

An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre

Ráiteas Straitéise 2019-2022

Ionaid Oibre Chothroma agus
Chomhlíontacha agus Caitheamh
Cothrom i Seirbhísí

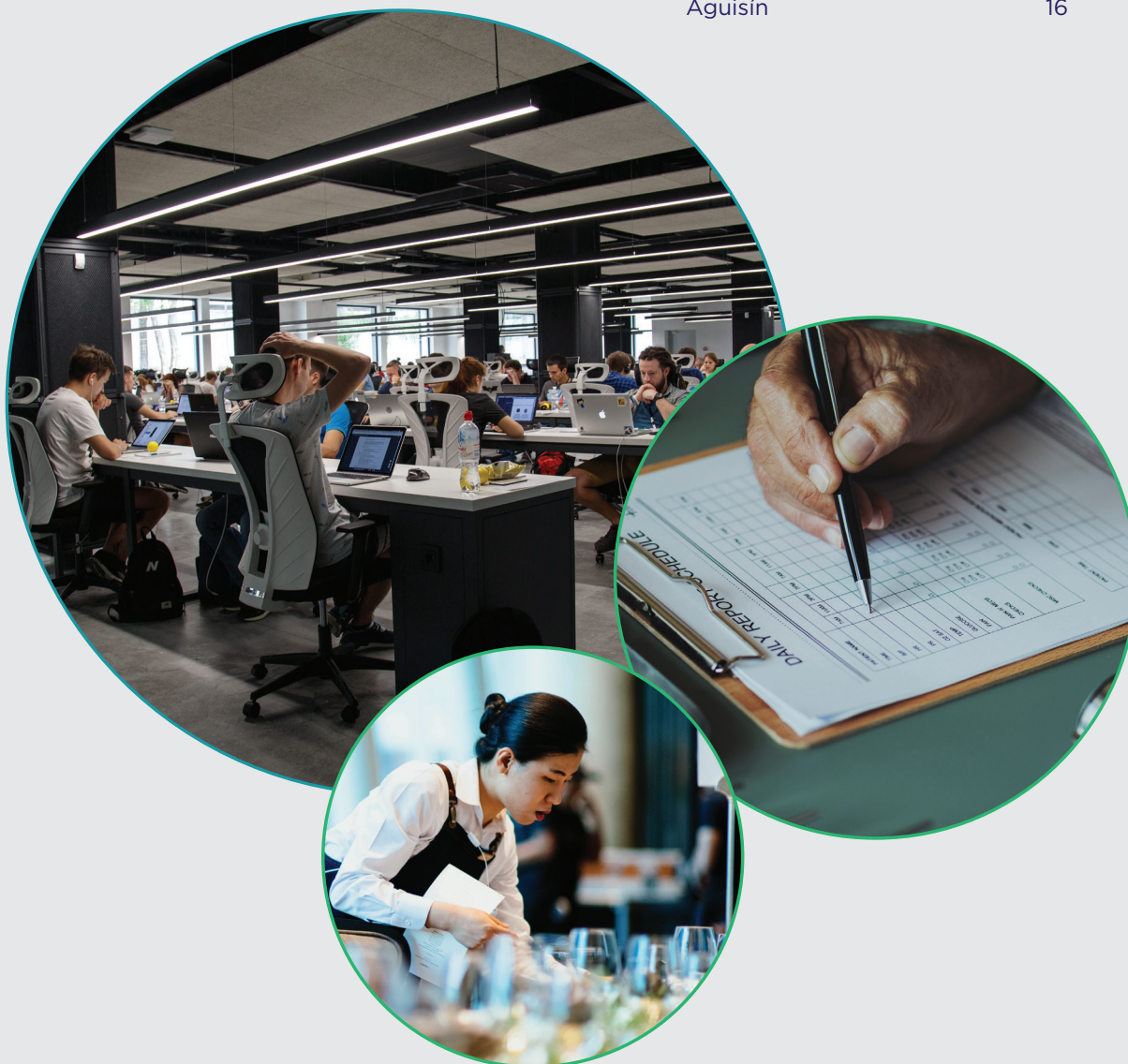


**Curtha faoi bhráid an Aire Stáit Trádála,
Fostaíochta, Gnó, Mhargadh Aonair Digiteach an AE
agus Cosaint Sonraí,**
i gcomhréir le halt 21 (1)(b) den
Acht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015



Clár an Ábhar

Réamhrá	1
Ráiteas Straitéise	
Léargas Ginearálta ar 2019-2022	3
Seirbhísí an CCÁO	5
Cúlra leis an Ráiteas	6
Comhthéacs Straitéiseach: Dúshlán agus Deiseanna	7
Prionsabail Straitéise	10
Conclúid	15
Aguisín	16



Réamhrá

Comhlíonann an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre (an CCÁO) ról an-tábhachtach i sochaí agus geilleagar na hÉireann. Trína chuid oibre, a chuimsíonn gach gné den chaidreamh fostaíochta agus limistéir eile den saol in Éirinn, cabhraíonn an CCÁO le timpeallacht shláintiúil iomaíoch agus fostaíocht inbhuanaithe a chothú a bhfuil caitheamh cothrom ag a chroílár.

Idirghníomhaíonn sé le daoine agus gnólachtaí ar an iomaí bealach. Déileálann sé le fostóirí agus comhlachtaí agus ionadaithe fostóra, fostaithe, ceardchumann agus ionadaithe eile ar fud na n-earnálacha poiblí agus príobháideacha, in eagraíochtaí beaga agus móra.

Cabhraíonn sé, chomh maith, le baill den phobal a ndearnadh idirdhealú ina leith ag soláthraithe seirbhíse nó nuair a bhí cóiríocht á soláthar.





Dhírigh an CCÁO ar bheith ina cheannaire domhanda agus seirbhís um chaidreamh san áit oibre á soláthar ar mhaithe le:

- comhdhíospóidí a réiteach
- réimse bealaí a lorgaíonn sásamh ar cheisteanna aonair
- forfheidhmiú éifeachtach laistigh de thréimhse réasúnta
- faisnéis shoiléir agus chruinn a sholáthar
- laghdú ar an gcostas ar fhostaithe agus gnólachtaí nuair a phróiseáiltear saincheisteanna trí chaidreamh tionsclaíoch an CCÁO agus innealra cearta fostaíochta ar bhealach éasca le húsáid, neamhspleách, éifeachtach, neamhchlaonta agus cost-éifeachtúil

Ar aon dul le halt 21 den **Acht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015**, a cheanglaíonn ar Bhord an CCÁO ráiteas straitéise a chur faoi bhráid an Aire gach trí bliana, an ráiteas straitéise seo: Cuirtear ‘Ionaid Oibre Chothroma agus Chomhlíontacha agus Caitheamh Cothrom i Seirbhísí’ faoi bhráid an Aire Stáit ar a bhfuil freagracht as Trádáil, Fostaíocht, Gnó, Margadh Aonair Digiteach an AE agus Cosaint Sonraí. Is é an straitéis i ndiaidh na chéad straitéise den saghas sin, ‘Cabhrú leis an Téarnamh i dTimpeallacht Athraitheach agus Dhúshlánach’.

Cuireadh ábhar na straitéise seo, agus sainaitheint chroiluachanna an CCÁO - **Iontaoibh, Neamhspleáchas, Neamhchlaontacht** agus **Nuálaíocht**, ar an eolas ag breithniúcháin an Bhoird, ag idirchaidreamh leanúnach an CCÁO le páirtithe leasmhara le caidreamh tionsclaíoch agus comhlachtaí cearta fostaíochta (e.g. TFC, IBEC, IHREC, ELAI, an Dlí-Chumann, an ERA), agus ag aiseolas forleathan a fuarthas trí shuirbhé 2018 ar chustaiméirí, agus trí rannpháirtíocht chuimsitheach ag foireann bhainistíochta sinsearaí an CCÁO le foireann uile an CCÁO.

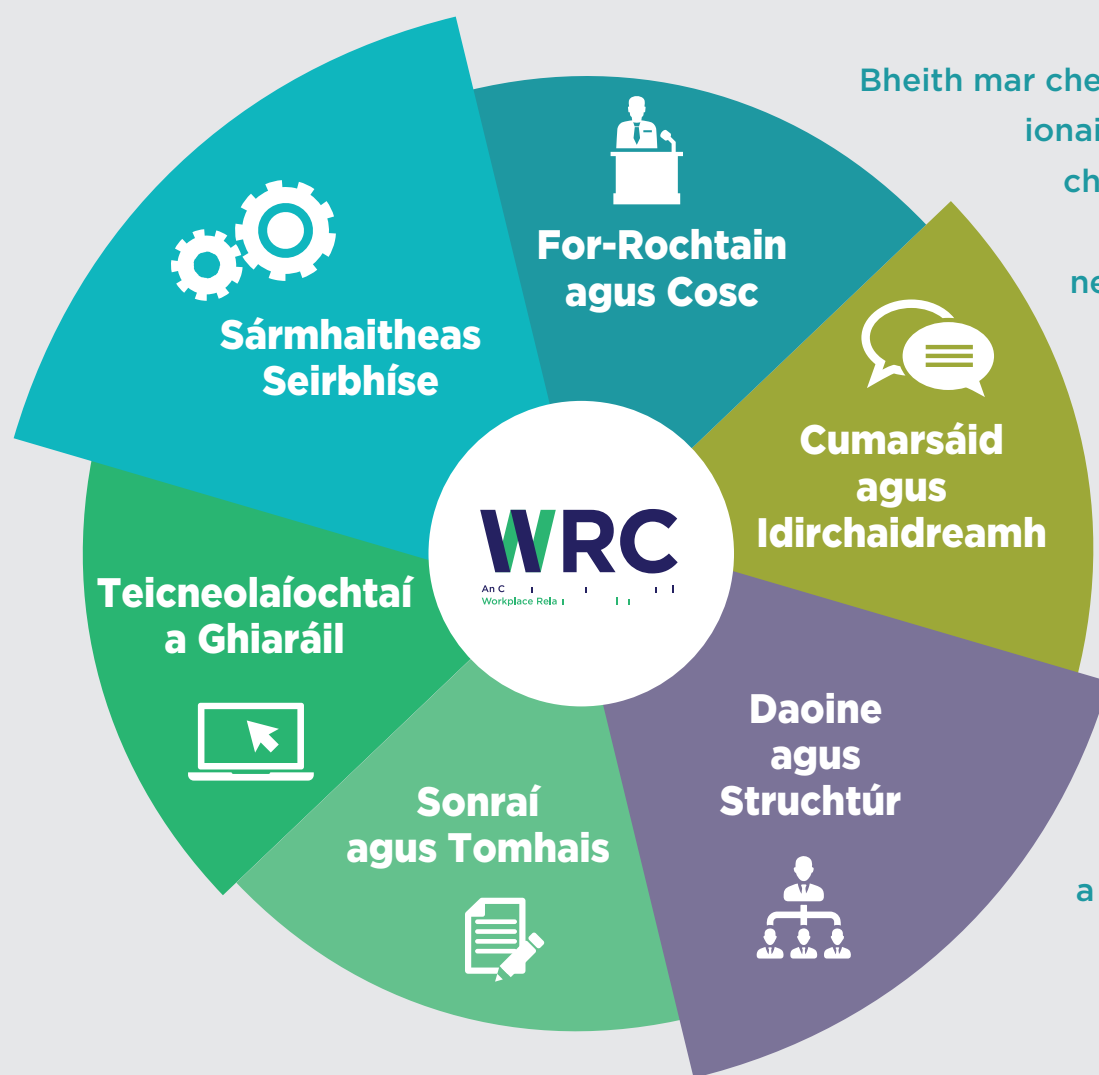
Ar leith uaidh sin, ceanglaítear san **Acht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015** go gcuimsítear i ngach ráiteas straitéise de chuid an CCÁO athbhreithniú ar chur i bhfeidhm an ráitis straitéise díreach roimhe sin. Leagtar amach an t-athbhreithniú seo san Aguisín.



An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre

Léargas Ginearálta ar Ráiteas Straitéise 2019-2022

Ionaid Oibre Chothroma agus Chomhlíontacha agus Caitheamh Cothrom i Seirbhísí



FÍS

Bheith mar cheannaire domhanda agus ionaid oibre chothroma agus chomhlíontacha á soláthar agus seirbhísí neamh-idirdhealaitheacha a sholáthar.

MISEAN

A chinntiú go réitítear díospóidí a bhíonn ag daoine a bhfuil díospóid acu faoi chomhlíonadh an dlí fostaíochta nó an dlí comhionannais, nó a bhfuil coimhlintí acu ina n-ionaid oibre go tapa agus go cothrom.

LUACHANNA

Iontaoibh
Neamhspleáchas
Neamhchlaontacht
Nuálaíocht



Sármhaitheas Seirbhíse

Spriocanna

- Oibrítear ár gcroighníomhaíochtaí réitigh díospóide, breithnithe agus cigireachta go hoptamach.
- Cuirtear sársheirbhís ar fáil dár gcustaiméirí go comhsheasmhach agus atá éasca le húsáid, gan aon mhoilleanna.
- Tá gealltanais ar fud na heagraíochta déanta againn chun feabhas seasmhach a chur ar sheirbhís.
- Lorgaimid i gcónaí chun réitigh nuálacha a chruthú i leith sármhaitheas seirbhíse.

Rath a Thomhais

- Déantar seirbhís thráthúil agus shármhaith idir-réitigh a chur ar fáil do pháirtithe a lorgaíonn comhdhíospóidí a réiteach.
- Déileáladh le formhór na ngearán breithnithe laistigh de 6 mhí.
- Méadú bliain-ar-bliain ar chabhrú le fostaithe nach bhfuil teidlíochtaí reachtúla á bhfáil acu trí chigireachtaí atá níos spriocdhírithe.
- Ardsásamh custaiméirí le meicníochtaí eile díospóide agus idirghabháil oiliúna an CCÁO.
- Go caighdeánach, deartar próisis feabhsaithe leanúnaigh agus tá siad i bhfeidhm agus oibríochtúil.



For-Rochtain agus Cosc

Spriocanna

- Tacaímid le tuiscint níos doimhne ar dhea-chleachtas, coiscimid sárúithe, iad siúd san áireamh a bhaineann le cleachtais dúshaothraithe saothair, bearnaí a dhúnadh go luath agus cultúr de shármhaith san áit oibre a leabú.

Rath a Thomhais

- Nasc soiléir idir for-rochtain agus cosc feabhsaithe a chuireann feabhsúcháin ghaolmhara ar fáil i gcaidreamh san áit oibre.
- Tugtar faoi ról an CCÁO i ndul i ngleic le dúshaothrá i gcomhar le gníomhaireachtaí ábhartha eile go héifeachtach, go háirithe maidir le daoine a dhúshaothrá, nó a earcú faoi bhonn bréagach thar lear.
- Díreimid ar roinnt cleachtais saothair ar fud an gheilleagair chun cabhrú le cosc a chur ar dhúshaothrá oibríthe leochaileacha.



Cumarsáid agus Idirchaidreamh

Spriocanna

- Soláthraímid teachtaireachtaí go héifeachtach maidir le sainchúram, seirbhís, luach agus go neamhchlaonta dár sprioc-chliant agus príomh-pháirtithe leasmhara trí úsáid a bhaint as cainéil iolracha.
- Múscailimid feachtas ar ról an CCÁO chun gearáin a fháil agus a phróiseáil faoi stádas comhionann a thagann chun solais as caitheamh éagórach agus seirbhísí á soláthar.
- Tá na custaiméirí féideartha go léir ar an eolas ar agus toiliúil úsáid a bhaint as réimse iomlán seirbhísí an CCÁO.

Rath a Thomhais

- Aithníonn agus tuigeann formhór na gcustaiméirí ár mbranda gan aon leid agus tá beagnach gach custaiméir, nuair a thugtar leid dóibh, ar an eolas ar ár sainchúram agus príomhsheirbhísí.
- Tá ar a laghad trí fheachtas meán sa bhliain dírithe ar ghrúpaí óna dteastaíonn seirbhísí an CCÁO.
- Rátaí leanúnacha ardsásaimh, faoi mar a thomhaistear i suirbhéanna bliantúla an CCÁO ar chustaiméirí.
- Mholfadh gach úsáideoir sinn dóibh siúd nár bhain úsáid asainn roimhe seo.



Teicneolaíochtaí a Ghiaráil

Spriocanna

- Táimid ar thús cadhnaíochta réitigh theicneolaíochta nuálacha poite a shainaithint agus a chur chun feidhme atá sofaisticiúil, agus an-iomasach chun tacú le, tuairisciú a dhéanamh ar agus ár seirbhís a sholáthar.
- Cuireann ár nuálaíochtaí agus réitigh ar ár gcumas go léir déileáil le teagmháil tosaigh le húsáideoirí, a chruthaíonn feidhmiúlacht féinseirbhíse agus uathoibríthe go huathoibríoch.

Rath a Thomhais

- Úsáidfear an teicneolaíocht chun go dtreorófar gearánaithe lena chinntiú go seoltar gearáin ar aghaidh go cruinn, go ndéantar cur síos ar an bhfadhb agus go ndéileáiltear leo ag an bpointe is luaithe agus is féidir.
- Méadaíonn ár dteicneolaíocht feachtas ar agus comhlíonadh cearta agus freagrachtaí san áit oibre.
- Rátaí sásaimh an-arda i measc úsáideoirí an láithreáin ghréasáin.
- Feabhsúcháin shuntasacha táirgiúlachta i measc na rannóg go léir.



Sonraí agus Tomhais

Spriocanna

- Úsáidfimid sonraí fíor-ama cruinne chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr agus is féidir a sholáthar.
- Tá sraith uathoibríthe d'uimhreacha seachtainiúla againn a chuirfidh eolas soiléir ar fáil dár gcinntí.
- Ceadaíonn ár dtuairisciú dúinn chun a éifeachtaí agus a éifeachtúlacht a thomhais i bhfíor-ama.

Rath a Thomhais

- Tá córas i bhfeidhm chun sonraí fíor-ama a bhaillú.
- Tá tuairisciú foirmiúil caighdeánaithe i bhfeidhm a chuimsíonn gach gné de sholáthar acmhainní, éifeachtúlacht agus éifeachtacht oibríochtaí an CCÁO.



Daoine agus Struchtúr

Spriocanna

- Tá acmhainní curtha ar fáil dúinn go n-éireoidh linn.
- Eagraíocht an-lúfar atá ionainn, atá in ann freagairt go mear ar athruithe ar éileamh agus tosaíochtaí.
- Tá ár struchtúr soiléir eagraíochta deartha le tacú lenár straitéis agus cuspóirí agus tá sé solúbtha a dhóthain chun tosaíochtaí nua a chur san áireamh.
- Tá cultúr uathúil comhroinnte againn a chuireann feidhmíocht agus soláthar ár gcroí-shainchúram chun cinn.
- Tá ár bhfoirne solúbtha, ilréimsiúil agus toiliúil agus in ann oibriú i measc na limistéar seirbhíse.
- Déanaimid infheistiú seasmhach in acmhainneacht ár bhfoirne a fhorbairt.
- Aithnímid daoine a gcuireann a bhfeidhmíocht le toradh na heagraíochta.

Rath a Thomhais

- Trí oibriú leis an Roinn, léireofar i soláthar foirne an CCÁO daonra na hÉireann.
- Úsáidimid agus earcaímid acmhainní seachtaracha, faoi mar a theastaíonn.
- Tá an fhoireann sásta lena bpost, faoi mar a thomhaistear i suirbhéanna inmheánacha ar fhostaithe.
- Aithnítear foirne ildisciplíneacha go rialta dá n-inniúlachtaí agus rath.
- Ní chruthaíonn méaduithe tobanna riaráiste breis agus ceithre seachtaine agus tugtar chun críche iad laistigh de dhá mhí.
- Cabhraítear leis an bhfoireann go léir chun a gcumas a bhaint amach agus leithdháilfead comhréir shuntasach den bhuiséad d'fhoghlaim agus forbairt, dá réir.

Seirbhísí an CCÁO

Léirítear i struchtúr inmheánach an CCÁO a ghníomhaíochtaí croísheirbhíse.

Tá príomhról ag **Rannóg Idir-Réitigh, Éascaithe agus Idirghabhála** nuair a bhíonn comhdhíospóidí agus díospóidí aonair faoi chaidreamh tionsclaíoch agus cearta fostaíochta á réiteach in Éirinn. Próiseálann an rannóg 2,000 comhdhíospóid gach bliain (a réitítear 85% díobh) a chuimsíonn a mhéid le milliún fostaí in aon bhliain ar leith, agus i gcomhthráth, déanann an rannóg idirghabháil ar thart ar 700 díospóid aonair gach bliain.

Próiseálann an **Rannóg Breithnithe** thart ar 8,000 comhad gearáin aonair gach bliain; réitítear roinnt díobh roimh bhreithniú trí shocrú idirghabhála, agus ní thugann ceachtar páirtí le héisteacht bhreithnithe faoi chinn eile. Faoi láthair, eisiúnn an Rannóg thart ar 2,800 cinneadh gach bliain – glacann na páirtithe leis an tromlach mór díobh.

Déanann an **Rannóg Cigireachta agus Forfheidhmithe** monatóireacht ar choinníollacha fostaíochta le comhlíonadh na reachtaíochta cearta fostaíochta a chinntiú, agus, nuair is gá, go gcuirtear i bhfeidhm í. Áirítear leis seo sásamh do na fostaíthe a bhíonn bainteach agus aon phá nár íocadh a íoc a eascraíonn as sárúithe ar chearta fostaíochta. Gach bliain, tugann an rannóg faoi thart ar 5,000 cigireacht ar ionaid oibre, baineann sí comhlíonadh i ngach mór gach cás gan gá a bheith ann le hionchúiseamh agus d'aisghabháil sí breis agus €2 milliún sa bhliain de phá nár íocadh le dhá bhliain anuas.

Cuireann an **Rannóg Chomhairleach** comhairle agus cúnamh ar fáil d'fhostóirí, fostaíthe agus ceardchumann i gcásanna nach bhfuil aon díospóid trádála. Cabhraíonn sé le fhostóirí agus fostaíthe caidreamh agus meicníocht dhearfach oibre a fhorbairt chun fadhbanna a réiteach. Chuir an rannóg cúnamh ar fáil i 70 cás den sórt sin i gcaitheamh 2018.

Cuirtear faisnéis ar fáil sa **Rannóg Faisnéise agus Custaiméirí** ar chearta agus teidlíochtaí faoi reachtaíocht fostaíochta. Láimhseálann sí breis agus 50,000 glao a chuirtear ar a 'líne faisnéise' gach bliain, agus cuireann sé seirbhís for-rochtana ar fáil chun feasacht níos fearr a fhorbairt ar chearta agus freagrachtaí fostaíochta níos ginearálta agus cuireann sé foilseacháin le chéile ar chearta fostaíochta agus dea-chleachtas.

Tacaíonn **Rannóg Chorporáideach agus Dlí** le soláthar seirbhíse na gcroífheidhmeanna seo. Tugtar sonraí breise faoi obair na rannóg seo ó bunaíodh í san athbhreithniú.



Cúlra leis an Ráiteas

Tugadh aistriú dearfach agus dinimiciúil tugtha faoi deara i ngeilleagar na hÉireann sa tréimhse ó bunaíodh an CCÁO an 1 Deireadh Fómhair 2015.

I rith an ama sin, tháinig laghdú anuas ó 9% go dtí beagán os cionn 5% ar an ráta dífhostaíochta a coigeartaíodh ar bhonn séasúrach. Tá méadú de bhreis ar 10% tagtha ar líon iomlán na ndaoine atá fostaithe go dtí 2.26 milliún in aghaidh a cúlra ráta láidir borrrtha, boilsciú íseal agus praghsanna iompórtála agus easpórtála sách cobhsaí; ar éascaigh siad go léir geilleagar iomaíoch agus rathúil a fhás i rith na tréimhse sin.

I rith na hamlíne céanna, b'iomaí dúshlán a bhí roimh an CCÁO agus chuir sé éachtaí substainteacha i gcuntas. I dtaobh dúshlán, tháinig deacrachtaí roimh an CCÁO sa chéim oibríochtúil thosaigh agus leanann sé ag oibriú ar chultúr aonair eagraíochtúil a chruthú nuair b'ann do cheithre cinn roimhe seo. Bhain rithábhacht le foighne ár n-úsáideoirí seirbhíse agus ár bhfoirne chun cabhrú leis an CCÁO chun na bacainní seo a shárú.



Comhthéacs Straitéise: Dúshlán agus Deiseanna

Cé gur láidir do bhunchloch bhunúsach gheilleagar na hÉireann, is iomaí dúshlán a thiochfaidh chun solais i rith na dtrí bliana a chuimsítear sa straitéis seo roimh an lucht déanta beartas, gnólachtaí, fostaithe agus a n-ionadaithe faoi seach (comhlachtaí fostóra, ceardchumann, agus daoine eile). Bainfidh cuid de na dúshlán seo le hathruithe féideartha ar an reachtaíocht náisiúnta fostaíochta, athruithe féideartha ar reachtaíocht an AE, torthaí agus tionchar 'Brexit', comhaontuithe idirnáisiúnta trádála a aistriú agus an tionchar féideartha a imríonn siad ar thimpeallacht geilleagrach na hÉireann.

Agus na dúshlán siúd romhainn, riachtanas bunúsach don CCÁO i gcaitheamh thréimhse an ráitis seo is ea a chinntiú gur féidir lena chroíghníomhaíochtaí réitigh díospóide, breithnithe agus cigireachta oibriú go hiomlán, gur féidir leo freastal ar éileamh agus go gcuireann siad sárshéirbhís ar fáil laistigh de na hacmhainní atá ar fáil.

I gcomhthráth, beidh deiseanna ag an CCÁO chun a bhonn eolais atá ag feabhsú go leanúnach a úsáid chun eolas a chur ar fáil do dhíospóireacht faoi chaidreamh san áit oibre, teacht i dtír ar an teicneolaíocht chun feabhas a chur ar éifeachtúlacht agus aimsiú a chumarsáide a fhairsingiú agus a dhoimhniú, agus cur le agus úsáid iomlán a bhaint as taithí agus saineolas na foirne.

Dúshlán

An timpeallacht chaidrimh thionsclaíoch agus caidreamh fostaíochta a athrú

An timpeallacht níos fairsinge ina bhfuil athrú mear á thabhairt faoi deara ag feidhmeanna an CCÁO. Áirítear leo seo samhlacha ionadaíoch a athrú nuair atá gné níos mó á dhéanamh d'ionadaíocht aonair de ghníomhaíocht cheardchumann, cé gur beag athrú, go mór mór, atá ag teacht ar an líon fostaithe atá cuimsithe ag comh-mhargáil, tá comhlachtaí foirne 'intí' ag déileáil le fostóirí faoi théarmaí agus coinníollacha, ní dhéantar ionadaíocht do go leor fostaithe, tá caidreamh conarthach ag éirí níos casta agus tá an reachtaíocht fostaíochta á leasú chun seo a chur san áireamh.

Is gá feabhas a chur ar thuiscint phoiblí agus chliant ar sheirbhísí an CCÁO

Tugtar le fios i suirbhé ar chustaiméirí an CCÁO, rannpháirtíocht páirtithe leasmhara agus fianaise eile le fios go mór gur gá don CCÁO úsáid iomlán a bhaint as gach conair chuí chumarsáide chun feachtas ghinearálta ar na seirbhísí a mhéadú a chuireann an CCÁO ar fáil, ar neamhspleáchas agus neamhchlaontacht a soláthair, agus chun an spriocagraíocht a dhéanamh den CCÁO ina measc siúd a dteastaíonn a sheirbhísí uaidh, chun ionchais úsáideora a shoiléiriú i dtaobh torthaí, agus chun bainistíocht níos fearr a dhéanamh ar conas a aithnítear an CCÁO san fhearann poiblí.

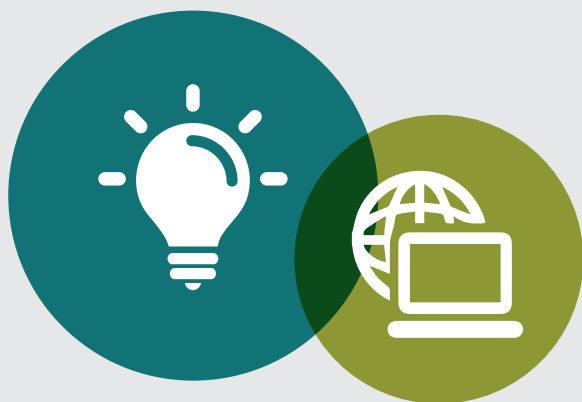
Timpeallacht luaineach gheilleagrach náisiúnta agus idirnáisiúnta

Ullmhaítear an straitéis seo i gcomhthéacs téarnamh suntasach ar gheilleagar na hÉireann, tá beagnach gach duine fostaithe, agus tá brú, dá bharr, ar phá atá curtha chun cinn ag éileamh ar shaothar, anuas ar bhrúnna eile ar phraghas sa gheilleagar, ar nós brú ar thithíocht. Fad a oibríonn Éire tríd an gcóras geilleagrach, áfach, imríonn tionchar an bhorrtha gheilleagraigh agus an chiorraithe ar an éileamh ar sheirbhísí an CCÁO ar bhealaí éagsúla.

Beidh ar an CCÁO a bheith ar an eolas ar, agus bheith in ann nuálú agus oiriúnú go lúfar do luainiú sa mheascán éilimh agus de riachtanas saineolais a eascraíonn as athruithe ar an reachtaíocht náisiúnta fostaíochta, reachtaíocht an AE, 'Brexit', comhaontuithe idirnáisiúnta trádála agus an tionchar a d'fhéadfaidís a imirt ar timpeallacht gheilleagrach na hÉireann, agus ar chlaochlú na hÉireann chuig sochaí aibí ilchultúrtha.

Timpeallacht dhúshlánach soláthair acmhainní

Ar aon dul leis an Státseirbhís go ginearálta, ag eascairt ó phróifíl aoise a fhoirne – go háirithe ar leibhéal bainistíochta – tabharfaidh an CCÁO aistriú suntasach foirne faoi deara i gcaitheamh na tréimhse.



Anuas air sin, i rith na straitéise seo, beidh ar an CCÁO comhlachtaí oibrithe a ionsú (an Garda Síochána, an Státseirbhís) a fágadh as an áireamh roimhe seo ó rochtain ar innealra caidrimh thionsclaíoch an CCÁO agus na Cúirte Oibreachais. Cuirfidh seo, ar a uain sin, brúnna nach beag ar an CCÁO, nach mór a shárú trí mheascán de phleanáil comharbais, bealaí nua nuálacha chun oibriú, agus acmhainní breise.

Baineann na deacrachtaí den tsaincheist go pointe áirithe, áfach, a d'eascair as próiseas earcaíochta a d'fhéadfadh bheith mall, amanna, i margadh saothair dlúth. I dtimpeallacht dhinimiciúil gheilleagrach agus caidrimh thionsclaíoch, is féidir le moilleanna earcaíochta tionchar láithreach diúltach a imirt ar sholáthar seirbhíse an CCÁO.

Deiseanna

Tabharfar deiseanna don CCÁO, chomh maith, chun feabhas a chur ar a sholáthar seirbhíse ar an iomlán i rith na tréimhse.

Patrúin aistrithe fostaíochta

Cé go dtugann taighde a rinneadh le déanaí a choimisiúnaigh an CCÁO le fios gur fhill an chomhréir d'obair lánaimseartha, shealadach nó pháirtaimseartha ar leibhéal a bhí ann roimh an gcúlú eacnamaíochta, tugadh athruithe ar chaidreamh conarthach agus patrúin fostaíochta agus meonta athraitheacha poiblí i leith na n-athruithe seo faoi deara sa bhorradh ar fhostaíocht.

Ar an gcuma chéanna, tugadh faoi deara le déanaí, anuas ar chomhshamlacha margála, go bhfuil ionadaíocht aonair á déanamh ag ceardchumann nó aonáin eile do líon méadaitheach fostaithe. Oibreoidh an CCÁO le gach páirtí chun seirbhís thapa agus chothrom a sholáthar nuair a thagann saincheisteanna chun solais.

¹a ról i gcomhthéacs déileáil le gearáin san áireamh a sheoltar ar aghaidh faoi stádas comhionann, reachtaíocht chuireann cosc ar idirdhealú taobh amuigh den ionad oibre, go háirithe nuair a bhíonn earraí agus seirbhísí á soláthar, agus gearáin maidir le hidirdhealú nuair a bhíonn seirbhísí cóiríochta á soláthar in aghaidh daoine a bhfuil forlíonadh cíosa, cúnamh tithíochta, nó íocaíochtaí leasa shóisialaigh á bhfáil acu, agus nuair a bhíonn oideachas á sholáthar nuair a is fearr le scoil cead isteach a thabhairt do dhaoine a bhfuil sainchreideamh ar leith acu.

I gcásanna áirithe, nuair nach ann don ionadaíocht siúd, bíonn imní ar roinnt fostóirí a chinntiú go bhfuil cleachtais agus nósanna imeachta maithe i bhfeidhm ag a n-eagraíocht. Cuireann na forbairtí seo deis ar fáil don CCÁO chun a ghníomhaíochtaí a fhairsingiú, atá bunaithe ar a neamhspleáchas agus neamhchlaontacht, ag féachaint le feabhas a chur ar chaidreamh san ionad oibre go ginearálta ar fud gach limistéir den gheilleagar.

Ardáin teicneolaíochta agus chumarsáide
Beidh deiseanna suntasacha curtha ar fáil ag an teicneolaíocht nua chun feabhas a chur ar thairiscintí foriomlána seirbhíse an CCÁO, agus chun an úsáid a bhaintear as ardáin shóisialta a fhairsingiú chun barr feabhais a chur ar chumarsáide an CCÁO agus an bealach a athrú a idirghníomhaíonn an CCÁO leis na daoine a dteastaíonn seirbhísí an CCÁO uathu.

Oideachas agus For-Rochtain
Mar an soláthraí Stáit de réitigh um chaidreamh san ionad oibre, is suntasach don éileamh ar oiliúint agus oideachas an CCÁO i dtaobh croíscileanna bainistithe coimhlinte agus feabhas a chur ar chumarsáid.

Déantar breithniú ar iarrataí idirghabháil oiliúna faoi roinnt critéar (e.g. leibhéil úsáide an CCÁO, moladh ón gCúirt Oibreachais, an méid a chuirfeadh oiliúint feabhas ar caidreamh san ionad oibre, etc.).

Úsáidfídh an CCÁO a n-acmhainní oiliúna agus oideachais agus a rannpháirtíocht sheachtrach atá ag fairsingiú go ginearálta, chun caidreamh dearfach san ionad oibre a fhorbairt agus chun cabhrú le húsáideoirí nua (e.g. an Garda Síochána, an Státseirbhís), agus custaiméirí reatha ar conas is fearr ullmhú do, agus oibriú trí aon idirghníomhú a d'fhéadfadh bheith acu leis an CCÁO.

Eolas a chur ar fáil ar dhíospóireacht faoi chaidreamh san ionad oibre

agus a shuíomh aitheanta neamhspleáchais agus neamhchlaontachta, agus an inniúlacht shainiúil a breisfhorbraíodh san CCÁO á ngiaráil ó bunaíodh é, agus ar aon dul lena shainchúram reachtúil, tá cumas uathúil ag an CCÁO chun sonraí ábhartha a bhailiú agus a fhoilsiú i measc gach earnála den gheilleagar faoi chaidreamh san ionad oibre, ar féidir leis cabhrú le díospóireachtaí dhea-chleachtas agus beartas um chaidreamh san ionad oibre níos ginearálta.

Forbairt foirne

Ag eascairt as athstruchtúrú agus soláthar acmhainní go himmheánach le déanaí, cinnteoidh an CCÁO go dtugtar gach deis d'fhoireann na heagraíochta chun a gcumas a fhorbairt go hiomlán, an clár pleanála comharbais a sholáthar, agus a chinntiú go bhfuil an lúfaireacht acmhainne ag an CCÁO chun freagairt go rathúil ar mhéaduithe go tobann ar éileamh ar fud na heagraíochta nó laistigh de rannóga ar leith.



Prionsabail Straitéise

I gcaitheamh na straitéise seo, atá buntacaithe ag croiluachanna an CCÁO: **Iontaoibh, Neamhspleáchas, Neamhchlaonadh** agus **Nuálaíocht**, agus ag a fhís a bheith ina cheannaire domhanda i dtaobh ionaid oibre chothroma agus chomhlíontacha a sholáthar agus seirbhísí neamh-idirdhealaitheacha a sholáthar, is é misean an CCÁO i gcaitheamh na dtrí bliana an méid seo a leanas a chinntiú:

go réiteofar díospóidí a bhíonn ag daoine faoi chomhlíonadh an dlí fostaíochta nó comhionannais², nó a bhfuil coimhlíntí acu ina n-ionaid oibre go tapa agus go cothrom.

Níos sonraí, chun tabhairt faoi na luachanna, an fhís agus an misean seo, cuirfidh an CCÁO barr feabhais ar sholáthar seirbhíse tríd an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Feabhsú, agus cothú dea-chaidreamh san ionad oibre a chur chun cinn.
- Comhlíonadh an dlí ábhartha fostaíochta, comhionannais, agus caidrimh thionsclaíoch.
- Ról an CCÁO a chur chun cinn agus a sholáthar i dtaobh díospóidí a réiteach faoi sholáthar neamh-idirdhealaitheach seirbhísí.

An tAcht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014

Ar aon dul le prionsabail bhunaithe agus alt 42 den **Acht fá Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014** Cuireann an CCÁO béim láidir ar an gceart i leith nósanna imeachta cothroma, an ceart chun príobháideachais, rochtain chothrom agus caitheamh cóir i ngach gné de na

seirbhísí a sholáthraítear. Anuas air sin, coimeádfar na beartais agus cleachtais a bhaineann le daoine a úsáideann seirbhísí an choimisiúin faoi athbhreithniú le comhlíonadh noirm um chearta daonna agus comhionannas a chinntiú.

Ar an gcuma chéanna, oibreoidh an CCÁO lena chinntiú go go gcosnaítear dínit agus leas na foirne go léir agus go spreagtar cultúr rannpháirtíochta agus measa. Áirítear leis na saincheisteanna cearta daonna agus comhionannais a imríonn tionchar ar an bhfoireann an ceart i leith nósanna imeachta cothroma, an ceartchun príobháideachais, rochtain chothrom, caitheamh cóir dínit san ionad oibre. Coimeádtar gach beartas inmheánach faoi athbhreithniú le comhlíonadh an dea-chleachtais a chinntiú sna limistéir siúd.

Soláthar

I gcomhthéacs na ndúshlán agus deiseanna téamach a dtugtar cuntas orthu níos luaithe, agus atá curtha ar an eolas ag fíis agus misean an CCÁO, sainaithníodh sé phríomhghné straitéiseacha sholáthair.

- Sármhaitheas Seirbhíse
- For-Rochtain agus Cosc
- Cumarsáid agus Rannpháirtíocht
- Teicneolaíochtaí a Ghiaráil
- Sonraí agus Tomhais
- Daoine agus Struchtúr

Déanfaidh iad seo an cúrsa a ghlacfaidh an CCÁO a leagan amach i gcaitheamh na chéad trí bliana eile amach romhainn, agus cuimseofar iontu gnéithe leanúnachais agus gnéithe athraithe.



² Gearáin ina measc a cuireadh faoi bhráid an CCÁO i gcomhthéacs reachtaíocht stádais chomhionann

Sármhaitheas Seirbhíse

Spriocanna

- Oibrítear ár gcroíghníomhaíochtaí réitigh díospóide, breithnithe agus cigireachta go hoptamach.
- Cuirtear sársheirbhís ar fáil dár gcustaiméirí go comhsheasmhach agus atá éasca le húsáid, gan aon mhoilleanna.
- Tá gealltanas ar fud na heagraíochta déanta againn chun feabhas seasmhach a chur ar sheirbhís.
- Lorgaimid i gcónaí chun réitigh nuálacha a chruthú i leith sármhaitheas seirbhíse.

Rath a Thomhais

- Déantar seirbhís thráthúil agus shármhaith idir-réitigh a chur ar fáil do pháirtithe a lorgaíonn comhdhíospóidí a réiteach.
- Déileáiltear le formhór na ngearán breithnithe laistigh de 6 mhí.
- Méadú bliain ar bhliain ar chabhrú le fostaithe nach bhfuil teidlíochtaí reachtúla á bhfáil acu trí chigireachtaí atá níos spriocdhírthe.
- Ardsásamh custaiméirí le meicníochtaí eile díospóide agus idirghabháil oiliúna an CCÁO.
- Go caighdeánach, deartar próisis feabhsaithe leanúnaigh agus tá siad i bhfeidhm agus oibríochtúil.



For-Rochtain agus Cosc

Spriocanna

- Tacaímid le tuiscint níos doimhne ar dhea-chleachtas, coiscimid sárúithe, iad siúd san áireamh a bhaineann le cleachtais dúshaothraithe saothair, bearnaí a dhúnadh go luath agus cultúr de shárchaidreamh san áit oibre a leabú.

Rath a Thomhais

- Nasc soiléir idir for-rochtain agus cosc feabhsaithe a chuireann feabhsúcháin ghaolmhara ar fáil i gcaidreamh san áit oibre.
- Tugtar faoi ról an CCÁO i ndul i ngleic le dúshaothrú i gcomhar le gníomhaireachtaí ábhartha eile go héifeachtach, go háirithe maidir le daoine a dhúshaothrú, nó a earcú faoi bhonn bréagach thar lear.
- Díreimid ar roinnt cleachtais saothair ar fud an gheilleagair chun cabhrú le cosc a chur ar dhúshaothrú oibríthe leochaileacha.



Cumarsáid agus Rannpháirtíocht

Spriocanna

- Soláthraímid teachtaireachtaí go héifeachtach maidir le sainchúram, seirbhís, luach agus go neamhchlaonta dár sprioc-chliant agus príomhpháirtithe leasmhara trí úsáid a bhaint as cainéil iolracha.
- Músclaímid feachtas ar ról an CCÁO chun gearáin a fháil agus a phróiseáil faoi stádas comhionann a thagann chun solais as caitheamh éagórach agus seirbhísí an CCÁO.
- Tá na custaiméirí féideartha go léir ar an eolas ar agus toiliúil úsáid a bhaint as réimse iomlán seirbhísí an CCÁO.

Rath a Thomhais

- Aithníonn agus tuigeann formhór na gcustaiméirí ár mbranda gan aon leid agus tá beagnach gach custaiméir, nuair a thugtar leid dóibh, ar an eolas ar ár sainchúram agus príomhsheirbhísí.
- Tá ar a laghad trí fheachtas meán sa bhliain dírithe ar ghrúpaí óna dteastaíonn seirbhísí an CCÁO.
- Rátaí leanúnacha ardsásaimh, faoi mar a thomhaistear i suirbhéanna bliantúla an CCÁO ar chustaiméirí.
- Mholfadh gach úsáideoir sinn dóibh siúd nár bhain úsáid asainn roimhe seo.



Teicneolaíochtaí a Ghiaráil

Spriocanna

- Táimid ar thús cadhnaíochta réitigh theicneolaíochta nuálacha poite a shainaithint agus a chur chun feidhme atá sofaisticiúil, agus an-iomasach chun tacú le, tuairisciú a dhéanamh ar agus ár seirbhís a sholáthar.
- Cuireann ár nuálaíochtaí agus réitigh ar ár gcumas go léir déileáil le teagmháil tosaigh le húsáideoirí, a chruthaíonn feidhmiúlacht féinseirbhíse agus uathobrithe go huathoibríoch.

Rath a Thomhais

- Úsáidfear an teicneolaíocht chun go dtreorófar gearánaithe lena chinntiú go seoltar gearáin ar aghaidh go cruinn, go ndéantar cur síos ar an bhfadhb agus go ndéileáiltear leo ag an bpointe is luaithe agus is féidir.
- Méadaíonn ár dteicneolaíocht feachtas ar agus comhlíonadh ceart agus freagrachtaí san áit oibre.
- Rátaí sásaimh an-arda i measc úsáideoirí an láithreáin ghréasáin.
- Feabhsúcháin shuntasacha táirgiúlachta i measc na rannóg go léir.



Sonraí agus Tomhais

Spriocanna

- Úsáidfimid sonraí fíor-ama cruinne chun cabhrú linn an tseirbhís is fearr agus is féidir a sholáthar.
- Tá sraith uathoibrithe d'uimhreacha seachtainiúla againn a chuirfidh eolas soiléir ar fáil dár gcinntí.
- Ceadaíonn ár dtuairisciú dúinn chun a éifeachtaí agus a éifeachtúlacht atáimid a thomhais i bhfíor-ama.

Rath a Thomhais

- Tá córas i bhfeidhm chun sonraí fíor-ama a bhailiú.
- Tá tuairisciú foirmiúil caighdeánaithe i bhfeidhm a chuimsíonn gach gné de sholáthar acmhainní, éifeachtúlacht agus éifeachtacht oibríochtaí an CCÁO.



Daoine agus Struchtúr

Spriocanna

- Tá acmhainní curtha ar fáil dúinn go n-éireoidh linn.
- Eagraíocht an-lúfar atá ionainn, atá in ann freagairt go mear ar athruithe ar éileamh agus tosaíochtaí.
- Tá ár struchtúr soiléir eagraíochta deartha le tacú lenár straitéis agus cuspóirí agus tá sé solúbtha a dhóthain chun tosaíochtaí nua a chur san áireamh.
- Tá cultúr uathúil comhroinnte againn a chuireann feidhmíocht agus soláthar ár gcroí-shainchúraim chun cinn.
- Tá ár bhfoirne solúbtha, ilréimsiúil agus toiliúil agus in ann oibriú i measc na limistéar seirbhíse.
- Déanaimid infheistiú seasmhach in acmhainneacht ár bhfoirne a fhorbairt.
- Aithnímid daoine a gcuireann a bhfeidhmíocht le toradh na heagraíochta.



Rath a Thomhais

- Trí oibriú leis an Roinn, léireofar i soláthar foirne an CCÁO daonra na hÉireann.
- Úsáidimid agus earcaímid acmhainní seachtracha, faoi mar a theastaíonn.
- Tá an fhoireann sásta lena bpost, faoi mar a thomhaistear i suirbhéanna inmheánacha ar fhostaithe.
- Aithnítear foirne ildisciplíneacha go rialta dá n-inniúlachtaí agus rath.
- Ní chruthaíonn méaduithe tobanna riaráiste breis agus ceithre seachtaine agus tugtar chun críche iad laistigh de dhá mhí.
- Cabhraítear leis an bhfoireann go léir chun a gcumas a bhaint amach agus leithdháilfear comhréir shuntasach den bhuiséad d'fhoghlaím agus forbairt, dá réir.



Conclúid

Leagtar amach sa Ráiteas, ar ardleibhéal, príomhspríocanna straitéiseacha bunúsacha atá in ainm is a chinntiú gur ceannasaí domhanda an CCÁO i gcaidreamh san ionad oibre. Tá na spríocanna seo bunaithe ar na croíluachanna seo a leanas: **Iontaoibh, Neamhspleáchas, Neamhchlaonadh** agus **Nuálaíocht**. Léirítear iontu aitheantas ar rath an CCÁO go dtí seo, aitheantas go dteastaíonn feabhsú ó roinnt cleachtais reatha, agus aitheantas go dteastaíonn bealaí nua oibre.

Trí na spríocanna dúshlánacha seo a bhaint amach, teastóidh tiomantas iomlán ó fhoireann an CCÁO - leibhéal tiomantais a bhí le sonrú ón lá a bunaíodh an CCÁO. Le trí bliana anuas, chruthaigh an eagraíocht, agus a foireann go bhfuil ar a gcumas oiriúnú do chásanna nua, feabhas a chur ar a nósanna imeachta agus próisis chun barr feabhais a chur ar sholáthar seirbhíse, agus foghlaim ó agus dul i ngleic le botúin.

I gcaitheamh thréimhse na straitéise seo, cuirfear leis an bhfoghlaim agus an cultúr oiriúnaitheach sin, trí straitéis ghníomhach foghlama agus forbartha, tiomantas do phleanáil éifeachtach an lucht saothair agus tríd an straitéis Acmhainní Daonna a chomhtháthú inár samhlacha soláthair. Chun an straitéis seo a chur chun cinn, cuirfear acmhainní airgeadais agus foirne chun feidhme laistigh de struchtúr is fearr a oireann do riachtanais straitéiseacha na heagraíochta.



Aguisín

Athbhreithniú ar Straitéis an CCÁO Ráiteas 2016-2018

Caidreamh san Ionad Oibre: 'Cabhrú leis an Téarnamh i dTimpeallacht Dhúshlánach agus Athraitheach' i gcomhréir le halt 21(3)(b)(i) den Acht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015

Réamhrá

Sa tréimhse trí bliana ó bunaíodh é, d'éirigh leis an CCÁO na feidhmeanna a chónascadh go rathúil a sholáthair an Coimisiún um Chaidreamh Oibreachais, Seirbhís an Choimisinéara Ceart, an Binse Comhionannais, roinnt feidhmeanna den Bhinse Achomhairc Fostaíochta, agus an tÚdarás Náisiúnta Cearta Fostaíochta roimhe seo. Sa tréimhse sin, dhírigh an CCÁO ar bheith ina cheannasaí domhanda i dtaobh seirbhís chaidrimh san ionad oibre a sholáthar atá éasca le húsáid, neamhspleách, éifeachtach, neamhchlaonta, agus cost-éifeachtúil. Rinneadh dul chun cinn substainteach agus baineadh rath suntasach amach i measc réimse gníomhaíochtaí a dtugtar cuntas orthu faoi shonraí breise san athbhreithniú seo.

Rinne an CCÁO a chomh-chomhlachtaí tosaigh ar leith³ a chomhtháthú go hiomlán agus chruthaigh sé eagraíocht um chaidreamh san ionad oibre atá dinimiciúil, sainiúil agus a aithnítear go poiblí.

I measc cuid den rath suntasach sin, bhí an méid seo a leanas:

- Phróiseáil an **Rannóg Breithnithe** 15,000 gearán sonrach gach bliain. Astu seo, éisteadh le trí cheathrú díobh taobh istigh de shé mhí, agus, nuair nár ceadáidh aon iarrataí ar athló agus nuair a

fuarthas aighneachtaí ar bhealach tráthúil, próiseáladh breis agus 90 faoin gcéad de na gearáin seo sa tréimhse chéanna, ach d'fhéadfadh feitheamh breis agus dhá bhliain a bheith ar ghearánaithe le héisteacht sular bunaíodh an CCÁO, agus d'fhéadfadh feitheamh fiú ní b'fhaide a bheith ann le cinneadh.

- Thug an **Rannóg Cigireachta agus Forfheidhmithe** cigireachtaí chun críche i mbreis agus 15,358 ionad oibre agus d'éirigh léi na bearta nuálacha comhlíonta a thabhairt isteach a chuimsítear san Acht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015, ar bhealach a chinntíonn go mbaintear comhlíonadh foriomlán amach i bhformhór mór na gcásanna gan gá a bheith ann le hionchúiseamh a dhéanamh.
- Bhí obair **Sheirbhísí Idir-Réitigh agus Éascaíochta** an CCÁO lárnach i gcónaí i dtaobh caomhnú post, athstruchtúrú eagraíochtaí, athrú téarmaí agus coinníollacha fostaithe, méaduithe pá, solúbthacht níos fearr i dtaobh uainchlár agus athruithe eile oibríochtúla. Bhain ríthábhacht leis an idirghabháil seo chun ardleibhéal de shíocháin thionsclaíoch a choimeád i dtírdhreach dúshlánach um chaidreamh tionsclaíoch. Anuas air sin, ghlac an CCÁO le ról lárnach in idirbheartaíocht agus cur i bhfeidhm rathúil Comhaontuithe Earnála Poiblí.
- Mhéadaigh **Seirbhís Idirghabhála** an CCÁO a sholáthar seirbhíse de bhreis agus 300% i rith na chéad trí bliana d'oibriú fad a d'fhairsingigh an **tSeirbhís Chomhairleach** a hacmhainneacht oiliúna agus a soláthar go mór i rith na tréimhse céanna.

³Bunaíodh an CCÁO an 1 Deireadh Fómhair 2015, a thug obair an Údaráis Náisiúnta Chearta Fostaíochta, an Coimisiún um Chaidreamh Oibreachais (an CCO), Sheirbhís an Choimisinéara um Chearta de chuid an CCO, an Binse Comhionannais, agus sainchúram chéad ásc an Bhinse Achomhairc Fostaíochta ar teagmháil tosaigh faoi aon díon amháin.

- Chuir **an tSeirbhís Faisnéise agus do Chustaiméirí** faisnéis ar fáil ar shraith breis agus 32 píosa reachtaíochta, dhéileáil sí le ceisteanna faoi cheadanna agus iarratais fostaíochta a fuair an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta. Cuireann an CCÁO an tseirbhís seo ar fáil ó roinnt láithreacha agus déileáiltear le 95% de na glaonna Measann piaraí gurb ionann an mhodheolaíocht a úsáidtear agus samhail dea-chleachtais.
- Sholáthair suirbhé an-fhorleathan ar chustaiméirí ar gach úsáideoir sheirbhísí an CCÁO aiseolas an-mhaith ar conas a bhfuil

ag éirí leis an CCÁO i dtaobh soláthar sársheirbhíse, agus fianaise inbhraite i leith cén limistéir oibríochta a dteastaíonn díriú níos mó uathu chun feabhas a chur ar sholáthar seirbhíse, agus feabhas a chur ar chumarsáid faoi thorthaí dóchúlá dár n-úsáideoirí. Tháinig deacrachtaí agus dúshlán shuntasacha chun solais, áfach, i gcaitheamh na tréimhse, go háirithe sna chéad 12-18 mí ó bunaíodh an CCÁO. Áiríodh leo seo fadhbanna ar nósanna imeachta i dtaobh úsáideoirí agus fhoireann na seirbhíse breithnithe, próisis riaracháin agus sceidealaithe a mhionathrú

Gníomhaíocht an CCÁO ón 1 Deireadh Fómhair Fómhair 2015 go dtí an 30 Meán Fómhair 2018

	Ráithe 4 2015	2016	2017	Ráithe 1-3 2018	IOMLÁN
Idir-Réiteach					
Comhdhálacha	393	1348	1239	824	3804
Éascaíocht	79	423	995	471	1968
Idirghabháil					
Guthán	210	662	419	835	2126
Gearán	-	69	164	186	419
Breithiúnas					
Gearáin	3212	14004	14001	10779	41996
Comhaid ghearáin	1690	6863	7317	5251	21121
Breithiúnais (reatha)	-	1232	2247	2052	5531
Leagáid (ar láimh)	3965	1628	295	198	6086
Comhairleach					
Tionscadail nua	22	64	68	28	182
Cigireacht					
Críochnaithe	1650	4830	4747	4131	15358
Pá a aisghabhadh	€0.51m	€1.5m	€1.77m	€2.5m	€6.28m
Ionchúisimh	20	136	125	48	329
Faisnéis					
Glaonna a freagraíodh	17275	59459	52000	43510	172334
Cuairteanna gréasáin	0.35m	2.2m	2.33m	1.43m	6.3m

ar bhonn leanúnach, cultúr aonair eagraíochtúil a chruthú ina mbíodh ceithre chinn ann roimhe seo, agus an fhoireann a aistriú ó thrí áitreabh i mBaile Átha Cliath go háitreabh amháin – agus an méid a cuireadh isteach ar sholáthar seirbhíse a choimeád a ísle agus ab fhéidir. Bhain buntábhacht le foighne agus fadfhulaingt fhoireann an CCÁO agus úsáideoirí seirbhíse i dtaobh na ndúshlán seo a shárú.

I gcaitheamh na tréimhse, chuir **an tSeirbhís Idir-Réitigh** 5,772 idir-réiteach agus éascaíocht, ar an iomlán, ar bun, rinne **an tSeirbhís Idirghabhála** maoirsiú ar 2,545 idirghabháil, thug **an Rannóg Breithnithe** faoi 11,737 éisteacht agus d'eisigh sí 5,531 cinneadh, chríochnaigh **an Rannóg Cigireachta** 15,358 cigireacht, rinne sí 329 fostóir neamhchomhlíontach a ionchúiseamh agus d'aisghabháil sí €6.3 milliún i bpá

neamhíoctha, dhéileáil ár **Seirbhís Faisnéis agus do Chustaiméirí** le breis agus 170,000 ceist ghutháin, agus láimhseáladh 95% de na glaonna ar teagmháil tosaigh, chuir an **tSeirbhís Chomhairleach** tús le agus/nó chríochnaigh sí breis agus 180 idirghabháil agus, trí oibriú leis **an Rannóg Idir-Réitigh**, d'éirigh léi tabhairt faoi 40 modúl oiliúna do réimse fairsing fostóirí sna hearnálacha poiblí agus príobháideacha.

Gach bliain, d'imir obair an CCÁO tionchar ar na céadta míle fostaí, agus a bhfostóirí. Agus cé nach féidir comparáid dhíreach a dhéanamh eatarthu, dheimhnigh staidéar a rinneadh le déanaí ar thionchar geilleagrach Sheirbhís Chomhairleach, Idir-Réitigh agus Eadrána na RA (ACAS)⁴ toradh 13:1 do Státhiste na RA i dtaobh toraidh don gheilleagar ar chostais riaracháin agus ghníomhaíochta ACAS.



⁴ Tionchar Geilleagrach Sheirbhísí ACAS, Ollscoil Westminster a Mheas (2016)

Riachtanais Straitéiseacha

Sainithníodh i Ráiteas Straitéise an CCÁO 2016-2018 príomhriachtanais straitéiseacha chun tabhairt faoin bhfís agus na cuspóirí a leagtar amach sa straitéis:

- **Comh-mhargáil ordúil a chur chun cinn**
 - Comh-mhargáil ordúil a chur chun cinn san earnáil phríobháideach.
 - Réiteach comhdhíospóidí a éascú san earnáil phoiblí.
 - Cabhrú le creat pá earnála poiblí a struchtúrú.
 - Státseirbhísigh a chorprú isteach sa chreat um chaidreamh san ionad oibre níos fairsinge⁵.
- **An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre a chomhdhlúthú**
 - Cultúr agus branda an CCÁO a aithnítear go himheánach a bhaint amach.
 - Straitéis bainistíochta tallainne agus forbartha scileanna a thosú.
 - Rialachas corparáideach daingean a chinntiú maidir le soláthar seirbhísí.
 - Luach a chur chun cinn tríd an teicneolaíocht.
 - Feabhas a chur ar sholáthar seirbhíse do chustaiméirí.
 - Aitheantas branda custaiméara a bhaint amach.
- **Feabhas a chur ar an tseirbhís réitigh díospóide agus ar a soláthar**
 - Sraith shaineolach seirbhísí réitigh díospóide a fhorbairt níos mó agus a sholáthar.
 - An próiseas réitigh um chaidreamh tionsclaíoch a oibriú i leith ardchaighdeán aitheanta agus barr feabhais a chur ar an bpróiseas comh-mhargála ordúla.
 - Tacú leis an earnáil phoiblí i rith tréimhse dhúshláin agus athraithe.
- **An breithniú ‘fíor-ama’ ar an gcaighdeán is airde a sholáthar**
 - Tréachur tapa, éifeachtúil agus éifeachtach cásanna

a sholáthar trí chlárú, éisteacht agus cinneadh.

- Ardchaighdeán agus comhsheasmhacht chinntí a chinntiú.
- Gearáin a thriáiseáil amach ón tseirbhís, nuair is cuí.
- **Comhlíonadh na reachtaíochta fostaíochta a chur chun cinn**
 - Feasacht ar an dlí fostaíochta a chur chun cinn agus a fheabhsú agus bheith ar an spriocsheirbhís don fhaisnéis sin.
 - Cur chun cinn agus obair a dhéanamh chun comhlíonadh an dlí fostaíochta a bhaint amach.
 - An díospóireacht beartais a chur ar an eolas ar phatrúin fostaíochta atá ag teacht chun cinn.
 - Glacadh le cur chuige daingean i leith sárúithe ar an reachtaíocht fostaíochta a ionchúiseamh.
- **Caidreamh san ionad oibre a fhorbairt agus a fheabhsú ar leibhéal fiontair**
 - Sainchúram Chlár na nÚsáideoirí Rialta a fheabhsú agus a fhairsingiú.
 - Caidreamh dearfach san ionad oibre a chur chun cinn.
 - An cúnamh a thugtar nuair a bhíonn méala agus díospóidí á réiteach a fhairsingiú.
- **Barr feabhais a chur ar agus eolas a chur ar fáil don díospóireacht beartais trí thaighde cuí ar fhorbairtí a thagann ar chaidreamh san ionad oibre**
 - Limistéir bhuartha beartais a shainaithint agus iad a ionchur isteach i bhfoirmiú beartais.
 - Tráchtairéachtaí/sonraí rialta a fhoilsiú faoi ghníomhaíochtaí an CCÁO.
- **Ár bpáirtithe leasmhara a thabhairt san áireamh i ngnéithe oibríochtúla sheirbhísí an CCÁO.**
 - Fóram páirtithe leasmhara a bhunú agus a choimeád.
 - Measúnú bliantúil a dhéanamh agus a fhoilsiú ar fheasacht agus éifeachtacht pháirtithe leasmhara.

⁵ Má chinneann an Rialtas amhlaidh



Athbhreithniú ar Dhul chun Cinn Comh-mhargáil ordúil a chur chun cinn

I gcaitheamh thréimhse an athbhreithnithe, Rinne an **tSeirbhís Idir-Réitigh agus Éascaithe** cathaoirleacht ar 5,772 comhdháil agus éascú idir-réitigh. Léirigh réimse na saincheisteanna lenar déileáladh agus na comhlachtaí a bhí bainteach na dúshlán a bhí roimh gheilleagar na hÉireann fad a thug sé a chosa slán ón gcúlú eacnamaíochta.

I measc na bpríomh-shaincheisteanna lenar déileáladh, bhí athstruchtúráil eagraíochta (poiblí agus príobháideach araon), éilimh ar phá, teicneolaíocht nua, feabhsúcháin táirgiúlachta/éifeachtúlachta a thabhairt isteach, dúnadh cuideachta a sheachaint, earcaíocht agus coinneáil foirne, etc. Bhain na saincheisteanna lenar déileáladh leis an earnáil phoiblí, leath-Stáit agus príobháideacha, ina raibh comhlachtaí agus gnóthais, ar nós: Bord na Móna, Irish Life, Iarnród Éireann, Eirvia, Liebherr, Tesco, Uisce Éireann, AIB, Bausch and Lomb, Element 6, Luas, FSS, An Rialtas Áitiúil, an Garda Síochána, etc.

Anuas air sin, i rith tréimhse trí seachtaine, baineadh úsáid as gach oifigeach idir-réitigh den CCÁO, d'éascaigh an tseirbhís idirbheartaíocht rathúil a dhéanamh ar Chomhaontú Cobhsaíochta na Seirbhíse Poiblí.

Nuair a bhítear ag déileáil le díospóidí, bhain an **tSeirbhís Idir-Réitigh** ráta socraíochta 85% amach gach bliain. Ba cheart a chur san áireamh, nuair nach dtiteann socraíocht amach ag idir-réiteach, agus nuair a chuirtear an cheist faoi bhráid na Cúirte Oibreachais, is minic go ndéantar dul chun cinn suntasach ag idir-réiteach chun an difríocht a chúngú idir na páirtithe, a dhéanann na saincheisteanna a chuíchóiriú, leis sin, óna dteastaíonn moladh ón gCúirt Oibreachais. Is ard i gcónaí do leibhéil sásaimh leis

na seirbhísí (os cionn 90%) i measc na gcustaiméirí ar a ndearnadh suirbhé.

Rinne an **tSeirbhís Idir-Réitigh agus Éascaithe** cathaoirleacht ar Chomhchoistí Oibreachais, grúpaí maoirseachta comhlachta phoiblí agus fóraim eile idirbheartaíochta nach gnách go dtiocfaidís faoi chuimsiú shainchúram an CCÁO.

Cé nach ndearnadh aon chinneadh go dtí seo maidir le státseirbhísigh a chorprú isteach sa chreat níos fairsinge um chaidreamh san ionad oibre, rinneadh an cinneadh sin maidir leis an nGarda Síochána. Bhí gach rannóg den CCÁO ag oibriú go dlúth leis na páirtithe ábhartha chun cabhrú leis an aistriú seo.

In aon bhliain ar leith, imríonn na saincheisteanna a chuirtear faoi bhráid na **Seirbhíse Idir-Réitigh** tionchar ar thart ar aon mhilliún oibrí a fhostaítear in Éirinn. Cé gur tháinig méadú beag ar laethanta a cailleadh mar gheall ar dhíospóidí tionsclaíocha sa tréimhse, b'íseal i gcónaí don líon díospóidí agus an líon ionaid oibre ar imríodh tionchar orthu.

An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre a Chomhdhlúthú

D'oibrigh an CCÁO go tapa chun na struchtúir chúil rialachais a bhunú a theastaíonn chun tacú le díscáileadh ceart feidhmeanna reachtúla. Rinne an Coiste Bainistíochta, mar phríomhfhóram ceannaireachta, pleanála, feidhmíochta, rialachais agus cuntasachta an CCÁO, maoirseacht ar fheidhmeanna seirbhísí corparáideacha an CCÁO a chur i bhfeidhm go luath, rialachas corparáideach, buiséid, pleanáil gnó, bainistíocht riosca agus faisnéise, straitéis agus beartas acmhainní daonna, TF, tacú le hobair na rannóg, seirbhísí a dhéanamh don Ard-Stiúrthóir agus don Bhord, agus bainistíocht saoráidí i roinnt láithreacha ina measc siúd. D'fheidhmigh seo go dial.

D'oibrigh an bhainistíocht agus an fhoireann go dícheallach chun cultúr agus aitheantas aonair inmheánach an CCÁO a chruthú. Baineadh seo amach trí sheimineáir foirne, suirbhéanna bliantúla ar an bhfoireann, gníomhaíochtaí trasrannóige, brandáil inmheánach, planáil gnó fóraim oscailte agus próisis forbartha straitéise, Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS), cumarsáid inmheánach ar ghníomhaíochtaí an CCÁO agus éachtaí agus aistrithe na foirne cliathánaí.

Tá beartas acmhainní daonna an CCÁO i bhfeidhm, ina gcorpraítear planáil comharbais, riachtanais scileanna amach anseo, cóitseáil, meantóireacht, oiliúint, mapáil próisis agus forbairt gairm bheatha. Ceapadh ceann bheartas Acmhainní Daonna an CCÁO chun seo a chur chun cinn.

Bhunaigh Cláraitheoir an CCÁO seirbhís dlí an-éifeachtach, a rinne maoirseacht ar nósanna imeachta agus córais atá daingean i dtaobh dlí de a chruthú ar fud an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre agus go háirithe don **tSeirbhís Bhreithnithe**. Rinne an cláraitheoir seo maoirseacht ar chur i bhfeidhm éifeachtach an RGCS laistigh den eagraíocht, chomh maith.

Bhunaigh an CCÁO Grúpa Oibre Comhionannais ardleibhéil, a chabhraíonn le prionsabail chomhionannais a chorprú isteach ina fheidhmeanna agus, go háirithe, a chinntiú go gcomhlíonann an CCÁO **an tAcht um Chomhionannas Fostaíochta, an tAcht um Stádas Comhionann** agus **an tAcht um Míchumas**. Áirítear leis na príomhghníomhaíochtaí go dtí seo iniúchadh ar leagan amach fisiciúil oifig Bhaile Átha Cliath i dtaobh rochtain foirne agus custaiméirí do dhaoine atá faoi mhíchumas, beartais agus cleachtais a fhorbairt le hinrochtaineacht agus freastal réasúnta lena chinntiú go gcuirtear

daoine faoi mhíchumas go hiomlán san áireamh nuair a thugtar faoi obair an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre. Tá monatóireacht á déanamh ag an ngrúpa, chomh maith, ar uasghrádú an láithreáin ghréasáin agus foilseacháin eile lena n-inrochtaineacht a chinntiú do chách.

I dtaobh feabhas a chur ar ár soláthar seirbhíse do chustaiméirí, rinneadh oifig Shligigh an CCÁO a athstruchtúrú lena chur ar a cumas an réimse iomlán seirbhísí a sholáthar a bhí ar fáil d'oifig Bhaile Átha Cliath agus cuirfear a mhacasamhail de shocrúithe don Deisceart agus don Iarthar i bhfeidhm in 2019. Anuas air sin, cheap an CCÁO idirghabhálaí lánaimseartha gearán ina oifig i Sligeach, chomh maith le breithneoir lánaimseartha i Sionainn. Ar an gcuma chéanna, agus aird ar aiseolas ó pháirtithe leasmhara, bhunaigh an CCÁO cúig ionad nua éisteachta i dTrá Lí, Leitir Ceanainn, Caisleán an Bharraigh, Cill Chainnigh, agus Muineachán.

Tugadh faoin gcéad cheann de shuirbhéanna bliantúla ar chustaiméirí in 2017, a thug ardleibhéil sásaimh le fios le go leor de sheirbhísí an CCÁO, chomh maith le leibhéal sách ard d'fheasacht ar bhranda agus seirbhís. Tá an suirbhé mar chuid lárnach de phróiseas feabhsúcháin leanúnaigh an CCÁO agus tugann sé limistéir le fios inar gá riachtanais soláthair seirbhíse a fheabhsú níos mó agus cruthaíonn iad seo cuid den Ráiteas Straitéise 2019-2022.

D'fhorbair an CCÁO straitéis cumarsáide, atá curtha chun cinn agus faoi mhaoirseacht ag Coiste Cumarsáide, chun aitheantas an CCÁO a thuair, feabhas a chur ar fheasacht ar an réimse seirbhísí atá ar tairiscint, daoine a threorú chun teacht ar fhaisnéis ábhartha faoi chearta agus freagrachtaí agus chun cabhrú le feachtais éifeachtacha faisnéise agus chigireachta a sholáthar.

Ó pheirspictíocht teicneolaíochta, rinne an CCÁO infheistíocht i bhfeabhas a chur ar thaithí tosaigh daoine a idirghníomhaíonn leis an láithreán gréasáin agus tá feabhsú suntasach breise ar na bacáin ó thráth déanach in 2018. Ar an gcuma chéanna, d'fhorbair an CCÁO feidhmiúlacht agus tá triail á baint aisti faoi láthair, a shimpleoidh tairiscintí agus aighneachtaí a chomhdú i gcásanna breithnithe. Go himheánach, rinne an CCÁO an t-ardán bainistithe cásanna breithnithe a uasghrádú, tá a mhacasamhail d'ardán á thabhairt isteach aige don **Rannóg Cigireachta** agus tá obair dhearaidh ar bun don ardán sin don **tSeirbhís Idir-Réitigh, Éascaithe agus Idirghabhála**. Anuas air sin, tá gléasanna slána móibíleacha á n-úsáid ag an CCÁO a cheadaíonn cigirí chun sonraí ó réimse foinsí a cheistiú agus chun sonraí a ionchur ar an gcóras fad a thugtar faoi chigireachtaí – a chruthaíonn cigireachtaí atá spriocdhírthe níos fearr agus táirgiúlacht fheabhsaithe.

Feabhas a chur ar an tseirbhís réitigh díospóide agus ar a soláthar

Rinne an CCÁO a thairiscint idirghabhála a fhairsingiú go suntasach. I dtosach, cuireadh idirghabháil ar fáil ar an nguthán tríd 'an tseirbhís luathréitigh' agus i líon beag idirghabhála aghaidh ar aghaidh ina raibh deacrachtaí idirphearsanta maidir le caidreamh san ionad oibre i gceist, agus i roinnt réitigh chomhionannais agus mhéala. Ó shin i leith, rinne an CCÁO é féin a shuíomh chun leibhéil an-mhéadaithe d'idirghabháil a chur ar tairiscint dóibh siúd ar mian leo iad a fháil, go háirithe níos mó idirghabháil aghaidh ar aghaidh ná a cuireadh ar fáil roimhe seo, agus idirghabháil bunaithe ar an nguthán á soláthar go fóill dóibh siúd ar fearr leo an modh idirghabhála sin. Baineadh seo amach trí oifigigh ghearán, nár sholáthair ach idirghabháil gutháin roimhe seo, ach a sholáthraíonn idirghabháil aghaidh ar aghaidh anois, agus trí acmhainneacht idirghabhála ilréimsiúil bharrfheabhsaithe a chuireann

idirghabhálaithe cáilithe ar fáil i measc gach rannóige den CCÁO. Ina leith seo, mhéadaigh idirghabháil aghaidh ar aghaidh aníos 69 cás in 2016 go dtí 164 cás in 2017 agus 419 cás, ar an iomlán, ag deireadh Mheán Fómhair 2018.

Baineann an buntáiste breise leis an gcur chuige seo, chomh maith, go ndéanann sé líon suntasach gearán a thriáiseáil amach ó bhreithniú, agus baineann tairbhe leis i measc gearánaithe agus freagróirí agus don CCÁO i dtaobh costais fhoriomlána.

Idir méideanna sách beag iad socraíochtaí airgeadaíochta i dtaobh pá a íoc, gearáin faoi théarmaí agus coinníollacha (a léiríonn dámhachtainí ag breithniú) agus suimeanna an-mhóra i roinnt cásanna ina gcuirtear deireadh le Conradh fostaíochta.

Chuir **Seirbhís Chomhairleach** an CCÁO cúnamh ar fáil 25 uair faoi dheireadh Mheán Fómhair 2018 i gcomhthéacs atreoruithe chuig an CCÁO a seoladh ar aghaidh faoin gclásal 'comh-mhargála' dá bhforáiltear san **Acht Caidrimh Thionscail, 2015**. Lorgaíonn na hatreoruithe seo cúnamh an CCÁO maidir leis na páirtithe i ndíospóid nuair nach bhfuil socruithe idirbheartaíochta i bhfeidhm agus nuair nach dtiteann comh-mhargáil, faoi mar a shainmhínítear é san Acht, amach.

Breithniú ardchaighdeán, 'fíor-ama' a sholáthar

Sa tréimhse ó bunaíodh é, Rinne **Seirbhís Bhreithnithe** an CCÁO an méid seo a leanas;

- 41,996 gearán sonrach a fháil
- 21,121 comhad gearáin a fháil
- 11,737 éisteacht a chur ar siúl
- 5,531 cinneadh a eisiúint

As na cinntí a eisíodh, déantar thart ar 10% díobh a achomharc leis an gCúirt Oibreachais. Cé go bhfuil na héisteachtaí **de novo** agus go mb'fhéidir go gcloisfear fianaise nach dtugtar ar aird ag an mbreithniú, sheas an Chúirt, i gcaitheamh na tréimhse, le 40% de

na bunchinntí, rinne sí 40% díobh a éagsúlú (i gceisteanna airgeadaíochta go ginearálta) agus chealaigh sí 20% díobh. Tugann seo le fios i dtromlach mór cásanna go nglacann na páirtithe leis an gcinneadh a rinneadh faoin mbreithniú agus, nuair a dhéantar é a achomharc, go ndeimhnítear go bhfuil líon suntasach díobh daingean nó gur gá iad a athrú ar an gcúiteamh airgeadaíochta.

I rith na tréimhse céanna, rinne an tseirbhís nach mór gach ceann de na 4,000 cás 'leagáide' a dhíothú a fuarthas le hoidhreacht ag an tús ó na 'comh-chomhlachtaí'. Faoi láthair, níl ach 198 de na cásanna seo fágtha le déileáil leo, agus tá beagnach gach ceann díobh 'ar feitheamh' ag fanacht le go ndéanfaidh an na hUaschúirteanna nó an CBAE cinneadh.

I dtaobh amanna próiseála, próiseáiltear breis agus 90% de na cásanna reatha taobh istigh de shé mhí nó níos lú i ndiaidh go bhfaightear gearán, trí chlárú, fógra a thabhairt don fhreagróir, éisteacht a sceidealú agus cinneadh a eisiúint nuair nach bhfaightear aon iarrataí ar athló agus nuair a sheoltar aighneachtaí ar aghaidh ar bhealach tráthúil.

In ainneoin na caoi go sceidealaítear éisteachtaí thart ar sheacht seachtaine roimh ré, áfach, bíonn 30% d'éisteachtaí a sceidealaítear faoi réir iarrataí ar athló ó cheachtar páirtí nó an dá pháirtí – a ndéonaítear beagnach dhá thríán díobh. Ciallaíonn seo go ndéantar éisteacht amháin as gach cúig éisteacht a chur ar athló. Anuas air sin, faightear aighneachtaí ó fhreagróirí agus gearánaithe go rialta an-chóngarach le dáta na héisteachta nó ar dháta na héisteachta. Ciallaíonn seo, go minic, go dteastaíonn am ó na páirtithe chun breithniú a dhéanamh ar ábhair na n-aighneachtaí, go minic tríd an éisteacht

a chur ar athló. Imríonn an dá ghné seo tionchar mór ar amanna próiseála ar an iomlán, agus is ionann an meánam a ghlacann sé chun gearáin a phróiseáil nuair a fhaightear iad go ndéantar cinneadh orthu faoi láthair agus 180 lá oibre (cé go bhfuil súil leis go laghdóidh an t-am próiseála seo go mór i rith 2019 de réir mar a thosaíonn an tionchar dearfach a imreoidh acmhainní breise ar an bpíblíne phróiseála le difear a dhéanamh).

Rinne an tseirbhís idirchaidreamh le páirtithe leasmhara maidir leis an dá shaincheist seo agus rinneadh roinnt dul chun cinn. Tabharfaidh an CCÁO, i gcomhthéacs Ráiteas Straitéise 2019-2022, córais, próisis agus beartais nua bhainistíochta cáis, isteach chun an fhadhb a réiteach.

I rith na tréimhse, rinne an tseirbhís nósanna imeachta agus beartais a dhréachtú agus a chur i bhfeidhm do bhreithneoirí maidir le comhsheasmhacht éisteachtaí agus stíl chinnidh. Ina theannta sin, rinne sé monatóireacht ar cháilíocht na gcinntí a d'eisigh Grúpa Rialaithe Cáilíochta Inmheánaigh agus chuir sé aiseolas ar fáil, sa chás gurb iomchuí, do bhreithneoirí. Ina theannta sin, thug an clárúitheoir cinní breithneora, na Cúirte Oibreachais agus na hArd-Chúirte ar aird breithneoirí, sa chás gurb iomchuí, lena chinntiú go bhfuil breithneoirí curtha ar an eolas go hiomlán nuair a dhéanann siad a gcinntí. Aithníodh san aiseolas a fuarthas ó pháirtithe leasmhara i gcaitheamh na tréimhse feabhas suntasach ar chomhsheasmhacht éisteachtaí agus stíl chinnidh ó bunaíodh é.

Comhlíonadh na reachtaíochta fostaíochta a chur chun cinn

Tá príomhfhreagracht ar na **Rannóga Cigireachta, Forfheidhmithe agus Faisnéise** den CCÁO as comhlíonadh na reachtaíochta fostaíochta a chur chun cinn. Baintear seo amach trí mheascán de



cigireachtaí spriocdhírthe, cabhrú le fostóirí neamhchomhlíontacha chun comhlíontacht a bhaint amach agus ionchúiseamh agus forfheidhmiú daingean a dhéanamh nuair nach mbaineann siad amhlaidh amach, agus faisnéis dhíreach agus indíreach a sholáthar d'fhostóirí agus fostaithe maidir le cearta fostaíochta agus freagrachtaí.

I gcaitheamh na tréimhse, thug an **Rannóg Cigireachta** faoi 15,358 cigireacht, agus trí oibriú le fostóirí, bhain sí comhlíonadh amach i ngach mór gach cás. (Nuair a dheimhnigh na cigireachtaí siúd go bhfuil thart ar leath na bhfostóirí neamhchomhlíontach i dtosach, a bheag nó a mhór). Déantar foráil san **Acht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015** go n-úsáidfídh an CCÁO dhá ionstraim reachtaíochta nua, an fógra comhlíonta agus an fógra íocaíochta seasta. Tugadh isteach iad chun feabhas a chur ar chomhlíonadh agus, i gcomhthráth, an líon agus an costas a laghdú a bhíonn ar sháruihte áirithe na reachtaíochta a ionchúiseamh.

Theastaigh fógraí comhlíonta in 327 de na cásanna siúd agus eisíodh 76 fógra seasta.

Níor theastaigh ionchúiseamh iomlán ach i 59 cás chun comhlíonadh a bhaint amach.

Tá na próisis agus torthaí seo ar aon dul leis na forálacha beartais a chuimsítear san **Acht um Chaidreamh san Áit Oibre, 2015**, agus i Ráiteas Straitéise 2016-2019 an CCÁO.

Oibríonn an **Rannóg Cigireachta**, chomh maith, as lámh le gníomhaireachtaí eile rialtais. Cuireann an cur chuige seo ar chumas díriú níos cuimsithí ar fhostóirí agus earnálacha is mó atá i mbail bheith neamhchomhlíontach i limistéir na gceart fostaíochta, na coimirce sóisialaí agus an chánachais. Sa tréimhse ó bunaíodh é, thug cigirí ón CCÁO faoi 2,197 cuairt chomh-imscrúdaithe lena gcontrapháirteanna sna Coimisinéirí Ioncaim agus an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí. Anuas air

⁶<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1299&langId=en>

sin, chomhaontaigh an CCÁO ar Mheabhrán Tuisceana leis an Údarás Ceadúnaithe Cinn Feadhna sa Ríocht Aontaithe, agus leis an Údarás Slándála Príobháidí, an tÚdarás Sláinte agus Sábháilteachta agus an tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre.

Oibríonn an CCÁO go dlúth, chomh maith, le Biúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Inimisce (an GNIB) agus le hAonad Náisiúnta an Gharda Síochána um Sheirbhísí Cosanta I dtaobh saincheisteanna féideartha inimisce agus gáinneála ar dhaoine a thabhairt le fios a dtagtar orthu le linn cigireachtaí. Tháinig samplaí den chomhoibriú sin aníos maidir le hoibríochtaí i dtaobh na Scéime lascaigh Aitiópúil agus 'preabniteoirí gluaisteán' agus beáir ingne.

Príomhchomhalta den CCÁO é an CCÁO d'Ardán na hEorpa chun obair neamhdhearbhaithe a chomhrac. Oibríonn an t-ardán chun tacú le hathrú éifeachtach ar bhealaí chun obair neamhdhearbhaithe a chomhrac ar leibhéal náisiúnta trí chomhoibriú barrfheabhsaithe agus samhla dea-chleachtais a fhiosrú a úsáidtear i ndlínsí eile Eorpacha. Trí idirchaidreamh a dhéanamh leis an ardán, leanann Éire le ról gníomhach a ghlacadh i bhfaisnéis a mhalartú, eolas a fhorbairt agus barr feabhais a chur ar chomhoibriú idir na gníomhaireachtaí ábhartha.

Fiosraítear samhla dea-chleachtais i gcontaetha éagsúla mar phríomhghné den chur chuige taithí comhroinnte. Measadh gurbh ionann samhail na hÉireann chun faisnéis a sholáthar don phobal agus sampla de dhea-chleachtas agus beidh fiche⁶ foilsithe ar láithreán gréasáin an Choimisiúin Eorpaigh go gairid amach anseo. Measadh go bhfuil samhail an CCÁO chun oiliúint a chur ar oifigigh faisnéise agus teicneolaíocht shaincheaptha a úsáid chun freagairtí caighdeánacha faofa a roinnt nuálach agus an-éifeachtach agus gur féidir é a aistriú chuig aon tír ar spéis léi an tionscnamh a aithris.

In 2016, i ndiaidh gur bunaíodh an Scéim um Chead d'Oibrithe Aitipiciúla don tionscal lascaireachta éisc ghil, chuir an CCÁO Foireann thiomnaithe Comhlíonta Árthaí lascaireachta. Go dtí seo, rinne an fhoireann cigireacht ar 169 árthach, (ina ndearnadh 306 cigireacht ar phort), agus braitheadh 209 sárú agus cuireadh imscrúduithe reatha i gcrích agus baineadh comhlíonadh amach in 48 cás. Baineadh cúig ionchúiseamh rathúla amach agus cuireadh tús le himeachtaí ionchúisimh i gceithre chás eile. Sa mhullach air sin, Thug an CCÁO faoi beagnach 50 'cigireacht oideachais' i gcaitheamh na tréimhse ó Aibreán go Meitheamh 2016 mar chuid de chlár oideachais agus feasachta an CCÁO faoinar tugadh i gcomhar le tabhairt isteach na Scéime Aitíopúla.

In 2017, chuir an CCÁO tús le feachtas comhlíonta agus forfheidhmithe dhá bhliain laistigh den earnáil eachaí (an tionscal rásaíochta capall) chun sárúithe a shainaithint, comhlíonadh a bhaint amach agus chun feasacht ar chearta fostaíochta agus ar oibleagáidí a chur chun cinn laistigh den earnáil eachaí.

I dturas an ama, tugadh faoi 92 cigireacht, braitheadh 340 sárú, agus baineadh comhlíonadh amach i 70 cás inar tugadh imscrúduithe chun críche.

Nuair nach mbaintear comhlíonadh amach trí chigireacht, déanann an CCÁO forfheidhmiú trí úsáid a bhaint as roinnt modhanna, ionchúiseamh, ina measc, sna cúirteanna i dtaobh cionta a rinneadh. Ina leith seo, foilsíonn an CCÁO ina thuarascáil bhliantúil ainmneacha na gcásanna go léir ina mbaintear ciontuithe amach. Foilsíodh 191, ar an iomlán go dtí seo.

Oibríonn an **Rannóg Faisnéise, Cigireachta agus Forfheidhmithe** go rialta le hearnálacha agus tionscail ar leith chun ostóirí agus fostaíthe araon a chur ar an eolas ar a

bhfreagrachtaí agus cearta faoi leith. Is féidir é seo a dhéanamh trí chuairt oideachais ag cigirí sula dtosaítear feachtas earnála nó trí fhaisnéis chuí a sholáthar d'fhoilseacháin earnála ar leith, ar nós i bhfoilseachán Teagasc d'fheirmeoirí déiríochta.

Ó pheirspictíocht soláthair faisnéise, chuir an **Rannóg Faisnéise** faisnéis ar fáil maidir le cearta fostaíochta, comhionannas, caidreamh tionsclaíoch agus ceadanna fostaíochta trí:

- seirbhís thiomnaithe ghutháin ar a bhfreastalaíonn oifigigh thaithíocha faisnéise
- leabhráin faisnéise, bileoga agus litríocht eile
- taispeántais, seimineáir, agus cuir i láthair saincheaptha

Chuir 'líne faisnéise' an CCÁO breis agus 170,000 glao sna trí bliana ó bunaíodh í: tugadh le fios sa suirbhé a rinneadh le déanaí ar chustaiméirí gurbh an-ard do na leibhéil sásaimh leis an tseirbhís ghutháin, agus bhí breis agus 90% i ngach cás sásta leis an soláthar seirbhíse, cairdiúlacht, soiléireacht agus áisiúlacht na faisnéise a soláthraíodh, agus le bonn fairsing eolais na foirne.

Rinne an rannóg láithreach an CCÁO a dhearadh agus a chur chun cinn ag 128 seimineár, taispeántas agus cur i láthair i gcaitheamh na tréimhse. Tá iad seo dírithe ar chomhlachtaí ionadaithe agus an pobal i gcoitinne chun feasacht a mhúscailt ar reachtaíocht chearta fostaíochta, na seirbhísí a chuireann an CCÁO ar fáil agus na cainéil éagsúla inar féidir le daoine teacht ar ár seirbhísí. Ina theannta sin, chuir an rannóg réimse treoracha agus bileoga faisnéise le chéile i roinnt teangacha, an Araibis, an Philipínis, an Fhraincis, Hiondúis, Mandairín, an Pholainnis, Portaingéilis, Rómáinis, An Rúisis agus an Spáinnis ina measc.



In 2017, mar chuid de 'Treoir maidir leis an Saol Oibre' nua, Rinne an tseirbhís sraith bileoga mioneolais a dhearadh agus a chur le chéile d'fhostaithe agus FBManna agus 'gnólachtaí nuathionscanta' maidir le príomhchéimeanna an tsaoil oibre: post a thosú nó foireann a fhostú den chéad uair, nuair a imríonn saincheistean teaghlaigh nó pearsanta tionchar ar fheidhmíocht phoist nó fáil ar fhoireann, nuair a thagann achrann aníos san ionad oibre, nuair a fhágann an fostaí an t-ionad oibre, go saorálach nó ar bhealach eile, agus nuair a bhíonn an fostaí ag smaoineamh ar dhul ar scor. Cruthaíodh gurbh ábhar spéise ar leith an foilseachán seo agus go raibh sé áisiúil d'fhostaithe agus fostóirí agus chruthaigh sé colún lárnach i láithreach an CCÁO ag an gComórtas Náisiúnta Treabhdóireachta, Seó Thulach Mór agus ag seimineáir eile. Go déanach in 2018, cuirfidh an CCÁO foilseachán níos fairsinge le chéile a úsáidfídh fostóirí, fostaíthe agus a n-ionadaithe.

Rinne an rannóg, trí oibriú le rannóga eile, feachtais na meán a chomhordú agus a chur chun cinn faoi ghnéithe d'obair an CCÁO, e.g. cigireachtaí Eachaí agus Gairdín Margaidh, d'fhonn feasacht a mhéadú ar fhreagrachtaí fostóra agus chun fostóirí a chur ar an eolas go raibh cigirí an CCÁO gníomhach sa limistéar seo, agus rinne seo comhlíonadh a fheabhsú ar fud na hearnála.

Rinne láithreán gréasáin an CCÁO – anuas ar an gCúirt Oibreachais – a uasghrádú go suntasach i gcaitheamh na tréimhse agus seoladh athdhearadh eile le déanaí. Tá sé i bhfad níos fusa, a bhuíochas leis na huasghráduithe agus an t-athdhearadh, ar chuairteoirí chuig an suíomh teacht ar an bhfaisnéis ábhartha nó a cheadú dóibh idirghníomhú le seirbhísí ábhartha an CCÁO. Sa mhullach air sin, dearadh agus cuireadh tús le le hardáin na meán sóisialta i rith 2018, a chuirfidh oideachas agus eolas ar fáil do shaoránaigh faoi chearta fostaíochta agus obair an CCÁO.

Caidreamh san ionad oibre a fhorbairt agus a fheabhsú ar leibhéal fiontair

Ar cheann de phríomhchuspóirí an CCÁO, tá feabhsú caidrimh san ionad oibre a chur chun cinn go ginearálta, agus ba phríomhghné é seo de chur chuige straitéiseach an CCÁO i gcaitheamh thréimhse na straitéise.

Sainithnítear i gClár na nÚsáideoirí Rialta, a chuireann an **tSeirbhís Chomhairleach** chun cinn, úsáideoirí ardmhéide sheirbhísí an CCÁO. Déantar teagmháil leis an úsáideoir ábhartha, dá bharr, agus féadtar cúnamh a thabhairt, ag brath ar na cúiseanna a bhíonn leis na hatheoruithe, trí oiliúint shaincheaptha a chur ar fáil don bhainistíocht agus d'fhostaithe. Tá an idirghabháil seo an-rúnda; tugadh faoi líon díobh i gcuideachtaí aonair agus, faoi láthair, in earnáil ar leith.

D'fheabhsaigh an CCÁO a acmhainneacht oiliúna i gcaitheamh na tréimhse. Trí mheascán d'uasoiúint agus oibriú trasrannóige (a fhad agus a bhíonn na hacmhainní ar fáil), tháinig méadú 400% ar an líon foirne a bhí ar fáil chun oiliúint shaincheaptha a sholáthar. Déantar gach idirghabháil oiliúna a shaincheapadh i leith riachtanais na n-ionad oibre a bhíonn i gceist. Áirítear leis na gnáthchláir oiliúna a soláthraíodh sa tréimhse 'Dínit san Ionad Oibre', 'Coimhlint san Ionad Oibre', 'Cumarsáid', 'Úsáid Éifeachtach a bhaint as Nósanna Imeachta Áitiúla', agus 'Athrú a Chur i bhFeidhm'. Cuireann an fhoireann ó gach rannóg den CCÁO an oiliúint ar fáil agus baineann seo leas as taithí agus eolas fairsing an CCÁO agus uasmhéadaíonn sé an taithí agus eolas sin nuair a bhíonn cláir á soláthar. Rinneadh modúl oiliúna thábhachtacha nua a fhorbairt agus a sholáthar, an méid seo a leanas ina measc:

• Dínit ag an Obair

Bhí oideachas ar bhulaíocht, ciapadh, ciapadh gnéasach, comhionannas agus éagsúlacht sna modúil seo, agus oideachas ar dhea-chleachtas do bhainisteoirí agus cinn

foirne. Cuireadh an oiliúint ar fáil do réimse fairsing eagraíochtaí earnála príobháidí, agus comhlachtaí oideachais, chomh maith le speisialtóirí Acmhainní Daonna agus bainisteoirí ar fud na n-earnálacha poiblí agus príobháideacha.

• **Coimhlint a Láimhseáil san Ionad Oibre**

Rinne an tseirbhís tionscnaimh oiliúna a fhorbairt agus a éascú do bhainisteoirí agus cinn foirne. Dhírigh na modúil seo ar thábhacht na luath-idirghabhála, agus an dea-chleachtais i dtaobh nósanna imeachta casaoide agus disciplíneacha.

• **Faisnéis agus Comhairliúchán D'fhorbairt** agus sholáthair an CCÁO oiliúint don fhoireann ar dhea-chleachtas maidir leis an Treoir maidir le Faisnéis a chur i bhfeidhm Comhairliúchán 2008 a chur i bhfeidhm.

• **Cuireadh ceardlanna Oiliúna Idir-Réitigh, Idirghabhála agus Breithnithe** ar fáil maidir le hobair an CCÁO, dea-chleachtas ina measc, nuair a dhéantar idirchaidreamh lenár seirbhísí réitigh díospóide, oideachas ina measc ar na próisis idir-réitigh, idirghabhála agus bhreithnithe.

Forbraíonn an CCÁO Cóid Chleachtais ina leagtar treoir agus dea-chleachtas amach maidir le dea-chaidreamh tionsclaíoch. Ina leith seo, rinne an **tSeirbhís Chomhairleach** 'Cód Cleachtais maidir le hOibriú Níos Faide' a chríochnú in 2017 agus foilsíodh é in Eanáir 2018. Leagtar amach sa chód dea-chleachtas i dtaobh an idirchaidreamh idir fostóirí agus fostaithe a bhainistiú sa tréimhse a fhad le haois scoir, iarrataí ina measc chun oibriú

níos faide. Anuas air sin, tá an CCÁO ag oibriú faoi láthair leis an Údarás Sláinte agus Sábháilteachta chun cód simplithe agus aontaithe a chur le chéile ar 'Bulaíocht san ionad oibre'.

Barr feabhais a chur ar agus eolas a chur ar fáil don díospóireacht beartais ar fhorbairtí a thagann ar chaidreamh san ionad oibre

Ar tionscnamh, choimisiúnaigh an CCÁO taighde ar an timpeallacht agus dearcadh um chaidreamh san ionad oibre ag an tráth sin agus bhí ról lárnach aige seo chun an comhthéacs agus na dúshláin a leagan amach a bhí roimh an CCÁO i dtaobh a ráitis straitéise tosaigh.

D'fhoilsigh an CCÁO tráchtairachtaí rialta ar a ghníomhaíochtaí agus dul chun cinn i gcoinne spriocanna a leagtar amach sa Ráiteas Straitéise 2016-2018 agus sna cláir oibre a cuireadh faoi bhráid an Aire. Áirítear leo seo tuarascálacha bliantúla, dhá thráchtairacht sé mhí ina dtugtar cuntas ar dhul chun cinn an CCÁO ag saincheistean na tháinig aníos i gcaitheamh a chéad 12 mhí.

Anuas air sin, foilsíodh tuarascáil chuimsitheach in 2017 ar ghníomhaíochtaí cigireachta agus forfheidhmithe an CCÁO maidir lena shainchúram i dtaobh na Scéime um Cheadú Oibrithe Aitiópúla i gCabhlach lascaireachta na hÉireann Tháinig an CCÁO os comhair an Roghchoiste Post, Fiontar agus Nuálaíochta, chomh maith, i Meán Fómhair 2017 chun cabhrú leis an gcoiste lena scrúdú ar an Scéim Aitiópúil.



I gcomhar leis an Institiúid Taighde Eacnamaíochta agus Sóisialta (ESRI), choimisiúnaigh an CCÁO taighde ar phatrúin athraitheacha de chaidreamh fostaíochta i ngeilleagar na hÉireann chun cabhrú le reachtóirí agus an lucht déanta beartas na treochtaí siúd a fheiceáil agus a thuiscint nuair a dhéanann siad breithniú ar cé acu ar cheart nó nár cheart athruithe a dhéanamh agus cén athruithe ba cheart a dhéanamh don dlí fostaíochta chun dul i ngleic le haon saincheistean beartais a thagann chun solais. Foilsíodh an tuarascáil seo 'Fostaíocht Theagmhasach a Thomhas in Éirinn' in 2018.

Anuas air sin, rinne an CCÁO 'Domhan na hOibre: Tírdhreach Athraitheach' a chur ar bun. Ba sheimineár an-tábhachtach é ar ar fhreastail an lucht déanta beartais, cleachtóirí, eacnamaithe agus acadóirí, a d'fhiosraigh athruithe reatha agus ionchasacha a imríonn nó a imreoidh tionchar go luath ar chomhréir an-mhór de lucht saothair na hÉireann, i.e. an ghné iad conarthaí sealadacha oibre den saol oibre atá ag éirí níos coitianta i gcónaí agus cad iad na himpleachtaí a bhíonn ag lucht saothair atá ag dul in aois i dtaobh caidreamh fostaíochta agus na ceistean beartais níos fairsinge ar gá machnamh a dhéanamh orthu. Rinneadh na páipéir bheartais a fhoilsiú agus a chóipeáil do gach duine den lucht freastail. Rinne an CCÁO, ar iarraidh sin, tuairimí a sheoladh ar aghaidh ar impleachtaí praiticiúla cuir i bhfeidhm ceistean beartais a bhfuil breithniú á dhéanamh orthu ar leibhéal roinne agus ar fud an Rialtais.

Páirtithe leasmhara a thabhairt san áireamh i ngnéithe oibríochtúla sheirbhísí an CCÁO

Óna thionscnamh, bhí an CCÁO tiomanta go gníomhach chun idirchaidreamh a dhéanamh le páirtithe leasmhara ar bhonn rialta.

Thit an t-idirchaidreamh seo amach go náisiúnta agus níos minice, ó am go chéile, agus i measc na bpáirtithe leasmhara ar casadh leo, bhí an Dlí-Chumann, Cumann Dlí

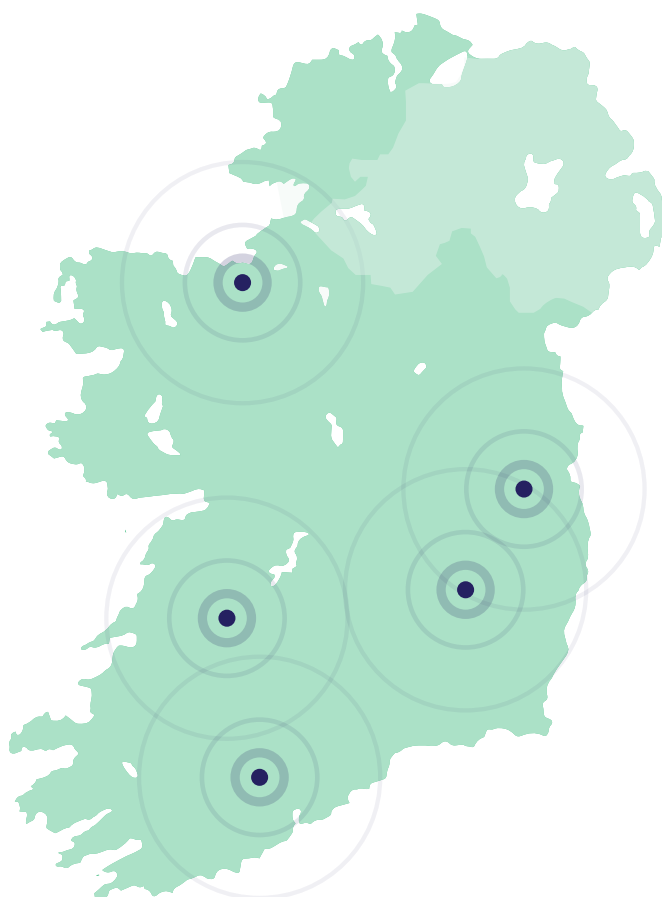
Fostaíochta na hÉireann, Cumann an Bharra Fostaíochta, Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, An Comhaontas Comhionannais agus Ceart, Ibec, ISME, Comhdháil na gCeardchumann, an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, ionadaithe fostóra aonair, etc.

I rith an idirchaidrimh seo, cuireadh aiseolas díreach ar fáil, ar léir go raibh sé sárluachmhar chun ceistean a shainaithint a d'eascair as peirspictíocht seirbhíse agus réitigh fhéideartha. Dhírigh na seisiúin seo ar an tseirbhís nuabhunaithe bhreithnithe go príomha, ach pléadh ábhar na seirbhíse agus soláthar na seirbhísí go léir agus rinneadh coigeartuithe nuair b'indéanta. Anuas air sin, rinne an CCÁO cur i láthair ag seimineáir a chuir go leor de na heagraíochtaí seo ar siúl agus rinne sé idirchaidreamh díreach le comhaltaí aonair ar thug a mbreathnóireacht lámh mhór chúnata, chomh maith, chun feabhas a chur ar an tseirbhís atá á soláthar ag an CCÁO.

Rinneadh go leor de na feabhsúcháin a thugtar faoi deara i soláthar na seirbhíse breithnithe a dtugtar cuntas orthu níos luaithe, mar thoradh díreach ar an idirchaidreamh seo.

Choimisiúnaigh an CCÁO suirbhé cuimsitheach chustaiméirí ar úsáideoirí a sheirbhísí uile; foilsíodh seo go luath in 2018 agus tabharfar faoi gach bliain. Sa mhullach air sin, d'fhoilsigh an CCÁO a Chairt Chustaiméirí agus nósanna imeachta chun gearáin a dhéanamh in 2016 agus nuashonraigh sé iad in 2018.





Guthán: 1890 22 02 27
www.workplacerelations.ie

