

7 An tseirbhís pasanna a athrú ó bhonn

- 7.1** Leagtar amach in Acht na bPasanna 2008, arna leasú (an tAcht), an bonn reachtúil chun pasanna Éireannacha a eisiúint.¹ Tá an Roinn Gnóthaí Eachtracha (an Roinn), ag gníomhú di thar ceann an Aire Gnóthaí Eachtracha, freagrach as pasanna a sholáthar tríd an tseirbhís pasanna. Is í príomhfhreagracht na seirbhíse pasanna iarratais ar phas a phróiseáil agus pasanna a eisiúint chuig saoránaigh Éireannacha a bhfuil cónaí orthu in Éirinn agus thar lear.²
- 7.2** In 2020 agus 2021, chuaigh srianta a forchuireadh mar fhreagra ar phaindéim Covid-19 i bhfeidhm ar an tseirbhís pasanna, go dtí gur ainmníodh í mar sheirbhís riachtanach an 29 Aibreán 2021. Cuireadh sos ar ghnáthoibríochtaí pasanna roinnt uaireanta le linn 2020 agus 2021 — thart ar ocht mí san iomlán.³ In 2022, bhain éileamh gan fasach ar phasanna don tseirbhís pasanna mar gheall ar éileamh faoi chois ar thaisteal.
- 7.3** Tugadh faoin scrúdú seo chun measúnú a dhéanamh ar na córais a bhí i bhfeidhm chun pasanna a eisiúint go tráthúil, agus cuireadh béim ar leith ar mhonatóireacht feidhmíochta agus socruithe tuairiscithe, lena n-áirítear méadrachtaí feidhmíochta maidir le pasanna a eisiúint.

Soláthar pasanna a bhainistiú

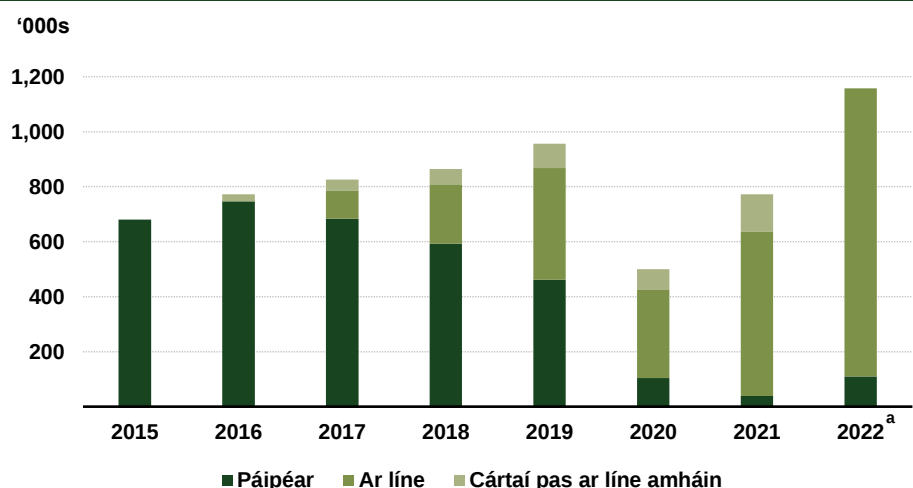
- 7.4** In 2022, fuair an tseirbhís pasanna os cionn milliún iarratas ar phas. Ba mhéadú suntasach de thart ar 21% é sin i gcomparáid le 2019, an bhliain ina ndearnadh an líon ab airde iarratas roimhe sin. Mar aon le líon méadaithe iarratas, áfach, tháinig athrú tapa suntasach ar an modh iarratais freisin: mhéadaigh iarratais ar líne (lena n-áirítear cártaí pas ar líne) ó 52% den iomlán in 2019 go 91% de na hiarratais go léir a fuarthas in 2022. (féach Fíor 7.1).

1 Leagtar amach san Acht cé hiad na daoine a fhéadfaidh iarratas a dhéanamh ar phas; cineálacha agus bailíocht na bPasanna; ceanglais aitheantais agus saoránachta; na ceanglais maidir le pasanna a eisiúint do leanaí; na forais ar a bhféadfai pas a dhiúltú, a chúlghairm nó a chealú, agus ar a a bhféadfai cinneadh a achomharc; agus cionta éagsúla faoin Acht.

2 Ó 2019 i leith, tá an tseirbhís pasanna freagrach freisin as saoránacht Éireannach a dheonú i leith daoine a rugadh lasmuigh d'Éirinn, mar a fhoráiltear in alt 7(3) d'Acht Náisiúntachta agus Saoránachta Éireann, 1956 (arna leasú).

3 Cuireadh ghnáthoibríochtaí ar sos idir an 27 Márta 2020 agus an 8 Meitheamh 2020; idir an 21 Deireadh Fómhair 2020 agus an 1 Nollaig 2020; agus an 26 Nollaig 2020 agus an 4 Bealtaine 2021.

Fíor 7.1 Líon na n-iarratas ar phas a fuarthas, 2015 – 2022



Foinse: An Roinn Gnóthaí Eachtracha Anailís ó Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste.

Nóta: a I mí an Mhárta 2017, seoladh iarratas ar líne ar athnuachan pas aosaigh agus tugadh isteach an rogha iarratas a dhéanamh ar leabhar pas agus ar chárta pas mar bheart. Go dtí deireadh 2021, áiríodh an t-iarratas ar bheart mar dhá iarratas. In 2022, áirítear iarratais ar bheart mar iarratas amháin.

7.5 Is seirbhís faoi thionchar an éilimh í an tseirbhís pasanna. Úsáidtear córas réamhaisnéisithe agus pleanála, a tugadh isteach in 2021, chun an t-éileamh ar phasanna a thuar. Roimh Covid-19, bhí an t-éileamh ar phasanna intuatha den chuid ba mhó, ag méadú faoi 9% ar an meán sa bhliain idir 2015 agus 2019. Thit na hiarratais siar go mór de dheasca na srianta taistil a bhain le Covid-19, ach faoi 2022, bhí siad ag thart ar an leibhéal treochta fadtéarmach, i.e., bheadh thart ar 1.25 milliún iarratas in 2022 mar thoradh ar fhás leanúnach 9% in aghaidh na bliana, beagán os cionn an 1.2 milliún ceann a fuarthas.

Cealú iarratas ar phas

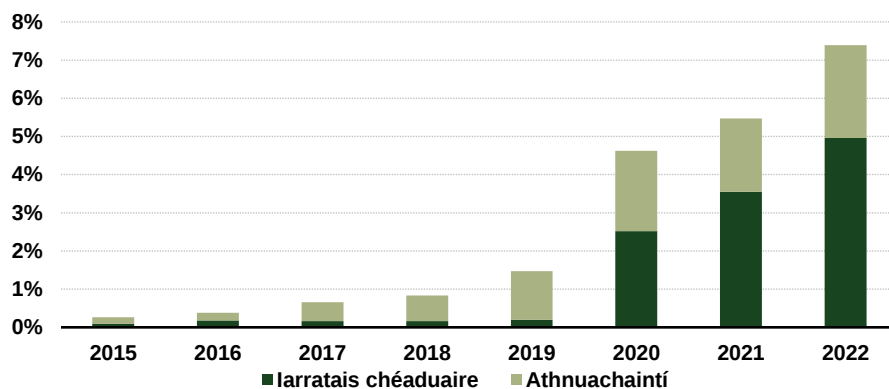
7.6 Leagtar amach i nósanna imeachta inmheánacha na seirbhíse pasanna go bhféadfar iarratas ar phas a chealú ar cheachtar ceann de dhá chúis

- iarrann an t-iarratasóir go gcealófaí an t-iarratas
- ní féidir an t-iarratas a chur ar aghaidh i ndiaidh sé mhí i ndiaidh é a fháil, mar gheall ar dhoiciméid neamhleora nó mar gheall nár cuireadh aon doiciméid isteach go príomha.

7.7 Ní fhoráiltear in Acht na bPasanna do chealú iarratas. Leagtar amach in alt 12 den Acht, áfach, na himthosca ina bhféadfar diúltú do phas. Dúirt an Roinn nach ndéanann sí monatóireacht ar líon na n-iarratas ar diúltaíodh dóibh, agus go gcuirtear iarratais ar diúltaíodh dóibh ar áireamh i líon na n-iarratas a cealaíodh.

7.8 Ó 2015 i leith, tá méadú tagtha ar ráta cealaithe na n-iarratas ar phas bliain ar bhliain. Bhí méadú suntasach ar líon na gcealuithe idir 2019 agus 2022 — ó 1.5% de na hiarratais ar fad a fuarthas in 2019, go dtí os cionn 7% in 2022. B'ionann iarratais chéaduaire a cealaíodh agus díreach os cionn aon trian de na cealuithe go léir in 2015; faoi 2022, bhí sé sin méadaithe go dtí os cionn dhá thrian de na cealuithe go léir (féach Fíor 7.2).

Fíor 7.2 Iarratais (cártaí pas san áireamh) a cealaíodh mar chéatadán de na hiarratais ar fad a fuarthas, 2015 – 2022



Foinse: An Roinn Gnóthaí Eachtracha

- 7.9** Dúirt an Roinn gur lean iarratasóirí le hiarratas a dhéanamh ar líne, le linn 2020 agus 2021, ach nach rabhthas ábalta iarratais chasta a phróiseáil toisc go raibh an tseirbhís pasanna ag feidhmiú ar bhonn teoranta nó ar bhonn éigeandála agus nach raibh an fhoireann ábalta freastal ar an ionad oibre.¹ Níor próiseáladh a lán de na hiarratais sin laistigh den achar ama sé mhí agus b'éigean iad a chealú ina dhiaidh sin agus b'éigean aisíocaíochtaí a eisiúint. Sa chéad leath de 2022, i gcás ina raibh na hagaí slánúcháin níos faide ná mar ba ghnách, chuir roinnt iarratasóirí isteach ar phas trí bhealaí iomadúla, i.e., chuir iarratasóirí iarratas isteach ar líne agus freisin ar páipéar. Mar gheall air sin, cealaíodh iarratais dhúblacha agus eisíodh aisíocaíochtaí.²
- 7.10** Dúirt an Roinn go bhfuil athrú tagtha ar phatrún iompair iarratasóirí mar gheall ar fhorbairt an chórais ar líne. Is cosúil go ndéanann roinnt iarratasóirí iarratas ar líne ach go dteipeann orthu na doiciméid riachtanacha a chur isteach. Eisítear trí mheabhrúchán ríomhphoist, ach mura bhfaightear doiciméid ar bith mar fhreagra ar na ríomhphoist sin, meastar na hiarratais a bheith tréigthe, cealaítear iad agus eisítear aisíocaíochtaí chuig na hiarratasóirí.
- 7.11** Toisc nach dtaifeadann an Roinn na cúiseanna le hiarratais a cealaíodh, áfach, ní fhéadfadh sí miondealú a thabhairt ar líon na gcealuithe a bhí ann mar gheall ar thréigean iarratasóirí.

Eisiúint pasanna

- 7.12** In 2022, d'eisigh an tseirbhís pasanna 16% níos mó pasanna ná mar a eisíodh in 2019, roimh Covid-19. Cé go bhfuarthas díreach faoi bhun 1.2 milliún iarratas in 2022, eisíodh thart ar 1.09 milliún pas.
- 7.13** Nuair a chuirtear iarratais a cealaíodh san áireamh, d'éirigh leis an tseirbhís pasanna gach iarratas a fuarthas a dhiúscairt agus, seachas agaí próiseála sínte nuair a bhí tréimhsí ardéilimh ann, níl riaráiste leabaithe iarratas aici.
- 7.14** Cuireadh moill shuntasach ar eisiúint pasanna le linn 2020 agus 2021, mar gheall ar fhorbairt na seirbhísí pasanna a chur ar sos ó am go chéile faoi shrianta sláinte poiblí Covid-19. Le linn na dtréimhsí sin, bhí an tseirbhís pasanna ag feidhmiú ar bhonn teoranta nó ar bhonn éigeandála.
- 7.15** Dúirt an Roinn, de bharr Covid-19 in 2020 agus 2021 freisin, go raibh fadhbanna suntasacha ann sa slabhra soláthair domhanda maidir le hamhábhar agus go raibh sé sin an-ghéar i soláthar na sliseanna a úsáidtear i bpassanna.³ Chuir an Roinn bearta maolaithe i bhfeidhm in 2022 chun soláthar pasanna suas go deireadh 2024 a chinntiú. I mí Iúil 2023, chinn an Roinn sliseanna breise a cheannach chun riachtanais réamh-mheasta soláthair pasanna a chlúdach go dtí mí an Mheithimh 2025.
- 7.16** Nuair a athosclaíodh an tseirbhís go hiomlán i mí na Bealtaine 2021, bhí riaráiste iarratas ar phas ann. Dúirt an Roinn gur lean saoránaigh le hiarratais a dhéanamh ar phas nuair a bhí cur isteach ar an tseirbhís. Fuarthas cuid shuntasach de na hiarratais riaráiste le linn na gcéad cheithre mhí de 2021, ag am nárbh fhéidir iad a phróiseáil. Faoi dheireadh mhí Iúil 2021, bhí dul chun cinn suntasach déanta maidir leis an riaráiste a ghlanadh agus bhí gach iarratas riaráiste a bhí comhlánaithe i gceart próiseáilte agus bhí pasanna eisithe chuig iarratasóirí. Amhail mí Aibreáin 2023, ní raibh aon riaráiste ann agus bhí na hagaí próiseála ar fad d'iarratais ar líne ag teacht leis na gnáthamanna próiseála roimh Covid-19.

¹ Áirítear le hiarratais chasta gach iarratas céaduaire agus iarratais ar athnuachan pas linbh. Áirítear leo freisin iarratais ar athnuachan pas aosaigh i gcás ina bhfuil na hiarratasóirí ag athrú a n-ainm teaghlaigh.

² Ag tús 2023, shainaithin an Roinn fadhb ina ndearnadh aisíocaíochtaí dúblacha mar gheall ar earráid córais maidir le hiarratais ar páipéar. Rinneadh an chuid is mó de na ró-íocaíochtaí sin in 2022-2023. Rinneadh líon beag acu in 2019. Féach Vóta 28 Cuntas Leithreasa Gnóthaí Eachtracha 2022 ag www.audit.gov.ie

³ Mhéadaigh an tréimhse tosaigh do sholáthar sliseanna ó 12 sheachtain (roimh Covid-19) go 18 mí.

Agaí slánúcháin pasanna

- 7.17** Ríomhann an tseirbhís pasanna an sprioc-aga slánúcháin (a thomhaistear ina laethanta oibre) chun iarratais a phróiseáil trí chóras réamhaisnéisithe agus pleanála lena mbaineann samhaltú staidreamh comhtháite agus cumais anailíse cásanna. Dúirt an Roinn gurb ionann sprioc-agaí slánúcháin agus spriocanna soláthair seirbhíse atá bunaithe ar mheán-agaí slánúcháin, arna gcomhaontú ar leibhéal an bhoird bainistíochta agus arna bhfoilsíú ar shuíomh gréasáin na Roinne.¹ Shonraigh sí go n-úsáidtear sprioc-agaí slánúcháin mar bhonn le pleanáil lucht saothair agus acmhainní. Luaigh sí freisin go léirítear leis na hagaí slánúcháin iarbhair cé chomh fada agus a ghlacann sé na cineálacha éagsúla iarratas a phróiseáil laistigh de thréimhse ar leith.
- 7.18** Chuir an tseirbhís pasanna tús leis na meán-agaí slánúcháin le haghaidh iarratais ar líne ar athnuachan pasanna a ríomh i mí an Mhárta 2017. Leathnaíodh é sin chuig cineálacha eile iarratas ar líne de réir mar a leathnaíodh an tseirbhís ar líne chun, *inter alia*, iarratas ar athnuachan pas linbh agus iarratais chéaduaire ó thíortha eile a chur ar áireamh.
- 7.19** In 2021, thaifead an tseirbhís pasanna na meán-agaí slánúcháin ab fhaide riamh: 40 lá oibre le haghaidh iarratais chéaduaire ar páipéar agus ar líne. Cé gur laghdaigh an meán-aga slánúcháin le haghaidh iarratais chéaduaire ar líne go 20 lá oibre faoi mhí Mheán Fómhair 2022, níor tháinig athrú ar bith ar an meán-aga slánúcháin le haghaidh iarratais ar páipéar. Toisc go bhfuil na sprioc-agaí slánúcháin bunaithe ar mheán-agaí slánúcháin iarbhair, thug an Roinn na sprioc-agaí slánúcháin faoi seach cothrom le dáta dá réir sin chun an méid a bhí á bhaint amach a léiriú.
- 7.20** Shonraigh an Roinn go raibh siad seo a leanas i measc na gcúiseanna leis an moill ar iarratais ar phas a phróiseáil in 2022
- borradh faoin éileamh i ndiaidh maolú a dhéanamh ar shrianta taistil a bhain le Covid-19
 - éileamh méadaithe ó chónaitheoirí na Ríochta Aontaithe (RA) mar thoradh ar Brexit
 - acmhainní neamhleora a bheith i bhfeidhm ag an am chun déileáil leis an éileamh méadaithe.

Líne theileafóin an Oireachtais

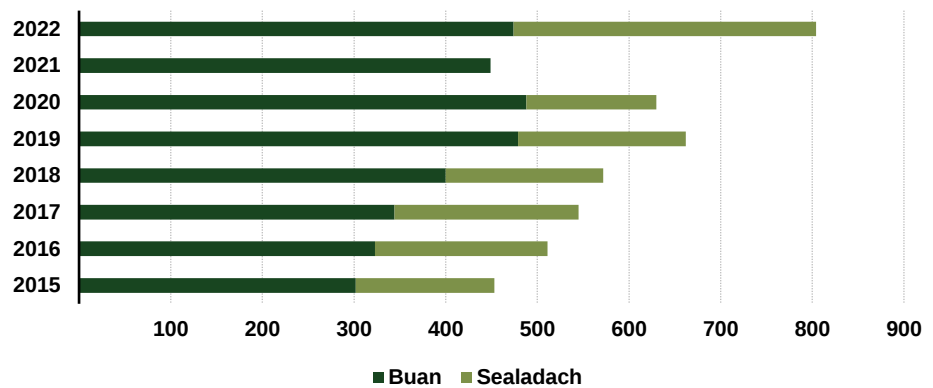
- 7.21** I mí Dheireadh Fómhair 2021, thug an Roinn líne theileafóin thiomnaithe isteach do chomhaltaí an Oireachtais, trína bhféadfaidh comhaltaí nuashonrú stádais a fháil ar iarratais toghthóirí ar phas.²
- 7.22** Shonraigh an Roinn nach n-eisítear pasanna bunaithe ar uirill ó pholaiteoirí, agus nach áis í líne theileafóin an Oireachtais chun iarratais a bhrostú go míchuí.

Leibhéal soláthair foirne

- 7.23** Bíonn éilimh ar leith ar sholáthar seirbhíse ag an tseirbhís pasanna sa chéad leath den bhliain, agus bhí na leibhéil éilimh ab airde le déanaí ann i mí Feabhra (2022), i mí Aibreáin (2018, 2019) agus i mí na Bealtaine (2016, 2017). Is gnách gur i mí na Nollag a bhíonn an t-éileamh is lú ar phasanna. Chun aghaidh a thabhairt ar shéasúracht an éilimh ar phasanna, fostaíonn an Roinn baill foirne shealadacha bhreise do na tréimhsí is gnóthaí (féach Fíor 7.3).

¹ Tá difríochtaí idir na sprioc-agaí slánúcháin de réir an chineáil iarratais.

² Dúirt an Roinn go bhfuilcomhaltaí an Oireachtais a úsáideann líne theileafóin an Oireachtais teoranta do 20 fiosrú a dhéanamh in aghaidh na seachtaine.

Fíor 7.3 Líon foirne na seirbhíse pasanna 2015 – 2022 amhail an 1 lúil gach bliain

Foinse: An Roinn Gnóthaí Eachtracha

7.24 Ag deireadh mhí an Mheithimh 2022, bhí 41% d'fhoireann na seirbhíse pasanna fostaithe ar bhonn sealadach i gcomparáid le 33% in 2015 agus 28% in 2019. Dúirt an Roinn, chun freastal ar an éileamh ard leanúnach atá réamh-mheasta do 2023, gur ghlac sí an chéim gan fasach na baill foirne shealadacha ar fad a choinneáil trí shintí conartha lena áirithiú go gcoinneofaí saineolas agus go gcoinneofaí na leibhéil foirne ar bun. Tá sí ag súil leis go méadóidh líon foirne na seirbhíse pasanna go 874 bhall foirne in 2023 chomh maith.

7.25 Ó 2019 i leith, tá foireann na seirbhíse pasanna bainteach freisin le hiarratais ar chlárú breitheanna eachtracha (FBR) a phróiseáil agus le teastais bhreithe eachtracha a eisiúint. Cé gur tháinig méadú 74% ar líon iomlán na n-iarratas a fuarthas (do phasanna agus FBRanna araon) idir 2015 agus 2022 — ar bhain 70% díobh sin le hiarratais ar phas — tháinig méadú 77% ar líon na mball foirne thar an tréimhse chéanna.¹

7.26 Dúirt an Roinn go bhfuil méadú tagtha ar an líon ball foirne atá fostaithe ag an tseirbhís pasanna mar fhreagra, *inter alia*, ar an leibhéal méadaithe iarratas ar phas a fuarthas, bunú foirne chun tacú leis an athrú ó chóras ar páipéar go córas ar líne, soláthar seirbhísí breise lena n-áirítear FBR, seirbhís fheabhsaithe do chustaiméirí, foireann cosanta sonraí, leathnú na foirne sláine agus bunú aonaid AD agus oiliúna intí.²

1 Áirítear leis an méadú ar iarratais ar phas thar an tréimhse go dtí deireadh 2021 cártaí pas mar iarratas ar leith.

2 Tá forbairtí móra a rinneadh sa tseirbhís pasanna thar an tréimhse 2015 go 2022 leagtha amach in Iarscríbhinn 7A.

3 Gintear an t-ioncam atá fágtha ó tháillí do theastais bhreithe eachtracha a eisítear.

4 Seachas an laghdú sin, ní dhearnadh aon athruithe móra ar tháillí pas ó bhí 2013 ann.

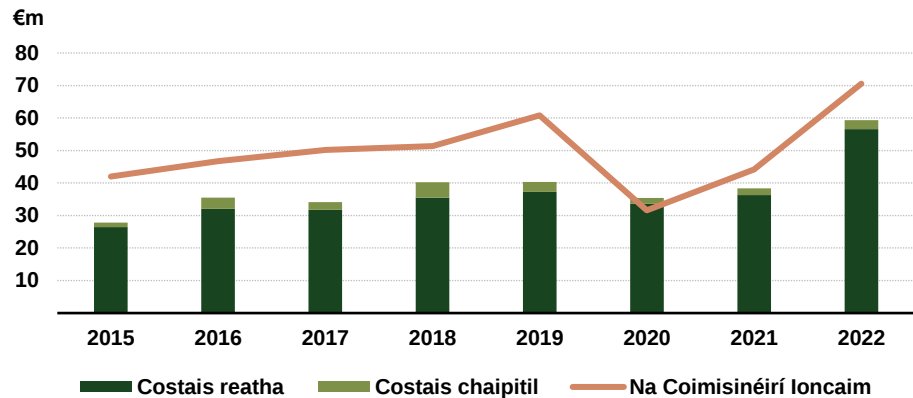
5 I gcomparáid leis sin, ceanglaítear ar an tseirbhís pasanna sa Ríocht Aontaithe a bheith féinmhaoinitheach.

Costas an tsoláthair seirbhíse pasanna

7.27 Gineann an tseirbhís pasanna tuairim is 90% dá hioncam ó tháillí a ghearrtar ar shaoránaigh as pasanna a eisítear — braitheann an táille a ghearrtar ar an gcineál iarratais.³ Is iad €80 d'aoisigh agus €30 do leanaí na táillí reatha d'iarratais ar phas ar páipéar. Rinneadh na táillí le haghaidh iarratais ar líne d'aoisigh agus do leanaí a laghdú faoi €5, go €75 agus €25 faoi seach, in 2019.⁴

7.28 Níl beartas foirmiúil féinmhaoinitheach ag an Roinn, i.e., trína ngintear dóthain ioncain ó tháillí pasanna chun na costais a bhaineann le soláthar na seirbhíse a chlúdach.⁵

7.29 Cé gur tháinig méadú 68% ar an ioncam iomlán (do phasanna agus FBRanna) idir 2015 agus 2022, tháinig méadú 113% ar na costais dhíreacha iomlána thar an tréimhse chéanna (féach Fíor 7.4).

Fíor 7.4 Ioncam agus costais dhíreacha na seirbhíse pasanna, 2015 – 2022^a

Foinse: An Roinn Gnóthaí Eachtracha

Nóta: a Áirítear le costais dhíreacha costais reatha agus costais chaipitil.

7.30 Rinneadh thart ar 160 ball foirne de chuid na seirbhíse pasanna a ath-implonú go sealadach chuig Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus chuig an Roinn Coimirce Sóisialaí chun cuidiú le bearta freagartha a bhain le Covid-19 le linn 2020 agus 2021. Cuireadh gnáthoibríochtaí na hoifige pasanna ar sos ó am go chéile ar feadh thart ar ocht mí san iomlán ó mhí an Mhárta 2020 go mí na Bealtaine 2021. Ba í an Roinn a d'íoc na costais foirne do na tréimhsí ath-implonnaithe.

7.31 Dúirt an Roinn gurb amhlaidh, toisc nach féidir na tréimhsí ath-implonnaithe iarbhír a sholáthar, nárbh fhéidir léi na costais ghaolmhara a shainaithint. Dúirt an Roinn gur tharla sé sin mar gheall ar luaineacht na staide, lena n-áirítear na leibhéil éagsúla srianta a bhain le Covid-19.

7.32 Dúirt an Roinn freisin go bhfuil seirbhísí breise feabhsaithe tugtha isteach do chustaiméirí ó bhí 2015 ann, rud as ar eascair costais bhreise.

Forchostais

7.33 Ní leithdháiltear ar an tseirbhís pasanna costais arna dtabhú ag an Roinn maidir le feidhmeanna áirithe riaracháin lárnacha. Áirítear orthu sin costais aonad amhail TFC, acmhainní daonna, airgeadas agus seirbhísí corparáideacha eile. Déantar iad sin a leithdháileadh idir cúig chlár caiteachais na Roinne chun críocha cuntasafóchta, ach ní clár neamhspleách í an tseirbhís pasanna. Mar thoradh air sin, ní féidir costas iomlán na seirbhíse pasanna a shuí go héasca.

Costas aonaid pasanna

7.34 Tomhas féideartha ar an leibhéal éifeachtúlachta atá bainte amach ag an Roinn is ea an costas aonaid a bhaineann le hiarratas ar phas a phróiseáil agus le pas a tháirgeadh. Mar sin féin, ní fhéadfadh an fhoireann scrúdaithe an costas aonaid a bhaineann le pas a tháirgeadh a mheas toisc nach ndéanann an tseirbhís pasanna costais dhíreacha a chionroinnt ar a haschuir (i.e., ní féidir na costais a bhaineann le hiarratais ar phas agus iarratais FBR a phróiseáil a shainaithint mar chostais ar leith). Ní dhéantar costais indíreacha a chionroinnt ar an tseirbhís ach an oiread.

7.35 Dúirt an Roinn nach ndéanann sí monatóireacht ar chostas aonaid pasanna, agus measann sí nach tomhas cuí éifeachtúlachta é an costas aonaid toisc go bhfuil sé róchúng mar mhéadracht do sheirbhís pasanna atá casta agus mionsonraithe. Léirigh sí freisin go bhfuil sé dúshlánach luach bunúsach an phas Éireannaigh i dtéarmaí an mheasa atá air go hidirnáisiúnta agus na mbuntáistí agus na gcosaintí a thugtar do shaoránaigh leis a chainníochtú i dtéarmaí costais agus toraidh.

Feidhmíocht na seirbhíse pasanna a thuairisciú

7.36 Is é sprioc straitéiseach na Roinne don tseirbhís pasanna, mar atá leagtha amach ina Ráiteas Straitéise 2021 – 2023, seirbhísí pasanna nuachóirithe agus inrochtana a sholáthar do shaoránaigh agus an úsáid is fearr agus is féidir a bhaint as ardáin dhigiteacha.^{1,2} Is é príomhchuspóir aschuir na Roinne don tseirbhís pasanna faoin sprioc straitéiseach sin ná *‘freastal go héifeachtach ar an éileamh ard ar phasanna, trí athchóiriú agus digitiú leanúnach agus leibhéil arda riachtanas slándála agus cosanta sonraí á n-áirithiú’*.

7.37 Tá tomhais forbartha ag an Roinn chun monatóireacht a dhéanamh ar fheidhmíocht na seirbhíse pasanna maidir lena cuspóir straitéiseach a bhaint amach. Foilsíonn an Roinn Caiteachais Phoiblí, Seachadta ar an bPlean Forbartha Náisiúnta, agus Athchóirithe (DPENDPDR) na tomhais sin, mar aon leis na spriocanna gaolmhara atá le baint amach, sna Meastacháin Athbhreithnithe le haghaidh Seirbhísí Poiblí (meastacháin) ar bhonn bliantúil.

7.38 Áirítear le meastacháin 2023 (a foilsíodh i mí na Nollag 2022) trí phríomh-mhéadracht feidhmíochta ardleibhéil don tseirbhís pasanna (féach Fíor 7.5).

Fíor 7.5 Meastacháin ar mhéadrachtaí feidhmíochta na seirbhíse pasanna 2023

Príomhchuspóir aschuir	Príomh-mhéadracht ardleibhéil
Seirbhís pasanna fhreagrúil agus neartaithe dár saoránaigh ^a	- Céatadán na n-iarratas ar páipéar laistigh d’agaí próiseála foilsithe - Céatadán na n-iarratas ar líne a próiseáladh laistigh de 20 lá oibre - Ráta na ngearán de réir líon na bpasanna a eisíodh

Foinse: Meastacháin Athbhreithnithe le haghaidh Seirbhísí Poiblí 2023, an Roinn Caiteachais Phoiblí, Seachadta ar an bPlean Forbartha Náisiúnta, agus Athchóirithe

Nóta: a Léirítear ann an cuspóir atá ar áireamh i straitéis roimhe na Roinne don tréimhse 2017 – 2020.

1 Tá sé seo leagtha amach sa straitéis 2021 – 2023 faoi Sprioc ardleibhéil 1 na Roinne – ‘Ár nDaoine: Freastal ar ár muintir sa bhaile agus thar lear agus athmhuintearas agus comhar a chur chun cinn’.

2 Seoladh ráiteas straitéise nua na Roinne don tréimhse 2023 – 2025 go luath i mí an Mheithimh 2023.

7.39 Tá na méadrachtaí feidhmíochta reatha dírithe go príomha ar thráthúlacht, agus tagann siad go páirteach le príomhchuspóir aschuir na seirbhíse pasanna mar atá leagtha amach i Ráiteas Straitéise 2021 – 2023 na Roinne. Mar sin féin, ní thugann siad aghaidh ar ghnéithe slándála agus cosanta sonraí an chuspóra luaite.

7.40 Tá athrú suntasach tagtha ar na méadrachtaí feidhmíochta a áiríodh sna meastacháin bhliantúla thar an tréimhse 2015 go 2023. Bhí an tuairisciú ina dhiaidh sin ar an bhfeidhmíocht iarbhir neamh-chomhsheasmhach agus neamhiomlán thar na blianta (féach Fíor 7.6).

Fíor 7.6 Forbairt na méadrachtaí a úsáidtear i gcreat feidhmíochta na seirbhíse pasanna 2015 – 2023^a

Príomh-mhéadrachtaí ardleibhéil	2015 ^b	2016 ^b	2017 ^b	2018	2019 ^d	2020	2021	2022	2023
Atá dírithe ar thráthúlacht									
% de na mear-iarratais ar phas chun pasanna a eisiúint i gceann 10 lá nó roimhe sin	S: 83% A: Nóta c								
% de na hiarratais athnuachana intíre a próiseáladh laistigh de 15 lá oibre			S: 90% A: 95%	S: 90% A: Nóta c	S: 90% A: Nóta c				
% de na hiarratais chéaduaire intíre a próiseáladh laistigh de 15 lá oibre			S: 80% A: 80%	S: 85% A: Nóta c	S: 85% A: Nóta c				
% de na hiarratais ar phas ar líne a próiseáladh laistigh de 10 lá oibre					S: 95% A: Nóta c				
% de na hiarratais ar líne a próiseáladh laistigh de 20 lá oibre ^d					S: 95% A: 98%	S: 95% A: 88%	S: 95% A: 71%	S: 95%	S: 95%
% de na hiarratais ar páipéar a próiseáladh laistigh de 30 lá oibre ^d					S: 95% A: 88%	S: 95% A: 87%	S: 95% A: 33%	S: 95%	
% de na hiarratais ar páipéar laistigh d'agaí próiseála foilsithe									S: 95%
Nach bhfuil dírithe ar thráthúlacht									
% de na hiarratais ar leabhar pas ar diúltaíodh dóibh	S: 12% A: 9.7%	S: 10% A: 10.2%	S: 9% A: 10%	S: 5% A: Nóta c	S: 5% A: Nóta c				
Ráta na ngearán de réir líon na bpassanna a eisíodh ^d					S: 0.5% A: 0.01%	S: 0.3% A: 0.03%	S: 0.3% A: 0.06%	S: 0.15%	S: 0.15%
Ráta sásaimh foriomlán na gcustaiméirí agus seirbhísí pasanna á n-úsáid				S: 85% A: 84%	S: 90% A: Nóta c	S: 90% A: Nóta c			

Foinse: Meastacháin Athbhreithnithe le haghaidh Seirbhísí Poiblí 2015 – 2023. Anailís ó Oifig an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste.

Eochair: Léiríonn dath glas gur tuairiscíodh na haschuir iarbhrí i gcoinne spriocanna faoin méadracht aschuir sa bhliain ábhartha.

Léiríonn dath ómra nár tuairiscíodh na haschuir iarbhrí i gcoinne na spriocanna toisc gur tháinig athrú ar an méadracht.

Nótaí: a S = sprioc; A = Aschur.

b Áiríodh na táscairí cáilíochtúla maidir leis an tseirbhís pasanna i meastacháin 2015, 2016 agus 2017 freisin.

c Dúirt an Roinn gur tugadh an mhéadracht cothrom le dáta agus nach ndearnadh í an athuair sa tréimhse ina dhiaidh sin. Dá bhrí sin, níor thuairiscigh an Roinn go poiblí toradh an aschuir toisc nach dteastaíonn sé sin ón bpróiseas meastachán.

d Níor cuireadh an mhéadracht seo ar áireamh i meastacháin athbhreithnithe 2019 ach rinneadh tuairisc orthu sna meastacháin athbhreithnithe 2020 (sprioc aschuir 2019) agus 2021 (sprioc aschuir 2019 agus toradh aschuir) faoi seach.

- 7.41** Le haghaidh 2019, tugadh isteach méadracht nua chun iarratais ar phas ar líne a phróiseáil laistigh de dheich lá oibre le sprioc aschuir 95%. In 2020, athbhreithníodh é sin go 95% d'iarratais ar líne a phróiseáil laistigh de 20 lá oibre. Dúirt an Roinn gurbh é an phríomhchúis le hathbhreithniú a dhéanamh ar an méadracht leathnú na seirbhíse ar líne chun iarratais ar athnuachan pas linbh in 2018 agus iarratais chéaduaire ó Éirinn, ón Aontas Eorpach agus ó LEE in 2019 a chur ar áireamh, rud a raibh tionchar aige ar na hagaí próiseála le haghaidh iarratais ar líne.¹ Níor baineadh amach na spriocanna in 2020 agus 2021, mar gheall ar thionchar Covid-19 go príomha.
- 7.42** In 2023, rinneadh mionathrú breise ar an méadracht feidhmíochta maidir le hiarratais ar páipéar — inar athraíodh an t-aga próiseála le haghaidh 95% de na hiarratais ó 'laistigh de 30 lá' go dtí an frása níos neamhchruinne 'laistigh de na hagaí próiseála foilsithe'.² Ní raibh an sprioc-chéatadán bainte amach ag an Roinn laistigh den teorainn ama a cuireadh in iúl sna trí bliana roimhe sin.
- 7.43** Dúirt an Roinn gur athraíodh foclaíocht na méadrachta toisc gurb é ocht seachtaine ar an meán ó bhí 2021 ann an t-aga próiseála foilsithe le haghaidh iarratais ar páipéar.
- 7.44** Dúirt an Roinn freisin go bhfuil sonraí stairiúla á gcoinneáil aici chun tacú leis na hagaí próiseála tuairiscithe a ríomh chun críche na meastachán athbhreithnithe, ach go bhfuil sé deacair na sonraí sin a bhaint as córais atá ann cheana chun críocha fíorúcháin. Soláthraíodh na ríomhanna maidir leis na torthaí a tuairiscíodh i meastacháin 2021 don fhoireann scrúdaithe.
- 7.45** Áirithíonn an Roinn, ó cuireadh tús leis an scrúdú seo, go gcoinnítear sonraí tacaíochta maidir le hagaí próiseála agus go mbíonn siad inrochtana go héasca chun fíorú na dtáscairí feidhmíochta agus na dtorthaí iarbhir a éascú.

Socruithe monatóireachta agus tuairiscithe feidhmíochta

- 7.46** Úsáideann an Roinn feidhmchlár léirshamhlaithe sonraí fíor-ama atá nasctha leis an gcóras próiseála pasanna chun faisnéis a bhaint as chun críocha monatóireachta agus tuairiscithe feidhmíochta.
- 7.47** Dúirt an Roinn go gcomhlíontar leis an gcóras an gá atá le monatóireacht chuí feidhmíochta trí chruinnithe éagsúla tuairiscithe rialta agus athfhilleacha. Déantar tuarascálacha feidhmíochta éagsúla a chruthú agus a scaipeadh go himhneánach agus go seachtrach (féach Fíor 7.7). Dúirt an Roinn freisin go dtionóltar cruinnithe ráithiúla foirmiúla chun plé a dhéanamh ar an éileamh, na treohtaí agus na ceachtanna a foghlaimíodh. Ní choinnítear miontuairiscí na gcruinnithe sin, áfach.

1 Is é LEE an Limistéar Eorpach Eacnamaíoch.

2 Tá na hagaí próiseála bunaithe ar na hagaí slánúcháin agus foilsítear iad ar shuíomh gréasáin na Roinne.

Fíor 7.7 Socruithe tuairiscithe na seirbhíse pasanna^a

Cineál tuarascála	Aidhm na tuarascála	Aidhm na tuarascála	Arna soláthar do
Staidreamh laethúil	Tugtar chun suntais méaduithe agus laghduithe móra	Líon na n-iarratas a fuarthas, líon na n-iarratas ar láimh agus líon na bpasanna a eisíodh sna 24 huaire an chloig roimhe sin	- Leas-Ard-Rúnaí/Príomhoifigeach Oibriúcháin (DSG/COO) - Ard-Stiúrthóir, Rannóg na Seirbhísí do Shaoránaigh - Bainistíocht na seirbhíse pasanna
Staidreamh seachtainiúil	Léirítear baic agus treochtaí	Líon na n-iarratas a fuarthas in aghaidh na seachtaine, líon na n-iarratas ar láimh agus líon na bpasanna a eisíodh in aghaidh na seachtaine	- DSG/COO - Ard-Stiúrthóir, Rannóg na Seirbhísí do Shaoránaigh - Bainistíocht na seirbhíse pasanna
Obair sheachtainiúil atá ar siúl	Léirítear baic fhéideartha trí úsáid a bhaint as eolas oibríochta ar na céimeanna próiseála éagsúla	Sonraítear stádas reatha na n-iarratas ar phas de réir na céime próiseála	Bainistíocht na seirbhíse pasanna
Staidreamh míosúil	Léirítear treochtaí Comparáidí stairiúla	Sonraítear figiúirí agus treochtaí míosúla Leibhéil soláthair foirne	- Bord Bainistíochta - Ard-Rúnaí - DSG/COO - Bainistíocht na seirbhíse pasanna - Ard-Stiúrthóir, Rannóg na Seirbhísí do Shaoránaigh
Staidreamh bliantúil	Léirítear treochtaí	Sonraítear figiúirí agus treochtaí bliantúla	- Eisítear iad go seachtrach i bhformáid preaseisiúna - Comhaltaí iomchuí den bhord bainistíochta
Plean oibríochta bliantúil na seirbhíse pasanna	Áirítear leis seo an plean gníomhaíochta reatha, nuashonruithe tábhachtacha agus réamhaisnéisiú ar éileamh agus ar lucht saothair na bliana seo chugainn	Leagtar amach ann an t-éileamh reatha agus an t-éileamh réamh-mheasta, an lucht oibre reatha agus an lucht oibre a theastaíonn, príomh-nuashonrú staidrimh agus pleanáil don bhliain amach romhainn	- Bord Bainistíochta - Ard-Rúnaí - DSG/COO

Foinse: An Roinn Gnóthaí Eachtracha

Nóta: a Thug an Roinn faoi deara go n-ullmhaítear tuarascálacha eile ar leibhéal oibríochta freisin. Tá siad sin leagtha amach in Iarscríbhinn 7B.

7.48 Dírítear sna tuarascálacha a sholáthraítear go príomha ar staidreamh gníomhaíochta agus anailís treochtaí na seirbhíse pasanna seachas ar thorthaí inmhiannaithe na seirbhíse pasanna. Ó mhí Eanáir 2023 i leith, áfach, déanann an tseirbhís pasanna comparáid idir sprioc-agaí slánúcháin agus meán-agaí slánúcháin iarbhir ina tuarascálacha seachtainiúla ar oibríocht pasanna. Tá scóip ann chun an réimse faisnéise a chuirtear ar áireamh sna tuarascálacha feidhmíochta a leathnú trí, mar shampla, sonraí a áireamh mar aon le spriocanna ábhartha lena bhféachtar le monatóireacht a dhéanamh orthu seo a leanas

- an costas a bhaineann leis an tseirbhís pasanna a reáchtáil
- an costas a bhaineann le hiarratais ar phas a phróiseáil
- laghdú/méadú céatadán ar aga próiseála aonaid
- céatadán den mheánchostas aonaid a aisghabhadh trí ioncam táillí.

7.49 Chomh maith leis sin, ó mhí Eanáir 2023 i leith, tionóltar cruinniú foirmiúil seachtainiúil d'fhoireann shinsearach na Roinne. Is staidreamh stairiúil é an staidreamh ar a ndéantar anailís le linn na gcruinnithe agus ní chuirtear i gcomparáid le spriocanna é.

Conclúidí agus moltaí

7.50 Bhí tionchar suntasach ag srianta Covid-19 ar an tseirbhís pasanna. Go dtí gur ainmníodh í mar sheirbhís riachtanach ag deireadh mhí Aibreáin 2021, cuireadh oibríochtaí táirgthe pasanna ar sos ar feadh thart ar ocht mí san iomlán. Ag an am céanna, tháinig laghdú suntasach ar líon na n-iarratas ar phas, mar gheall ar an laghdú ar phleananna taistil.

7.51 Tar éis na srianta taistil a bhaint, shroich an t-éileamh ar phasanna buaic de bheagnach 1.2 milliún iarratas in 2022, an líon ab airde d'iarratais ar phas a fuarthas riamh, rud arbh ionann é agus méadú 21% i gcomparáid le 2019, an bhliain ina bhfuarthas an líon ab airde iarratas roimh Covid-19. Bhí an leibhéal éilimh sin ag teacht le leanúint leis an treocht i líon na n-iarratas ar phas sa tréimhse 2015 go 2019. Tháinig athrú mór ar an dóigh a bhfaightear iarratais, áfach. Fuarthas timpeall 90% de na hiarratais go léir ar phas in 2022 ar líne.

7.52 Roimh 2022, rinne an Roinn iarratais ar bheart — i gcás ina ndéanann iarratasóirí iarratas ar líne ar phas agus ar chárta pas araon — a áireamh mar dhá iarratas. Ón 1 Eanáir 2022 i leith, áfach, chun tuairisciú níos cruinne a áirithiú, áirítear iarratas ar bheart mar iarratas amháin anois.

Cealú iarratas ar phas

7.53 Cealaíodh os cinn 7% d'iarratais ar phas in 2022. B'iarratais chéaduaire iad dhá thrian de na cealuithe.

7.54 Leagtar amach i nósanna imeachta na Roinne go bhféadfar iarratas ar phas a chealú má iarrann an t-iarratasóir go gcealófaí é, nó go bhféadfar é a chealú mura gcuirtear an t-iarratas ar aghaidh i ndiaidh sé mhí ón dáta a bhfuarthas é, toisc nár cuireadh isteach na doiciméid riachtanacha go príomha. Níl córas i bhfeidhm ag an Roinn chun cúiseanna le cealuithe a thaifeadh. Mar an gcéanna, ní dhéanann an Roinn monatóireacht ar chásanna ina ndiúltaítear d'iarratais de réir na bhforálacha faoi Acht na bPasanna 2008.

Moladh 7.1

Ba cheart don Roinn Gnóthaí Eachtracha próiseas a thabhairt isteach trína ndéanfar na cúiseanna le hiarratais ar phas a chealú nó le diúltú dóibh a thaifeadadh agus monatóireacht a dhéanamh orthu chun treochtaí a shainaitheint agus chun aghaidh a thabhairt ar easnaimh nó ar dheacrachtaí féideartha sa phróiseas iarratais.

Freagra an Oifigigh Cuntasaíochta

Comhaontaítear.

Tabharfaidh an tseirbhís pasanna próiseas isteach chun iarratais ar phas a ndiúltaítear dóibh a rianú. Ní féidir catagóirí na n-iarratas ar phas a cealaíodh a mhiondealú tuilleadh leis an gcóras reatha pasanna. Trí chóras nua oibríochtaí pasanna a thabhairt isteach, dhéanfaí é sin a éascú.

Amlíne don chur chun feidhme

Rianaire diúltaithe — deireadh mhí Mheán Fómhair 2023; rianaire cealuithe — deireadh 2024.

Eisiúint pasanna

- 7.55** D'eisigh an tseirbhís pasanna beagnach 1.1 milliún pas in 2022. Bhí sé sin 16% níos mó ná an figiúr do 2019 (roimh Covid-19).
- 7.56** In 2021, tháinig méadú ar na meán-agaí slánúcháin iarbhir (agus dá réir sin na sprioc-agaí slánúcháin), ag buaicphointe 40 lá d'iarratais ar páipéar agus d'iarratais chéaduaire ar líne. I mí Mheán Fómhair 2022, laghdaigh an meán-aga slánúcháin le haghaidh iarratais chéaduaire ar líne go 20 lá. Mar sin féin, níor tháinig aon athrú ar an aga slánúcháin d'iarratais ar páipéar.
- 7.57** Baineann na hagaí slánúcháin a tuairiscíodh sna meastacháin athbhreithnithe leis an méid ama a ghlacann sé formhór na bpassanna a eisiúint (e.g., 90% laistigh de 20 lá oibre). Cé gur luaigh an Roinn go bhfuil sonraí stairiúla á gcoinneáil aici chun tacú le ríomh na n-agaí próiseála tuairiscithe atá sna meastacháin athbhreithnithe, níl rochtain éasca ar na sonraí do bhlianta roimh 2021.
- 7.58** Ó cuireadh tús leis an scrúdú seo, áirithíonn an Roinn go gcoinnítear sonraí tacaíochta maidir le hagaí próiseála agus go mbíonn siad inrochtana go héasca chun fíorú na dtáscairí feidhmíochta agus na dtorthaí iarbhir a éascú.

Leibhéil soláthair foirne

- 7.59** Bíonn an t-éileamh ar phasanna níos airde sa chéad leath den bhliain de ghnáth. Fostaítear baill foirne shealadacha bhreise chun aghaidh a thabhairt ar an éileamh sin. Ag deireadh mhí an Mheithimh 2022, bhí 804 bhall foirne fostaithe ag an tseirbhís pasanna agus bhí 41% acu fostaithe ar bhonn sealadach. Tá an Roinn ag súil le foireann na seirbhíse pasanna a mhéadú go 874 dhuine in 2023.
- 7.60** Dúirt an Roinn go bhfuil méadú tagtha ar líon na mball foirne atá fostaithe ag an tseirbhís pasanna mar gheall go príomha ar an leibhéal méadaithe iarratas ar phas agus ar chlárú breitheanna eachtracha atá á bhfáil, ar an aistriú ó chóras páipéarbhunaithe go córas ar líne, ar sholáthar seirbhísí breise agus ar an bhfeabhas suntasach ar an tseirbhís do chustaiméirí.

Costas an tsoláthair pasanna

- 7.61** I dtéarmaí foriomlána, ní fios cén leibhéal cost-éifeachtúlachta a bhain an Roinn amach maidir leis an tseirbhís pasanna a sholáthar. Ní dhéanann an Roinn monatóireacht ar an leibhéal cost-éifeachtúlachta a bhaintear amach chun an tseirbhís pasanna a sholáthar.
- 7.62** Ní éilíonn an Roinn go foirmiúil go mbeadh an tseirbhís pasanna féinmhaoinitheach. Déantar athbhreithniú ar na táillí ar iarratais ar phas ó am go chéile, ach ní chinntear iad trí anailís fhoirmiúil ar na costais aonaid a bhaineann le pasanna a tháirgeadh.
- 7.63** Ní dhearnadh na costais indíreacha a bhaineann leis an tseirbhís pasanna a sholáthar a chainníochtú agus mar sin níl leithdháiltear iad ar an tseirbhís faoi láthair. Dá bhrí sin, ní eol na costais iomlána a bhaineann leis an tseirbhís pasanna a sholáthar.
- 7.64** Idir 2015 agus 2022, tháinig méadú 113% ar chostais dhíreacha na seirbhíse pasanna. Tháinig méadú 74% ar líon na bpasanna agus na FBRanna ar a ndearnadh iarratas thar an tréimhse chéanna, agus tháinig méadú 68% ar fháltais ó tháillí. Chuir an tseirbhís pasanna tús le rannpháirtíocht i bpróiseáil FBRanna in 2019.
- 7.65** Ní dhéanann an Roinn monatóireacht ar chostas aonaid na bpasanna. Cuireann sé sin teorainn le cumas na Roinne measúnú agus anailís a dhéanamh ar na leibhéil éifeachtúlachtaí costais a bhaineann an tseirbhís amach.
- 7.66** Cé go measann an Roinn gur méadracht róchúng é an costas aonaid a bhaineann le pas do sheirbhís pasanna atá casta agus mionsonraithe, chuirfeadh monatóireacht ar athruithe ar an gcostas aonaid ar chumas na Roinne measúnú a dhéanamh freisin ar an tionchar atá ag costais mhéadaitheacha ar na táillí a ghearrtar ar shaoránaigh.

Moladh 7.2

Ba cheart don Roinn Gnóthaí Eachtracha beartas i scríbhinn a thabhairt isteach lena leagfar amach a mhéid ba cheart don ioncam ó tháillí costais iomlána na seirbhíse pasanna a chlúdach.

Freagra an Oifigigh Cuntasaíochta

Comhaontaítear.

Tá beartas ag an Roinn go gclúdódh an tseirbhís pasanna an costas a bhaineann leis an tseirbhís a sholáthar agus go gcuirfidh sí le costais indíreacha na Roinne as seirbhísí a sholáthraítear go lárnach don tseirbhís pasanna. Cuirfidh an Roinn beartas i scríbhinn i bhfeidhm anois.

Amlíne don chur chun feidhme

Deireadh Fómhair 2023.

Moladh 7.3

Ba cheart don Roinn Gnóthaí Eachtracha samhail leithdháilte costas a thabhairt isteach chun costais indíreacha/costais riaracháin lárnaigh a leithdháileadh go cuí ar an tseirbhís pasanna. Cuirfidh sé sin ar chumas na Roinne an costas aonaid iomlán a bhaineann le pasanna a sholáthar a ríomh agus monatóireacht agus measúnú a dhéanamh ar athruithe ar an gcostas aonaid le himeacht ama, lena n-áirítear an tionchar atá ag costais mhéadaitheacha ar na táillí a ghearrtar ar shaoránaigh.

Freagra an Oifigigh Cuntasaíochta

Comhaontaítear.

Forbróidh an Roinn samhail leithdháilte costas chun costais na ceanncheathrún lárnaí, amhail TFC, Acmhainní Daonna, airgeadas, seirbhísí corparáideacha a leithdháileadh ar an tseirbhís pasanna. Breithneoidh an Roinn an leithdháileadh costas cuí agus méadrachtaí eile chun castacht na seirbhísí agus oibríochtaí na seirbhíse pasanna a léiriú.

Amlíne don chur chun feidhme

Márta 2024.

Feidhmíocht na seirbhíse pasanna a thuairisciú

- 7.67** I bpríomhchuspóirí aschuir na Roinne don tseirbhís pasanna mar a áirítear sna Meastacháin Athbhreithnithe le haghaidh Seirbhísí Poiblí 2023 léirítear na cuspóirí atá ar áireamh i ráiteas straitéise roimhe na Roinne lena gclúdaítear an tréimhse 2017 – 2020.
- 7.68** Ina theannta sin, cé go bhfuil na méadrachtaí feidhmíochta reatha, atá ar áireamh i meastacháin athbhreithnithe 2023, ag teacht go páirteach le príomhchuspóir na Roinne don tseirbhís pasanna, ní thagraíonn siad d'inrochtaineacht agus do shlándáil na seirbhíse pasanna. Ní dhíríonn príomh-mhéadracht feidhmíochta ar bith don tseirbhís pasanna ar chostais ná ar chostais aonaid.

Moladh 7.4

Ba cheart don Roinn Gnóthaí Eachtracha a áirithiú go gcuirfear faisnéis ábhartha ar áireamh sna meastacháin bhliantúla a fhoilsítear agus go bhfuil na méadrachtaí feidhmíochta ag teacht le cuspóirí lárnacha na seirbhíse pasanna. Ba cheart méadrachtaí agus spriocanna cost-éifeachtúlachta a bheith i gceist leis sin.

Freagra an Oifigigh Cuntasaíochta

Comhaontaítear.

Breithneoidh an Roinn conas méadrachtaí feidhmíochta seirbhíse pasanna a ghabháil agus a thuairisciú go cuí, go háirithe ós rud é go bhfuil formhór na méadrachtaí a léireodh an tseirbhís leathan agus uileghabhálach a chuirtear ar fáil ina gcineál cáilíochtúil.

Amlíne don chur chun feidhme

Márta 2024.

- 7.69** Tá athrú tagtha ar mhéadrachtaí feidhmíochta na seirbhíse pasanna agus ar spriocanna gaolmhara mar a áirítear sna meastacháin athbhreithnithe bhliantúla thar an tréimhse 2015 go 2023. I gcás ina dtugtar isteach méadrachtaí nua, ní éilítear leis na nósanna imeachta athbhreithnithe meastachán go dtabharfaí tuairisc ar mhéadrachtaí 'scortha'. Dá bharr sin, níor thug an Roinn tuairisc ar an bhfeidhmíocht a baineadh amach do na méadrachtaí roimhe seo.
- 7.70** Fágann an t-athrú ar mhéadrachtaí agus tuairisciú neamhiomlán ar aschur nach féidir feidhmíocht na seirbhíse pasanna le himeacht na mblianta a chur i gcomparáid le chéile go héasca nó go fiúntach. Mar gheall air sin, cuirtear teorainn le húsáideacht na méadrachtaí do chinnteoirí laistigh den Roinn agus do gheallsealbhóirí seachtracha.

Moladh 7.5

Ba cheart don Roinn Gnóthaí Eachtracha a áirithiú go mbeidh an fhaisnéis feidhmíochta a thuairiscítear go bliantúil i méid na meastachán athbhreithnithe comhsheasmhach, iomlán agus úsáideach maidir le measúnú ar éifeachtúlacht agus éifeachtacht na seirbhíse pasanna a éascú.

Freagra an Oifigigh Cuntasaíochta

Comhaontaítear.

Ó 2015 i leith, tá aistriú bunathraitheach tagtha ar an tseirbhís pasanna ó phróiseas iomlán ar páipéar go seirbhís dhomhanda ar líne atá dírithe ar shaoránaigh. Dá réir sin, b'éigean na méadrachtaí a athrú ó bhliain go bliain de réir mar a d'athraigh an tseirbhís agus de réir mar a cuireadh seirbhísí breise léi. Tá méid na meastachán athbhreithnithe ina léiriú ar phointe ama agus, de réir mar a d'athraigh an tseirbhís, nuashonraíodh na méadrachtaí chun teacht leis sin. Amach anseo, i gcás ina n-athrófar na méadrachtaí, tabharfaimid tuairisc ar thoradh na méadrachta roimhe sin i méid na meastachán athbhreithnithe chomh maith leis an méadracht nua a thabhairt isteach.

Amlíne don chur chun feidhme

Nollaig 2023.

Iarscríbhinn 7A Mórthorbarthaí sa tseirbhís pasanna, 2015 – 2022

Bliain	Príomhthorbarthaí
2015	Tugadh cárta pas isteach
2016	Seoladh an córas aghaidh-aitheanta
2017	- Seoladh an tseirbhís pasanna ar líne le haghaidh athnuachan pasanna aosaigh (tá 40% d'iarratasóirí incháilithe don tseirbhís sin) - Seoladh an tseirbhís comhrá ar líne
2018	Leathnaíodh an tseirbhís pasanna ar líne chun iarratais ar athnuachan pasanna linbh agus ar athnuachan chasta pasanna aosaigh a chur san áireamh (tá 70% d'iarratasóirí incháilithe don tseirbhís sin)
2019	- Seoladh an tseirbhís pasanna ar líne d'iarratasóirí céaduaire in Éirinn, sa Ríocht Aontaithe, san Aontas Eorpach agus sa Limistéar Eorpach Eacnamaíoch (tá 97% d'iarratasóirí incháilithe don tseirbhís sin) - Tugadh isteach córas seolta uathobrithe le haghaidh pasanna - Rinneadh Clárú Breitheanna Eachtracha a chomhtháthú isteach sa tseirbhís pasanna - Cuireadh Mol Seirbhíse do Chustaiméirí ar bun
2020	Leathnaíodh an córas seolta uathobrithe le haghaidh pasanna
2021	- Leathnaíodh an tseirbhís pasanna ar líne chuig iarratasóirí céaduaire in SAM, i gCeanada, san Astráil, sa Nua-Shéalainn, i bPeiriú, sa Cholóm, in Eacuadór, sa tSile - Seoladh córas ceapachán práinneach - Tugadh líne theileafóin thiomnaithe isteach do chomhaltaí an Oireachtais
2022	Leathnaíodh an tseirbhís pasanna ar líne d'iarratasóirí céaduaire i Singeapór, san Afraic Theas, sa tSiombáib, sa Bhotsuáin, i Leosóta, in Oileán Mhuiris, in Aontas na nÉimíríochtaí Arabacha, i gCatar, i gCuáit, san Afganastáin

Foinse: An Roinn Gnóthaí Eachtracha

Iarscríbhinn 7B Tuarascálacha ar an leibhéal oibríochta

Cineál tuarascála	Aidhm na tuarascála	Díriú na tuarascála	Arna soláthar do
Tuairisc laethúil ar oibríochtaí teileafóin	Taispeántar staidreamh oibríochtúil don ionad glaonna (trí WhatsApp)	Anailís laethúil ar líon iomlán na nglaonna, líon iomlán na nglaonna a freagraíodh, líon iomlán na nglaonna a tréigeadh, céatadán na nglaonna a freagraíodh, líon na mball foirne san ionad glaonna.	- Ard-Rúnaí - Leas-Ard-Rúnaí/Príomhoifigeach Oibriúcháin (DSG/COO) - Ard-Stiúrthóir, Rannóg na Seirbhísí do Shaoránaigh - Stiúrthóir na Seirbhíse Pasanna - Leas-Stiúrthóir na Seirbhíse Pasanna
Tuairisc sheachtainiúil ar sholáthar foirne na seirbhíse pasanna	Tugtar figiúirí agus réamh-mheastacháin soláthar foirne chun suntais	Athbhreithniú seachtainiúil ar an líon ball foirne buan agus sealadach, an líon ball foirne iarbhir agus réamh-mheasta, earcú nua, folúntais agus stádas na gcomórtas.	- Leas-Ard-Rúnaí/Príomhoifigeach Oibriúcháin (DSG/COO) - Ard-Stiúrthóir, Rannóg na Seirbhísí do Shaoránaigh - Stiúrthóir na Seirbhíse Pasanna - Stiúrthóir AD - Leas-Stiúrthóir na Seirbhíse Pasanna - Leas-Stiúrthóir AD
Deais ionaid glaonna fíor-ama	Stádas fíor-ama oibríochtaí an ionaid glaonna	Faisnéis reatha do na línte teileafóin, an líon ball foirne atá logáilte isteach, an líon ball foirne a dhéileálann le fiosruithe, an fhoireann atá ar fáil, líon na nglaonna sa scuaine, glaonna a tréigeadh, an t-am feithimh is faide agus an t-am feithimh reatha, líon iomlán na nglaonna a fuarthas	- DSG/COO - Ard-Stiúrthóir, Rannóg na Seirbhíse do Shaoránaigh - Stiúrthóir na Seirbhíse Pasanna - Leas-Stiúrthóir na Seirbhíse Pasanna - Bainistíocht na seirbhíse pasanna - Daoine eile, de réir mar is gá

Foinse: An Roinn Gnóthaí Eachtracha

