruthú comhshaoil níos fearr d'fhiontraíocht ghnó agus phobail sa Stát.