



An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

# TUARASCÁIL BHLIANTÚIL 2010

[publicjobs.ie](http://publicjobs.ie)



**An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí**  
**Public Appointments Service**

D'fhoilsigh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí don chéad uair in 2011

© 2011 An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí  
Gach ceart ar cosaint.

Níl cead aon chuid den fhoilseachán seo a atáirgeadh nó a  
chraoladh i leagan ar bith nó ar aon bhealach, leictreonach nó meicniúil, lena n-áirítear fótachóipeáil,  
taifeadadh nó aon chóras stórála eolais nó aisghabhála gan cead scríofa a fháil ón tSeirbhís um  
Cheapacháin Phoiblí



## CLÁR ÁBHAIR

<b>Ráiteas an Phríomhfheidhmeannaigh</b>	<b>4</b>
<b>An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí</b>	<b>6</b>
<b>Ár Straitéis 2008 - 2010</b>	<b>9</b>
<b>Córais Earcaíochta agus Roghnúcháin den Chaighdeán is Airde</b>	<b>11</b>
<b>Bainistíocht an Chaidrimh Dírithe ar an Iarrthóir</b>	<b>19</b>
<b>Oideachas, Taighde, Forbairt agus Tagarmharcáil</b>	<b>22</b>
<b>Straitéisí Tacaíochta Inmheánacha</b>	<b>25</b>
<b>Aguisíní</b>	<b>31</b>

## Ráiteas an Phríomhfheidhmeannaigh

Bhí deacrachtaí airgeadais ann sa bhliain 2010 ach d'oibrigh PAS go dian lena chinntiú gur sholáthair an eagraíocht seirbhísí ar ardchaighdeán agus luach ar airgead dá chuid cliant san earnáil phoiblí. Leathnaigh muid líon na gcliant agus dhírigh muid níos mó ar an teagmháil le cliaint reatha agus dá bharr sin rinne PAS cuid mhór den earcaíocht, atá gann, san earnáil phoiblí. Mhéadaigh PAS réimse na seirbhísí a sholáthraítear agus cuireadh na seirbhísí sin ar fáil do réimse níos mó eagraíochtaí (m.sh. Na Fórsaí Cosanta, Teagasc, An Coimisiún Meabhair-Shláinte agus d'Institiúidí Tríú Leibhéal), rud a thóg an obair earcaíochta ar shiúl ó na cliaint in am atá deacair agus a d'fhág gurbh fhéidir acmhainní teoranta a úsáid níos éifeachtaí.

D'éirigh lenár bhfeachtais earcaíochta d'ardfheidhmeannaigh, iarrthóirí ar ardchaighdeán a fháil agus d'éirigh linn gach post tábhachtach san earnáil phoiblí a líonadh, na cinn seo ina measc: Stiúrthóir an Bhinse Comhionannais, Ombudsman Seirbhísí Airgeadais, Coimisinéir um Shábháilteacht ar Bhóithre agus POF an Údaráis Uchtaithe. Thug muid tacaíocht don Choiste um Cheapacháin Ardleibhéil trí fheachtais oscailte earcaíochta a reáchtáil chun poist thábhachtacha sa státseirbhís ag leibhéal an Ard-Rúnaí agus an Ard-Rúnaí cúnta a líonadh. Lean an feachtas náisiúnta chun Baill de Chúltaca an Gharda a earcú, ar aghaidh agus d'éirigh go han-mhaith leis in 2010, bliain ina ndearnadh 771 ceapachán. Chuir beagnach 11,000 duine isteach ar an chomórtas d'Oifigeach Cléireachais sealadach agus ceapadh os cionn 686 duine. Líonadh réimse leathan post in earnáil an Údaráis Áitiúil, lena n-áirítear poist mar Bhainisteoir Contae, Bainisteoir Cathrach, Bainisteoir Cúnta Cathrach, Príomh-Oifigeach Dóiteáin srl.

Rinne muid a lán earcaíochta d'Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FnaSS) agus go háirithe feachtais rathúla chun poist mar chomhairligh ospidéil a líonadh ar fud na tíre agus moladh 124 duine do phoist. Thug muid tacaíocht d'FnaSS chun daoine oiriúnacha a earcú i bpoist thábhachtacha lena n-áirítear Stiúrthóir an Chláir Náisiúnta Rialaithe Ailse, Ceannasaí ar Sheirbhísí Otharlainne agus Príomhoibrí Sóisialta.

I rith na bliana d'fhorbair muid an branda **publicjobs.ie** agus spreag muid réimse leathan eagraíochtaí a bhfuil maoiniú poiblí acu chun an suíomh a úsáid chun deiseanna earcaíochta a fhógairt. Thug muid tacaíocht do roinnt mhaith eagraíochtaí seirbhíse poiblí le seirbhísí comhairliúcháin agus tástála lena n-áirítear Lárionad Ghairm an Altranais, na Fórsaí Cosanta, agus Institiúid Teicneolaíochta Cheatharlach. D'oibrigh muid go dian leis na Fórsaí Cosanta chun na scileanna atá riachtanach d'Earcach Cabhlaigh i gCabhlaigh na hÉireann a shainaithint agus thug muid seirbhísí anailís poist do roinnt eagraíochtaí sa tseirbhís phoiblí lena n-áirítear an Príomhoifig Staidreamh, an Bord um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha agus Ollscoil na hÉireann, Gaillimh.

Bhí baint mhór ag PAS le dul chun cinn maidir le hath-implonú mar dhóigh chun seirbhísí poiblí a sholáthar go leanúnach le linn don laghdú atá beartaithe i líon na mball foirne sa tseirbhís phoiblí. Bhunaigh PAS Painéil Acmhainní d'ionaid éagsúla agus tá Tairseach Cliant againn a chuireann ar chumas chliant na seirbhíse poiblí, eolas a uaslódáil faoi bhaill foirne atá ar fáil do ath-implonú chuig bunachar sonraí lárnach PAS. Tá ath-implonú tábhachtach maidir lena chinntiú go soláthraítear seirbhísí go leanúnach le linn de líon na n-oibríthe san earnáil phoiblí a bheith ag laghdú agus tá baint mhór ag PAS leis an ról seo.

Sa bhliain 2010 ar iarratas ó Chomhchoiste an Oireachtais faoi Chumarsáid, Fuinneamh agus Acmhainní Nádúrtha, reáchtáil PAS an próiseas earcaíochta do cheapacháin ar Bhord TG4 agus chuig Bord Iascaigh Intíre na hÉireann. Tá cuntas teiste ag PAS as a bheith cothrom agus cóir agus mar sin is féidir leo a bheith páirteach i bpróiseas ceapacháin níos trédhearcaí a bhunú do bhallaíocht ar Bhoird Stáit agus tá sé beartaithe go mbeidh ról lárnach agus níos leithne acu sa réimse seo amach anseo.

Ba mhaith liom moladh speisialta a thabhairt dár mbaill foirne ar fad as a ngairmiúlacht, a solúbthacht, as obair dhian agus as a ndíograis don eagraíocht i rith na bliana seo chuaigh thart. Bhí orainn líon na mball foirne a laghdú mar gheall ar earcaíocht a bheith ag laghdú. Tá mé buíoch do na baill foirne as a dtacaíocht do PAS trí dheis a ghlacadh aistriú go sealadach nó go buan chuig eagraíochtaí eile le linn na tréimhse seo agus tá mé bródúil as an fhoireann gur ghlac siad le hathruithe gan aon mhoill trí obair sa bhreis a dhéanamh.

Is mian liom aitheantas a thabhairt don obair agus don sár-thacaíocht a thug an Bord, faoi mhaoirseacht an Chathaoirigh, Eddie Sullivan dom agus don Bhord Bainistíochta i rith na bliana. Beidh dúshláin mhóra arís ag PAS in 2011 agus ag an tseirbhís phoiblí i gcoitinne agus tá mé ag súil go mór le bheith ag obair i gcomhar leis an Bhord chun dul i ngleic leis na dúshláin seo. Beidh muid i dteagmháil lenár gcliainnt agus le lucht déanta cinntí sa tseirbhís phoiblí lena chinntiú go mbaintear an úsáid is fearr as ár n-acmhainní agus ár saineolas mar thacaíocht don chlár leasaithe seirbhíse poiblí. Tuigimid an ról tábhachtach atá againn mar chomhsholáthróir seirbhíse don tseirbhís phoiblí ar fad agus chomh fóirsteanach atá muid chun athruithe agus dea-chleachtas a chur i bhfeidhm.

Ní mór dom aitheantas a thabhairt don obair shuntasach a rinne daoine ó réimsí éagsúla agus a bhí ag feidhmiú ar son roinnt mhór earnálacha a fheidhmíonn mar bhaill ar Bhoird Agallaimh do PAS. Is cuid lárnach é den tseirbhís a chuirimid ar fáil dár gcliainnt agus dár n-iarrthóirí. Tá an t-ádh orainn go bhfuil daoine den scoth ar fáil againn agus trína saineolas agus a gcumas, cinntítear go ndéanaimid ceapacháin atá cothrom agus trédhearcach. Déanann roinnt mhór díobh seo an obair ar bhun deonach chomh maith lena n-obair laethúil agus ba mhaith liom aitheantas agus buíochas a thabhairt dóibh mar gheall ar a dtiomantas agus a ndíograis do mhisean agus do shainchúram na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí.

Bryan Andrews  
Príomhoifigeach Feidhmiúcháin



# An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí

## Ár Misean

Soláthróidh muid seirbhísí earcaíochta, roghnúcháin agus acmhainní daonna bainteacha ar ardchaighdeán a thacóidh le fás seirbhíse poiblí den scoth.

Bunaíodh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí i mí Dheireadh Fómhair 2004 nuair a chuireadh críoch le hOifig Choimisiún na Státseirbhíse agus le Coimisiún um Cheapacháin Áitiúla.

Is í an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí an eagraíocht lárnach a chuireann seirbhísí earcaíochta, measúnaithe agus roghnúcháin ar fáil don Státseirbhís. Cuirimid seirbhísí earcaíochta agus seirbhísí acmhainní daonna bainteacha ar fáil d'Údaráis Áitiúla, d'Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, don Gharda Síochána agus do chomhlachtaí poiblí eile.

## Baill an Bhoird

- ◆ **An tUasal Eddie Sullivan,**  
Cathaoirleach, Iar-Ard-Rúnaí,  
Bainistíocht agus Forbairt na  
Seirbhíse Poiblí, An Roinn Airgeadais
- ◆ **An tUasal Bryan Andrews,**  
Príomhfheidhmeannach na Seirbhíse  
um Cheapacháin Phoiblí
- ◆ **An tUasal Michael Errity,**  
Rúnaí Cúnta, An Roinn Airgeadais
- ◆ **Iníon Breda Power,**  
Rúnaí Cúnta, An Roinn Fiontar,  
Trádála agus Fostaíochta
- ◆ **An tUasal Des Dowling,**  
Rúnaí Cúnta, An Roinn Comhshaoil,  
Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil
- ◆ **An tUasal Bernard Carey,**  
Rúnaí Cúnta, An Roinn Sláinte agus  
Leanaí
- ◆ **An tUasal Dan Murphy,**  
Iar-Ard-Rúnaí, Cumann  
Fheidhmeannaigh na Seirbhíse Poiblí
- ◆ **Iníon Bernie Gray,**  
Cathaoirleach, Eirgrid
- ◆ **Iníon Michelle Shannon,**  
Stiúrthóir Náisiúnta, Seirbhís Cearta  
Óige na hÉireann



## An Coiste Comhairleach Bainistíochta

- ✦ **An tUasal Bryan Andrews,**  
Príomhfheidhmeannach
- ✦ **Iníon Mary Flynn,**  
Ceannasaí na Seirbhísí Earcaíochta
- ✦ **Iníon Áine Gray**  
Ceannasaí na Seirbhísí Measúnaithe
- ✦ **An tUasal Tommy Quinn**  
Ceannasaí na Seirbhísí Corparáideacha
- ✦ **An tUasal Pádraig Love**  
Ar iasacht chuig EPSO  
(*Saineolaí Náisiúnta leis an Oifig Eorpach um Roghnú Pearsanra*)



A large teal abstract graphic with a white lightning bolt shape on the left side. The graphic is composed of several overlapping, rounded shapes. The text is positioned on the right side of the teal area.

# Ár Straitéis do 2008 - 2010

# Ár Straitéis do 2008 - 2010

**Spríoc Foriomlán: Cuirfidh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí córas gairmiúil earcaíochta ar chaighdeán idirnáisiúnta ar fáil dá gcliaint ar fud na seirbhíse poiblí.**

## **Spríoc 1:** Córais Earcaíochta agus Roghnúcháin ar Ardchaighdeán

An caighdeán is airde agus na réitigh earcaíochta is éifeachtaí a chinntiú a mheallfaidh na daoine is fearr chuig poist sa tseirbhís poiblí.

## **Spríoc 2:** Bainistíocht an Chaidrimh Dírithe ar an Iarrthóir

Seirbhís a shásóidh agus a sháróidh ionchas a chur ar fáil d'iarrthóirí ar phoist san earnáil poiblí.

## **Spríoc 3:** Oideachas, Taighde, Forbairt agus Tagarmharcáil

A chinntiú go bhfuil seirbhís oideachais agus taighde i bhfeidhm a sholáthróidh eolas cuí agus úsáideach a chuirfidh leis an bhunachar eolais a bhaineann le hacmhainní daonna sa tseirbhís poiblí.

### Straitéisí Tacaíochta Inmheánacha a chabhróidh chun na spriocanna seo a bhaint amach

- ◇ Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide
- ◇ Dea-chleachtas na nAcmhainní Daonna agus Tacaíocht do Bhaill Foirne
- ◇ Airgeadas agus Rialachas Corparáideach

A large teal abstract graphic with a jagged, lightning-bolt-like shape in the center. The graphic is composed of several overlapping, wavy shapes. The text is placed within these shapes.

Sprioc 1:

Córais Earcaíochta agus Roghnúcháin ar  
Ardchaighdeán

## Córais Earcaíochta agus Roghnúcháin ar Ardchaighdeán

*An caighdeán is airde agus na réitigh earcaíochta is éifeachtaí a chinntiú a mheallfaidh na daoine is fearr chuig poist sa tseirbhís phoiblí.*

Aithníonn an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí (PAS) go bhfuil tábhacht ar leith ag baint le daoine a bhfuil cáilíochtaí oiriúnacha agus an taithí chuí acu, a fháil agus a shainnithint (trí ath-implonú agus trí earcaíocht) chun poist a ghlacadh ag gach leibhéal chun go mbeidh todhchaí éifeachtach agus rathúil ag Seirbhís Phoiblí na hÉireann. Aithnímid go bhfuil sé riachtanach go mbeadh cliant bainteach leis na bpróiseas agus go gcaithfimid ár seirbhísí a chur i bhfeidhm ar dhóigh níos éifeachtaí agus níos éifeachtaí ó thaobh costas de.

Sa bhliain 2010 bhí PAS i dteagmháil go gníomhach lenár gcliant sa tseirbhís phoiblí lena chinntiú go raibh ár seirbhísí in oiriúint do riachtanais ár gcustaiméirí agus gur soláthraíodh iad ar ardchaighdeán.

De bharr an mhoratóra ar earcaíocht níor líonadh ach poist thosaíochta (roinnt mhaith post ag leibhéal sinsearach san áireamh) sa Státseirbhís agus lean an laghdú mór i líon na gcheapachán a rinneadh.

Bhí baint shuntasach leanúnach ag an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí le FnaSS le linn 2010 go háirithe i dtaca le hearcaíocht do Chomhairligh agus do phoist riachtanacha eile.

Tá an tÚdarás Áitiúil fós ag iarraidh ar an oifig cabhair a thabhairt maidir le poist a bhfuil tosaíocht acu a líonadh.

Sa bhliain 2010 lean PAS ar aghaidh den phróiseas roghnaithe do cheapacháin ar Bhoird Stáit (a thosaigh sa bhliain 2009): Creidimid gur réimse í seo inar féidir ár saineolas a úsáid chun comhaltaí boird ar ardchaighdeán atá tiomanta ar an tseirbhís phoiblí a fháil agus a roghnú.

### Earnáil na Státseirbhíse

Le linn 2008 mealladh os cionn 30,000 iarrthóir chun iarratas a dhéanamh ar fholúntais nó ar dheiseanna ardú céime ar fud na Státseirbhíse. Tar éis an choisc ar earcaíocht sa tseirbhís phoiblí níor líonadh ach poist riachtanacha; dá bharr sin tháinig laghdú mór ar earcaíocht sa tseirbhís phoiblí.

Reáchtáil PAS feachtas mór d'Oifig Chléireachais shealadacha (fuarthas beagnach 11,000 iarratas).

Bhí PAS páirteach i mbaill foirne a ath-implonú sa státseirbhís. B'éigean baill foirne sa bhreis ó Roinn/Oifig a aistriú chun

folúntais thosaíochta a líonadh i Ranna/Oifigí eile.

Líonadh roinnt post sinsearach bainistíochta a raibh gá leo sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí trí phróiseas iomaíoch le linn na bliana. Ina measc:

- ◇ Ball de Stiúrthóireacht na nGardaí
- ◇ Stiúrthóir an Bhinse Chomhionannais
- ◇ POF Coimisiún na Scrúduithe Stáit
- ◇ Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
- ◇ Coimisinéir um Shábháilteacht Iarnróid
- ◇ POF Ainmnithe Dearbhú Caighdeán agus Cáilíochtaí Éireann
- ◇ POF An Bord Náisiúnta um Leas Oideachais
- ◇ POF – An tOspidéal Fiaclóireachta
- ◇ POF An tÚdarás Uchtála

- ◇ POF Grangegorman Development Agency
- ◇ Ard-Rúnaí Cumann Croise Deirge na hÉireann
- ◇ Uachtarán IT na Gaillimhe/Mhaigh EO
- ◇ Stiúrthóir den Ghníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil

### Earcaíocht an Gharda Síochána

Lean an tsuim ard i gCúltaca an Gharda Síochána agus próiseáladh iarratais ar bhun leanúnach le linn 2010.

### Cabhair don Choiste um Cheapacháin Ardleibhéil (TLAC)

Leanann an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí ar aghaidh ag cuidiú le TLAC iarratasóirí a roghnú do phoist ag an leibhéal is sinsearaí sa Státseirbhís. Reáchtáladh na feachtais seo a raibh próifíl ard acu le linn 2010 a chabhraigh le TLAC poist shinsearacha a líonadh sna ranna seo:

- ◇ Gnóthaí Pobail, Tuaithe agus Gaeltachta
- ◇ Caomhnú Sóisialta
- ◇ Iompar
- ◇ Airgeadas
- ◇ Sláinte agus Leanaí
- ◇ An tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste
- ◇ Oideachas agus Eolaíocht
- ◇ Comhshaoil, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil
- ◇ Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí
- ◇ An Phríomh-Oifig Staidrimh
- ◇ Oifig an Ard-Aighne
- ◇ Cumarsáid, Mara agus Acmhainní Náidúrtha
- ◇ Na Coimisinéirí Ioncaim

### Earnáil an Údaráis Áitiúil

Tháinig laghdú mór ar earcaíocht in earnáil an Údaráis Áitiúil. Líonadh na poist riachtanacha seo:

- ◇ Stiúrthóir Seirbhísí
- ◇ Cuntasóir Airgeadais/Bainistíochta
- ◇ Gníomhaire Dlí
- ◇ Poitigéir Sinsearach Feidhmiúcháin
- ◇ Innealtóir Sinsearach Feidhmiúcháin
- ◇ Leas-Phríomhoifigeach Dóiteáin

Reáchtáil PAS feachtas rathúil chun Bainisteoir Ginearálta agus Dualgas chuig Dublin City Sports and Leisure Services a earcú ar iarratas ó Chomhairle Cathrach Bhaile Átha Cliath.

Le linn na bliana mheall an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí iarrthóirí ar ardchaighdeán chun poist a líonadh mar Bhainisteoir Chathair Chorcaí, Bainisteoir Contae Mhaigh Eo, Bainisteoir Contae Thiobraid Árann Thuaidh agus Bainisteoir Contae Dhún na nGall.

### An Earnáil Sláinte

Tá Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) ina cliant tábhachtach go fóill ag an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí. Lean an socrú a rinneadh cheana le FnaSS inár ceapadh bainisteoir sinsearach ón tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí le comhairle a thabhairt ar gach gné a bhain le hearcaíocht agus roghnúchán agus le Gairm-Shíceolaí ar iasacht chun comhairle agus seirbhísí gairmiúla a sholáthar ar bhonn náisiúnta, in 2010. Baineadh leas mór as an socrú seo agus tuigtear go leanfaidh an socrú ar feadh tamall ghearr eile.

Le linn na bliana bhí baint ag an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí le hearcaíocht feidhmeannach sinsearach do phoist i bhFSS. I measc na bpost tábhachtach seo atá lárnach ó thaobh rath Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte sa todhchaí tá:

- ◇ Stiúrthóir – An Clár Náisiúnta Rialaithe Ailse
- ◇ Ceannasaí na Seirbhísí Otharcharranna
- ◇ Speisialtóir Dlí

In éineacht leis na poist riaracháin shinsearachta seo, lean an eagraíocht ar aghaidh ag earcú pearsanra leighis agus paraimhíochaine ar ardchaighdeán d'ospidéal agus do shaoráidí leighis ar fud na tíre lena n-áirítear roinnt mhaith post mar Chomhairligh Ospidéal. Ina measc bhí:

- ◇ 124 Comhairleach Ospidéal
- ◇ 1 Phríomh-Eolaí Leighis
- ◇ 11 Fhisiceoir
- ◇ 2 Dháileogmhéadraí Leighis
- ◇ 1 Bhainisteoir Seirbhíse do Theiripe Radaíochta
- ◇ 1 Bhainisteoir Seirbhísí Radagrafaíochta
- ◇ 3 Speisialtóir Cliniciúil – Teiripeoirí Radaíochta
- ◇ 5 Phríomhtheicneoir / Teicneoir Sinsearach le hInnealtóireacht Chliniciúil
- ◇ 3 Bhainisteoir Fisiteiripe
- ◇ 1 Fhisiteiripeoir
- ◇ 11 Phríomhoibrí Sóisialta
- ◇ 3 Bhainisteoir Teiripe Urlabhra agus Teanga
- ◇ 2 Bhainisteoir Teiripe Shaothair
- ◇ 4 Phríomhbhainisteoir Síceolaíochta
- ◇ 1 Chathaoirleach Cás Comhdhála
- ◇ 1 Phríomhchliniceoir Sláinte Béil
- ◇ 3 Stiúrthóir Cúnta Altranais

### Cabhair a thabhairt leis an Phróiseas Roghnaithe do Bhoird Stáit

Ar iarratas ó Chomhchoiste an Oireachtais faoi Chumarsáid, Fuinneamh agus Acmhainní Nádúrtha thug PAS tacaíocht don phróiseas roghnaithe do cheapachán mar bhall de Bhord TG4 agus do cheapachán mar bhall de Bhord lascaigh Intíre na hÉireann

### Earcaíocht Eile san Earnáil Phoiblí

Sa bhliain 2010 sholáthar PAS seirbhís roinnte earcaíochta do gach cliant sa tseirbhís phoiblí. Ghlac líon níos mó eagraíochtaí na seirbhíse poiblí úsáid as an tseirbhís seo.

- ◇ Reáchtáladh feachtais do Bhainisteoir Measúnaithe, Staitisteoir/Matamaiticeoir, Comhairleoir Dlí san Údarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte.
- ◇ Reáchtáladh feachtais do Chomhairle Ombudsman na Seirbhísí Airgeadais don phost mar Ombudsman Cúnta na Seirbhísí Airgeadais agus Ceannasaí Seirbhísí Dlí.
- ◇ Reáchtáladh feachtais do Phríomhoifigeach Oibríochtaí, Ceannasaí Aistriú Eolais, Oifigeach taighde, Teicneoirí Taighde agus Oifigeach Forbartha Talmhaíochta i Teagasc.
- ◇ Reáchtáladh feachtais do Stiúrthóir Airgeadais, Stiúrthóir Iompair, Pleanála agus Infheistíochta agus Stiúrthóir ar Sheirbhísí Iompair Phoiblí sa Ghníomhaireacht Iompair Náisiúnta.
- ◇ Reáchtáladh feachtais chun 16 post a líonadh d'Foras na Gaeilge.
- ◇ Reáchtáil PAS trí fheachtas don Choimisiún Meabhairshláinte chun Painéil a bhunú do Chathaoirigh, Síceolaithe Comhairleacha agus Tuataí.
- ◇ Reáchtáil PAS feachtas do Stiúrthóir Cúnta Airgeadais/TF i FAS.
- ◇ Reáchtáil PAS feachtas don phost mar Stiúrthóir na gCóras Faisnéise ar son Choláiste na Tríonóide Baile Átha Cliath.
- ◇ D'iarr SEAI ar PAS cabhrú leo maidir le roinnt post a earcú lena n-áirítear Ceannasaí Rannóige, Seirbhísí Airgeadais agus Corparáideacha, Cuntasóir Airgeadais Sinsearach, Cuntasóir Sinsearach, Bainisteoir Cláir EDRT, Bainisteoir Cláir Samhaltú Fuinnimh, Feidhmeannach Dlí agus Conarthaí agus Feidhmeannach um Bainistíocht Sonraí.

## Seirbhísí Comhairleacha agus Tástála sa Bhreis

Soláthraíodh réimse breise seirbhísí comhairleacha agus tástála do chomhlachtaí seirbhíse poiblí in 2010. Ina measc:

- ◇ Chuidigh PAS le ranna agus Oifigí Éagsúla maidir le hardú céime inmheánach; reáchtáil PAS an tástáil i ngach feachtas. Bhí na nithe seo san áireamh:
  - Príomhoifigeach Cúnta in Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim
  - Ardoifigeach Feidhmiúcháin sa Roinn Coimirce Sóisialaí
  - Ardoifigeach Riaracháin in Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim
  - Ardoifigeach Feidhmiúcháin sa Roinn Dlí agus Cirt agus Athchóirithe Dlí
  - Oifigeach Feidhmiúcháin/Foirne sa Roinn Coimirce Sóisialaí
  - Oifigeach Feidhmiúcháin / Foirne in Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim
  - Oifigeach Feidhmiúcháin/Foirne sa Roinn Dlí agus Cirt agus Athchóirithe Dlí
- ◇ Shocraigh PAS cuidiú le OE Gaillimh agus OE Maigh Nuad lena bpróisis earcaíochta do bhaill foirne acadúla. Bhí poist d'Ollúna agus do Chomhaltaí Ollscoile san áireamh. Rinne gach iarrthóir iarratas tríd [publicjobs.ie](http://publicjobs.ie) agus trí bhainistíocht PAS.
- ◇ Próiseáladh os cionn 2,200 iarratas ar phoist mar altraí foghlama 'lánfhásta' ar son an Lárionaid um Ghairmeacha Altranais.
- ◇ Rinneadh obair chun na scileanna a theastaíonn don Earcach Cabhlaigh i gCabhlach na hÉireann a shainaithint agus rinneadh tagarmharcáil chun na tástálacha a úsáidtear go hidirnáisiúnta a shainmhíniú. Nuair a rinneadh na tástálacha baineadh triail astu ar bhaill reatha sna fórsaí Cosanta agus fuarthas amach go raibh siad éifeachtach ó thaobh feidhmiúcháin oibre a thuar.
- ◇ Chuidigh PAS ansin leis na Fórsaí Cosanta ina bhfeachtas d'Earcaigh Chabhlaigh. D'fhógair na Fórsaí Cosanta an post agus ghlac siad le hiarratais. Cuireadh eolas faoi iarrthóirí ar chóras earcaíochta PAS agus reáchtáil PAS staid 1 (tástáil ar 1095 iarrthóir).
- ◇ Chuidigh PAS ansin leis na Fórsaí Cosanta ina bhfeachtas Daltais. Rinneadh seo ar an dóigh céanna leis an fheachtas thuas (earcaigh Chabhlaigh).
- ◇ Chuidigh PAS le IT Cheatharlach maidir le hearcaíocht d'Oifigeach Cléireachais Grád III agus d'Oifigeach Foirne Cúnta Grád IV. Fógraíodh na poist go háitiúil agus próiseáladh na hiarratais tríd [publicjobs.ie](http://publicjobs.ie). Rinne PAS tástálacha roghnaithe i gCeatharlach ar son IT Cheatharlach.
- ◇ Tá PAS ag cuidiú le ITBAC (DIT) maidir le hanailís poist ar ghrád riaracháin lena n-áirítear feidhmiú mar mhaoirseoir agus mar chomhairleoir don tionscadal a thosóidh in 2011. Sholáthar PAS oiliúint do bhaill de ITBAC (DIT) a bheidh ar fhoireann an tionscadail don obair seo.
- ◇ Rinne PAS anailís poist den ghrád mar Ollamh Bunaithe in OÉ Gaillimh. D'éirigh go maith leis an tionscadal agus tá na hinniúlachtaí a sainathnódh in úsáid anois sa phróiseas roghnaithe do na poist seo. Sholáthar PAS oiliúint agallóra dóibh siúd ag obair ar bhoird agallaimh d'Ollamh Bunaithe.
- ◇ Rinne PAS anailís poist don Ghrád mar Staitisteoir sa Phríomh-Oifig Staidrimh. Roinneadh na hinniúlachtaí staitisteora nua agus na moltaí do chóras roghnaithe leasaithe atá bunaithe ar thorthaí na hanailíse poist le foireann ardbhainistíochta an CSO agus bhí an t-aiseolas an-dearfach.
- ◇ Rinne PAS anailís poist ar an Ghrád mar Bhreithneoir / Eadránaí leis an Bhord um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha. Bhí an t-aiseolas ó bhaill an Bhoird an-dearfach. D'fhorbair PAS roghanna do chóras roghnaithe ansin. Lorg PAS iarrthóirí ansin chun an ról dúbailte mar bhreithneoir agus eadránaí a dhéanamh.



- ◇ Thug an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí comhairle agus cabhair mar a hiarradh d'fhorais san earnáil phoiblí a dhéanann a n-earcaíocht féin, chomh maith le hOiliúint Agallaimh agus áiseanna agallaimh a chur ar fáil. Cuireadh oiliúint agallaimh ar fáil do na cliaint seo: An tÚdarás Clárúcháin Maoine, an Príomh-Oifig Staidrimh agus Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste.

### Seirbhísí Eile

- ◇ Iarradh ar PAS tabhairt faoi thionscadal Athailínithe i mBainistíocht Struchtúir in Ionad Coinneála Náisiúnta na Leanáí, Baile an Oibricigh, Lusca ar son Seirbhís Ceartas Óige na hÉireann. Tá an tionscadal beagnach críochnaithe.
- ◇ Agus muid ag obair don Údarás Sláinte agus Sábháilteachta reáchtáil PAS a suirbhé foirne. Rinneadh an suirbhé chun íomhá agus dearcadh shuíomh gréasáin an USS féin a léiriú agus tugadh tacaíocht ar líne agus bhí an teacht ar an suíomh gréasáin ceadaithe. Rinne PAS bainistíocht ar an straitéis chumarsáide tríd an USS lena chinntiú go nglacfadh líon mór ball foirne atá lonnaithe in ionaid éagsúla sa tír páirt ann. Bhí an USS an-sásta leis an tseirbhís a sholáthar PAS.
- ◇ Sholáthar PAS an suirbhé custaiméara faoin Phríomhchláraitheoir agus faoi Cheannasaí Oibríochtaí na Cúirte Uachtaraí agus na hArd-Chúirte. Ceapadh an suirbhé chun aiseolas ó cheithre ghrúpa éagsúil seirbhíse a shainaithint. Tháinig méadú de 100% i líon na suirbhéanna a comhlíonadh nuair a hathraíodh go dtí an córas ar líne. Tugadh roinnt tuarascálacha do Sheirbhís na gCúirteanna chun athbhreithniú a dhéanamh orthu. Chuir an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí straitéis mhargaíochta i bhfeidhm a chuideodh leis an tSeirbhís Chúirteanna le heolas faoin suirbhé a chur ar fáil do gach grúpa úsáidte, lena n-áireofaí

Gairm an Dlí, An Garda Síochána, iar-ghiúróirí, cuairteoirí / lucht úsáidte na cúirte agus baill foirne. Chuir PAS cúrsa oiliúna ar fáil faoi imirt ról a úsáid do Choimisinéirí um Cheapacháin Bhreithiúnacha Thuaisceart Éireann.

### Seirbhís Earcaíochta Feidhmeannaigh a fhorbairt

Lean PAS ar aghaidh ag úsáid ceistneoirí ar líne faoi phearsantacht d'iarrthóirí d'fheachtais éagsúla maidir le hearcaíocht feidhmeannaigh. Bhí na boird roghnúcháin an-sásta leis an luach sa bhreis a chuireann na próifílí leis an bpróiseas. Fuarthas aiseolas an-dearfach ó iarrthóirí freisin.

### Uirlisí agus Modhanna Roghnúcháin a Fhorbairt

Ta an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí chun tosaigh maidir le modhanna nua a úsáid le hiarrthóirí a mheas do phoist sa tSeirbhís Phoiblí agus úsáid a bhaint astu chun feabhas a chur ar an bpróiseas earcaíochta. Ghlac an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí le timthriall feabhsaithe leanúnach maidir le modhanna measúnaithe agus tá sé mar aidhm acu leabharlann chuimsitheach de thástálacha a fhorbairt a thacóidh le clár earcaíochta atá an-solúbtha. Dá bharr sin tharla forbairtí sna réimsí seo sa bhliain 2010: athbhreithnithe ar fheachtais, forbairt tástála.

Forbraíodh cleachtaí nua bainistíochta agus grúpaí chun baill foirne atá ag cur isteach ar phost mar Phríomhoifigeach a mheas. Forbraíodh dhá leagan comhthreormhar den dá chleachtadh.

Forbraíodh dhá ghrúpa de thástálacha le húsáid chun meánbhainisteoirí a roghnú.

Forbraíodh Cleachtadh Postaitrise ar leith don fheachtas d'Altraí Lánfhásta sa bhliain 2010. Reáchtáladh ceardlanna le haltraí ó chúig réimse (Ginearálta, Cnáimhseachas,



Péidiatraic, Míchumas Intleachtúil agus Síciatrach) agus le bainisteoirí líne. Baineadh triail as an tástáil nua agus tá sí ar fáil anois.

Rinneadh cleachtadh postanailíse agus forbraíodh inniúlachtaí nua do bhaill foirne FnaSS.

Tá PAS dírithe ar an úsáid is mó a bhaint as TFC le cuidiú le hearcaíocht. Dá bharr sin forbraíodh uirlis roghnaithe nua ar líne do chéimithe sa bhliain 2010.

### Dílárú – An Lárshaoráid Iarratas

Le linn na bliana lean an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí ar aghaidh ag cuidiú leis an Roinn Airgeadais maidir le hiarratais ar dhílárú a bhailiú faoin chlár díláraithe. Mar gheall ar thuarascálacha agus staitisticí a cruthaíodh, bhí an oifig in ann a chinntiú go raibh ranna agus oifigí aonair in ann a gcláir díláraithe féin a chur chun cinn go héifeachtach.

### Monatóireacht a dhéanamh ar ár Seirbhís do Chustaiméirí

#### **Cur i bhFeidhm Phlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí 2008-2010**

Ón bhliain 2005 tá clár cuimsitheach measúnachta i bhfeidhm le monatóireacht a dhéanamh ar ár gcaighdeán éagsúla seirbhíse a fhoilsítear in ár bplean gníomhaíochta do chustaiméirí. Le linn 2010 eisíodh suirbhéanna cuimsitheacha seachtracha agus ar líne d'iarrthóirí, do chliant, do bhaill na mbord roghnúcháin agus do bhaill foirne.

- **Suirbhé na nIarrthóirí**

Le linn na bliana chomhlíon 2,300 iarrthóir suirbhéanna d'iarrthóirí faoi leibhéal na seirbhíse a chuir an oifig ar fáil dóibh. Léirigh na suirbhéanna seo go raibh daoine an-sásta leis an tseirbhís a fuair siad ó bhaill foirne agus le caighdeán an phróisis earcaíochta.

- **Suirbhé na nIarrthóirí**

Iarradh ar gach cliant a d'úsáid ár seirbhís in 2010 páirt a ghlacadh i suirbhé ar líne i mí na Nollag. Léirigh an suirbhé seo go rabhthas an-sásta le caighdeán na mball foirne a cheap PAS agus le caighdeán na seirbhíse a sholáthar PAS.

- **Suirbhé Chomhaltaí an Bhoird Agallaimh**

Tá an grúpa daoine a fheidhmíonn mar chomhaltaí ar na boird agallaimh an-tábhachtach maidir leis an chabhair a thugann siad don tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí i seachadadh a seirbhísí. Sa bhliain 2010 léirigh torthaí suirbhé ar líne an ghrúpa seo sástacht shuntasach leis an tseirbhís a sholáthair foireann na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí agus shonraigh 99% díobh go raibh an tseirbhís maith nó sár-mhaith.

- **Nótaí Tráchtá na gCustaiméirí**

Sa bhliain 2010 scrúdaigh muid na nótaí tráchtá ar fad a comhlíonadh agus chuir muid moltaí ar aghaidh chuig na rannóga cuí chun iad a phlé.

Sa mhéid is go n-aithnítear nach dtagann toradh ann féin ó shuirbhéanna, ó phainéil agus ó mhonatóireacht leanúnach, chuir an eagraíocht phlean gníomhaíochta i bhfeidhm in 2010 chun tabhairt faoi cheisteanna a tháinig chun cinn sna suirbhéanna éagsúla. Cuireadh seirbhísí breise ar fáil d'iarrthóirí agus do chliant in 2010 mar thoradh ar aiseolas ó chustaiméirí mar a luaitear thíos.

### Iarrthóirí

Forbraíodh tástálacha féinmheasúnaithe do chéimithe chun go mbeadh tuiscint ag daoine ar conas a d'éireodh leo i dtríail (chomh maith leis na tástálacha cléireachais atá ar fáil cheana). Tá an dá shraith de thástálacha ar fáil ar [publicjobs.ie](http://publicjobs.ie). Léiríonn anailís staitistiúil ar na tástálacha go bhfuil siad cruinn agus go bhfuil siad ag obair go maith.



## **Cliant**

Cuireadh roinnt seirbhísí eile ar fáil do chliant lena n-áirítear oiliúint d'anailís poist, cabhair maidir le hardú céime inmheánach agus réimse seirbhísí comhairleacha a oireann riachtanais áirithe na gcliant. Bunaíodh na seirbhísí ar aiseolas a fuarthas ó chliant maidir lena gcuid riachtanas.

Chuir muid ár n-áiseanna ar fáil do chliant éagsúla lena n-áirítear FnaSS agus an Binse Comhionannais.

A large teal abstract graphic with a jagged, lightning-bolt-like shape in the center. The text is positioned on the right side of the graphic.

Sprioc 2:  
BAINISTÍOCHT AN CHAIDRIMH DÍRITHE AR AN  
IARRTHÓIR

## Bainistíocht an Chaidrimh Dirithe ar an Iarrthóir

*Seirbhís a shásóidh agus a sháróidh ionchas, a chur ar fáil d'iarrthóirí ar phoist san earnáil phoiblí.*

Tá sé tábhachtach a bheith in ann teacht ar iarrthóirí ar ardchaighdeán agus tuigimid an tábhacht a bhaineann le bainistíocht ghairmiúil a dhéanamh ar an chaidreamh tábhachtach seo. Chuir muid cúpla tionscnamh nua i bhfeidhm agus d'fhorbair muid ár gcórais agus ár seirbhísí chun go mbeadh rochtain agus teagmháil phearsanta ar ardchaighdeán ar fáil chun go spreagfar iad smaoineamh dáiríre ar ghairm sa tseirbhís phoiblí.

### Publicjobs.ie a Fhorbairt

Rinneadh roinnt leasuithe ar publicjobs.ie le linn 2010 a chabhraigh le custaiméirí PAS. Tá níos mó eolais fúthu ar leathanach 26.

Lean an laghdú suntasach i méid na bhfógraí nuachtáin a cuireadh isteach agus sna hiarratais ionchasacha a cuireadh chuig publicjobs.ie. Cé gur sábháladh a lán airgid dá bharr seo níor chuir sé isteach ar líon nó ar chaighdeán na n-iarratas a fuarthas.

Spreagadh comhlachtaí seirbhíse poiblí eile úsáid a bhaint as publicjobs.ie chun aon fholúntas a bheadh acu a fhógairt. Bhain earnáil an oideachais tríú leibhéal agus institiúidí an AE a lán úsáide as an tseirbhís seo.

### Comhionannas agus Éagsúlacht

#### **Tionscnaimh a bhaineann le Comhionannas agus Éagsúlacht**

D'oibrigh PAS leis an Roinn Airgeadais le héascaíocht a dhéanamh do 'shonrúcháin oibre' do dhuine atá faoi mhíchumas.

Cuireadh ról an Oifigigh Idirchaidrimh do Dhaoine Faoi Mhíchumas (DLO) chun cinn i rith na bliana agus bhí cruinnithe ar siúl le baill foirne faoi mhíchumas.

Choinnigh PAS an Gradam 'Excellence Through Accessibility' de chuid An Údaráis

*Náisiúnta Mhíchumais ag Leibhéal Cáilíochta*; an chéad chomhlacht rialtais a fuair é ar dtús. Tá sé mar aidhm ag an iniúchadh 'Excellence through Accessibility' rochtaineacht ar sheirbhísí poiblí ag gach leibhéal in eagraíochtaí atá páirteach a leasú ar bhun leanúnach. Chun sin a bhaint amach spreagann an bronnadh polasaithe, cleachtais agus caidreamh a fhorbairt lena chinntiú gur féidir a bhfuil bainte amach maidir le rochtaineacht inbhuanaithe agus bríoch don chustaiméir agus do bhaill foirne a choinneáil.

Mhair an iniúchadh a rinneadh i mí an Mhárta trí lá agus tugadh an scór 78.81% don eagraíocht. Sár-thoradh ab ea é a léiríonn na hiarrachtaí a rinne an Coiste Monatóireachta Comhionannais / Foireann Rochtana le trí bliana chun scór an iniúchta dheiridh (66.59) a fheabhsú.

### **Monatóireacht**

Bhuail ár gCoiste Monatóireachta Comhionannais / Rochtana le chéile i rith na bliana chun monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíonadh riachtanas sna cásanna seo: an tAcht Míchumais, ár bPolasaí Comhionannais agus Éagsúlachta agus an Cód Cleachtais maidir le Fostaíocht do Dhaoine faoi Mhíchumas. Tugadh tuairiscí maidir le riachtanais an Achta Míchumais agus an Pholasaí Comhionannais agus Éagsúlachta a chomhlíonadh, don choiste agus do dtí seo comhlíonadh go hiomlán gach gné den dá cheann. Ní bhfuarthas aon ghearán nó aon fhiosrúchán maidir le rochtaineacht go dtí seo. Rinneadh gach

foilseachán i bhformáid inrochtana mar ba ghá.

### *Comhlíonadh Teangacha Oifigiúla*

Cuireann an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí seirbhísí ar fáil trí Ghaeilge mar atá léirithe sa scéim faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. De réir ár Scéime rinne muid gach foilseachán agus léirigh muid gach póstaer i nGaeilge agus i mBéarla. Choinnigh muid liosta de bhaill foirne a bhí in ann seirbhís a sholáthar don phobal trí Ghaeilge agus trí Bhéarla.

Spríoc 3:

Oideachas, Taighde, Forbairt agus Tagarmharcáil

## Oideachas, Taighde, Forbairt agus Tagarmharcáil

*A chinntiú go bhfuil seirbhís oideachais agus taighde i bhfeidhm a sholáthróidh eolas cuí agus úsáideach a chuirfidh leis an bhunachar eolais a bhaineann le hacmhainní daonna sa tseirbhís phoiblí.*

Aithníonn PAS an gá atá le bheith chun cinn maidir le nósanna earcaíochta agus roghnúcháin, treoir a thabhairt ar dhea-cleachtas agus ár saineolas a roinnt le cliant agus le páirtithe leasmhara eile.

### Toscaireachtaí ar cuairt

Le linn na bliana ghlac an oifig le hiarratais ó eagraíochtaí éagsúla idirnáisiúnta maidir le cuairt a thabhairt ar ár n-áiseanna agus tuilleadh eolais a fháil faoin tslí a dhéanaimid earcaíocht agus roghnú. Le linn na bliana chuir an oifig fáilte roimh thoscaireachtaí ó na tíortha seo:

- An Liotuáin
- An Úcráin
- An Asarbaiseáin
- An Airméin
- An Mhacadóin
- An Rúis
- An Ollainn

### Tagarmharcáil Idirnáisiúnta

Aithníonn PAS an gá atá le comparáid a dhéanamh go rialta idir a gníomhaíochtaí agus ceannródaithe aitheanta eile i réimse na hearcaíochta agus roghnaithe. Trí bheith ag foghlaim ó eagraíochtaí eile is féidir clár leanúnach feabhais a chothabháil san oifig. Le linn 2010 lean muid den phróiseas comparáide seo trí theagmháil fhoirmiúil idir an oifig seo agus ár gcomhghleachtithe sna tíortha seo:

- Tuaisceart Éireann
- An Bhreatain Mhór
- An Bheilg
- Ceanada

Rinne an Príomh-Shíceolaí ón Cabinet Office sa Bhreatain cur i láthair don

fhoireann ardbhainistíochta ar fhorbairtí i Faststream (an clár earcaíochta fochéime sa Bhreatain).

Bhí dhá cheardlann ar siúl i rith na bliana chun saineolas agus taithí a roinnt leis an Roinn Airgeadais agus Pearsanra i dTuaisceart Éireann. Tá muid ag comhoibriú maidir le triail roghnúcháin a úsáid agus beidh sábháil don dá eagraíocht mar thoradh air.


### Saineolaí Náisiúnta leis an Oifig Eorpach um Roghnú Pearsanra (EPSO)

Choinnigh an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí Saineolaí Náisiúnta ag obair le EPSO sa Bhreiséil. Cé gur infheistíocht shuntasach ab ea é don tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí, aithníonn sé an tábhacht a bhaineann lena chinntiú go bhfuil ionadaíocht mhaith ag Éirinn san Aontas Eorpach sa Bhreiséil.

### Príomhláithreoirí ag Comhdhálacha Náisiúnta/Idirnáisiúnta

Lean an oifig ag scaipeadh torthaí taighde chomh maith le heolas agus saineolas earcaíochta ar leith ag comhdhálacha éagsúla.

D'eagraigh PAS an gréasán idirnáisiúnta de Cheannasaithe Earcaíochta Seirbhíse Poiblí agus eagraíochtaí AD ón 6ú go 8ú Meán Fómhair 2011 i dTeach Farmleigh.



D'iarr an IPA ar PAS roinnt ceardlanna a sholáthar d'ardstátseirbhísigh faoi AD straitéiseach, oiliúint, measúnú agus earcaíocht sa Mhacadóin. Bhí an t-aiseolas an-dearfach.

Reáchtáil PAS dhá cheardlann lae i gCeannaireacht Straitéiseach do Státseirbhísigh Shinsearacha in Kiev, san Úcráin ar an 29 agus 30 Márta faoin chlár UNDP.





# Straitéisí Tacaíochta Inmheánacha

## Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide

Aithníonn PAS an tábhacht ar leith a bhaineann le Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide maidir le seirbhísí a fhorbairt agus a chothabháil agus a thabharfaidh tacaíocht agus a chuirfidh an t-éileamh gnó reatha agus atá ag teacht, chun cinn.

### Forbairt an Chórais Earcaíochta

Cuireadh córas earcaíochta nua i bhfeidhm i mí na Samhna 2009 agus cuireadh go mór leis sa bhliain 2010 agus baineadh an úsáid is mó as acmhainní inmheánacha i dtástáil agus oiliúint. Léiríonn anailís a rinneadh go neamhspleách go bhfuil baill foirne, cliaint agus iarrthóirí sásta leis an chóras agus go gcuireann sé feabhas mór ar an dóigh a ndéanaimd ár gcuid oibre. Cuireadh na leasuithe seo i bhfeidhm:

#### **Custaiméirí Inmheánacha**

- ◇ Comhtháthú sa bhreis lenár gcórais airgeadais inmheánacha maidir le híocaíochtaí do bhaill na mbord
- ◇ Féinseirbhís d'fhoirmeacha iarratais (lena n-áirítear 'wikipedia' d'fhoirmeacha do bhaill foirne) agus feabhas ar an dóigh a bpróiseáiltear iarratais)
- ◇ An cumas leathanaigh statacha a uaslódáil agus doiciméid a uaslódáil láithreach
- ◇ Cuireadh isteach leathanach gasta staitisticí
- ◇ Tuairiscí éagsúla nua agus míreanna taighde
- ◇ Fógraí Poist a eisítear go huathoibríoch chuig bainisteoirí na bhfeachtas

#### **Cliaint**

- ◇ Tairseach an Chliaint don Lárshaoráid Iarratas
- ◇ Feabhas ar phróifíl agus ar thaifead na dtairiscintí ón Lárshaoráid Iarratas agus feabhas ar thuairisciú a chuidíonn maidir le ceisteanna parlaiminte agus fiosrúcháin ón phreas maidir le dílárú.

- ◇ Is féidir le córais AD ó thríú páirtí mionsonraí faoi fhoirmeacha iarratais a bhaint as.
- ◇ Is féidir lógónna na gcliánt a úsáid ar na gnáth-fhoirmeacha iarratais agus ar na foirmeacha cineálacha.
- ◇ Cuireadh le tairseach an chliaint chun gur féidir le cliaint achainí a chur, féachaint ar shonraí na bhfeachtas agus féachaint ar eolas faoi iarratais a cuireadh isteach agus é a thabhairt amach.

#### **Comhaltaí an Bhoird Roghnúcháin**

- ◇ Dialann bhall an bhoird roghnúcháin
- ◇ Athruithe suntasacha ar phróifíl Bhall an Bhoird chun gur féidir ceistneoirí a chur leis agus a bhainistiú.

#### **Iarrthóirí**

- ◇ Feabhas ar fhógraí poist agus gan aon dúbláil á eisiúint sa chás gur chláraigh iarrthóirí don phost céanna in dhá chatagóir.
- ◇ An cumas staid an iarratais a leanúint.
- ◇ Feabhas ar an phróiseas iarratais agus ar an fhoirm iarratais
- ◇ Tugtar rabhadh d'iarrthóirí nuair a dhéanann siad iarracht an próiseas iarratais a fhágáil sula gcuirtear é faoi bhráid go deireanach.
- ◇ Níl an bosca ceangail éigeantach níos mó.
- ◇ Tá an Nasc Pasfhocal Dearmadta in oiriúint do fhriothálaí ríomhphoist na Roinne Coimirce Sóisialaí.

## Córas Ath-Imlonnaithe

D'fhorbair agus thástáil PAS feidhm chun eolas faoi iarrthóirí a bhainistiú don chlár ath-implonnaithe.

Tá modúl mionsonruithe bainistithe teagmhála ann chun tairiscintí a láimhseáil go huathoibríoch agus áis shuntasach cuardaigh chun gur féidir sonraí an fhostaí a chuardach go héasca.

## Feabhsú agus Torthaí Ginearálta i dTF

Cuireadh feabhas ar chórais agus ar phróisis TF.

Ina measc:

- ◇ Réiteach do mhonatóireacht lárnach a chur i bhfeidhm, slándáil a leasú agus a uasghrádú maidir le [www.publicjobs.ie](http://www.publicjobs.ie)
- ◇ Windows 7 a chur i bhfeidhm ar fud na hoifige (fuarthas lascaine shuntasach mar gur thóg muid é go luath).
- ◇ Feabhas mór ar infreacruchtúr ár ngréasán lena n-áirítear uasghrádú ar gheata an ghréasáin, friothálaí bainistíochta frith-víorais, agus cartlannú ríomhphoist
- ◇ Seirbhís Deasc Chabhrach TF a sholáthar trí acmhainní inmheánacha a úsáid.
- ◇ Fíorúlú sa bhreis dár bhfriothálaithe a laghdaigh costas fuinnimh go mór (tá 70% de na friothálaithe fisiceacha fíorúlaithe anois)
- ◇ Iniúchadh neamhspleách a dhéanamh ar cheadúnas Microsoft agus beart a dhéanamh ar thorthaí agus ar mholtaí
- ◇ Plean Athshlánaithe ó thubaiste TF a fhorbairt
- ◇ Socruithe nua maidir le gréasán agus tacaíocht slándála a chur i bhfeidhm agus é bunaithe ar chostas a shábháil
- ◇ Cuireadh tús le logáil isteach amháin d'fheidhmeanna éagsúla oifige.

## Dea-chleachtas na nAcmhainní Daonna agus Tacaíocht do Bhaill Foirne

### Comhpháirtíocht

Tarlaíonn an cur chuige maidir le hathruithe, cinntí a dhéanamh, tiomantas an fhostaí agus cumarsáid san Oifig trí Chomhpháirtíocht. Rinneadh athbhreithniú ar bhallraíocht na Comhpháirtíochta le linn na bliana lena chinntiú go raibh ionadaíocht ann do gach réimse, agus thóg roinnt ball nua ballraíocht dá bharr. Lena chinntiú go bhfeidhmeoidh an Comhpháirtíocht go héifeachtach ar bhun leanúnach aontaíodh ar Phlean Gníomhaíochta Comhpháirtíochta agus cuireadh i bhfeidhm é i rith na bliana.

### Oiliúint agus Forbairt

Lean muid ar aghaidh dár dtiomantas d'oiliúint, do shaineolas na mball foirne a fhorbairt a thuilleadh agus d'fhorbairt ghairmiúil ar bhun leanúnach.

Mhol an Comhpháirtíocht an Plean Foghlama agus Forbartha don eagraíocht. Is iad seo thíos roinnt de na hidirghabhálacha oiliúna a cuireadh ar fáil le linn 2010.

- Oiliúint maidir le Feasacht faoi Bhulaíocht agus Ciapadh
- Réimse oiliúna i Sláinte agus Sábháilteacht
- Feasacht faoi Shonraí a Chosaint
- Tástáil Shíciméadrach
- Réimse oiliúna a bhaineann le TF (m.sh. word, excel).

Tugadh tacaíocht do bhaill foirne maidir le cáilíochtaí gairmiúla/oideachais a bhaint amach tríd an scéim um aisíoc táillí. Chomh maith le sin spreagadh baill foirne a bheith ar an eolas faoi fhorbairtí reatha ina réimse gairmiúil féin trí bhallraíocht i bhforais ghairmiúla agus d'fhoilseacháin ábhartha.

Rinneadh athbhreithniú maidir leis an éifeacht atá ag tionscnaimh oiliúna agus forbartha ar fheidhmíocht eagraíochta agus ar fhorbairt inniúlachta. Sa chás seo rinneadh scrúdú ar thuairiscí ón chóras measúnaithe oiliúna ar líne maidir le feabhas a shainaithin an ball foirne agus a b(h)ainisteoir faoi inniúlacht, tar éis oiliúint a dhéanamh.

### Clár Folláine

De réir pholasaí na hoifige maidir le cuidiú le baill foirne maidir le ceisteanna a bhaineann le caighdeán beatha, chríochnaigh muid clár eile sa sraith Clár Folláine le linn 2010. Bhí na nithe seo san áireamh:

- ◇ Seisiún eolais faoi Shábháilteacht maidir leis an Ghrian agus faoi Bhainistíocht Struis
- ◇ Scrúduithe sláinte ó Fhoras Croí na hÉireann

### Bainistíocht Feidhmíochta

Leanadh le cur i bhfeidhm agus comhtháthú an CBFF (Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta) in obair na hoifige in 2010. Cuireadh oiliúint maidir le measúnú éifeachtach agus cothrom a dhéanamh ar fáil do gach ball foirne agus fuarthas aiseolas an-dearfach ó bhaill foirne faoin oiliúint seo. Chinntigh Foireann Bailmheasa CBFF gur comhlíonadh an próiseas CBFF, rinne siad athbhreithniú ar nósanna imeachta reatha agus chinntigh siad cothromaíocht agus leanúnachas maidir le grádú feidhmíochta.

In 2010 rinne an oifig forbairt sa bhreis ar fhoirmeacha CBFF ar líne.

## Suirbhé ar Dhearcadh na Foirne

Rinne muid Suirbhé Dearcadh Foirne agus bhí na torthaí an-dearfach. Reáchtáladh ceardlann le foghrúpa den Choiste Comhpháirtíochta agus forbraíodh Plean Gníomhaíochta (agus cuireadh é i bhfeidhm) chun déileáil le ceisteanna a tháinig as.

## Leibhéal Foirne

Ó tugadh isteach moratóir an Rialtais ar Earcaíocht agus Ardú Céime, tá athrú suntasach i méid agus i gcineál na

ngníomhaíochtaí earcaíochta a rinne PAS ar son na gcliant.

Mar thoradh ar na hathruithe seo rinne an Coiste Comhairleach Bainistíochta, i gcomhar leis an mBord, tréan-iarracht líon na mball foirne agus costas a laghdú.

Ag an am céanna rinne PAS gach iarracht riachtanas na gcliant a shásamh maidir le hearcaíocht agus le seirbhísí gaolta eile.

Mhéadaigh an eagraíocht a réimse go mór trí sheirbhísí a sholáthar níos mó de chliant sa tseirbhís phoiblí.

Faoi dheireadh na bliana 2010, tháinig laghdú de 34% ar líon na mball foirne.

Chun é seo a bhaint amach, níor líonadh folúntais agus cuireadh baill foirne ar iasacht chuig eagraíochtaí eile sa tseirbhís phoiblí.

## Airgeadas agus Rialachas Corparáideach

### Bord na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí

Bhuail Bord na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí le chéile, faoin chathaoirleach An tUasal Eddie O Sullivan, sé huaire agus chomhlíon siad clár suntasach oibre. Thug an Bord aird ar leith ar cheisteanna a bhaineann le feidhmíocht ar phríomhthosaíochtaí straitéiseacha, rialáil airgeadais agus bainistíocht riosca. Tugadh tuairisicí mionsonraithe faoi ghníomhaíochtaí agus airgeadas agus nuashonruithe faoi rioscaí agus iniúchadh inmheánach agus faoi dhul chun cinn maidir lenár bpríomhspricanna straitéiseacha don Bhord ag gach cruinniú.

### Iniúchadh Inmheánach

Shínigh an Coiste a Séú Tuarascáil Bhliantúil i mí Feabhra. Bhuail an Coiste Iniúchta Inmheánaigh le chéile ceithre huaire le linn 2010.

Tugadh na tuairisicí seo don Choiste le linn na bliana:

- Athbhreithniú ar Bhainistíocht Eolais (Athbhreithniú Inmheánach – Tuairisc Dheireanach le críochnú)
- Bainistíocht na gComórtas
- Athbhreithniú ar Phróiseáil Ordú Ceannaigh

Cuireadh an Plean Iniúchta Straitéisigh 3 bliana 2011-2013 os comhar an Bhoird.

Ceapadh coiste nua sa bhliain 2010 agus bhí a gcéad chruinniú acu i mí Mheán Fómhair.

### Bainistíocht Riosca

Tá sé tábhachtach a chinntiú más féidir go n-aithnítear gach riosca agus go ndéantar beart chun an éifeacht a laghdú, agus dá bharr sin bhuail an Grúpa um Bainistíocht

Riosca le chéile ceithre huaire sa bhliain 2010.

Seoladh Seachtain Feasachta Riosca le linn ‘Lá Feasachta Riosca’ ar an 20 Deireadh Fómhair.

Bhí na nithe seo i gceist sa tseachtain feasachta:

- ▶ Feachtas Póstaer; Córas a sholáthar ar an idirlíon chun cur ar chumas na mball foirne rabhadh a thabhairt do ghrúpa a bheadh i mbaol; ;
- ▶ Tráth na gCeist laethúil

Rinne an Bord athbhreithniú freisin ar an gClár Riosca Corparáideach ag a gcruinnithe i Mí na Bealtaine agus Mí na Samhna.

### Rialachas Tionscadail

Gné thábhachtach de rialáil chorparáideach sa tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí is ea tionscadail straitéiseacha a bhainistiú go gníomhach lena chinntiú go bhfaightear an luach agus na torthaí is fearr as gach tionscadal a sheoltar. Tá an obair a dhéanann an Bord Tionscadail agus an Oifig Tionscadail Inmheánaigh lárnach sa mhéid seo. Tá an Bord Tionscadail freagrach as súil a choinneáil ar gach tionscadal straitéiseach san oifig agus as monatóireacht a dhéanamh ar leibhéal na n-acmhainní atá á soláthar agus an dul chun cinn atá a dhéanamh.

### Úsáid Éifeachtach na nAcmhainní

Chuaigh muid i dteagmháil le Fuinneamh Inmharthana Éireann chun plean gníomhaíochta a chur i bhfeidhm chun úsáid fuinnimh a laghdú i PAS. Tá an plean seo a chur i bhfeidhm faoi láthair

agus tá laghdú ar chostas le feiceáil cheana.

### Soláthar:

Tógann an oifig treoir ó Threoirlínte agus Polasaithe um Sholáthar Poiblí a fhoilsíonn an tAonad Soláthair sa Roinn Airgeadais. D'fhorbair an tOifigeach Soláthair, Plean Soláthair Corparáideach chun treoir straitéiseach a thabhairt maidir le ceannach, chun luach ar airgead a fháil agus chun soláthar éifeachtach agus spriocanna corparáideach PAS a bhaint amach.

### Gaolmhaireacht leis an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste (ARC&C) agus an Coimisiún um Cheapacháin Seirbhíse Poiblí (CCSP).

Gnáthchuid de ghnó na hearcaíochta san earnáil phoiblí is ea na hiniúcháirí seachtracha. Seachas scrúdú bliantúil d'ár n-airgeadas a dhéanann an tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste, bíonn an tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí i dteagmháil go rialta leis an CCSP maidir le hiniúchadh a dhéanamh ar a cuid feachtas earcaíochta maidir leis na caighdeáin a fhoilsítear sna Cóid Chleachtais atá foilsithe.

Cuireann an oifig fáilte roimh na hiniúchtaí neamhspleácha seo lena chinntiú go gcoinnítear caighdeáin arda i ngach gné de ghnó na hearcaíochta.



AGUISÍNÍ



## AGUISÍN 1

Achoimre ar an nGníomhaíocht Earcaíochta 1 Eanáir – 31 Nollaig 2010 (maidir leis an tuarascáil seo, cuirtear na gníomhaíochtaí earcaíochta ar fad atá cosúil le chéile faoi cheannteidil shingil).

	<b>Iomlán na n-larratas a fuarthas</b>	<b>Líon a cuireadh faoi agallamh</b>	<b>Líon a hainmníodh / a moladh</b>
<b>Státseirbhís</b>			
Earcaíocht Cléireachais Sealadach	10,799	690	686
Riarachán	0	0	30
Ardbhainistíocht agus Gairmiúil	714	234	94
<b>Iomlán</b>	<b>11,513</b>	<b>924</b>	<b>810</b>
<b>Údarás Áitiúla</b>			
Údarás Áitiúla	504	120	15
An Earnáil Sláinte	1,251	564	180
<b>Iomlán</b>	<b>1,755</b>	<b>684</b>	<b>195</b>
<b>Gardaí</b>			
Cúltaca an Gharda Síochána	0	950	771
Oifigeach Príosúin faoi Oiliúint	0	0	302
<b>Iomlán</b>	<b>0</b>	<b>950</b>	<b>1,073</b>
<b>Ceapacháin chuig comhlachtaí poiblí taobh amuigh de chúram an Achta um Bainistíocht Seirbhíse Poiblí (Earcaíocht agus Ceapacháin) 2004.</b>			
Oifig an Ombudsman um Seirbhísí Airgeadais	120	29	3
FÁS	65	3	1
Teagasc	416	72	13
An tÚdarás Náisiúnta Iompair	153	26	3
Foras na Gaeilge	137	42	13
- An tÚdarás um Fhuinneamh Inmharthana in Éirinn	222	21	1
- An Coimisiún Sábháilteachta Iarnróid	13	3	1
Dearbhú Cáilíochtaí agus Cáilíochta Éireann	13	6	1
- An Bord Náisiúnta um Leas Oideachais	29	11	1
- An tOspidéal Fiaclóireachta	25	4	1
- An tÚdarás Uchtaithe	33	10	1
An Coimisiún Meabhairshláinte	559	360	252
- Bord um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha	1,223	31	24
- An Bord Altranais	5		

Stats 2011

**Ceapacháin chuig comhlachtaí poiblí taobh amuigh de chúram an Achta um Bainistíocht Seirbhíse Poiblí (Earcaíocht agus Ceapacháin) 2004 ar lean..**

	<b>lomlán na n-larratas a fuarthas</b>	<b>Líon a cuireadh faoi agallamh</b>	<b>Líon a hainmníodh / a moladh Molta</b>
Príomhoifigeach Ghníomhaireacht Forbartha Ghráinseach Ghormáin	43	7	1
-Iascaigh Intíre Éireann	8	8	2
-Cumann Croise Deirge na hÉireann	39	12	1
-Comhlachtaí Oideachais	101	6	2
- Forais Stáit	124	23	4
-GCC	42	9	1
<b>Iomlán</b>	<b>3,370</b>	<b>683</b>	<b>326</b>

**An Coiste um Cheapacháin Ardleibhéil**

	<b>lomlán na n-larratas a fuarthas</b>	<b>Líon a cuireadh faoi agallamh</b>	<b>Líon na bhfeachtas a comhlíonadh</b>
	<b>639</b>	<b>219</b>	<b>19*</b>

**Seirbhísí Roghnúcháin/Tástála a Soláthraíodh**

	<b>lomlán na n-larratas a fuarthas</b>	<b>Líon a cuireadh faoi thástáil</b>	<b>Líon ainmneacha rathúla a cuireadh chun cinn</b>
- Státseirbhís	8821	6301	5468
Údaráis Áitiúla	108	97	60
Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte	750	396	248
Altranas Lánfhásta	2223	1583	1254
Éagsúil	859	494	428
<b>Iomlán</b>	<b>12,761</b>	<b>8,871</b>	<b>7,458*</b>

**Seirbhísí Bainistíochta Fógraí agus Iarratas a Soláthraíodh**

	<b>Líon iomlán na bhfeachtas</b>	<b>lomlán na n-larratas a fuarthas</b>		
Fógraí amháin	292			
Bainistíocht iarratas do OÉ Gaillimh	77	1311		
Bainistíocht iarratas do OÉ Maigh Nuad	35	2131		
<b>Iomlán</b>	<b>404</b>	<b>3442**</b>		

<b>Iomlán ar Fad</b>	<b>Líon na n-larratas</b>	<b>Líon a cuireadh faoi agallamh</b>	<b>Líon a hainmníodh / a moladh</b>
	<b>30,038</b>	<b>3,460</b>	<b>2,404</b>

\*Níl san áireamh sa líon a hainmníodh/moladh mar ainmneacha a cuireadh chuig comhlachtaí ábhartha do phróiseáil sa bhreis. \*\* Níor cuireadh san áireamh mar nár tharla aon phróiseáil sa bhreis maidir leis na feachtais seo.

**Is féidir níos mó sonraí faoi na staitisticí seo a fháil má iarrann tú iad.**

## AGUISÍN II

Torthaí ar Shuirbhéanna agus ar Chaighdeáin Seirbhíse eile na nIarrthóirí, de Bhaill na mBord Roghnúcháin agus na gCliant.

### Toradh Shuirbhé na nIarrthóirí

Fógra faighte	Ráta Freagraí Dearfacha		Ráta Freagraí Diúltacha	
	Suirbhé 1	Suirbhé 2	Suirbhé 1	Suirbhé 2
Sástacht le réamhfógra maidir leis an agallamh	95	96	5	4
Leabhrán Taithíochta ar fáil in am ar an suíomh gréasáin	90	94	4	4
Sástacht le tráthúlacht thoradh na trialach	95	94	5	6
Sástacht le réamhfógra maidir leis an agallamh	88	93	12	7
Sástacht le tráthúlacht thoradh an agallaimh	87	92	13	8
<b>Iarrthóirí a bhfuil Riachtanais Speisialta Orthu (2% de fhreagraí)</b>				
Riachtanais speisialta a sainithníodh ar an fhoirm iarratais	57	33	43	67
Ar cuireadh ábhar rochtana ar fáil má hiarradh é	100	N/B	-	N/B
<b>Freagairt ar Iarratais</b>				
Freagra ar chomhfhreagras scríofa laistigh de 3 lá	77	76	14	16
Freagra iomlán laistigh de 10 lá	77	75	12	17
Gach comhfhreagras soiléir agus simplí	88	85	12	15
Sástacht le caighdeán an aiseolais ón agallamh a fuarthas	64	74	36	26
Pléadh le hachomharc laistigh de scála ama atá leagtha amach i gCóid an CSCP (rinne 6% agus 2% díobh siúd a thug freagra achomharc)	57	20	29	40
Iarratais ar fhoilseacháin i nGaeilge in am (lorg 2% d'iarrthóirí iarratas a fhoilseacháin trí Ghaeilge)	50	41	50	59
<b>Plé leis an Fhoireann</b>				
Bhí na baill foirne béasach	80	85	2	2
Bhí na baill foirne eolach	70	76	5	3
Bhí na baill foirne cuiditheach	78	83	4	4
Bhí na baill foirne éifeachtach	76	81	5	5
<b>Suíomh gréasáin:</b>				
Soiléireacht	78	82	5	4
Éascaíocht in úsáid	81	77	18	6
Conas Iarratas a Dhéanamh:	71	80	8	5
Feabhas an eolais	54	57	6	6
<b>Sástacht Iomlán</b>				
Sástacht le caighdeán an phróisis earcaíochta	88	86	12	14

## Torthaí Shuirbhé na gComhaltaí Boird

Ceist	Freagraí			
Cén ról a bhí agat ar Bhoird Agallaimh?	Ball/Cathaoirleach an Bhoird 69%	Ionadaí na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí 2%	An Dá Ról 29%	
An gceapann tú go raibh an páipéarachas don Bhord Agallaimh agat in am chun ullmhú don Bhord Agallaimh?	Bhí 100%	Ní raibh 0%		
An bhfuair tú oiliúint ón tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí faoi do ról mar Bhall de Bhord / Ionadaí PAS	Fuair 56%	Ní bhfuair 37%	Ní cuimhín liom 7%	
An raibh cruinniú eolais agat le ball foirne nó ionadaí na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí?	Bhí 88%	Ní raibh 12%		
Má bhí ar chuidigh sé leat sa ról?	Chuidigh 98%	Níor chuidigh 2%		
Cén meas a bheadh agat ar chaighdeán na n-áiseanna seo? <b>Seomraí agallaimh</b> <b>Tae/Caife</b> <b>Lón</b> <b>Fáiltiú</b> <b>Limistéar Feithimh</b> <b>Leithris</b>	Faoi bhun an mheáin 1% 0% 14% 0% 2% 0%	Meán 17% 22% 41% 0% 9% 2%	Maith 26% 44% 36% 27% 56% 49%	Sár-mhaith 56% 34% 9% 73% 33% 49%
Cad é do mheas ar na seirbhísí a soláthraíodh ina n-iomláine?	Faoi bhun an mheáin 0%	Meán 0%	Maith 24%	Sár-mhaith 76%

## Torthaí ar Shuirbhé na gCliant

<b>Seirbhísí PAS faoi láthair</b>	<b>Ráta Freagraí Dearfacha</b>	<b>Ráta Freagraí Diúltacha</b>
Sásamh lenár dtuiscint ar riachtanais earcaíochta na gcliant	100%	-
Sásamh le hamscála na bpróiseas earcaíochta	67%	33%
Sásamh le caighdeán na mball foirne a shann / a mhol PAS	100%	-
Sásta PAS a mholadh d'eagraíochtaí poiblí eile bunaithe ar chaighdeán na seirbhísí a fuarthas	100%	-
<b>Plé le foireann PAS</b>		
Baill foirne ar fáil chun do cheisteanna fhreagairt	100%	-
Sástacht le caighdeán na comhairle a fuarthas	100%	-
Béasa na mball foirne a sholáthar an tseirbhís	100%	-
Sástacht le luas/éifeacht lenar pléadh le fiosrúcháin	100%	-
<b>Seirbhísí Breise de chuid PAS a húsáideadh</b>		
Seirbhísí breise a lorgaíodh ó PAS (Lorgaíodh / Níor lorgaíodh)	67%	33%
Sástacht leis an tseirbhís a soláthraíodh ó thaobh ama de	100%	-
Sástacht leis an tseirbhís a soláthraíodh ó thaobh chaighdeán na seirbhíse	100%	-

## Caighdeán Seirbhíse eile a baineadh amach i 2010

<i>Seirbhís</i>	<i>Caighdeán</i>	<i>Torthaí a Baineadh Amach</i>
<b>Clíant</b>		
Baill foirne riaracháin a sholáthar do Chliant ar iarratas	Painéil in áit do gach grád seirbhíse ginearálta do 80% d'ionaid	Painéil curtha in áit do OC, OF agus OR  Ní raibh aon fheachtas idir-rannach ann mar gheall ar an mhoratóir
Ceapadh chuig poist Arbhainistíochta / Ghairmiúla / Theicniúla	80% de na feachtais le críochnú taobh istigh den spriocam a comhaontaíodh leis an Chliant (mar chuid de Chomhaontas do Leibhéal Seirbhíse)  95% de na feachtais – poist líonta	Baineadh amach – (ach i gcásanna iontach casta do chomhairligh leighis ina raibh fadhbanna le cead)  Baineadh amach
Soláthraíodh seirbhísí earcaíochta agus roghnaithe eile (m.sh. Anailís Poist, cuid den earcaíocht agus den roghnú)	Amscála le comhaontú leis an Chliant ar iarratas mar chuid de Chomhaontú Seirbhíse	Baineadh amach
<b>Gach Custaiméir</b>		
Suíomh gréasáin oiriúnach, inrochtana agus lán eolais a sholáthar – <a href="http://publicjobs.ie">publicjobs.ie</a>	Ar fáil 99% den am; Seirbhís i bhfeidhm arís taobh istigh de 2 uair a chloig ó tugadh fógra faoin bhriseadh	Baineadh amach
Seirbhís ar ardchaighdeán do gach grúpa a thagann faoin Dlí Comhionannais agus d'iarrthóirí faoi riachtanais speisialta	Rinneadh gach feachtas de réir an dea-chleachtais maidir le comhionannas agus éagsúlacht	Baineadh amach

## AGUISÍN III

### Achomhairc

#### Achomhairc ag Leibhéal Éagsúla 2010

		<i>Líon a Fuarthas</i>
<i>An Chéad Athbhreithniú</i>	<i>PAS Leibhéal 1</i>	<b>22</b>
	<i>PAS Leibhéal 2</i>	<b>16</b>
<i>An tEadránaí Cinnidh</i>	<i>PAS Leibhéal 3</i>	<b>8</b>

## AGUISÍN IV

### Dul chun cinn ar na Príomhtháscairí Feidhmíochta mar atá leagtha amach sa Ráiteas Straitéise 2008-2010

#### Príomhspríoc – Teacht ar chliant ar chaighdeán idirnáisiúnta

**Príomhtháscairí Feidhmíochta**

Ceapacháin a líonadh maidir le 95% de na feachtais earcaíochta  
80% de chliant sásta leis an tseirbhís a soláthraíodh  
80% de phoist le líonadh taobh istigh den spríoc-am a comhaontaíodh leis an chliant

**Dul chun cinn**

Baineadh amach

Baineadh amach

Baineadh amach – (ach i gcásanna iontach casta do chomhairligh leighis ina raibh fadhbanna le cead)

#### Spríoc 1 – Córais Earcaíochta agus Roghnúcháin ar Ardchaighdeán

**Príomhtháscairí Feidhmíochta**

Bunaigh (roimh lár 2009) seirbhís réigiúnach  
Cuir iarratasóirí oiriúnacha cáilithe ar fáil do chliant chun folúntais i ngach grád i seirbhís ghinearálta a líonadh  
STAR a sheoladh faoi lár 2009  
Ionad Seirbhíse do Chustaiméirí in áit roimh Nollaig 2009  
Líon na míreanna trialach a mhéadú 100% roimh 2010  
Foireann ins an Oifig in Eochail roimh dheireadh 2009  
Bainisteoir um Chaidreamh le hÁisíneachtaí Stáit le ceapadh go luath sa bhliain 2009

**Dul chun cinn**

Ar siúl

Baineadh amach

Seoladh i mí na Samhna 2009

Deasc Chabhrach do Chustaiméirí i bhfeidhm

Ar siúl

Ag feitheamh ar chinneadh an Rialtais

Ar coimeád de bharr cúrsaí earcaíochta

#### Spríoc 2 – Bainistíocht an Chaidrimh Dírithe ar an Iarrthóir

**Príomhtháscairí Feidhmíochta**

80% d'iarrthóirí sásta leis an phróiseas earcaíochta  
Iniúchadh Éagsúlachta Bliantúil a bhaineann le hiarrthóirí sa phróiseas earcaíochta  
Iniúchadh Bliantúil Inrochtana ar an suíomh gréasáin  
Méadú 20% ar an líon a chláraítear gach bliain ar publicjobs

**Dul chun cinn**

Baineadh amach

Ar siúl

San áireamh mar chuid de thionscadal STAR

Níl sé i gceist níos mó de bharr fheidhm earcaíochta nua a chur i bhfeidhm – athchlárú ag teastáil.

#### Spríoc 3 Aidhm Oideachas, Taighde, Forbairt agus Tagarmharcáil

**Príomhtháscairí Feidhmíochta**

Dhá Sheimineár sa bhliain ar théamaí a bhaineann leis an Earcaíocht/Roghnú  
Foilsíodh ceithre príomhphíosa taighde i gcaitheamh na Straitéise  
Teagmháil le EPSO a neartú

**Dul chun cinn**

Níor tionóladh in 2010 de bharr chúrsaí earcaíochta faoi láthair

3 cinn comhlíonta – clár taighde ar coimeád mar gheall ar chúrsaí earcaíochta faoi láthair  
I láthair ag Cruinnithe Gréasáin



### Léargas ar Úsáid Fuinnimh in 2010

Baineann úsáid fuinnimh sa tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí don chuid is mó le téamh/soilsiú agus uisce a chur ar fáil san oifig in Áras na Caibidle.

Sa bhliain 2010 d'úsáid PAS 126.68 MWh d'fhuinneamh mar leanas:

1164.136 MWh leictreachais;  
97.547 MWh de bhreosla iontaise;  
0 MWh de bhreosla in-athnuaite;

### Gníomhaíochtaí a Rinneadh sa bhliain 2010

Sa bhliain 2010 thug PAS faoi thionscnaimh éagsúla (i gcomhar le Fuinneamh Inmharthana Éireann) chun feabhas a chur ar úsáid fuinnimh mar leanas:

- Plean gníomhaíochta sábhála fuinnimh a fhorbairt
- Baill foirne a chur ar an eolas faoi fhuinneamh a shábháil trí fhógraíocht agus trí sheisiúin eolais.
- Súil ghéar agus srian a choinneáil ar úsáid fuinnimh lena n-áirítear idirghábhálacha de lámh le rialtán an chórais téimh.

Shábháil PAS 253.756 MWh in 2010 trí mhodhanna éagsúla sábhála. .

### Gníomhaíochtaí atá pleanáilte do 2011

Tá sé beartaithe ag PAS sa bhliain 2011 feabhas a chur le húsáid fuinnimh mar leanas:

- An plean gníomhaíochta sábhála fuinnimh a chur i bhfeidhm go hiomlán
- Baill foirne a choinneáil ar an eolas go leanúnach maidir le sábháil fuinnimh.
- Idirghabháil a dhéanamh de lámh ar bhun leanúnach ar rialtán an chórais téimh go dtí go mbeidh córas bainistíochta foirgnimh i bhfeidhm.

## AGUISÍN VI

### CAITEACHAS

*Tá caiteachas na bliana 2010 leagtha amach thíos:*

	€000
Tuarastail	4,864
Taisteal agus Cothabháil	106
Costais Theagmhasacha (Oiliúint san áireamh)	135
Seirbhísí Poist agus Teileachumarsáide	165
Meicníocht Oifige	1,199
Costais Fhoirgnimh Oifige	410
Seirbhísí Comhairleacha	189
Fógraíocht, Cóiríocht agus Páipéir Thástála a Phriontáil	332
Costais Agallaimh agus Ilchineálacha na gComórtas	449
Móriomlán	7,849
Leithghabháil i gcabhair	460
<b>Iomlán Glan:</b>	<b>7,389</b>

Ar an 7 Lúnasa 2002 tháinig Rialacháin Chomhphobal na hEorpa (Íocaíochtaí Déanacha in Idirbhearta Airgeadais) i bhfeidhm agus laghdaigh sé an líon laetha chun éilimh a íoc ó 45 go 30 lá. In 2010 bhí 18 gcás nuair nach ndearnadh íocaíochtaí taobh istigh den am ceart. Íocadh €221 mar phionós úis le linn 2010.

An tSeirbhís um Cheapacháin Phoiblí  
Áras na Caibidle  
26 – 30 SRÁID NA MAINISTREACH UACHTARACH  
858 7500  
Baile Átha Cliath 1  
Éire.

Teileafón: + 353 1 858 7400

Facs: + 353 1

R-phost: [info@publicjobs.ie](mailto:info@publicjobs.ie)