An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre

Clár Oibre 2024

CLÁR ÁBHAIR

Riachtanas maidir le Clár Oibre.....Error! Bookmark not defined.

Feidhmeanna CCÁO.....Error! Bookmark not defined.

Soláthar foirne CCÁO.....Error! Bookmark not defined.

Athbhreithniú ar an gClár Oibre 2023 .....Error! Bookmark not defined.

Príomhthosaíochtaí do 2023.....*Error! Bookmark not defined.*

Príomhéachtaí.....Error! Bookmark not defined.

Clár Oibre 2024 .....Error! Bookmark not defined.

Ráiteas Straitéise CCÁO 2022-2024 .....Error! Bookmark not defined.

Athléimneacht agus Leanúnachas .....*Error! Bookmark not defined.*

Feabhsú Leanúnach.....*Error! Bookmark not defined.*

Cuidiú le hInoiriúnaitheacht.....**Error! Bookmark not defined.**

Clár Oibre 2024: Príomhspriocanna.....Error! Bookmark not defined.

Príomhchuspóirí agus Príomhthorthaí 2024 .....Error! Bookmark not defined.

Idir-réiteach, Comhairle agus Idirghabháil .....*Error! Bookmark not defined.*

An tSeirbhís Bhreithnithe.....*Error! Bookmark not defined.*

Seirbhísí Cigireachta agus Forfheidhmithe .....*Error! Bookmark not defined.*

Seirbhísí Faisnéise agus Do Chustaiméirí.....*Error! Bookmark not defined.*

Gnóthaí Dlí.....*Error! Bookmark not defined.*

Seirbhísí Corparáideacha, Straitéise agus Digiteacha*Error! Bookmark not defined.*

Clár Oibre 2024

Cuid a hAon

Riachtanas maidir le Clár Oibre

Foráiltear leis an Acht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015 (an tAcht) go gcuirfidh Bord an Coimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre (CCÁO) plean oibre (Clár Oibre) faoi bhráid an Aire a bhfuil sé mar aidhm ag CCÁO tabhairt faoi sa bhliain lena mbaineann an ghníomhaíocht. Cé go ndéanann an Clár Oibre athbhreithniú ar Chlár na bliana roimhe sin, tá miondealú níos mionsonraithe ar ghníomhaíochtaí CCÁO d'aon bhliain ar leith le fáil sa Tuarascáil Bhliantúil ábhartha.

Feidhmeanna CCÁO

Tá ról ríthábhachtach ag CCÁO i sochaí na hÉireann maidir le láithreacha oibre atá cothrom agus comhlíontach agus le soláthar neamh-idirdhealaitheach seirbhísí a chinntiú.

Baineann misean lárnach CCÁO le caidreamh san ionad oibre a chothabháil agus a fheabhsú go ginearálta, le cabhrú le páirtithe difríochtaí a réiteach, le cinntiú go gcloítear le caighdeáin fostaíochta reachtúla áirithe agus le breithniú ar fhostaíocht, ar chaidreamh tionsclaíoch, ar éilimh chomhionannais agus ar chásanna ina mbraitheann daoine go ndearnadh leithcheal orthu i seachadadh seirbhíse.

I ndáil leis sin, cuimsíonn seirbhísí CCÁO:

- Díospóidí comhchoiteanna a chomhréiteach,
- Idirghabháil a dhéanamh ar dhíospóidí aonair agus breithniú a dhéanamh orthu,
- Faisnéis a sholáthar ar chearta reachtúla fostaíochta,
- Comhlíonadh cearta reachtúla fostaíochta a chur chun cinn trí iniúchadh agus, i gcás inar gá, forfheidhmiú a shaothrú, agus
- Caidreamh san ionad oibre a fheabhsú go ginearálta trí sholáthar faisnéise, oiliúint agus seirbhísí comhairleacha a bhaineann go sonrach le cuideachta.

Soláthar foirne CCÁO

Tá breis agus 200 fostaí buan ag CCÁO ar státseirbhísigh iad agus atá mar chuid de líon foirne na Roinne Fiontar, Trádála agus Fostaíochta. Cuirtear leis na baill foirne seo le breis agus 40 Oifigeach Breithnithe atá ar conradh ag an Aire chun cabhrú leis an tSeirbhís Breithnithe ar bhonn cás ar chás.

Cuid a Dó

Athbhreithniú ar an gClár Oibre 2023[1]

Príomhthosaíochtaí do 2023

Lean CCÁO ar aghaidh le comhlíonadh ról ríthábhachtach maidir le seachadadh gach croísheirbhíse ar bhealach cothrom agus comhsheasmhach le linn 2023. Is díol suntais é an rannchuidiú sin go háirithe i gcúinsí ina bhfuil timpeallacht oibre chlaochlaithe tagtha chun cinn tar éis Covid-19, ach é le tuiscint nár cuireadh deireadh le Covid-19. D'aistrigh formhór na seirbhísí le hidirghníomhú díreach custaiméirí ar ais chuig idirghníomhaíocht i bpearsa, agus an rogha ann idirghníomhaíochtaí fíorúla a éascú de réir mar is gá. Go ginearálta, cuireadh an chuid is mó de na seirbhísí ar fáil ag leibhéil a sháraigh iad siúd roimh Covid. Chuir páirtithe leasmhara CCÁO fáilte roimhe sin.

Tá dul chun cinn suntasach déanta maidir le baint amach na spriocanna atá leagtha amach sa Chlár Oibre do 2023.

Príomhéachtaí

I gcaitheamh na bliana:

- Sháraigh líon na nglaonna a bhainistigh foireann líne faisnéise CCÁO 60,000 – méadú 6% ar 2022, tháinig méadú 39% ar chuairteanna ar an láithreán gréasáin, agus fuarthas thart ar 5,200 gearán ina raibh beagnach 11,500 gearán sonrach.
- Tá méadú thart ar 20% tagtha ar líon na n-éisteachtaí a sceidealaíodh agus a tionóladh i rith na bliana agus reáchtáladh 4,067 éisteacht in 2023 go dtí deireadh mhí Dheireadh Fómhair 2023 i gcomparáid le 3,401 a tionóladh don tréimhse chéanna in 2022.
- Is ionann líon iomlán na n-iarratas ar cuireadh siar ag teacht go deireadh mhí Dheireadh Fómhair 2023 agus 2,448, ceadaíodh 1,539 (62%) díobh sin, diúltaíodh 891 (36%) agus níl aon chinneadh déanta fós i dtaca le 58 (2%) acu mar gheall ar chumarsáid leanúnach an pháirtí. Chonaiceamar méadú 20% ar líon na n-iarratas a cuireadh isteach faoi Phróiseas Iarchurtha 1 i mí Dheireadh Fómhair. Tagraíonn

[1] Sonraí bunaithe ar aschuir dheireadh mhí Dheireadh Fómhair

Próiseas Iarchurtha 1 d'iarratais luatha a dhéantar le Toiliú an Dá Pháirtí. Deonaítear go huathoibríoch iarratais a fhaigheann CCÁO laistigh de 5 lá oibre ó dháta na litreach fógra éisteachta, maille le toiliú i scríbhinn ón bpáirtí eile. Molann CCÁO do pháirtithe agus d'ionadaithe úsáid níos gníomhaí agus níos forbartha a bhaint as Próiseas Iarchurtha 1.

- Treocht a tugadh faoi deara i dTuarascáil Bhliantúil CCÁO 2022 ba ea an méadú suntasach ar líon na "ngearán iolrach" a bhí á gcur isteach lena mbreithniú. Is éard is "gearáin iolracha" ann ná grúpaí gearán inar luadh an freagróir céanna. Go deimhin, is ionann a gcás forleathan faoi láthair agus thart ar 45% go 50% d'iarratais ar ghearáin bheo atá ann cheana féin. Chun na gearáin sin a chur chun cinn ar bhealach ordúil agus éifeachtúil, seiceálann CCÁO, i gcomhar leis na páirtithe, an rogha í idirghabháil agus, murab í, is minic a aimsítear "cásanna tástála", ar féidir a thoradh a achomharc chuig an gCúirt Oibreachais, nó a d'fhéadfaí a chur i bhfeidhm ar gach gearán ábhartha eile a fhaightear. Faoi láthair, tá líon suntasach de na "cásanna tástála" seo le comhlachtaí achomhairc/cúirteanna níos airde, i dtéarmaí achomharc agus pointí dlí, agus dá bhrí sin ní féidir le CCÁO dul chun cinn breise a dhéanamh ar na cásanna seo agus ar na "gearáin iolracha" a bhaineann leo ag an gcéim seo.
- D'fhill an t-idir-réiteach ar úsáid a bhaint as cruinnithe nó rannpháirtíocht duine le duine mar phríomh-mhodh seachadta, agus ní shocraítear cruinnithe fíorúla ach amháin mar eisceachtaí agus ar iarratas ó na páirtithe lena mbaineann. Go dtí deireadh mhí Dheireadh Fómhair fuarthas 548 atreorú idir-réitigh agus tionóladh 516 comhchruinniú idir-réitigh. D'fhan an ráta réitigh seasmhach ag thart ar 85%.
- Mar thoradh ar an aistriú chuig idirghabháil níos mó i bpearsa i mí an Mheithimh 2022 chun gearáin faoi Dhífhostú Éagórach a chur san áireamh, tháinig méadú ar rannpháirtíocht idirghabhála, agus tá an treocht aníos sin fós ann go dtí 2023. Léiríonn figiúirí ó dheireadh mhí Dheireadh Fómhair 2023 (801) go bhfuil méadú 22% cheana féin ar pháirtithe a ghlacann páirt in idirghabhálaithe i gcomparáid le figiúr dheireadh na bliana do 2022 (658). Léirítear an treocht sin freisin i gcásanna a réitíodh agus 381 cás réitithe go dtí deireadh mhí Dheireadh Fómhair i mbliana - méadú 22% ar fhigiúr dheireadh na bliana de 313 in 2022.
- Rinneadh athbhreithniú ar roinnt Cód Cleachtais ó thaobh uasdátú na téarmaíochta de. Mar sin féin, ós rud é go bhfuil Ionstraim Reachtúil nua ag teastáil le haghaidh aon athruithe ar Chód, molann CCÁO go ndéanfaí

athbhreithnithe níos doimhne ar Chóid áirithe in 2024, mar shampla an Cód Cleachtais maidir le hÍospairt.

- Chomh maith leis na gealltanais faoi Chlár Oibre 2023, d'iarr an tAire Gnó, Fostaíochta agus Miondíola ar CCÁO i rith na bliana le Cód Cleachtais a dhréachtú maidir leis an gCeart Cianobair agus Fleisc-am a Iarraidh. Tá obair ar an gCód seo ar siúl faoi láthair agus táthar ag súil go mbeidh sé tugtha chun críche faoi dheireadh 2023.
- Ag deireadh mhí Dheireadh Fómhair 2023, chuir an Rannán Cigireachta 3,815 cás cigireachta i gcrích, méadú 23% ar an tréimhse chéanna in 2022. Chuimsigh na cigireachtaí seo breis agus 106,000 fostaí le linn na tréimhse sin agus mar thoradh air sin aisghabhadh €1,444,842 de phá níor íocadh. Lean an tSeirbhís ar aghaidh leis an bpróiseas chun díriú ar fhostaíocht le"riosca" níos airde agus dhírigh 50% de na cigireachtaí ar fhostóirí ardriosca agus ar réimsí spéise – mar thoradh air sin, tháinig méadú ar rátaí sáraithe taifeadta agus bhí gá le cigireachtaí níos doimhne le linn 2023.
- Lean CCÁO ar aghaidh lena straitéis Dhigiteach ar dTús agus d'fheabhsaigh sé an próiseas gnó uathoibrithe le haghaidh próiseáil gearán a cuireadh i bhfeidhm go déanach in 2022. Forbraíodh an chéad chéim den tionscadal Foirm/Tairseach rGhearáin le linn 2023 agus cuirfear i bhfeidhm é go luath in 2024. Rinneadh obair scóipe ar Thionscadal Ascnamh Néil atá beartaithe do 2024 freisin. Tionscadal suntasach a bheidh ann le linn 2024 agus 2025.
- Ina theannta sin, d'fhoilsigh an CCÁO roinnt beochana/físeáin fhaisnéiseacha i seacht dteanga lena n-úsáid ar na meáin shóisialta agus ar a láithreán gréasáin maidir le seirbhísí CCÁO agus cearta fostaíochta. Ina measc bhí:

    - Conas gearán a dhéanamh le CCÁO agus an méid ar féidir leat a bheith ag súil leis ag Éisteacht Breithnithe
    - Faisnéis Idirghabhála Réamh-Bhreithnithe
    - Míniú ar Sheirbhís Chomhairleach CCÁO
    - Dínit a Chur Chun Cinn san Ionad Oibre

  Cuireann na beochana/físeáin seo a cuireadh i bhfeidhm feabhas ar na beochana a seoladh in 2022:

    - Na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta – Fostóirí
    - Na hAchtanna um Chomhionannas Fostaíochta agus na hAchtanna um Stádas Comhionann – Fostaithe agus an Pobal i gcoitinne

    - Na hAchtanna um Stádas Comhionann – Soláthraithe Seirbhíse
- D'oibrigh Rannán Dlí CCÁO go dlúth leis na Ranna ábhartha maidir le héileamh féideartha ar sheirbhísí CCÁO a aontú agus a ullmhú mar thoradh ar athruithe reachtacha agus chinntigh sé gur coinníodh CCÁO ar an eolas faoi na hathruithe sin agus faoin tionchar a bhí acu ar an eagraíocht agus maidir leis Foirm Ghearáin CCÁO cuireadh an Rannán Dlí ar an eolas faoi na leasuithe ar Fhoirm Ghearáin CCÁO agus cuireadh oiliúint ar fáil do na hOifigigh Bhreithnithe maidir le hathruithe reachtacha.
- Thiomsaigh agus sholáthair an Rannán Dlí liosta údarás de na 150 cinneadh is coitianta a luadh ar shuíomh gréasáin CCÁO a raibh ar pháirtithe cóip a dhéanamh díobh roimhe sin agus cás á chur isteach acu. Cabhróidh sé seo go mór le laghdú a dhéanamh ar an méid páipéarachais a bhaineann le cásanna, má luann páirtithe cásdlí ábhartha.
- Tá for-rochtain curtha ar fáil chun páirtithe leasmhara go náisiúnta agus comhlachtaí gaolmhara go hidirnáisiúnta, agus spriocghrúpaí (go háirithe grúpaí leochaileacha amhail daoine óga, oibrithe imirceacha agus cohóirt leochaileacha eile) a chur ar an eolas faoi na tacaíochtaí agus na seirbhísí atá ar fáil ó CCÁO. Cuireann an for-rochtain seo úsáideoirí seirbhíse CCÁO, an pobal, fostóirí agus fostaithe ar an eolas agus cabhraíonn sé leo maidir leis na cearta agus na hoibleagáidí a chuirtear ar fáil faoin dlí fostaíochta.

Cuid a Trí

Clár Oibre 2024 – Ráiteas Straitéise CCÁO 2022-2024

Go déanach in 2021, chuir an Bord Ráiteas Straitéise faoi bhráid an Aire *Riar ar Ionchais Páirtithe Leasmhara i nDomhan atá ag Athrú.*

Déantar tagairt sa Straitéis do phríomhthosca seachtracha áirithe a raibh tionchar acu ar CCÁO nó a mbeidh tionchar acu air; nádúr athraitheach na hoibre tar éis Covid 19, "Breatimeacht", nuálaíocht theicneolaíoch, breithiúnas na Cúirte Uachtaraí in *"Zalewski"*, bearta chun dul i ngleic leis an athrú aeráide, tosca eacnamaíocha domhanda ach deir sé "go bhfuil an timpeallacht oibríochtúil athraitheach dhúshlánach seo d'ainneoin, príomhchuspóir CCÁO agus an creat reachtúil níos leithne ina bhfeidhmíonn sé..... gan athrú den chuid is mó".

Le linn na Straitéise seo, a bhfuil croíluachanna CCÁO mar bhonn taca léi:

- Iontaoibh, Neamhspleáchas, Neamhchlaontacht agus Nuálaíocht

féachfaidh CCÁO lena mhisean a bhaint amach le trí aidhm straitéiseacha agus le gníomhaíochtaí a bhaineann leo a bheidh le cur i gcrích le linn na tréimhse:

- **Athléimneacht agus Leanúnachas** - Freastal ar an éileamh ar sheirbhísí tráthúla, comhsheasmhacha, stóinsithe, breithiúnacha, neamhspleácha de réir fheidhmeanna agus fhís reachtúil CCÁO.
- **Feabhsú Leanúnach** - Feabhas a chur ar dhaoine, ar chórais agus ar nósanna imeachta CCÁO chun caighdeán na seirbhíse a fheabhsú.
- **Cuidiú le hInoiriúnaitheacht** - Cabhrú le páirtithe leasmhara déileáil le hathrú agus le dúshláin eacnamaíocha agus shóisialta.

Tá príomhghnéithe seachadta an ionaid Straitéise dírithe ar na nithe seo a leanas:

Athléimneacht agus Leanúnachas trínár nDaoine agus Struchtúr – A chinntiú go bhfuil acmhainní agus struchtúr ag CCÁO de réir mar is cuí, agus go bhfuil sé sofhreagrúil go hinmheánach chun freastal ar luaineachtaí éilimh ina chuid seirbhísí go léir. Timpeallacht thacúil oibre a chur ar fáil don fhoireann. A chinntiú go bhfuil pleanáil comharbais, earcaíocht agus foghlaim agus forbairt dírithe go hiomlán ar fhreastal ar riachtanais ghnó reatha agus amach anseo.

Feabhsú Leanúnach – An meascán cuí de sheirbhísí cianda/hibrideacha/pearsanta a sholáthar a dhéanann cothromaíocht idir riachtanais úsáideoirí, páirtithe leasmhara, agus an ceanglas maidir le cinnteoireacht láidir, réiteach díospóidí neamhspleách agus éifeachtach, comhlíonadh cearta fostaíochta agus cothabháil agus feabhsú caidrimh san ionad oibre i gcoitinne a sholáthar nó a chur san áireamh.

Úsáid Teicneolaíochtaí a uasmhéadú – Straitéis TFC a cheapadh agus a chur i bhfeidhm atá bunaithe ar an timpeallacht athraitheach éilimh agus tacaíochta teicneolaíochta lena n-áirítear féinseirbhís agus uathoibriú a fhorbairt a sholáthraíonn an taithí cianúsáideora is fearr is féidir agus a sholáthraíonn anailísíocht bhainistíochta spriocdhírithe fíor-ama chun seachadadh seirbhíse a fheabhsú.

Cabhrú le hInoiriúnaitheacht trí Chumarsáid agus Rannpháirtíocht – Príomhtheachtaireachtaí a chur in iúl do pháirtithe leasmhara maidir le sainchúram agus seirbhísí trí shuíomh gréasáin, na meáin shóisialta agus seimineáir ghréasáin. Cóid Chleachtais a Fhorbairt de réir mar is gá. Oibriú le páirtithe leasmhara agus le páirtithe chun dea-chleachtas a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm go ginearálta. Cur le forbairt eolais agus díospóireachta ar shaol athraitheach na hoibre trí pháipéir ócáideacha, taighde domhain agus seimineáir a bhaineann leo agus trí chomhdhálacha débhliantúla.

Chuir an Straitéis seo agus na heilimintí seachadta an teimpléad agus na cuspóirí leathana ar fáil do Chláir Oibre CCÁO le linn na tréimhse.

Le linn 2024, mar a cheanglaítear le hAlt 21(2) den Acht um Chaidreamh san Áit Oibre 2015, cuirfidh an Bord Ráiteas Straitéise nua faoi bhráid an Aire chun an tréimhse 2025-2027 a chlúdach.

Clár Oibre 2024: Príomhspriocanna

Tógtar Cláir Oibre bhliantúla CCÁO faoi chuimsiú an Ráitis Straitéise agus leagtar amach na príomhchuspóirí agus na torthaí a bhaineann leo a tugadh faoi deara do 2024 i bhfoirm tháblach i gCuid a Ceathair.

Agus aird á tabhairt ar fheidhmeanna reachtúla CCÁO agus ar an Ráiteas Straitéise, is é príomhfhócas CCÁO in 2024, mar a bhíonn sé i ngach Clár, ná freastal ar riachtanais na bpáirtithe leasmhara agus na n-úsáideoirí ó thaobh seirbhísí láidre, ardchaighdeáin agus neamhspleácha de.

Dá réir sin, déantar macasamhlú ar chuid mhór de chorpas chroíchláir Oibre CCÁO ó bhliain go bliain. Mar shampla:

- Seirbhísí idir-réitigh agus éascaithe atá tráthúil, éifeachtach agus feidhmiúil a sholáthar agus a chinntiú go gcomhlíontar an t-éileamh
- Feabhas a chur ar chaidreamh san ionad oibre a bhaineann go sonrach leis an láithreán agus ar an gcaidreamh san ionad oibre i gcoitinne
- Gearáin a éilíonn breithniú tapa a phróiseáil agus sin a dhéanamh ar chaighdeán breithiúnach
- Comhlíonadh an dlí fostaíochta a chur chun cinn agus a fhorfheidhmiú
- Ceadúnais ghníomhaireachta fostaíochta agus ceadúnais maidir le fostú daoine óga a eisiúint
- Faisnéis neamh-treorach a sholáthar maidir le gníomhaíochtaí CCÁO go ginearálta, reachtaíocht fostaíochta agus sásraí sásaimh trí fhormáidí seachadta éagsúla
- Creat láidir rialachais chorparáidigh a choinneáil
- An leas is fearr is féidir a bhaint as teicneolaíocht nua agus
- A chinntiú go ndéantar gach gníomhaíocht laistigh den chreat reachtach agus bunreachtúil faoina bhfeidhmíonn CCÁO.

Mar sin féin, leagtar amach roinnt príomhspriocanna a bhaineann go sonrach le 2024:

<u>Athrú um Múnlaí Oibre agus Seachadta a Bhainistiú</u>

Le ceithre bliana anuas tá athrú suntasach tagtha ar an gcaoi ar féidir seirbhísí áirithe a chur ar fáil agus, i gcás go leor daoine, conas is féidir obair a dhéanamh. Tá oiriúnú déanta ag

CCÁO agus léirigh sé gur féidir idir-réitigh, breithnithe agus idirghabhálaithe a dhéanamh go fíorúil nuair is gá. Mar shampla, faoi láthair déantar thart ar 30% de na breithnithe go fíorúil. Ní oireann sé do gach rannpháirtíocht, áfach, agus leanfaidh CCÁO de bheith ag obair le páirtithe leasmhara chun a shainaithint cén áit agus conas is féidir seachadadh neamhthraidisiúnta seirbhísí a sheachadadh.

Ar an gcaoi chéanna, trí Obair Chumaisc agus Cianobair, tá go leor fostaithe in ann obair a dhéanamh i suíomhanna seachas an oifig nó an t-áitreabh gnó. Déanann CCÁO, lena chinntiú gur féidir leis an bhfoireann leas a bhaint as na deiseanna seo, monatóireacht leanúnach ar a aschur ó thaobh cainníochta agus cáilíochta de chun na patrúin oibre is fearr a oireann dá oibleagáidí seachadta seirbhíse a aontú. Seachas baill foirne allamuigh a oibríonn ar shiúl ón oifig cuid mhaith den am, freastalaíonn foireann CCÁO ar an oifig trí lá sa tseachtain ar a laghad agus i gcuid mhaith cásanna ceithre agus cúig lá. Tá an patrún tinrimh ag teastáil chun tacú le riachtanais straitéiseacha agus oibríochtúla CCÁO agus chun a chinntiú go gcuirtear na scileanna riachtanacha ar fáil do bhaill foirne nua go tapa agus chun ceangal a dhéanamh ar leibhéal pearsanta lena gcomhghleacaithe.

Reachtaíocht Nua

Le linn 2023, d'imir reachtaíocht a achtaíodh nó reachtaíocht atá ar na bacáin a éascaíonn an cur isteach gearáin le breithniú tionchar ar CCÁO. Áirítear orthu sin na nithe seo a leanas, ina bhfuil forálacha do pháirtithe chun ábhair a chur faoi bhráid CCÁO lena n-aird:

- An tAcht um Nochtadh Cosanta (Leasú), 2022
- An tAcht um Shaoire Bhreoiteachta, 2022
- An tAcht um Fhaisnéis faoin mBearna Pá idir na hInscní, 2021
- Na Rialacháin um Fhaisnéis faoin mBearna Pá idir na hInscní, 2022
- Rialacháin an AE Eorpaigh (Dálaí Oibre Trédhearcacha agus Intuartha), 2022
- An tOrdú Rialaithe um Fhostaíocht Chúram Leanaí 2022
- An tAcht um Íoc Pá (Leasú) (Leideanna agus Aiscí), 2022
- An tAcht um Chothromaíocht Oibre is Saoil agus Forálacha Ilghnéitheacha, 2023
- An Ceart Cianobair a Iarraidh
- An tAcht um Fhaisnéis Thrasnáisiúnta agus Comhairliúchán le Fostaithe, 1996.
- An Chomhairle Eorpach um Oibrithe
- An Bille um Chomhiomarcaíochtaí agus Forálacha Ilghnéitheacha
- An Bille Leasaithe um Chosaint Fostaithe (Dócmhainneacht Fostóirí)

D'oibrigh CCÁO go dlúth leis na Ranna ábhartha maidir le héileamh féideartha ar sheirbhísí CCÁO a eascraíonn as an bpróiseas reachtach a aontú agus a ullmhú agus a chinntiú go ndéanfaidh CCÁO a nósanna imeachta/beartais a choigeartú de réir mar is gá agus faisnéis a chur ar fáil d'úsáideoirí ionchasacha maidir leis an mbealach is fearr le dul ar aghaidh chuig ábhair ábhartha imní CCÁO.

Is dócha go mbeidh tionchar a bheag nó a mhór ag an éileamh a thiocfaidh chun cinn ar CCÁO agus ar a cumas gearáin a chuirtear faoina bhráid a phróiseáil. Déanfar monatóireacht ghéar air seo i gcomhar le hoifigigh ábhartha na Roinne Fiontar, Trádála agus Fostaíochta.

Athbhreithniú ar an reachtaíocht um Chomhionannas Fostaíochta

I mí Iúil 2023, d'fhoilsigh an tAire Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige tuarascáil ina ndearnadh achoimre ar na saincheisteanna a d'ardaigh na haighneachtaí chuig an gcomhairliúchán poiblí ar an Athbhreithniú ar na hAchtanna Comhionannais.

Fuarthas aighneachtaí ar réimse leathan ábhar, lena n-áirítear na forais chomhionannais go léir: inscne, stádas sibhialta, stádas teaghlaigh, gnéaschlaonadh, reiligiún, aois, míchumas, cine, ballraíocht den Lucht Siúil, agus foras cúnaimh tithíochta.

Tuigeann CCÁO go bhfuil sé i gceist ag an Roinn Leanaí, Comhionannais, Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige tograí reachtacha a eascraíonn as an athbhreithniú a thabhairt chun cinn in 2024. Is dócha go mbeidh tionchar ag aon reachtaíocht nua ar obair an bhreithnithe agus tá CCÁO ag fanacht le toradh aon reachtaíochta den sórt sin, sular féidir léi a tionchar a mheas.

Éileamh agus Aschur Idirghabhála a Leathnú

Aithnítear go maith na tairbhí do pháirtithe leasmhara agus do pháirtithe idirghabhála: tá siad i bhfad níos lú costasaí i dtéarmaí deischostais ná mar a bhíonn breithnithe agus, de réir mar a thagann páirtithe ar chomhaontú féin ní dhéantar aon dochar don chaidreamh fostaíochta i go leor cásanna.

Ó thaobh CCÁO de, tá buntáistí ag baint le leibhéil mhéadaithe idirghabhála freisin: laghdú ar líon na ndaoine a theastaíonn uathu chun dul ar aghaidh chuig an bpróiseas breithnithe agus laghdú ar éisteachtaí breithnithe a cuireadh siar.

Tá infheistíocht shuntasach déanta ag CCÁO maidir le hacmhainní a chur ar fáil dá chumas idirghabhála trí oiliúint speisialaithe a chur ar fáil do gach ball foirne a chuireann idirghabháil ar fáil agus mar chuid de sin thug CCÁO Seirbhís Idirghabhála um Iarratas Déanach (IID) isteach ar bhonn píolótach i mí Mheán Fómhair 2022. Ba é cuspóir na Seirbhíse IID seo ná rochtain ar idirghabháil/infhaighteacht idirghabhála a chinntiú ar ghearrfhógra do pháirtithe nuair a bhí dáta éisteachta breithnithe sceidealaithe cheana féin agus, de réir réamhshocraithe, líon na n-iarratas iarchurtha a laghdú. Mar sin féin, bhí iarratais ar IID go dtí seo i bhfad níos ísle ná mar a bhíothas ag súil leis le ráta réitigh íseal go leor de 25%. Dá bhrí sin, leathnaíodh an treoirthionscadal chun gur féidir tuilleadh sonraí a bhailiú a chuirfidh bonn eolais faoi athbhreithniú CCÁO ar an tSeirbhís IID ag deireadh 2023 agus a leathnú go dtí 2024.

Cóid Chleachtais

Le linn 2023, d'iarr an tAire Gnó, Fostaíochta agus Miondíola ar CCÁO athbhreithniú iomlán a dhéanamh ar an Acht um an gCód Cleachtais maidir le Rochtain ar Obair agus Fostaíocht Pháirtaimseartha (Forálacha Ilghnéitheacha), 2018 i gcomhairle le páirtithe leasmhara. Cuireadh tús leis an obair tosaigh ar an athbhreithniú go déanach in 2023 agus tá an t-athbhreithniú san áireamh sa Chlár Oibre do 2024.

Mar thoradh ar Thuarascáil Mheitheal Oibre Ardleibhéil an Fhóraim Eacnamaíoch d'Fhostóirí Saothair (FEFS), iarradh ar CCÁO freisin rannpháirtíocht a éascú maidir le Cód Dea-Chleachtais le haghaidh Cómhargála a bheidh mar chuid dá chuid oibre in 2024.

Nósanna Imeachta Breithnithe

Ó bunaíodh é, d'fhoilsigh CCÁO nósanna imeachta agus treoirlínte neamhreachtúla maidir le hiarratais ar éisteachtaí iarchurtha agus aighneachtaí tráthúla maidir le gearáin bhreithnithe. D'éirigh go han-mhaith leo sin: faoi dheireadh Dheireadh Fómhair-2023 fuarthas thart ar 2,448 iarratas ar chur siar – is ionann sin agus iarratas ar chur siar de thart ar aon trian de na héisteachtaí go léir a thairgtear. Ar an gcaoi chéanna, faightear go leor aighneachtaí fós laistigh de chúig lá ó éisteacht, go minic ar an lá féin. Cuireann sé seo an páirtí eile faoi mhíbhuntáiste, ní cheadaíonn sé dóthain ama don Oifigeach Breithnithe le dul i dtaithí ar an argóint agus i gcuid mhaith cásanna cuirtear an éisteacht ar atráth lena chostais freastail do na páirtithe agus don CCÁO.

Agus na saincheisteanna seo san áireamh, déanfaidh CCÁO anailís ar mhéid, réasúnaíocht taobh thiar agus uainiú na n-iarratas ar chur siar roimh éisteacht.

Chríochnaigh CCÁO athbhreithniú ar phatrúin aighneachta in 2023 agus uainiú lóisteála an ruda céanna le hOifigigh Bhreithnithe. Ina dhiaidh sin, leanfaidh CCÁO ar aghaidh le hidirchaidreamh leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta maidir le héifeachtaí foriomlána aighneachtaí déanacha agus an chaoi a n-imríonn siad sin tionchar ar an gcaoi a ndéanann CCÁO cásanna a dhiúscairt go héifeachtúil ó thaobh costais de. Beidh aon mholtaí a thiocfaidh chun cinn ina ábhar beartais lena mbreithniú ag an Roinn.

Straitéis TFC

Leanfaidh CCÁO ar aghaidh le cur i bhfeidhm Straitéis TFC CCÁO 2022-2024 ina sainaithnítear ceanglas ar CCÁO dlús a chur leis an úsáid a bhaineann sé as teicneolaíocht dhigiteach i seachadadh a chuid seirbhísí agus an chomhéadain custaiméirí.

Go sonrach, déanfaidh CCÁO in 2024 an Fhoirm nua Ghearáin a seoladh go déanach in 2023 a chur chun cinn agus monatóireacht a dhéanamh uirthi rud a chuirfidh feabhas ar inrochtaineacht agus feidhmiúlacht d'úsáideoirí.

Leathnóidh CCÁO freisin an úsáid a bhaintear as uathoibriú próisis róbataice i bpróiseáil gearán a chuirtear isteach. Thug CCÁO uathoibriú próisis róbataice isteach den chéad uair i bpróiseáil fála gearán luathchéime agus fuair sé amach go bhfuil éifeachtúlachtaí agus luasanna próiseála níos tapúla curtha ar fáil aige ó thaobh CCÁO de. Cuirfidh CCÁO leis sin in 2024.

D'fhonn feabhas a chur ar chórais TF CCÁO, agus i gcomhréir le Nascadh Rialtais 2030- Prionsabal Dearaidh 1: "Digiteach mar Réamhshocrú agus Neal ar dtús" tógfar ardán BCC nua (Bainistíocht ar Chaidreamh le Custaiméirí) sa néal agus déanfar an BCC atá ann cheana agus a chuid sonraí a aistriú chuig an timpeallacht nua. Éascóidh an BCC nua-aimseartha néalbhunaithe acmhainneacht uasghrádaithe amach anseo agus tiocfaidh sé in ionad réiteach reatha ar áitreabh. Cuirfidh sé ar chumas CCÁO an margadh ar líne le haghaidh seirbhísí a úsáid le héifeacht ionas go bhféadfaidh CCÁO seirbhísí níos fearr a thairiscint d'úsáideoirí. Forbrófar an tionscadal seo thar an tréimhse 2024 agus 2025.

Taighde

Gealltar i bPlean Straitéiseach CCÁO go n-aimseofar agus go dtabharfar faoi thaighde atá dírithe ar pháirtithe leasmhara agus an CCÁO a chur ar an eolas faoi fhorbairtí sa mhargadh saothair níos leithne agus, go sonrach, caidreamh san ionad oibre.

Tar éis dó na hathruithe eacnamaíocha agus sochaíocha domhanda a fheiceáil le trí bliana anuas, tá tús curtha ag CCÁO le tionscadal taighde chun athbhreithniú a dhéanamh ar threochtaí a tugadh faoi deara sna margaí saothair sa tréimhse sin d'fhonn ráiteas a cheapadh i dtaca le réamh-mheastacháin réasúnta maidir leis an gcaoi a dtiocfaidh forbairt ar mhargaí saothair, ar obair agus ar chaidreamh san ionad oibre sa mheántéarma.

Sa taighde seo scrúdófar go sonrach forbairtí suntasacha comhaimseartha sa mhargadh saothair d'fhonn measúnú a dhéanamh ar a dtionchar ar thrí réimse: Caidreamh san Áit Oibre, Réiteach Díospóidí, agus obair CCÁO. Tá tús áite á thabhairt ag an taighde do réimsí amhail an t-athrú aeráide, an Intleacht Shaorga (IS), cianobair, earcaíocht agus coinneáil, míchumais, agus ceist an bhoilscithe.

Cuirfidh an t-aschur taighde le forbairt tuarascála ina n-aithneofar príomhthionchair do bhainistiú an chaidrimh fostaíochta amach anseo, taithí san ionad oibre agus na cineálacha dóchúla saincheisteanna san ionad oibre a d'fhéadfadh a bheith mar bhunús le cásanna/díospóidí a d'fheadfadh theacht os comhair na gcomhlachtaí um réiteach díospóidí stáit de réir a chéile.

Beidh an t-aschur taighde mar bhonn do Chomhdháil Pháirtithe Leasmhara CCÁO in 2024.

Cuid a Ceathair

Príomhchuspóirí agus Príomhthorthaí 2024

Idir-réiteach, Comhairle agus Idirghabháil

Cuspóirí an Chláir Oibre	Gníomh/Tascanna	Fráma Ama Seachadta	Príomhtháscairí Feidhmíochta
Seirbhís idir-réitigh thráthúil, éifeachtach agus feidhmiúil a sholáthar agus a chinntiú go gcomhlíontar an t-éileamh agus seachadadh na seirbhísí go léir á gcothabháil ag an am céanna	Idir-réiteach a sholáthar i dtréimhse ama iomchuí chun réiteach díospóidí caidrimh thionsclaíoch a éascú. Dul i dteagmháil go réamhghníomhach le húsáideoirí seirbhíse chun cúnamh a chur ar fáil le caidreamh dearfach tionsclaíoch agus oibre a chothabháil	De réir mar a éilíonn agus nuair a éilíonn cliaint é le linn 2024	Ráta ard ratha a chothabháil i réiteach díospóidí caidrimh thionscail. Is seirbhís dheonach í seo atá faoi stiúir an éilimh.
Obair chun cur leis an úsáid a bhaineann cliaint as seirbhísí idirghabhála ábhartha CCÁO	Idirghabháil réamhbhreithnithe a chothabháil agus a mhéadú nuair is gá.	Le linn 2024	Cásanna idirghabhála a raibh rath orthu a mhéadú chun laghdú a dhéanamh ar líon na ndaoine a théann ar aghaidh go dtí an próiseas breithnithe in éilimh atá bunaithe ar chearta.
	Seirbhís Idirghabhála um Iarratas Déanach (IID) a chur i bhfeidhm go foirmiúil i gcomhar le hiar-athbhreithniú na Seirbhíse Breithnithe ar scéim phíolóta 2023	R1 2024	Laghdú ar an gcur siar ar éisteachtaí breithnithe. Méadú ar líon na n-idirghabhálaithe Méadú ar shocraíochtaí ag idirghabháil
Cathaoirleacht agus éascú a dhéanamh ar chaidrimh thionsclaíocha agus fóraim reachtúla éagsúla san earnáil phríobháideach agus san earnáil phoiblí araon	Plé a éascú ar bhealach tráthúil. Cabhrú le páirtithe déileáil le gach saincheist de réir nósanna imeachta agus oibríochtaí mar atá leagtha amach i dtéarmaí tagartha comhaontaithe	Le linn 2024	Seachadadh, oibriú agus tabhairt i gcrích éifeachtach na saincheisteanna uile a ardaíodh i gcomhréir le prótacail agus nósanna imeachta le comhaontú na bpáirtithe uile

Feabhas a chur ar chaidreamh san ionad oibre a bhaineann go sonrach leis an láithreán	Athbhreithnithe a dhéanamh ar chaidreamh tionsclaíoch, cathaoirleacht a dhéanamh ar pháirtithe oibre comhpháirteacha, réiteach díospóidí aonair a éascú, lena n-áirítear tarchuir faoin Acht Caidrimh Thionscail, 2015	Le linn 2024	Seachadadh clár éifeachtach, saincheaptha, sástacht mhór i measc úsáideoirí seirbhíse, caidreamh feabhsaithe san ionad oibre
Tús a chur le hathbhreithniú ar chuid de na Cóid Chleachtais sheanbhunaithe	Athbhreithniú iomlán a dhéanamh ar an Acht um an gCód Cleachtais maidir le Rochtain ar Obair Pháirtaimseartha agus Fostaíocht (Forálacha Ilghnéitheacha), 2018 i gcomhairle le páirtithe leasmhara. Athbhreithniú cuimsitheach ar roinnt Cód Cleachtais roghnaithe atá ann cheana féin, a thosaíonn leis an gCód Cleachtais um Íospairt.	R2 2024 agus le linn 2024	Cóid curtha i gcrích agus nuashonraithe
Cláir oideachais agus cláir roinnte eolais san ionad oibre a chur ar fáil	Eolas cuí a fhorbairt agus a sheachadadh ar phrionsabail dhearfacha caidrimh thionsclaíocha agus ar chaidrimh oibre trí cheardlanna atá deartha d'fhostaithe agus d'fhostóirí araon.	Le linn 2024	Tuiscint níos leithne agus níos fearr ar shaincheisteanna san ionad oibre agus caidreamh feabhsaithe san ionad oibre

An tSeirbhís Bhreithnithe

Cuspóirí an Chláir Oibre	Gníomh/Tascanna	Fráma Ama Seachadta	Príomhtháscairí Feidhmíochta
Leanúint ar aghaidh le Próiseáil gach gearán chomh tapa agus is féidir.	Tacaíocht riaracháin iomlán a chur ar fáil d'Oifigigh Bhreithnithe agus cásdlí agus comhlachtaí achomhairc ábhartha agus cinntí fasaíochta a chur ar fáil.	Le linn 2024 agus ar aghaidh	Maoirseacht a dhéanamh ar phróiseáil éifeachtach gearán ó chlárú, trí sceidealú go dtí eisiúint cinntí.
	Leas iomlán a bhaint as forbairtí maidir leis an ardán rghearáin agus an tairseach TFC	Deireadh R4 2024	Feidhmiú céimneach incriminteach feabhsuithe TFC ar phróiseáil gearán.

	I gcomhar leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta, Acmhainní riaracháin cuí a chothabháil agus monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar chainníocht agus ar infhaighteacht breithneoirí chun acmhainn seachadta a chinntiú.	Le linn 2024 agus ar aghaidh	Lánacmhainnithe agus in lánúsáid
Atreoruithe "Gearáin Iolracha" a dhiúscairt	Oibriú le páirtithe agus le hionadaithe chun a fháil amach conas is fearr déileáil le hatreoruithe "gearáin iolracha" ar bhealach éifeachtúil.	Le linn 2024	Cásanna "gearáin iolracha" a cuireadh de láimh.
Aighneachtaí gonta a fháil go tráthúil	Athbhreithniú agus plean gníomhaíochta a fhorbairt más gá le hAonad Idirchaidrimh RFTF	Le linn 2024	Cinneadh déanta maidir le haon ionstraim reachtúil a d'fhéadfadh a bheith ann.
Cinntí ardchaighdeáin a tháirgeadh	Leanfaidh an Stiúrthóir Breithnithe agus an Cláraitheoir ar aghaidh le scaipeadh agus le nuashonrú Oifigigh Bhreithnithe maidir le hábhar ábhartha agus tionólfar cruinnithe d'Oifigigh Bhreithnithe i rith na bliana chun pointí foghlama a aontú, chun feabhas a chur ar an tseirbhís a chuirtear ar fáil do chustaiméirí na Seirbhíse Breithnithe.	Le linn 2024	Eisítear cinntí ardchaighdeáin go tráthúil, faoi réir na n-acmhainní atá ar fáil Caighdeán breithnithe de chuid CCÁO a thugtar faoi deara agus a chuirtear i bhfeidhm laistigh agus lasmuigh den eagraíocht
Leasuithe reachtacha	Dul i dteagmháil le RFTF maidir le leasuithe reachtacha féideartha ar an Acht um Chaidreamh san Áit Oibre	Le linn 2024	Cumhachtaí reachtacha iomchuí agus leasuithe iomchuí i bhfeidhm chun tacú le feidhmeanna CCÁO.
Cabhrú le For-rochtain don phobal, d'fhostóirí agus d'fhostaithe, do ghrúpaí páirtithe leasmhara, d'earnálacha aitheanta agus do ghrúpaí leochaileacha	Sa chás gur tugadh aghaidh ar chroí-obair agus go gceadaítear am agus acmhainní, féadfaidh OB PB (Oifigigh Bhreithnithe na bPainéal Breithnithe) oibriú leis an Aonad SFC (Seirbhísí Faisnéise agus Do Chustaiméirí) agus Cumarsáide chun faisnéis a sholáthar faoi ghníomhaíochtaí CCÁO go ginearálta.	Le linn 2024	Tuiscint mhéadaithe ar róil agus ar fheidhmeanna CCÁO maidir le caidreamh tionsclaíoch, comhionannas fostaíochta agus cúrsaí comhstádais.

Idirghabháil Réamh-Bhreithnithe	Leanfaidh Oifigigh Bhreithnithe PB ag obair leis an Rannán IAI (Idir-réitigh agus Idirghabhála) maidir le seirbhísí idirghabhála réamhbhreithnithe a sholáthar.	Le linn 2024	Seirbhísí Idirghabhála seachadta i gcomhar leis an Rannán IAI.

Seirbhísí Cigireachta agus Forfheidhmithe

Cuspóirí an Chláir Oibre	Gníomh/Tascanna	Fráma Ama Seachadta	Príomhthráscairí Feidhmíochta
Comhlíonadh an dlí fostaíochta a chur chun cinn agus a fhorfheidhmiú	Cigireachtaí bunaithe ar riosca agus ar ghearáin a dhéanamh, le comhlachtaí Stáit eile nuair is cuí	Le linn 2024	4500 cás cigireachta san ionad oibre tugtha chun críche
	Caingean dlí a thionscnamh nuair nach mbaintear amach comhlíonadh na reachtaíochta um Chearta Fostaíochta agus Ceadanna Fostaíochta agus nuair a cheadaíonn an Coiste Imeachtaí Dlí caingean	Le linn 2024	Déanfar gach cás nach mbaintear comhlíonadh amach a mheas le haghaidh caingean dlí
	Fógraí um Chomhlíonadh (de réir mar is infheidhme)[2] agus Íocaíocht Sheasta a eisiúint agus a phróiseáil agus achomhairc ar Fhógraí Comhlíonta a chosaint	Le linn 2024	Fógraí eisithe go cuí agus éifeacht a bheith leo. Achomhairc cosanta.
Díriú dírithe ar fhostóirí, earnálacha, réigiúin neamhchomhlíontacha	Socruithe maidir le roghnú riosca le haghaidh cigireachta curtha chun úsáide le haghaidh roghnú cásanna. Áireofar orthu sin rátáil riosca ar chásanna dúnta, faisnéis earnála agus gearáin.	Le linn 2024	Beidh 50% de chásanna cigireachta dírithe ar fhostóirí ardriosca agus ar earnálacha leasa
Dámhachtainí a eascraíonn as breitheanna breithnithe agus imeachtaí na Cúirte Oibreachais a fhorfheidhmiú	Leanúint le forfheidhmiú sibhialta cinntí agus dámhachtainí a eascraíonn as cinntí Oifigigh Bhreithnithe agus na Cúirte Oibreachais i ndáil le gníomhaíocht bhreithnithe agus iniúchta agus dul i ngleic le hionchúiseamh nuair is cuí.	Le linn 2024	Cinntí agus dámhachtainí leanta ar bhealach a uasmhéadaíonn éifeachtúlacht agus feidhmiúlacht
Ceadúnais a eisiúint agus reachtaíocht a fhorfheidhmiú maidir le Gníomhaireachtaí Fostaíochta agus fostú Daoine Óga	Ceadúnais próiseáilte agus eisithe ar bhealach éifeachtúil dleathach	Le linn 2024	Iarratais próiseáilte laistigh de 21 lá ón dáta a fhaightear iad
Comhoibriú le gníomhaireachtaí forfheidhmithe eile	Oiliúint, malartuithe foirne, cigireachtaí comhpháirteacha agus comhroinnt sonraí cuí a éascú, athbhreithniú a	Le linn 2024	Gníomhaíochtaí rathúla a bhfuil reachtaíocht agus MTanna cuí mar bhonn agus mar

[2] Féach cinneadh na Cúirte Oibreachais (CNN194), Boots Retail (Ireland) Ltd.

	dhéanamh ar MTanna (Meabhrán Tuisceana) chun a chinntiú go bhfuil siad cothrom le dáta, bailí agus ag cloí le ceanglais RGCS		thaca leo. Athbhreithniú agus athnuachan, más cuí, ar gach MTanna atá ann cheana féin.
Feachtais spriocdhírithe a chur i gcrích sna hearnálacha aitheanta	Feachtais lena mbaineann cigireacht agus SFC araon déanta go héifeachtach agus go feidhmiúil	Le linn 2024	Tionchar dearfach a imirt ar chomhlíonadh agus feasacht ar chearta agus dualgais ábhartha a chruthú/a fheabhsú
Tacú le gníomhaíochtaí faisnéise agus oideachais chun comhlíonadh a fheabhsú go ginearálta	Tacóidh cigirí le gníomhaíochtaí faisnéise agus for-rochtana a dhéanann an tAonad Faisnéise agus SFC, an tAonad Cumarsáide, agus Rannóga eile CCÁO	Le linn 2024	Foireann, ábhar faisnéise/treorach, agus saineolas ábhartha a chur ar fáil
Comhoibriú le gníomhaireachtaí idirnáisiúnta maidir le réimsí leasa choitinn	Oibriú le comhpháirtithe amhail an Eagraíocht Idirnáisiúnta Saothair, an tÚdarás Eorpach Saothair, an tArdán Eorpach um Obair Neamhdhearbhaithe, EUROPOL	Le linn 2024	Freastal ar gach seisiún iomlánach, nuair atá ainmnithe, mar chomhalta/toscaire/ saineolaí Éireannach, tabhair cúnamh cuí do chláir

Seirbhísí Faisnéise agus Do Chustaiméirí

Cuspóirí an Chláir Oibre	Gníomh/Tascanna	Fráma Am Seachadta	Príomhtháscairí Feidhmíochta
Faisnéis neamh-treorach a sholáthar maidir le gníomhaíochtaí CCÁO go ginearálta, reachtaíocht fostaíochta agus sásraí sásaimh trí fhormáidí seachadta éagsúla	Freagra inrochtana ar ardchaighdeán, dírithe ar an gcustaiméir agus éasca le húsáid a sholáthar ar an teileafón, ríomhphost, post bán agus fiosrúcháin eile maidir le cearta fostaíochta	Le linn 2024	90% de na fiosrúcháin réitithe ag an gcéad cheist
	Comhordú a dhéanamh ar rannpháirtíocht spriocdhírithe CCÁO ag seimineáir dlí fostaíochta, cur i láthair, taispeántais, seónna bóthair, seimineáir ghréasáin, etc.	Le linn 2024	Príomhimeachtaí aitheanta, teachtaireachtaí spriocdhírithe a sheachadadh go héifeachtach agus go feidhmiúil

	Ardáin meán sóisialta a úsáid chun feasacht a ardú maidir le reachtaíocht fostaíochta, cinntí ábhartha, gníomhaíochtaí/sainchúram CCÁO agus sásraí sásaimh CCÁO a chur chun cinn don phobal.	Le linn 2024	Feasacht mhéadaithe ar sheirbhísí agus ar fhaisnéis CCÁO. Príomhimeachtaí, laethanta, feachtais, taighde agus sonraí aontaithe agus poiblithe go héifeachtach ar na meáin shóisialta. Méadú ar lucht leanúna na meán sóisialta
Próiseáil éifeachtúil gearán agus iarratas chuig an CCÁO	Gach gearán próiseáilte ar bhealach tráthúil agus éifeachtúil agus atreoraithe chuig an sásamh cuí	Le linn 2024	Gach gearán a fuarthas le linn 2024 próiseáilte go feidhmiúil le 90% de na comhaid cruthaithe laistigh de 10 lá oibre agus an freagróir curtha ar an eolas
Straitéis For-rochtana agus Cumarsáide a Sheachadadh	Oibriú leis an Aonad Cumarsáide chun gníomhaíochtaí CCÁO a aontú (lena n-áirítear for-rochtain gréasánbhunaithe agus cian-fhor-rochtain) ar féidir iad a úsáid chun éifeachtúlacht agus feidhmiúlacht CCÁO i gcoitinne a fheabhsú.		Feasacht agus tuiscint mhéadaithe ar CCÁO, agus ar fheidhmeanna, i gcaidreamh tionsclaíoch, i gcearta fostaíochta, i gcomhionannas agus i gcúrsaí comhstádais go léir
	Feachtais a thionscnamh agus a sheachadadh atá dírithe ar fheasacht ar sheirbhísí CCÁO a mhéadú agus faisnéis a sholáthar maidir le hathruithe ar reachtaíocht nó forbairtí reachtacha nua don phobal, d'fhostóirí agus d'fhostaithe, agus do ghrúpaí páirtithe leasmhara chomh maith le hearnálacha aitheanta agus grúpaí leochaileacha.	Le linn 2024	Feasacht níos fearr ar sheirbhísí CCÁO
	Treoracha agus teimpléid shaincheaptha spriocdhírithe a ullmhú maidir le reachtaíocht d'fhostaithe agus d'fhostóirí, go háirithe maidir le hathrú reachtaíochta nó reachtaíocht nua.	Le linn 2024	Treoracha agus teimpléid seolta agus á n-úsáid agus á rochtain

Gnóthaí Dlí

Cuspóirí an Chláir Oibre	Gníomh/Tascanna	Fráma Ama Seachadta	Príomhtháscairí Feidhmíochta
Comhairle dlí thráthúil, éifeachtach agus stóinsithe a chur ar fáil maidir le cúrsaí dlí roimh CCÁO agus baint a bheith aige le CCÁO	Comhairle agus ionadaíocht a chur ar fáil d'Ard-Stiúrthóireacht agus do gach Rannán den CCÁO ionas go dtacófar leo.	Le linn 2024	Seirbhísí láidre dlí curtha ar fáil do CCÁO.
seirbhís dlí CCÁO ag feidhmiú go héifeachtach agus go feidhmiúil	Seirbhís dlí le soláthar do gach struchtúr, nós imeachta agus próiseas gnó inmheánach a oibríonn go feidhmiúil Sreabhadh faisnéise chuig agus ón Rannán Dlí	Le linn 2024	Seirbhís dlí lánfheidhmeach.
Oiliúint chuí dlí a chur ar fáil don fhoireann agus d'Oifigigh Bhreithnithe	Riachtanais oiliúna a aontú agus a chur ar fáil do OBanna agus don fhoireann.	Le linn 2024	Oiliúint a seachadadh agus OBanna cothrom le dáta maidir le creat dlíthiúil agus dlí-eolaíocht atá mar bhonn agus mar thaca ag gearáin.
	Foireann na Rannóige Dlí coinnithe ar an eolas faoi gach forbairt dlí nua agus cloíonn siad le hoibleagáidí gairmiúla FGL	Le linn 2024	Cruinnithe rialta idir Dlí, SFC agus Breithniú.
Leanúint ar aghaidh ag obair le RFTF chun saincheisteanna dlí a aontú a mbíonn tionchar acu ar sheachadadh shainchúram reachtúil CCÁO	Príomhthosaíochtaí reachtacha a aontú agus cabhrú le dul chun cinn nuair is féidir agus idirchaidreamh a dhéanamh le RFTF i gcomhthéacs iarmhairtí dhúshlán bunreachtúil na Cúirte Uachtaraí agus athchóirithe reachtacha eile a bhfuiltear ag súil leo in 2024	Le linn 2024	Dul i gcomhairle le RFTF maidir le saincheisteanna a aithníodh agus déan iad a chur chun cinn de réir mar is cuí

Cabhrú le hArd-Stiúrthóireacht agus Rannáin le cur i bhfeidhm an Achta um Nochtadh Cosanta.	Comhairle agus oiliúint a chur ar fáil don fhoireann agus don bhainistíocht go léir.	Le linn 2024	Gach duine ar an eolas faoina n-oibleagáidí ANC agus cur amach acu ar chainéil tuairiscithe agus ar Ról na hArd-Stiúrthóireachta mar Dhuine Forordaithe faoin ANC
Cabhrú le hathchóirithe ar an suíomh gréasáin agus ar an bhfoirm ghearáin	Cur le feabhas a chur ar chóras foirmeacha gearáin CCÁO agus ar struchtúr láithreán gréasáin	Le linn 2024	Foirm ghearáin athbhreithnithe CCÁO i bhfeidhm agus an láithreán gréasáin cuíchóirithe agus an t-ábhar nuashonraithe
Cuidiú le páirtithe leasmhara a choinneáil ar an eolas faoi threochtaí i ngearáin agus i gcinntí	Cur le hanailísí seachtracha agus athbhreithniú a dhéanamh ar chinntí CCÁO agus ar threochtaí atá ag teacht chun cinn.	Le linn 2024	Athbhreithniú Críochnaithe agus Ranníocaíocht dhlíthiúil le feasacht páirtithe leasmhara go seachtrach.
Líonraí páirtithe leasmhara a dhoimhniú ar bhonn intíre, ar leibhéal an AE agus ar an leibhéal idirnáisiúnta chun dea-chleachtas a roinnt	Rannpháirtíocht le páirtithe leasmhara	Le linn 2024	Líonraí láidre intíre agus idirnáisiúnta socruithe chun dea-chleachtas a roinnt agus chun fanacht ar an eolas faoi threochtaí dlíthiúla atá ag teacht chun cinn i ndlí na fostaíochta agus an chomhionannais, agus nós imeachta cothrom do chinnteoirí garbhreithiúnacha a riarann an ceartas.
Tacaíocht faighte ag an Rannán Breithnithe maidir le samhlacha nua seirbhíse	Comhairle a chur ar CCÁO maidir le nósanna imeachta agus beartais nua maidir le samhlacha nua seachadta seirbhíse.	Le linn 2024	Córais láidre, éifeachtúla i bhfeidhm chun a chinntiú gur féidir le CCÁO leanúnachas seirbhíse ar ardchaighdeán a sholáthar.

Seirbhísí Corparáideacha, Straitéise agus Digiteacha

Cuspóirí an Chláir Oibre	Gníomh/Tascanna	Fráma Ama Seachadta	Príomhtháscairí Feidhmíochta
Creat láidir rialachais chorparáidigh a choinneáil i CCÁO	Caighdeáin/polasaithe/nósanna imeachta inmheánacha a mhaoirsiú agus monatóireacht a dhéanamh orthu	Le linn 2024	Rialachas corparáideach i CCÁO i gcomhréir leis an dea-chleachtas.
A chinntiú go gcuireann CCÁO feidhmeanna reachtúla i gcrích laistigh den bhuiséad	Maoirseacht a dhéanamh ar chaiteachas éifeachtúil agus éifeachtach, monatóireacht a dhéanamh ar éileamh seirbhíse agus ar leibhéil ghníomhaíochta agus idirchaidreamh rialta a dhéanamh le RFTF ina leith sin	Le linn 2024	Clár oibre bainte amach i gcomhréir le húsáid chuí leithdháileadh buiséid
Solúbthacht fheidhmiúil ag CCÁO	A chinntiú gur féidir le CCÁO freagairt go tapa do phatrúin éilimh agus acmhainní a aistriú ar fud raon iomlán a chuid gníomhaíochtaí.	Le linn 2024	CCÁO in ann freagra a thabhairt go tapa ar ardú tobann éileamh Rannáin agus ar aistriú patrúin acmhainní.
Cultúr feidhmíochta straitéiseach, pleanála gnó rioscabhunaithe CCÁO a bhainistiú ag gach leibhéal den eagraíocht	Cabhrú le cur i bhfeidhm, Straitéis agus Clár Oibre an Bhoird agus feidhmiú céimneach trí phleananna gnó Corparáideacha, Rannáin, Aonaid agus pearsanta, gníomh feabhais a thomhas agus a ghlacadh i gcoinne rioscaí agus tuairisc a thabhairt ar dhul chun cinn don CB (An Coiste Bainistíochta) agus don Bhord ar bhonn rialta	Le linn 2024	CCÁO atá ag feidhmiú laistigh de chreat comhleanúnach plean straitéiseach agus gnó. Ráiteas Straitéise 2025-2027 curtha faoi bhráid an Aire.
An díospóireacht bheartais ar fhorbairtí caidrimh san ionad oibre a fheabhsú agus bonn eolais a chur fúithi	I gcomhairle le Rannáin eile, aontaigh ar réimsí imní beartais agus ar ionchur i bhfoirmiú beartais	Le linn 2024	Ionchur curtha ar fáil agus intuigthe.
Oifigí CCÁO a chothabháil	A chinntiú go gcoinnítear gach oifig CCÁO agus gur féidir leo raon iomlán seirbhísí CCÁO a sholáthar	Le linn 2024	Oifigí ag lánfheidhmiú ag soláthar raon iomlán na seirbhísí CCÁO.
Comhdháil na nPáirtithe Leasmhara	Comhdháil na bpáirtithe leasmhara a reáchtáil ar an Tionscadal Taighde a rinneadh in 2023.	Le linn 2024	Comhdháil na nPáirtithe Leasmhara ar siúl.

<u>Acmhainní Daonna</u> **Acmhainní a chur ar fáil**	Oibriú le AD RFTF ar chumas foirne, pleanáil comharbais, oiliúint foirne, solúbthacht foirne agus an tionchar a bhíonn ag obair chumaisc ar chinntiú leibhéil chuí foirne CCÁO leis an tacar scileanna ábhartha.	Le linn 2024	Tá na hacmhainní cuí ag CCÁO chun freastal ar a leibhéal foirne ceadaithe de 214 ball foirne. Riachtanais ghnó agus riachtanais forbartha gairme tacaithe.
Forbairt Fostaithe	Oibriú le AD RFTF agus le comhlachtaí eile chun oiliúint shaincheaptha a fhorbairt d'fhoireann CCÁO, de réir mar is gá.	Mar is gá in 2024	Riachtanais nua oiliúna aontaithe agus socruithe oiliúna i bhfeidhm.
<u>TFC</u> **An úsáid is mó is féidir a bhaint asTF**	Leanúint ar aghaidh le feidhmiú céimneach Straitéis TFC CCÁO 2022-2024	Le linn 2024	Straitéis curtha chun úsaide
	Straitéis nua TFC 2025-2027 a fhorbairt nuair a fhoilseofar Ráiteas Straitéise nua.	R4 2024 agus R1 2025	Straitéis Nua i bhfeidhm I R1 2025.
Monatóireacht a dhéanamh ar chórais TFC lena chinntiú go n-éascaíonn siad soláthar seirbhísí éifeachtúla agus feidhmiúla CCÁO	Monatóireacht, cothabháil, nuáil agus uasghrádú a dhéanamh ar chórais agus ar bhogearraí atá faoi réir acmhainní de réir mar is gá.	Le linn 2024	Córais TFC atá éasca le húsáid ag obair go feidhmiúil agus go héifeachtach.
Cibearshlándáil	Comhoibriú le RFTF chun a chinntiú go gcuireann córais TF RFTF slándáil láidir TFC ar fáil don CCÁO agus go bhfuil beartais agus nósanna imeachta cuí ag RFTF	Le linn 2024	Polasaithe agus Nósanna Imeachta Láidre i bhfeidhm.
Ascnamh Néalta agus uasghrádú BCC	Tóg ardán BCC nua sa néal agus ascnamh an BCC atá ann cheana féin agus a chuid sonraí chuig an timpeallacht nua	Le linn 2024 and 2025	Tionscadal curtha chun cinn in 2024.
Foirm rGhearáin	Foirm rGhearáin nua a chur i bhfeidhm agus a chur chun cinn i measc pháirtithe leasmhara.	R1 2024	Foirm rGhearáin ag lánfheidhmiú.
	Cinntigh go ndéantar an Fhoirm rGhearáin nua a chothabháil agus go bhfuil sí cothrom le dáta.	Le linn 2024	

Teicneolaíocht a uasmhéadú chun éifeachtúlachtaí agus úsáid acmhainní a fheabhsú	An chéad chéim eile a fhorbairt in uathoibriú na ngearán próiseála a chuirtear isteach agus iniúchadh a dhéanamh ar úsáidí féideartha breise le haghaidh uathoibrithe.	R2/R3 2024	Céim UPR 2 críochnaithe leis an Róbat ag déanamh tasc eile i bpróiseáil gearán.
<u>Anailísíocht Sonraí:</u> Réitigh anailísíochta sonraí a úsáid chun bonn eolais níos fearr a chur faoi chinnteoireacht bhainistíochta	Tuilleadh painéal a fhorbairt don tSeirbhís Bhreithnithe. Cruthaigh faisnéis níos inúsáidte le haghaidh Tuarascálacha Faisnéise Bainistíochta. Bain úsáid as anailísíocht níos sofaisticiúla chun cinntí gnó a thiomáint níos fearr.	Le linn 2024	Anailísíocht curtha chun úsáide go hiomlán i gcinnteoireacht.
<u>Cumarsáid</u>	Straitéis Chumarsáide a úsáid chun tacú le cuspóirí gnó CCÁO	Le linn 2024	Straitéis curtha chun úsáide chun tacú le cuspóirí gnó na Rannán.
	I gcomhairle leis na Rannáin ábhartha, lean ar aghaidh le pleanáil, le seachadadh agus le hábhar agus feachtais Chumarsáide CCÁO a thomhas go réamhghníomhach.	Le linn 2024	Tá ábhar CCÁO réamhphleanáilte, foilsithe agus tomhaiste.
	Comhoibriú le RFTF agus le hAonaid Chumarsáide Rialtais eile	Le linn 2024	Páirt a ghlacadh i Líonra Cumarsáide SFR (Seirbhís Faisnéise an Rialtais).
<u>Na Meáin Dhigiteacha</u>	Bain úsáid as Cainéil Meán Sóisialta • **X** • LinkedIn • WRC.ie	Le linn 2024	Twitter, LinkedIn agus láithreán gréasáin CCÁO go léir go rialta agus in úsáid chun tacú le pleananna gnó.
	Oibriú le páirtithe leasmhara chun a chinntiú go bhfuil an suíomh gréasáin cothrom le dáta agus go leasófar é de réir mar is gá.	Le linn 2024	Suíomh gréasáin reatha, ábhartha agus úsáidte.