

13 Tráthúlacht phróiseáil na n-éileamh ar thacaíocht ioncaim

- 13.1** Tá daoine a éilíonn tacaíocht ioncaim i dteideal go mbeidh a n-éilimh á bpróiseáil chomh tapa agus is féidir, agus tús a bheith á chur go pras le híocaíochtaí a bhfuil siad i dteideal iad a fháil. Maidir le go leor díobhsiúd atá i dteideal tacaíocht a fháil, d'fhéadfadh go mbeadh na híocaíochtaí riachtanach chun cur ar a gcumas na bunriachtanais a fháil. Dá réir sin, is príomhchuspóir feidhmíochta de chuid na Roinne Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí (an Roinn) é éilimh a phróiseáil go tráthúil.
- 13.2** Scrúdaítear sa chaibidil seo an úsáid a bhaineann an Roinn as eochairtháscairí feidhmíochta (ETFanna) chun tráthúlacht phróiseáil na n-éileamh a thomhas.¹

Tuairisciú feidhmíochta ó thaobh na próiseála éileamh

- 13.3** Chun monatóireacht a dhéanamh ar fheidhmíocht ó thaobh na próiseála éileamh, cuireann an Roinn roinnt príomhthuarascálacha inmheánacha agus seachtracha i dtoll a chéile
- tuarascáil 'soilse tráchta' ina dtugann oifig áitiúil uasdátú seachtainiúil maidir le rátaí agus spriocanna ó thaobh na próiseála éileamh — agus tarraingítear aird ar an bhfeidhmíocht dhiúltach trí úsáid a bhaint as dath ómra nó dearg
 - feasachán staitistiúil agus tuarascáil faisnéise bainistíochta a chuirtear i dtoll a chéile don bhord bainistíochta gach mí — sonraítear iontu seo faisnéis ó thaobh na próiseála éileamh, mar aon le caiteachas agus treochtaí sa bheochlár
 - foilsítear i dtuarascáil bhliantúil staitistice na Roinne faisnéis ó thaobh na próiseála éileamh, cosúil le líon na n-éileamh bronnta agus an meánmhéid ama a thóg sé éilimh a bhronnadh^{2,3}
 - sonraítear sa tuarascáil bhliantúil faisnéise bainistíochta faisnéis ó thaobh na próiseála éileamh le haghaidh gach scéime, le comparáidí stairiúla.
- 13.4** Tá Aonad Staitistice agus Faisnéise Gnó (An tAonad Staitistice) na Roinne freagrach as sonraí maidir le próiseáil na n-éileamh a thiomsú.

Spriocanna ó thaobh na próiseála éileamh a cuireadh san áireamh sna meastacháin

- 13.5** Tá sprioc-am próiseála sainmhínithe ag an Roinn le haghaidh gach scéime — is é seo an céatadán éileamh a bhfuiltear ag súil a bhronnadh laistigh de thréimhse shainithe ama. Tá sprioc-amanna próiseála éileamh le haghaidh roinnt scéimeanna curtha san áireamh i meastachán bliantúil an vóta le blianta fada anuas.⁴
- 13.6** Tá éagsúlacht le tabhairt faoi deara sa sprioc-am próiseála idir scéimeanna — mar shampla, tá sé mar aidhm ag an Roinn críoch a chur le próiseáil 90% d'éilimh a bhronntar don liúntas cuardaitheora poist faoi cheann sé seachtaine agus 70% d'éilimh a bhronntar don liúntas do chúramóirí faoi cheann 12 sheachtain.

1 Soláthraítear in Iarscríbhinn 13A faisnéis chúlra maidir le saintréithe a bhaineann le tomhais mhaithe feidhmíochta.

2 Foilsítear sa *Tuarascáil Bhliantúil um Faisnéis Staitistiúil Leasa Shóisialaigh* mionsonraí maidir le hathruithe ar líon na bhfaighteoirí (agus tairbhíthe) de réir na scéime agus de réir luach na n-íocaíochtaí — áirítear sa tuarascáil sonraí maidir le deich mbliana anuas.

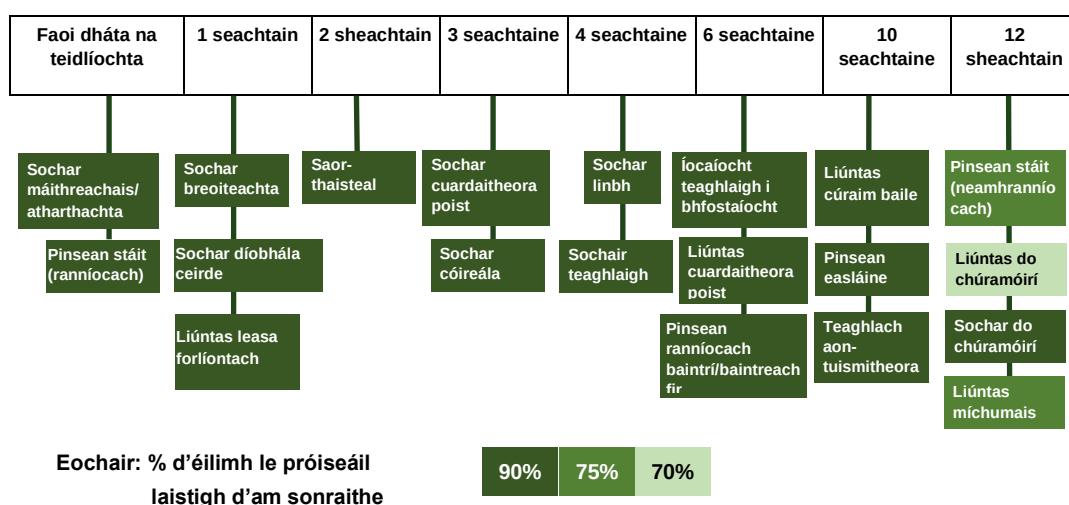
3 Tá difríocht le tabhairt faoi deara idir scéimeanna sa sainmhíniú ar an 'méid ama a thógann sé éileamh a bhronnadh'. Tá tuilleadh mionsonraí maidir leis seo le fáil in ailt 13.22 — 13.24.

4. Foilsíonn an Roinn staitisticí freisin maidir leis an meánlíon seachtainí a thógann sé chun éileamh a bhronnadh — d'fhéadfadh go mbeadh sprioc á socrú bunaithe ar chéatadán éileamh atá le bronnadh laistigh de mhéid ama ar leith níos dúshlánaí ná meán-am próiseála caighdeánach.

13.7 Shonraigh an Roinn go mbaineann na spriocanna difriúla atá socraithe le cineál na scéimeanna — braitheann roinnt scéimeanna ar phríomhchinneadh amháin, critéir fhíricbhunaithe go minic (e.g. taifid ranníocaíochta a bhaineann le duine atá ag éileamh sochair bhreuiteachta) ach tá scéimeanna eile níos casta agus bíonn measúnú riachtanach ar chliant agus ar chritéir éagsúla. Mar shampla, ceanglaítear le héileamh ar liúntas do chúramóirí measúnú a dhéanamh ar acmhainní an chúramóra agus ar a socruithe cónaitheachta, mar aon le measúnú ar riachtanais chúraim an duine a dteastaíonn cúram uaidh/uaithi, lena n-áirítear measúnú ar shaincheistean leighis agus cúraim a bhíonn sách casta go minic.

13.8 Taispeántar i Fíor 13.1 spriocráta reatha na n-éileamh atá le próiseáil laistigh den am próiseála caighdeánach.

Fíor 13.1 Sprioclíon na n-éileamh le próiseáil faoin am próiseála caighdeánach



Foinse: An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí

13.9 Breithnítear an t-am próiseála caighdeánach cuí le haghaidh gach scéim nua agus i gcás go ndéantar athbhreithniú ar chuspóirí straitéiseacha na scéimeanna. Níor athraigh spriocanna caighdeánacha an ama próiseála d'fhorhóir na bpríomhscéimeanna (14) sa tréimhse idir 2009 agus 2018. Chuir athruithe a rinneadh i rith na tréimhse sin le fad an sprioc-am próiseála den chuid is mó, mar a léirítear i Fíor 13.2.

13.10 Shonraigh an Roinn go n-áirítear in athbhreithnithe ar spriocanna an taithí iarbhair bunaithe ar líon na n-éileamh, castacht na gcrítéir incháilitheachta, agus líon na foirne atá ar fáil sna i réimsí próiseála.

Fíor 13.2 Athruithe ar chaighdeán an ama próiseála, 2009 go dtí 2018

Scéim	Bliain an athraithe	Sprioc bhunaidh	Sprioc athbhreithnithe	Tionchar ar an sprioc-am próiseála
Pinsean Stáit neamhranníochach	2017	90% in 10 seachtaine	75% in 12 sheachtain	↓ ↓
Sochar linbh	2015	90% in 2 sheachtain	90% in 4 seachtaine	↓
Liúntas do chúramóirí	2017	90% in 12 sheachtain	70% in 12 sheachtain	↓
Liúntas míchumais	2017	90% in 12 sheachtain	75% in 12 sheachtain	↓
Pinsean easláine	2017	90% in 6 seachtaine	90% in 10 seachtaine	↓
Liúntas cúraim baile	2017	70% in 15 sheachtain	90% in 10 seachtaine	↑ ↑

Foinse: An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí

Eochair: ↑ Tréimhse ama níos giorra chun próiseáil a dhéanamh nó líon níos mó le próiseáil sa tréimhse chéanna.

↓ Tréimhse ama níos faide chun próiseáil a dhéanamh nó líon níos lú le próiseáil sa tréimhse chéanna.

Feidhmíocht ó thaobh na próiseála éileamh

- 13.11** Ar na leathanaigh ina dhiaidh seo, taispeántar i Fíor 13.3 agus i Fíor 13.4 príomhshonraí ionchuir (acmhainní foirne), aschuir (éilimh ghlanta) agus sonraí próiseála éileamh le haghaidh scéimeanna atá á maoiniú ag vóta agus le haghaidh scéimeanna an Chiste Árachais Shóisialaigh.

Acmhainní foirne leithdháilte ar scéimeanna agus líon na n-éileamh glanta

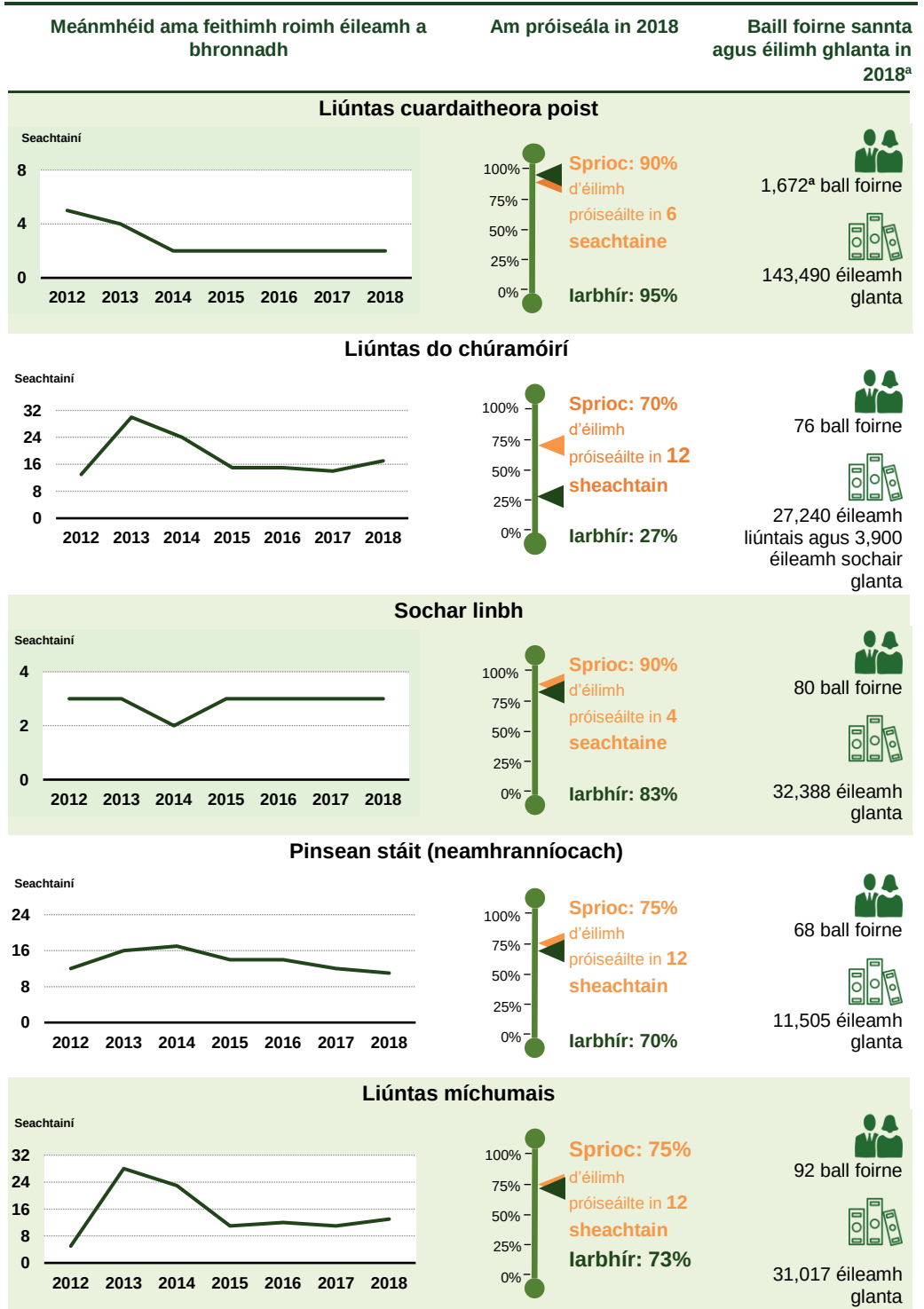
- 13.12** Feidhmíonn an Roinn oifigí láraithe próiseála le haghaidh roinnt scéimeanna, cosúil le pinsin. Déantar scéimeanna eile, cosúil le híocaíochtaí cuardaitheora poist agus an íocaíocht teaghlaigh aontuismitheora, a phróiseáil i ngréasán d'ionaid agus oifigí brainse Intreo na Roinne.
- 13.13** Shonraigh an Roinn, mar aon le próiseáil na n-éileamh i ngach réimse scéime, go mbíonn raon leathan oibre eile ar bun ag baill foirne freisin cosúil le cothabháil na n-éileamh agus athbhreithnithe ar éilimh, fáiltiú custaiméirí agus déileáil le glaonna teileafóin. Tá éagsúlacht le tabhairt faoi deara i leibhéal na hoibre seo ag brath ar an réimse scéime — is cion níos mó den ualach oibre é obair a bhaineann le rialú in Intreo/ionaid cuardaitheora poist ná i réimsí scéimeanna eile, agus bíonn leibhéal níos airde cothabhála i gceist de ghnáth le bonn na gcliant i scéimeanna míchumais mar shampla, ná mar a bhíonn i gceist le scéimeanna pinsin.
- 13.14** Tá cumas na Roinne le monatóireacht a dhéanamh ar an gcostas, bunaithe ar an gcineál gníomhaíochta, a bhaineann le hacmhainní a úsáidtear i bpróiseál éileamh, teoranta ag an tslí ina bhfuil na scéimeanna á riar. Cé gur féidir leis an Roinn na hacmhainní foirne a úsáideadh i scéimeanna láraithe a sholáthar a shainathint, ní féidir é sin a dhéanamh le haghaidh acmhainní ionaid agus oifige brainse Intreo mar go bhféadfadh go mbeadh freagrachtaí ar bhail foirne aonair a bhaineann le roinnt scéimeanna agus cineálacha gníomhaíochta (e.g. dualgais fáilithe, dualgais rialaithe, etc.) i rith aon tréimhse ina bhfuil costais á measúnú.

Am chun éileamh a bhronnadh

- 13.15** Taispeántar i Fíor 13.3 agus i Fíor 13.4 an treocht sa mheánlíon seachtainí a thógann sé éilimh a bhronnadh sa tréimhse idir 2012 agus 2018, le haghaidh roghanna de scéimeanna na Roinne.¹
- 13.16** Le haghaidh fhormhór na scéimeanna, tá an meánlíon seachtainí a thógann sé éileamh a bhronnadh laghdaithe i rith na tréimhse, agus tá feabhas an-suntasach le tabhairt faoi deara i roinnt de na scéimeanna
- iaghdaigh an pinsean easláine ó 52 seachtain in 2013 go dtí 7 seachtaine in 2018
 - iaghdaigh an liúntas do chúramóirí ó 30 seachtain in 2013 go dtí 17 sheachtain in 2018
 - laghdaigh an pinsean Stáit (neamhranníocach) ó 16 sheachtain in 2013 go dtí 11 sheachtain in 2018.

¹ Ní áirítear sa mhéid ama a thógann sé éileamh a bhronnadh éilimh a ndiúltaítear dóibh ar dtús ach a cheadaítear i ndiaidh achomharc a dhéanamh.

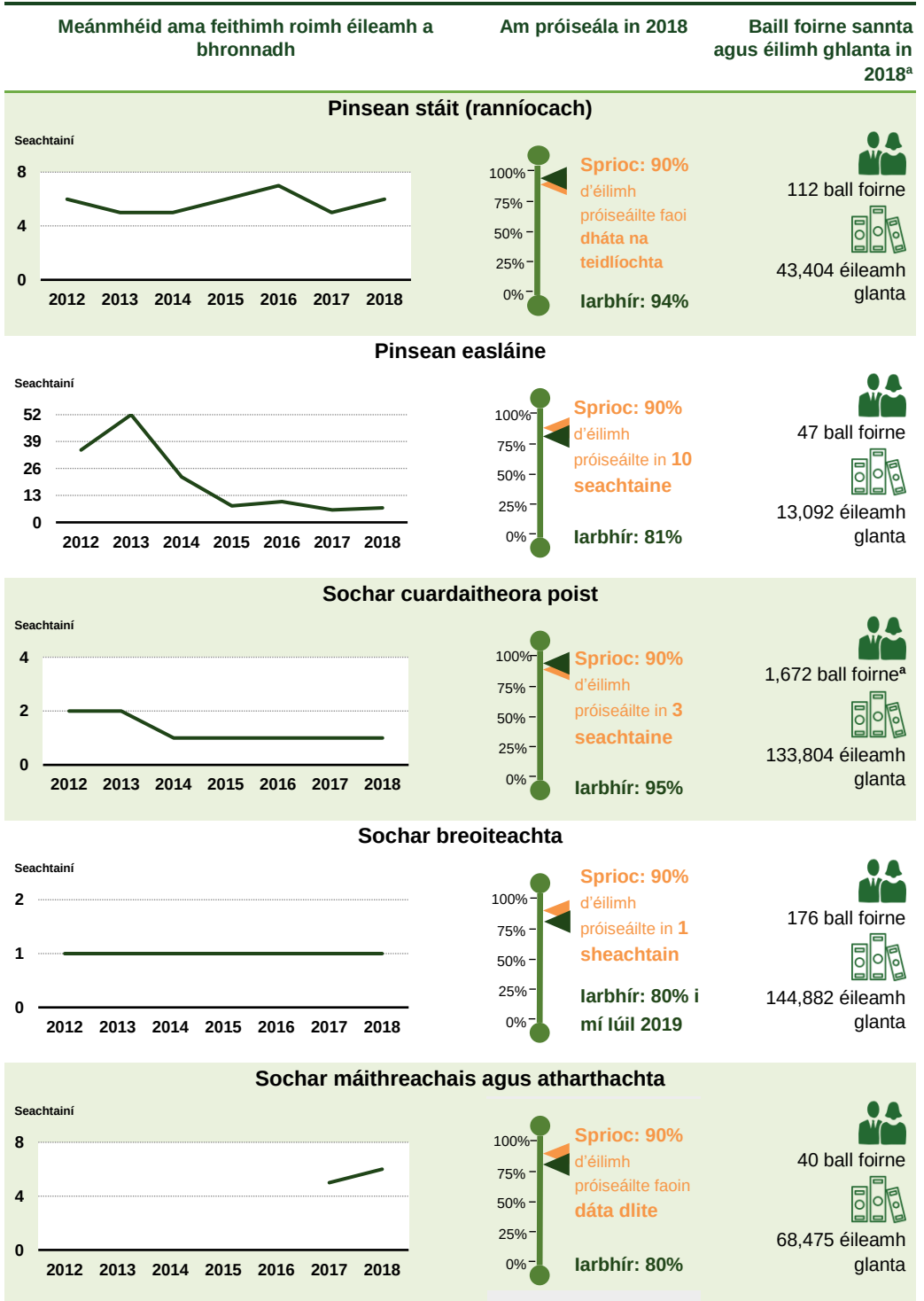
Fíor 13.3 Tomhas feidhmíochta na scéimeanna maoinithe ag Vóta, treocht agus sonraí 2018



Foinse: An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí. Anailís déanta ag Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste.

Nóta: a Ní féidir acmhainní foirne ionad agus oifige brainse Intreo a imdheall de réir na scéime — tá 1,672 ball foirne sannta do na hoifigí seo, a phróiseálann an liúntas cuardaitheora poist agus éilimh ar shochair, an íocaíocht teaghlaigh aontuismitheora agus an liúntas leasa forlíontach.

Fíor 13.4 Tomhas feidhmíochta scéimeanna an Chiste Árachais Shóisialaigh maoinithe ag Vóta, treocht agus sonraí 2018



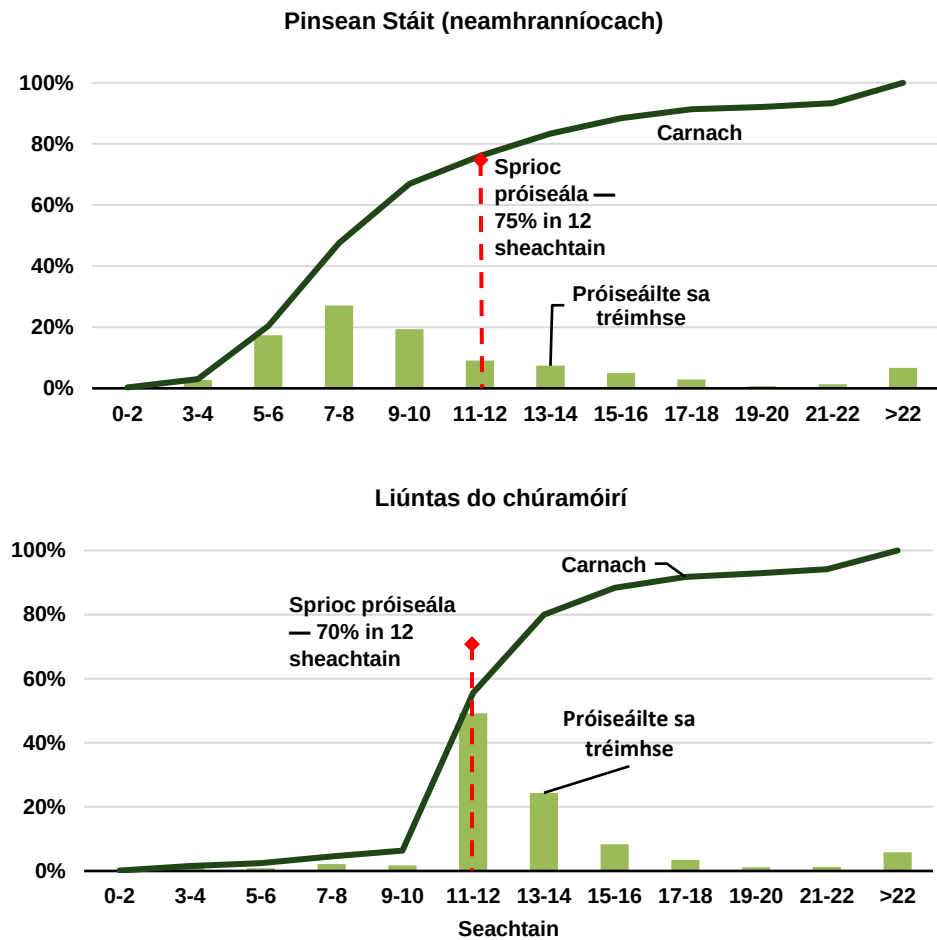
Foinse: An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí. Anailís déanta ag Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste.

Nóta: a Ní féidir acmhainní foirne ionad agus oifige brainse Intreo a imdhealú de réir na scéime — tá 1,672 ball foirne sannta do na hoifigí seo, a phróiseálann an liúntas cuardaitheora poist agus éilimh ar shochair, an íocaíocht teaghlaigh aontuismitheora agus an liúntas leasa forlíontach.

Dáileadh na n-éileamh bunaithe ar am feithimh

- 13.17** D'fhéadfadh an meánlíon seachtainí a thógann sé chun éileamh a bhronnadh agus an méid ama a thógann sé chun céatadán sonraithe éileamh a bhronnadh athraitheas suntasach san am próiseála a cheilt. Mar shampla, léirítear i Fíor 13.5 go raibh bronntaí an phinsin Stáit (neamhranníocach) i bhfad níos sciobtha ná bronntaí an liúntais do chúramóirí, fiú amháin agus céatadán dhifriúla sprice á gcur san áireamh (75% agus 70% faoi seach). Bhí spriocthréimhse próiseála de 12 sheachtain luaite leis an dá scéim, ach is beag liúntas do chúramóirí a bronnadh roimh 11/12 sheachtain.

Fíor 13.5 Am próiseála le haghaidh éileamh an phinsin Stáit (neamhranníocach) agus an liúntais do chúramóirí bronnta in Bealtaine 2019



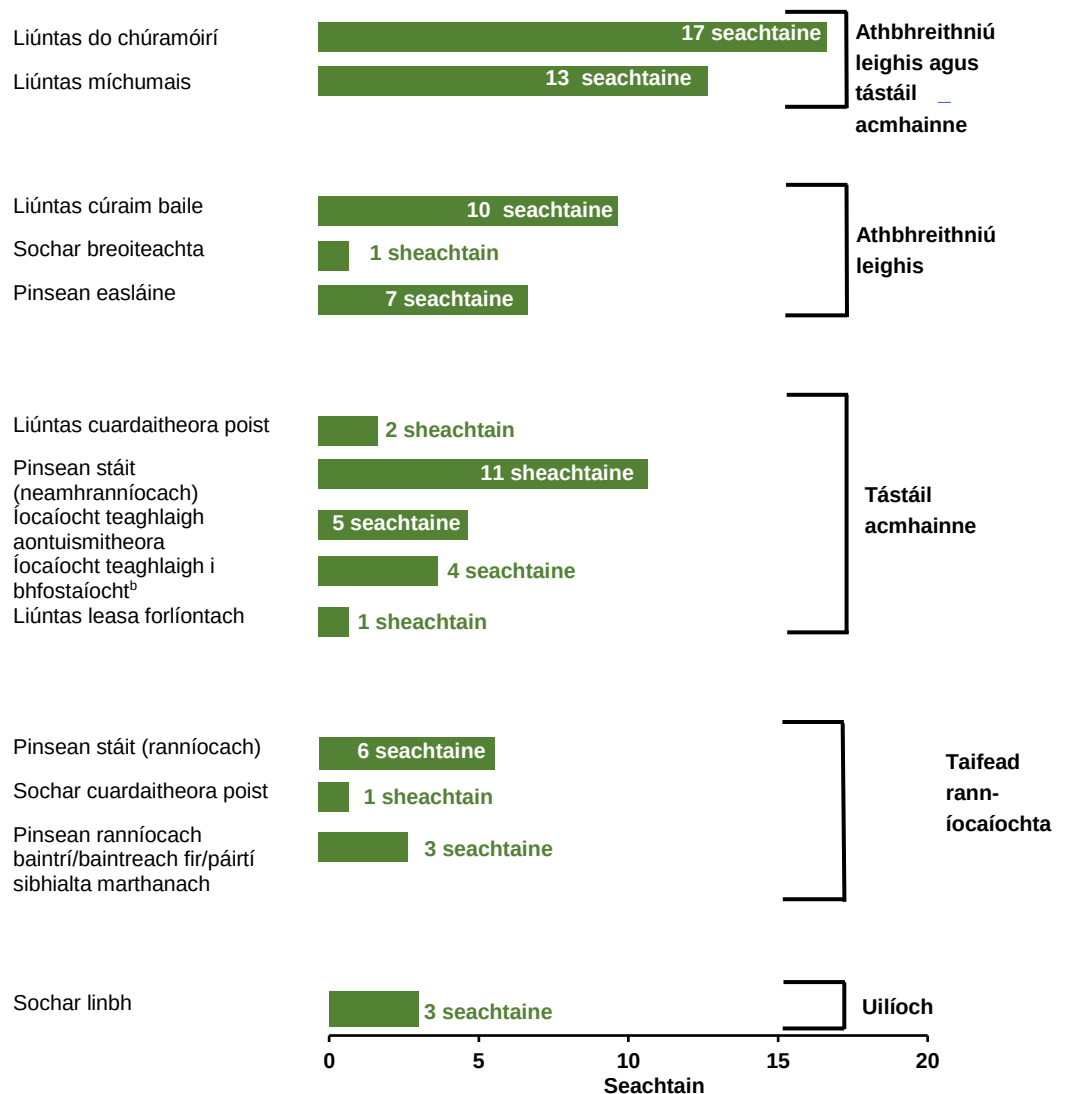
Foinse: An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí

Tionchar na gcoinníollacha cáilitheacha ar am próiseála scéime

13.18 Taispeántar i Fíor 13.6 na coinníollacha cáilitheacha agus an meánlíon seachtainí a thóg sé in 2018 éileamh a bhronnadh le haghaidh na bpríomhscéimeanna.

13.19 Go ginearálta, tógann sé níos faide scéimeanna ina bhfuil gá le tástáil acmhainne agus/nó athbhreithniú leighis a phróiseáil — mar shampla, thóg sé idir 10 agus 17 seachtaine ar an meán éileamh a bhronnadh in 2018 ar liúntas do chúramóirí, liúntas míchumais, liúntas cúraim baile agus pinsean stáit (neamhranníocach). D'fhéadfadh go mbeadh an t-athbhreithniú leighis bunaithe ar fhaisnéis atá curtha ar fáil ag dochtúir an iarratasóra agus/nó measúnú déanta ag measúnóirí leighis na Roinne.

Fíor 13.6 An meánlíon seachtainí a thógann sé éileamh a bhronnadh, bunaithe ar na critéir cháilíochta^a



Foinse: An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí. Anailís déanta ag Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste.

Nótaí: a D'fhéadfaí go n-áireofaí i scéimeanna chomh maith critéir bhreise atá le scrúdú chun incháilitheacht a chinneadh — gnáthchónaí, mar shampla.

b An forlíonadh ioncam teaghlaigh a tugadh ar an scéim seo roimhe seo.

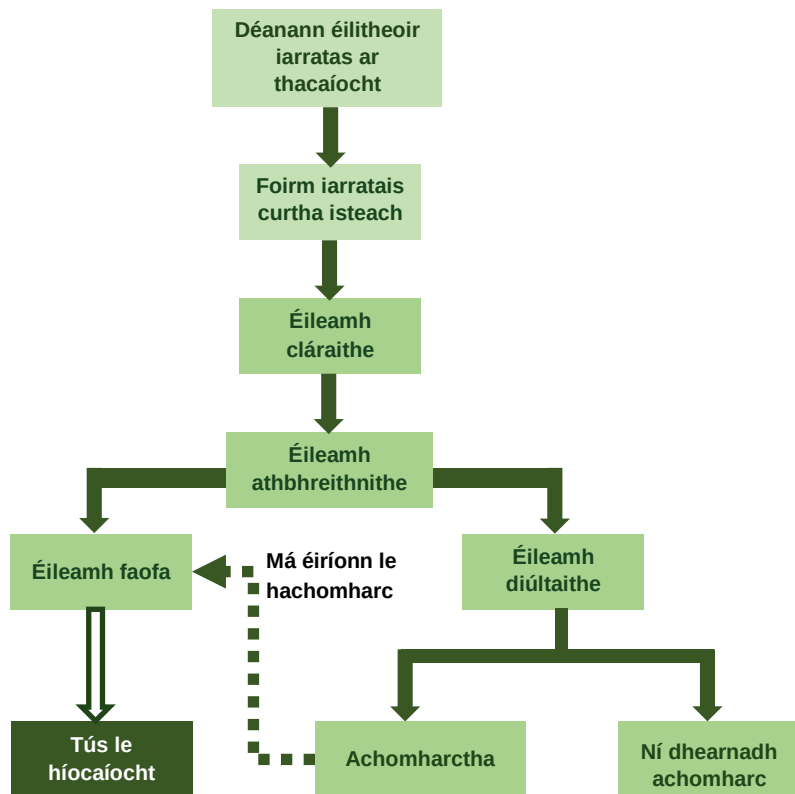
Iontaofacht EDT áirithe

Tomhas am próiseála na n-éileamh

13.20 Taispeántar i Fíor 13.7 na céimeanna a bhaineann le héileamh a phróiseáil.

13.21 Tá formhór de scéimeanna na Roinne á n-oibriú agus á mbainistiú go lárnach — an liúntas do chúramóirí, an liúntas míchumais agus an pinsean Stáit, mar shampla. Le haghaidh na scéimeanna seo, cuirtear in iúl don Roinn go bhfuil iarratas á dhéanamh ag éilitheoir faoin scéim sin nuair a fhaightear an fhoirm iarratais — rud a chiallaíonn go bhfuil an dáta a dhéanann an t-éilitheoir iarratas ar thacaíocht agus an dáta a fhaightear na doiciméid cothrom leis an lá céanna (nó an lá ina dhiaidh sin má sheoltar an t-iarratas tríd an bpost). D'fhéadfadh go mbeadh an dáta cláraithe mar an gcéanna má phróiseáiltear na foirmeacha go pras — faoin scéim sochair bhreiteachta agus le haghaidh gach iarratas ar líne, mar shampla.

Fíor 13.7 Timthriall próiseála éilimh



Foinse: An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí

13.22 I gcás scéimeanna atá á mbainistiú in Intreo agus in oifigí brainse — liúntas cuardaitheora poist, sochar cuardaitheora poist, íocaíocht teaghlaigh aontuismitheora agus liúntas leasa forlíontach bunúsach — is é dáta cláraithe an éilimh an dáta a dtugtar foirm iarratais an éilitheora do bhall foirne Intreo nó oifige brainse ar dtús.¹ De bhrí go n-oibríonn go leor oifigí Intreo ar bhonn coinne, má théann duine chomh fada le hOifig Intreo ar an Luan agus má eagraítear coinne don Déardaoín ina dhiaidh sin, cuirtear tús leis an am próiseála ar an Déardaoín sin. Dá réir sin, tá an t-am próiseála atá á thomhas ag an Roinn níos giorra ná an tréimhse d'am feithimh a bhíonn i gceist don éilitheoir le haghaidh na scéimeanna seo atá á mbainistiú go háitiúil.

¹ Tá dáta cláraithe an iarratais ginte ag an gcóras agus ní féidir é a athrú.

13.23 Tá an méid seo a leanas sonraithe ag an Roinn

- I ngach oifig, go ginearálta, déileáiltear le agus cláraítear éilimh ar an liúntas leasa forlíontach bunúsach láithreach gan aon choinne.
- Ní bhainfidh an tsaincheist seo le córas próiseála nua 'oifige tosaigh/cúloifige', ina bhfaightear agus ina gcláraítear éilimh láithreach san 'oifig thosaigh' agus ina bpróiseáiltear iad ina dhiaidh sin sa 'chúloifig' — tá an córas i bhfeidhm in ocht n-ionad (as 62) Intreo agus in 55 (as 58) oifig bhrainte faoi láthair, agus tá sé beartaithe ag an Roinn an próiseas a chur i bhfeidhm i ngach oifig laistigh de 15 mhí.

13.24 Déantar íocaíochtaí éilimh a shiardhátú go dtí an chéad lá teidlíochta — dáta tosaithe na híocaíochta. Le haghaidh scéimeanna Intreo agus oifige brainse, déanann an Roinn monatóireacht ar an méid ama idir dáta cláraithe na n-éileamh agus an dáta tosaithe i dtuarascáil sheachtaintiúil. Mar shampla, i Lúnasa 2019, bhí an mheánbhearna cothrom le 1.2 seachtain don liúntas cuardaitheora poist agus 1.7 seachtain don sochar cuardaitheora poist — is é an chúis atá leis an mbearna seo aon mhoill a bhaineann le coinne a bheith á lorg ag an éilitheoir i ndiaidh a bheith i dteideal tacaíocht a fháil agus an t-am feithimh le haghaidh coinne.

Sonraí maidir le héilimh ar feitheamh

13.25 Baineann sonraí maidir le héilimh ar feitheamh a thuairiscíonn an Roinn le héilimh atá cláraithe ach nach bhfuil cinneadh déanta maidir leo go fóill. Ní áirítear i sonraí maidir le héilimh ar feitheamh le haghaidh scéimeanna atá á mbainistiú go háitiúil éilimh a bhfuil coinne eagraithe ina leith ach nár réachtáladh go fóill.¹

Ráta diúltaithe éilimh

13.26 Tuairiscíonn an Roinn maidir le tráthúlacht bunaithe ar mhéánlíon na seachtainí a thógann sé chun éilimh a bhronnadh. Shonraigh an Roinn dá mbeifí le héilimh dhiúltaithe a áireamh sa tomhas go mbeadh an t-am feithimh tuairiscithe laghdaithe mar go bpróiseáiltear go leor éileamh diúltaithe níos tapúla, sa chás go bhfuil fianaise ann nach bhfuil critéir cháilitheacha na scéime sin comhlíonta.

13.27 In 2018, diúltaíodh do 17% de na héilimh a phróiseáil an Roinn. Chuir an Roinn tús le foilsiú na staitisticí maidir le héilimh dhiúltaithe ina tuarascáil bhliantúil staitistice le haghaidh 2018. Taispeántar i Fíor 13.8 scéimeanna ina sáraíonn an ráta diúltaithe 20%.

Fíor 13.8 Ráta diúltaithe na n-éileamh bunaithe ar an scéim, in 2018

Scéim	Éilimh glanta ^a	Éilimh diúltaithe ^b	Ráta diúltaithe éilimh
Íocaíocht teaghlaigh i bhfostaíocht (éilimh nua)	25,500	8,274	32%
Sochar breoiteachta	144,882	29,109	20%
Liúntas do chúramóirí	27,240	9,291	34%
Pinsean stáit (ranníocach)	43,404	10,304	24%
Pinsean stáit (neamhranníocach)	11,505	2,253	20%
Pinsean easláine	13,092	4,601	35%
Liúntas míchumais	31,017	12,682	41%

Foinse: Tuarascáil faisnéise bainistíochta na Roinne Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí

- Nótaí:
- a I measc na n-éileamh glanta bhí éilimh bhronnta, éilimh dhiúltaithe agus éilimh aistarraingthe. Bhí éagsúlacht le tabhairt faoi deara sa raon rátaí aistarraingthe idir 0% (íocaíocht teaghlaigh i bhfostaíocht) agus 11% (pinsean Stáit, ranníocach agus neamh-ranníocach).
 - b Baineann líon na n-éileamh diúltaithe leis an gcinneadh tosaigh amháin.

1 Níl an t-éileamh ar feitheamh go dtí go gcuirtear foirm iarratais isteach.

Conclúidí agus moltaí

- 13.28** Tá táscairí próiseála éilimh curtha san áireamh ag an Roinn sna meastacháin bhliantúla vóta agus i dtuarascálacha foilsithe eile le haghaidh roinnt blianta. Is léargas maith iad na táscairí seo ar thráthúlacht na Roinne chomh fada is a bhaineann le próiseáil éileamh (féach ar Fíor 13.9).

Fíor 13.9 Rátáil na dtomhas feidhmíochta le haghaidh próiseáil éileamh a úsáidtear i meastacháin

Saintréith	Rátáil	Cúis
Ábhartha		Déileálann an tomhas seo le bunchuspóir feidhmíochta a áirítear sa Straitéis rud a chiallaíonn go bhfuil sé an-ábhartha.
Inchurtha i leith		Cé nach féidir leis an Roinn an t-éileamh a rialú, is féidir léi acmhainní leithdháilte a laghdú nó a mhéadú chun sprioc a chomhlíonadh — is féidir glacadh leis go bhfuil feidhmíocht inchurtha i leith na Roinne.
Ní chruthaítear dreasachtaí claonta		Ní dócha go mbeidh claonadh i gceist, mura bhfuil acmhainní á n-atreorú chun na spriocanna seo a chomhlíonadh, ó réimse ina bhfuil riachtanas cosúil nó níos mó le haghaidh acmhainní áit nach bhfuil aon sprioc.
Dea-shainithe		Tá an tomhas soiléir agus éasca le tuiscint (cé go gcuirtear tús le ham próiseála tomhaiste scéimeanna atá á mbainistiú go háitiúil nuair a chuirtear an fhoirm isteach, seachas ó thaobh pheirspictíocht an éilitheora de nuair a fhaigheann an Roinn fógra).
Inchomparáide		Inchomparáide le tréimhsí roimhe seo — níos lú inchomparáide idir scéimeanna mar go n-úsáidtear spriocanna difriúla.
Iontaofa		D'fhéadfadh go mbeadh próisis bailithe sonraí níos comhsheasmhaí chomh fada is a bhaineann le tomhas an méid ama feithimh le haghaidh scéimeanna atá á mbainistiú go háitiúil.
Tráthúil		Cuirtear torthaí ar fáil gach seachtain, rud a chinntíonn go bhfuil aiseolas tráthúil maidir le feidhmíocht á fháil ag lucht bainistíochta na scéime.
Infhóraithe		Is féidir an fhianaise bhunúsach a athbhreithniú agus a bhailíochtú, rud a chiallaíonn go bhfuil an fhianaise infhóraithe.

Foinse: Anailís déanta ag Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

Eochair:  Taispeántar sa tomhas a úsáideadh an tsaintréith riachtanach.

 Deis feabhais.

- 13.29** I láthair na huaire, níl monatóireacht á déanamh ag an Roinn ar chostas na próiseála éilimh bunaithe ar an gcineál gníomhaíochta. D'fhéadfadh an fhaisnéis seo aird a tharraingt ar athraitheas idir scéimeanna/oifigí agus d'fhéadfadh sé cabhrú chun deis a aithint le haghaidh feabhais éifeachtúlachta.

Moladh 13.1

Ba cheart don Roinn córais a fhorbairt chun monatóireacht a dhéanamh ar chostas gach céim próiseála éilimh, chun deiseanna a aithint le haghaidh feabhais éifeachtúlachta.

Freagra ón Oifigeach Cuntasaíochta

Comhaontaithe.

Glacann an Roinn leis go gcuirfeadh faisnéis faoi chostas aonaid feabhas ar a cumas a hoibríochtaí gnó a bhainistiú agus, bunaithe ar an gcúis sin, shonraigh an Roinn an méid atá beartaithe aici chun córas cuntasaíochta bainistíochta/costais a fhorbairt ina *Ráiteas Straitéise (SoS)*. Beidh forbairt an chumais seo nasctha le haistriú a chórais bhainistíochta airgeadais chuig an gcóras bainistíochta comhroinnte airgeadais atá á fhorbairt ar fud na Státseirbhíse.

D'fhoill cumas cuntasaíochta bainistíochta a phleanáil agus a dhearadh, reáchtáil an Roinn tairiscint le haghaidh tacaíocht chomhairleach sheachtrach agus tá an tairgeoir rathúil roghnaithe le déanaí. Tá conradh le tabhairt i gcrích gan mhoill agus táthar ag súil go mbeidh dearadh agus plean feidhmiúcháin curtha i gcrích faoi Ráithe 4 2019/Ráithe 1 2020.

- 13.30** Le blianta beaga anuas, tá dul chun cinn suntasach tuairiscithe ag an Roinn maidir leis an méid ama a thógann sé iarratais a bhronadh do scéimeanna leis an am feithimh is faide le haghaidh cinneadh a laghdú. In 2018, sháraigh, nó bhí an Roinn gar don sprioclíon éileamh atá le próiseáil laistigh de na hamanna próiseála caighdeánacha le haghaidh fhormhór na scéimeanna. D'fhéadfadh an meán-am feithimh chun éileamh a bhronnadh, áfach, amanna feithimh i bhfad níos faide le haghaidh mionlach éileamh a cheilt, i gcásanna ina bhfuil sé níos deacra cinneadh a dhéanamh maidir le hincháilitheacht.

Moladh 13.2

Ba cheart don Roinn próiseas a fhorbairt chun na cúiseanna a bhíonn le moilleanna maidir le cinneadh a dhéanamh a shainaithint sa chás gur sháraigh an t-am an meán-am don scéim sin go hábhartha.

Freagra ón Oifigeach Cuntasaíochta

Comhaontaithe.

Tá athbhreithniú á dhéanamh cheana féin ar fheidhmíocht phróiseála ar bhonn rialta ag gach leibhéal sa slabhra bainistíochta agus déantar nóta maidir le agus ceistítear athraitheas laistigh de agus idir scéimeanna. Ina theannta sin, déanann réimsí scéime laistigh den Roinn tuilleadh monatóireachta ar fheidhmíocht céimeanna aonair sa phróiseas cinnteoireachta.

D'fhoill tuilleadh feabhais a chur ar infheictheacht na próiseála éilimh go tráthúil sna scéimeanna ar fad, tá forbairt a déanamh faoi láthair ar chóras tuairiscithe gréasánbhunaithe agus beidh an córas á rolladh amach i ngach réimse scéime faoi dheireadh Ráithe 2 2020.

- 13.31** Níor athraigh formhór na gcaighdeán don am próiseála éilimh ó 2009.

Moladh 13.3

Ba cheart don Roinn próiseas foirmiúil a bhunú d'athbhreithniú tréimhsiúil na gcaighdeán reatha ama próiseála le haghaidh gach scéim.

Freagra ón Oifigeach Cuntasaíochta

Comhaontaithe.

Ar an gcéad dul síos, déanann úinéirí scéime, agus ar an dara dul síos, déanann an Bord Bainistíochta sa Roinn ina bhfuil athbhreithniú á dhéanamh ar fheidhmíocht gach mí, athbhreithniú leanúnach ar amanna próiseála na scéimeanna.

Cé go ndéantar athbhreithniú go rialta ar chaighdeán feidhmíochta i gcomparáid le feidhmíocht iarbhrí, glactar leis go mbeadh tairbhe le baint as athbhreithniú foirmiúil a thionscnamh ar spriocanna mar chuid den phróiseas bliantúil Pleanála Gnó agus Bainistíochta Riosca agus déanfar é seo a thionscnamh in 2020.

Ba cheart a thabhairt faoi deara, sa chomhthéacs seo, go ndéantar athbhreithniú leanúnach ar raon athraitheas a d'fhéadfadh a bheith mar bhonn le méaduithe nó le laghduithe ar spriocanna. Cuirtear san áireamh anseo athraitheas ar líon na n-éileamh scéime, acmhainní atá ar fáil agus castacht na coinníollachta.

- 13.32** Sháraigh an ráta diúltaithe éilimh 20% ar roinnt scéimeanna in 2018, agus bhí sé os cionn 40% chomh fada is a bhain le héilimh an liúntais míchumais. D'fhéadfadh gur fianaise é seo go bhfuil sé riachtanach faisnéis níos fearr a chur ar fáil d'éilitheoirí maidir le critéir cháilitheachta na scéime.

Moladh 13.4

Ba cheart don Roinn próiseas a bhunú chun scéimeanna a athbhreithniú sa chás go bhfuil an ráta diúltaithe ard ar mhaithe le cúiseanna coiteanna diúltaithe a shainaithint.

Freagra ón Oifigeach Cuntasaíochta

Comhaontaithe.

Tá an Roinn tiomanta, a mhéid is indéanta, an caighdeán is airde agus is féidir a chinntiú nuair a bhíonn cinntí á ndéanamh agus an leibhéal diúltuithe neamhriachtanacha/míchearta d'éilimh ó chliant a laghdú. Chuige sin, tá Oifig Chomhairleach Cinntí bunaithe, atá faoi cheannaireacht Príomhoifigigh. Tacaíonn an Oifig Chomhairleach Cinntí le rannóga líne a bhfuil iarracht á déanamh acu a chinntiú go bhfuil cinntí a dhéantar maidir le héilimh leasa shóisialaigh comhsheasmhach agus ar ardchaighdeán, agus go gcuirtear cinntí in iúl do chustaiméirí ar bhealach soiléir agus intuigthe. Chomh maith leis sin, comhlíonann an Rannán seo feidhm idirchaidrimh le hOifig an Ombudsman agus tá ról idirchaidrimh aige leis an bPríomh-Oifig Achomharc.

Déantar cúiseanna a bhaineann le diúltú d'éilimh a thaifeadadh agus baineann siad, den chuid is mó, le teip an éilitheora incháilitheacht a chruthú bunaithe ar acmhainní, ranníocaíochtaí árachais shóisialaigh, cónaitheacht etc. Áirítear i measc na gcúiseanna eile earráid Roinne nó faisnéis neamhiomlán/neamhleor a bheith á cur ar fáil ag an éilitheoir.

Déantar méid agus cúiseanna earráide Roinne a mheas sna suirbhéanna ar rialú a dhéantar gach bliain agus a fhoilsíonn an Roinn.¹ Chomh maith leis sin, tá cinntí míchearta faoi réir athbhreithnithe ag an bPríomh-Oifigeach Achomharc agus áirítear ina tuarascáil bhliantúil cás-staidéir a léiríonn cásanna coitianta agus neamhghnácha a bhíonn mar bhonn le hachomhairc.

¹ Soláthraítear i gCaibidil 12 den tuarascáil seo faisnéis faoi thorthaí suirbhéanna ar rialú a rinneadh le déanaí.

larscríbhinn 13A Saintréithe táscairí dea-fheidhmíochta

Éilíonn bainistíocht feidhmíochta éifeachtach trí phríomhghné

- creat de thomhais na feidhmíochta (táscairí) a nascann ionchuir, aschuir agus torthaí
- faisnéis bheacht, bhailí¹ agus iomlán feidhmíochta a thuairisciú a sholáthraíonn comhthéacs, anailís agus léargas fóna
- faisnéis feidhmíochta a úsáid chun cinntí a bhunú ar an bhfianaise is fearr atá ar fáil.

I gcóras barrfheabhsaithe, táirgeann an creat bainistíochta feidhmíochta táscairí treoracha (seachas chun deiridh), tugann tuarascálacha léargas ar na nithe a raibh tionchar acu ar fheidhmíocht mar aon le cur síos a dhéanamh ar fheidhmíocht i gcomparáid le spriocanna, agus tá meicníocht aiseolais ann chun an creat a athrú chun léargas a thabhairt ar riachtanais athraitheacha ghnó. Ba cheart an costas a bhaineann le tomhas feidhmíochta a fhorbairt agus a chothabháil a dhlísteaí bunaithe ar na sochair a bhaineann leis an mbeart a thuairisciú. Taispeántar saintréithe táscairí dea-fheidhmíochta i bhFíor 13A.1.

Fíor 13A.1 Saintréithe táscairí dea-fheidhmíochta

Saintréith	Tuairisc
Ábhartha	Déileálann an tomhas le bunchuspóir feidhmíochta a chomhlíonadh
Inchurtha i leith	Tá an cumas ag an Roinn tionchar a imirt ar thorthaí gníomhaíochta
Seachnaítear dreasachtaí claonta	Ní dócha go mbeidh toradh claonta mar thoradh ar úsáid an tomhais
Dea-shainithe	Is furasta an tomhas a thuiscint agus tá sé comhsheasmhach, agus tomhaiseann sé an méid atá beartaithe
Inchomparáide	Ba cheart go mbeadh sé indéanta an tomhas a chur i gcomparáid le rudaí áirithe e.g. le tréimhsí roimhe seo nó idir ranna cosúla
Iontaofa	Tá próisis chobhsaí agus chomhsheasmhacha bailithe sonraithe i bhfeidhm ag pointí bailithe agus thar am
Tráthúil	Cuirtear an tomhas i dtoll a chéile sách minic agus sách tapa chun súil a choinneáil ar dhul chun cinn agus ionas go mbeadh sé úsáideach
Infhíoraithe	An próiseas trínar féidir gníomhaíocht taifeadta a bhailíochtú

¹ Tagraíonn bailíocht faisnéise don fhaisnéis atá á taifeadadh agus á húsáid chun rialacha agus sainmhínithe a chomhlíonadh.