

## 10 Cur i bhfeidhm an Chárta Seirbhísí Poiblí

- 10.1** Aithníodh in 2004 go mbeadh an tionscadal chun Cárta Seirbhísí Poiblí (CSP) a fhorbairt ina ghné thábhachtach chun soláthar seirbhíse poiblí a nuachóiriú agus go ndéanfaí é sin trí chaighdeánú a dhéanamh ar an gcreat trína ndéantar seirbhísí poiblí a rochtain agus trí Chárta Seirbhísí Poiblí a fhorbairt le cur in ionad cuid de na cártaí a bhí in úsáid cheana féin nó ina n-áit go léir.
- 10.2** Ba é an buntáiste ba thábhachtaí a aithníodh maidir le húsáid carta amháin chun na seirbhísí poiblí a rochtain ná go mbeadh sé i bhfad níos éifeachtaí ó thaobh seachadadh seirbhísí de dá ndéanfaí caighdeánú sna gníomhaireachtaí rialtais go léir ar na modhanna chun an t-úsáideoir a aithint agus a fíordheimhniú. Ina theannta sin, dá mbainfí leas as CSP laghdófaí na rátaí calaoise agus earráidí de bharr aitheantas agus fíordheimhniú mícheart a dhéanamh ar úsáideoirí na seirbhísí poiblí.
- 10.3** Ba í an Roinn Coimirce Sóisialaí (RCS) a threoraigh an tionscadal chun an Cárta Seirbhísí Poiblí a fhorbairt. Chuir an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (RCPA) tacaíocht ar fáil ó thaobh forbairt beartais, cheadú na n-acmhainní tionscadail a bhí riachtanach agus maoirsiú an tionscadail.<sup>1</sup>
- 10.4** Déantar iniúchadh sa tuarascáil seo ar an mhéid ar baineadh amach cuspóirí an tionscadail, na costais a bhain leis, agus an chaoi ar bainistíodh é.

### Faomhadh An Tionscadail

- 10.5** Ceann de na dúshláin mhóra tosaigh a bhain leis an tionscadal ab ea creat a aithint agus a chur i bhfeidhm chun aitheantas agus céannacht úsáideoirí (ionchasacha) na seirbhíse a chinntiú agus go bhféadfaí é a úsáid mar bhonn chun Cárta Seirbhísí Poiblí a eisiúint.

1. Bhí an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe (RCPA) ina cuid den Roinn Airgeadais nuair a cuireadh tús leis an tionscadal. Ar mhaithe le simplíocht tugtar an RCPA uirthi sa chaibidil seo.

2. D'fhaomh an Rialtas buiséad de thart ar €1 mhilliún in 2005 don chéad chéim den tionscadal chun an caighdeán SAFE (Timpeallacht Creatlaí i gcomhair Fíordheimhniú Caighdeáin) a fhorbairt. Rinneadh é sin chun costais an dearaidh chaighdeánaigh, comhairliúchán poiblí agus cumarsáid agus taighde a chlúdach agus bhí sé le maoiniú ó na hacmhainní a bhí ag an Roinn Coimirce Sóisialaí (RCS) agus an RCPA cheana féin.

- 10.6** Thug an Rialtas faomhadh i mí an Mheithimh 2004 chun creat a fhorbairt agus bunaíodh grúpa stiúrtha a bhí comhdhéanta de raon ranna rialtais chun an caighdeán a fhorbairt.

- 10.7** Tar éis do chomh-mheabhrán a bheith seolta isteach ag Airí an dá Roinn, thug an Rialtas cead i mí Iúil 2005 chun, inter alia, sonraíocht teicniúil mhionsonraithe a fhorbairt a bheadh riachtanach chun chártaí/comharthaí a chur ar fáil a thacódh go príomha le bunú céannachta agus fíordheimhnithe céannachta le haghaidh rochtain a fháil ar sheirbhísí poiblí; agus chun tograí a fhorbairt le haghaidh beartas cuimsitheach um bhainistiú céannachta agus príobháideachta (IMPP).

### Forbairt an chláir SAFE (Timpeallacht Creatlaí i gcomhair Fíordheimhniú Caighdeáin)

- 10.8** In 2005, cuireadh tús leis an gclár um Thimpeallacht Creatlaí i gcomhair Fíordheimhniú Caighdeáin (SAFE) a fhorbairt chun caighdeán slándála a chur chun cinn don Chárta Seirbhísí Poiblí.<sup>2</sup>

- 10.9** Bhí sé i gceist leis an gcinneadh maidir le Cárta Seirbhísí Poiblí a fhorbairt go bhféadfaí é a úsáid le himeacht ama le haghaidh gach seirbhís phoiblí chárta-bhunaithe a bhí ann ag an am agus a bheadh ann sa todhchaí ag baint úsáide as an gcaighdeán SAFE (féach Fíor 10.1). Fiú dá mbeadh sé riachtanach ag gníomhaireachtaí cártaí ar leith a eisiúint le haghaidh a gcuid seirbhísí ar chúiseanna oibríochtúla nó dlí, bheadh buntáistí ag baint le forbairt an chaighdeán SAFE toisc go gcinnteodh sé aitheantas agus fíordheimhniú slán an úsáideora.

### Fíor 10.1 Achoimre ar Timpeallacht Creatlaí i gcomhair Fíordheimhniú Caighdeáin (SAFE)

Leibhéal	1 (SAFE1)	2 (SAFE2)	3 (SAFE3)
Leibhéal dearbhaithe ó thaobh céannachta	Cothromaíocht dócúlachta	Dearbhú substaintiúil	Gan aon amhras réasúnach
<b>Riachtanais</b>			
Tá Uimhir Phearsanta na Seirbhíse Poiblí aige/aici	✓	✓	✓
Grianghraf aitheantais m.sh. pas, cárta aitheantais náisiúnta, ceadúnas tiomána srl.		✓	✓
Síniú		✓	✓
Fianaise faoi ainm, dáta breithe, gnéas, sloinne breithe máthar, áit bhreithe agus náisiúntacht		✓	✓
Fianaise dhoiciméadach faoi sheoladh m.sh. bille fóntais		✓	✓
Sonraí bithmhéadracha m.sh. méarlorg, scanadh inteacháin			✓
An cineál cárta gaolmhar	Gan cárta	Cárta ar a bhfuil grianghraf agus síniú	Cárta ar a bhfuil grianghraf, síniú agus sonraí bithmhéadracha

Foinse: Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

Nóta: Is ar leibhéal SAFE 2 a bhíonn gach clárúchán a dhéanann an RCS .i. SAFE2.

### Caiteachas ar an tionscadal

- 10.10** Chuir an DSP tús le forbairt an Chárta Seirbhísí Poiblí bunaithe ar an gcaighdeán SAFE agus ag luí leis an IMPP, lena chur in ionad an cárta leasa shóisialaigh agus é ar intinn acu tosú á eisiúint in 2007.
- 10.11** Cuireadh an CPS ar fáil trí roinnt soláthraithe seachtracha agus trí acmhainní inmheánacha DSP agus táthar ag tuar faoi láthair go gcosnóidh sé thart ar €60 milliún, mar atá leagtha amach i bhFíor 10.2.

**Fíor 10.2 Caiteachas go dtí deireadh 2015 agus costais réamh-mheasta go deireadh 2017 (CBL san áireamh)**

Costas	Buiséad ag lúil 2012 €m	Caiteachas go 2015 €m	Gealltanais/ meastacháin €m	Iomlán go deireadh 2017 €m
<b>Conradh seirbhíse bainistithe</b>				
Costais forbartha	1.8	1.8	–	1.8
Táirgeadh cártaí	20.3	13.2	9.1	22.3
Deasc chabhrach <sup>a</sup>	1.8	2.5	–	2.5
Iarratais ar athruithe	1.0	1.0	–	1.0
<b>Iomlán inioctha le soláthraí</b>	<b>24.9</b>	<b>18.5</b>	<b>9.1</b>	<b>27.6</b>
Foireann na roinne <sup>b</sup>	27.5	16.8	12.0	28.8
Comhairleacht agus bogearraí eile a fhorbairt/a chur i bhfeidhm	1.6	1.3	0.1	1.4
Crua-earraí agus cothabháil	1.2	0.9	0.1	1.0
Tacaíocht maidir le bogearraí agus cothabháil	0.1	0.4	–	0.4
Riarachán	–	0.4	0.1	0.5
<b>Iomlán</b>	<b>55.3</b>	<b>38.3</b>	<b>21.4</b>	<b>59.7</b>

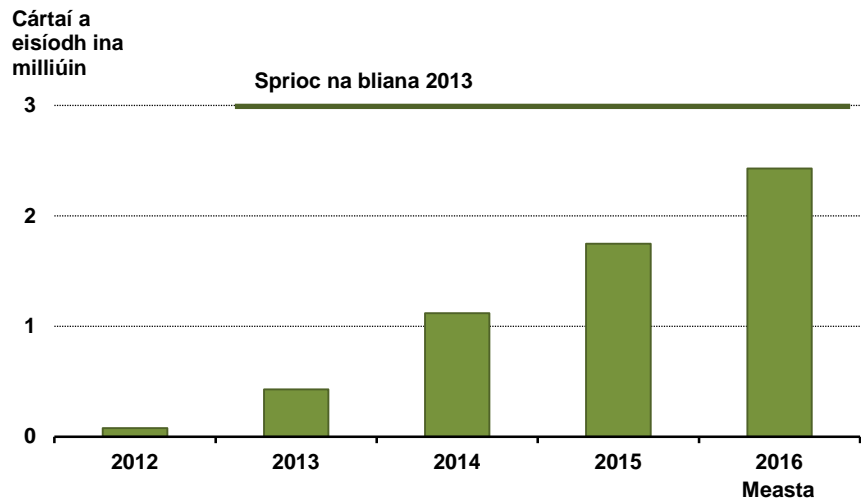
Foinse: An Roinn Coimirce Sóisialaí

- Nótaí:
- a Áirítear le figiúirí na Deisce Chabhraí costais a bhaineann le glaonna ó chustaiméirí chun gníomhachtú a iarraidh.
  - b Tá an meastachán ar chostais foirne bunaithe ar iarratas an RCS ar 200 ball foirne breise ar feadh tréimhse ceithre bliana. Ní chlúdaíonn costas foirne ach iad siúd a bhfuil baint dhíreach acu le tionscadal na gCártaí Seirbhísí Poiblí agus ní áirítear leo costais eile a bhaineann le baill foirne na Roinne Coimirce Sóisialaí mar shampla baill foirne a bhfuil baint acu le huasghrádú inmheánach na gcóras TFC.

**Spriocanna maidir le táirgeadh cártaí**

- 10.12** I mí na Nollag 2009, rinne an RCS conradh le soláthraí ar phraghas seasta €19.7 milliún móide CBL 21% chun 3 mhiliún cárta a chur ar fáil faoi dheireadh 2013 - 2,095,000 cárta caighdeánach agus 905,000 cárta de leagan malartach um shaorthaistil. San áireamh sa phraghas sin bhí €1.46 milliún i leith costais tosaigh chun an córas a chur ar bun, €2.64 milliún ar chostais phoist chun na cártaí agus uimhir aitheantais phearsanta (PIN) a eisiúint agus €1.8 milliún maidir le láimhseáil cheisteanna ag an deasc chabhrach.
- 10.13** Bhí 2.06 milliún Cárta Seirbhísí Poiblí curtha ar fáil ag deireadh Mhí Iúil 2016 a bhí comhdhéanata de 1.37 milliún cárta caighdeánach agus 693,000 cárta de leagan malartach le haghaidh saorthaistil. Is ionann sin agus 65% agus 77% faoi seach de na cártaí iomlána atá le cur ar fáil i ngach catagóir.

### Fíor 10.3 Líon carnach na gcártaí seirbhísí poiblí a táirgeadh



Foinse: Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

Nóta: Tá an figiúr don bhliain 2016 faoi mar a measadh é i gcomhaontú athbhreithnithe 2016.

#### 10.14 Thug an RCS cuntas imlíne ar roinnt beart a cuireadh i bhfeidhm le tacú le táirgeadh Cárta Seirbhísí Poiblí

- Tá 160 stáisiún clárúcháin ag feidhmiú in 100 ionad agus é de chumas ag gach ceann acu 100 clárúchán a láimhseáil in aghaidh na seachtaine. Sa chaoi sin is féidir 16,000 a phróiseáil in aghaidh na seachtaine, agus, ó tá 50 sheachtain oibre ann sa bhliain, is féidir 800,000 a phróiseáil in aghaidh na bliana.

Tá sé ráite ag an RCS gurb annamh a bhaintear an leibhéal clárúcháin sin amach de bharr roinnt tosca, lena n-áirítear

- cliainnt nach dtagann i láthair gan fógra a thabhairt roimh ré
- clárúcháin atá casta, m.sh. nuair nach mbíonn Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí (UPSP) ag cliainnt, nó nuair nach mbíonn aitheantais fótagrafacha acu nó nuair a bhíonn tuilleadh ama ag teastáil.
- Ba córas soghluaiste um chlárú SAFE curtha ar fáil. Bíonn ríomhaire glúine, scanóir ardtairfeach, ceamara agus scáileán i ngach aonad soghluaiste. Toisc go bhfuil na haonaid soghluaiste ar fáil is féidir na clárúcháin a dhéanamh den chuid is mó i measc an phobail nó i láithreacha comhchónaithe nó, i gcúinsí eisceachtúla, in áit chónaithe an chláraí. Tá 19 n-aonad á bhfeidhmiú faoi láthair agus bhí 1,082 duine cláraithe le haghaidh Cárta Seirbhísí Poiblí in dhá áit déag faoi dheireadh Lúnasa 2016.
- D'fhorbair an RCS gréasán chun seirbhísí poiblí a rochtain<sup>1</sup>. Amhail Lúnasa 2016, ní bhaineann na seirbhísí atá ar fáil ón suíomh idirlín ach leis an RCS amháin, m.sh. seirbhísí maidir le coinní le haghaidh clárúcháin UPSP agus Cártaí Seirbhísí Poiblí, iarratais ar Shochar Atharthachta, rochtain ar an suíomh gréasáin JobsIreland agus seirbhísí do chuardaitheoirí poist.

Tá sé ráite ag an RCS go bhfuil comhráití ar siúl le comhlachtaí poiblí eile a sholáthraíonn seirbhísí ar líne, chun próiseas slán um fhíorú custaiméirí a chur ar fáil do na comhlachtaí sin. Táthar ag súil go mbeidh chéad sheirbhísí na gCoimisinéirí Ioncaim i bhfeidhm roimh dheireadh 2016.

<sup>1</sup> [www.mygov.ie](http://www.mygov.ie)

- 10.15** Tar éis don chárta a bheith seolta chuig an seoladh a fóraíodh le linn an phróisis clárúcháin SAFE, iarradh ar shealbhóirí na gcártaí iad a ghníomhachtú trí ghlaoch teileafóin a chur chuig an deasc chabhrach. Mhínigh an RCS gur tugadh próiseas isteach chun ceanglas de chuid Oifig an Choimisinéara Cosanta Sonraí a shásamh, a d'éiligh go ndéanadh faighteoir an chárta é a ghníomhachtú trí ghlaoch ar an deasc chabhrach agus ceisteanna slándála a fhreagairt. Cé go ndeimhníonn próiseas gníomhachtaithe na gcártaí go bhfuair an duine ceart an cárta, ní chuireann sé tús le haon fheidhmiúlacht de chuid an chárta nó ar an gcárta. Den 2.06 milliún cárta a bhí curtha ar fáil faoi dheireadh mhí an Mheithimh 2016, ní raibh ach 1.2 milliún (58%) acu curtha i ngníomh.
- 10.16** Tá sé ráite ag an RCS go mbeidh níos mó deiseanna ann lena dhearbhu go bhfuair na daoine cearta na Cártaí Seirbhísí Poiblí de réir mar a úsáideann níos mó soláthraithe seirbhíse na cártaí, (m.sh. trí chigireacht de láimh nó ar líne). Mar sin tá deireadh curtha ag an RCS leis an riachtanas go gcaithfidh na custaiméirí na cártaí a ghníomhachtú.

## **Bainistiú tionscadail**

### ***Pleanáil tionscadail agus maoirseacht airgeadais***

- 10.17** Príomhghné de phleanáil tionscadail is ea cás gnó a fhorbairt ina leagtar amach na cuspóirí atá le baint amach agus trína dtugtar míniú ar an mbonn trína leanfar ar aghaidh leis an gcinneadh. Níl aon cháipéis cáis ghnó ann don Chárta Seirbhísí Poiblí, ina leagtar amach ag leibhéal ard an fhaisnéis is gá a fháil chun an tionscadal a thosú (raon feidhme, fírinniú, maoiniú, ról agus freagrachtaí), agus trína gcuirtear an t-eolas tábhachtach seo in iúl do pháirtithe leasmhara an tionscadail. Rinneadh athbhreithniú le linn an scrúdaithe ar dhoiciméid tábhachtacha an tionscadail a chuir an RCS agus an RCPA ar fáil agus rinneadh measúnú ar a raibh iontu i bhfianaise samhail cáis gnó caighdeánaigh. Tá na torthaí ar fáil i bhFíor 10.4.

**Fíor 10.4 Measúnú ar phlean tionscadail i bhfianaise cáis gnó dea-chleachtais**

<b>An chuid maidir le dea-chleachtas i gcás gnó</b>	<b>Ceisteanna atá clúdaithe ag cáipéis amháin ar a laghad</b>
<b>Sonraíocht tionscadail</b>	
Sainmhíniú faidhbe	●
Cuspóirí/raon feidhme an tionscadail	●
Príomhpháirtithe leasmhara	●
Measúnú ar chumas na heagraíochta tabhairt faoin tionscadal	○
Rudaí a bhfuiltear ag braith orthu	●
Soláthar	●
Iarmhairtí a bheadh ann de bharr gan dul ar aghaidh leis an tionscadal/roghanna malartacha	●
Slándáil faisnéise/cosaint sonraí	●
Amlíne agus plean oibre	●
Rioscaí	●
<b>Costais agus acmhainní</b>	
Acmhainní foirne atá riachtanach le tacú leis an tionscadal	●
Costais réamh-mheasta	●
<b>Buntáistí</b>	
Buntáistí cáilíochtúla agus cainníochtúla don Roinn	●
Buntáistí cáilíochtúla agus cainníochtúla don chustaiméir	●
<b>Rialachas agus bainistiú an tionscadail</b>	
Struchtúr an tionscadail	●
Róil sa tionscadal	●
Doiciméad tionscnaimh an tionscadail	●
Plean um réadú buntáistí	○
<b>Conclúidí agus moltaí</b>	●

Foinse: Anailís a rinne Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste ar staidéir comhairleach 2003, Meabhrán don Rialtas 2004, Riachtanais Ghnó SAFE - 2005, Meabhrán don Rialtas 2005, páipéir an RCS agus comhfhreagras leis an RCPA in 2009 ag iarraidh cead chun dul ar aghaidh leis an tionscadal agus páipéar ar leithdháileadh Cártaí Seirbhísí Poiblí 2011.

Nótaí: ● - san áireamh  
○ - níor cuireadh san áireamh  
● - clúdaithe go páirteach

1 Rinneadh méadú €2 mhilliún ar ghné sholáthraí na seirbhíse bainistithe go €26.4 milliún in 2012 chun athruithe a rinneadh ar an gconradh de bharr moilleanna agus feabhsuithe cártaí a chur san áireamh.

2 Cheadaigh an RCPA 150 post cléireachais don tionscadal go deireadh 2013. Rinneadh an RCS iarratas eile i mí Feabhra 2014 chun tuilleadh ball foirne a fháil agus d'fhaomh an RCPA ceapadh 68 mball foirne sealadacha breise (.i. 218 mball foirne san iomlán) go dtí deireadh mhí an Mheithimh 2015.

**10.18** Bhí gnéithe a bhain le cás gnó dea-chleachtais san áireamh i roinnt mhaith cáipéisí a scrúdadh. Mar sin féin, bhí roinnt easnaimh le sonrú nó rudaí ar díriodh orthu go pointe áirithe

- Ní dhearnadh meastachán cuimsitheach ar chostais réamh-mheasta iomlána an tionscadail lena n-áirítear leithdháileadh foirne reatha ón RCS. Rinneadh meastachán tosaigh ar chostas an tionscadail i Meán Fómhair 2009 tar éis do thús a bheith curtha leis an bpróiseas soláthair le haghaidh soláthraí na seirbhíse bainistithe. Chlúdaigh sé seo an costas ionchais €24 milliún<sup>1</sup> le haghaidh soláthraí na seirbhíse bainistithe agus forbairt córas teicniúil nua ar measadh go gcosnódh siad idir €1.5 milliún agus €2 mhilliún. Leagadh amach an chéad mheastachán ar chostais tionscadal eile mar leas a bhaint as baill foirne an RCS agus uasghrádú córas inmheánach TFC san iarratas ar chead a seoladh chuig an RCPA i mí na Nollag 2011 tar éis chríochnú an chláir phíolótaigh chun áiseanna teicniúla agus clárú cártaí a thástáil.<sup>2</sup>

- Ní dhearnadh aon mheasúnú tosaigh ar acmhainn an RCS chun an tionscadal a chur i gcrích agus ní dhearnadh aon mheasúnú fhoirmiúil ar rioscaí an tionscadail. Tugtar faoi deara go ndearnadh measúnú ar rioscaí agus ar acmhainn i gcomhthéacs iarratas ar acmhainní foirne roimh leithdháileadh an Chárta Seirbhísí Poiblí ag deireadh 2011.
- Ní dhearnadh ach measúnú páirteach ar na príomhrudaí ar a bhfuiltear ag braith agus ní dhearnadh measúnú ar acmhainn an bhonneagair TF atá ann faoi láthair chun an tionscadal a chur ar fáil.
- Ní raibh aon phlean ann inar leagadh amach conas agus cathain a ndéanfaí buntáistí an tionscadail a thomhas, agus cé a bheadh freagrach as iad a chur ar fáil.
- Níor ullmhaíodh oiread agus aon doiciméad amháin um thionscnamh an tionscadail (PID) ag tús an tionscadail.

### ***Tuairimí Oifigeach Cuntasaíochta na Roinne Coimirce Sóisialaí***

#### **10.19** Dúirt an tOifigeach Cuntasaíochta maidir le pleanáil agus maoirseacht airgeadais an tionscadail

- Glacadh leis go ginearálta ag an am, mar gheall ar nádúr an tionscadail a bhí réasúnta nuálach (an daonra go léir a chlárú ar chaighdeán ar leith agus cárta ilchuspóireach, sofaisticiúil, cliste a tháirgeadh agus a eisiúint) agus nach raibh aon rud ann a d'fhéadfaí an tionscadal i gcomparáid leis (toisc nach ndearna aon chomhlacht phríobháideach nó poiblí eile aon rud a bhí cosúil leis ar chor ar bith), nach mbeifí in ann aon chostas a mheas i gceart go dtí go mbeadh tástáil mhargaidh déanta tríd an bpróiseas soláthair.
- Roimh cinntí an Rialtais in 2004 agus in 2005, d'aithin an RCS gur ghá rud éigin a chur in áit a Chárta Slándála Sóisialta agus an Phas Saorthaistil agus bhí tús curtha le próiseas inmheánach chun é sin a dhéanamh. Thug an Rialtas ordú go gcuirfí tionscadal na gCártaí Seirbhísí Poiblí leis an tionscnamh sna cinntí atá luaite thuas. Cuireadh struchtúr foirmiúil bainistíochta tionscadail i bhfeidhm mar aon le próisis bainteacha. Baineadh leas as acmhainní inmheánacha de réir mar a bhíodar ag teastáil agus cuireadh iarratais ar acmhainní breise faoi bhráid an RCPA. Ghlac an RCPA leis go mbeadh baill foirne breise ag teastáil ag amanna éagsúla chun an tionscadal a chur ar fáil agus ceadaíodh é sin.
- Aithníodh na buntáistí a bhain leis an tionscadal agus leagadh amach iad ar leibhéal ard sa Mheabhráin don Rialtais in 2004 agus in 2005 agus i bpáipéir bhainteacha (lena n-áirítear Staidéar Accourt a rinneadh ar an gCárta Seirbhísí Poiblí agus Riachtanais Gnó SAFE is araile). Beidh buntáistí an Chárta Seirbhísí Poiblí agus seirbhísí gaolmhara le fáil ar fud na seirbhíse poiblí go léir agus ní san RCS amháin. Tuigeadh i gcónaí nach dtosódh comhlachtaí poiblí ag baint úsáide as an gChárta Seirbhísí Poiblí nó á éileamh go dtí go mbeadh na cártaí sin ag líon suntasach dá gcuid custaiméirí. Dá bhrí sin, ní bheifear in ann na buntáistí a bhaineann leis an tionscadal a aithint go hiomlán go dtí go n-aithneoidh comhlachtaí poiblí eile na bealaí ar féidir na Cártaí Seirbhísí Poiblí a úsáid agus go gcuirfidh siad i bhfeidhm iad. Dá réir sin, níorbh fhéidir plean a cheapadh i mblianta tosaigh an tionscadail ina raibh cur síos ar na buntáistí go léir a d'fhéadfadh a bheith aige agus ní raibh bealaí ann chun baint amach na mbuntáistí sin a thomhas.

- Cé nár ceapadh aon doiciméad um thionscnamh an tionscadail (PID) i mblianta luatha an chéid seo, bhí eilimintí PID leagtha amach i Meabhráin na mblianta 2004 agus 2005 don Rialtas, i gcinntí a rinne an Rialtais dá dtoradh siúd agus sna bpáipéir bhainteacha éagsúla (lena n-áirítear Staidéar Accourt a rinneadh ar an gCárta Seirbhísí Poiblí agus Riachtanais Gnó SAFE). Dhírigh an RCS ó mhí Iúil 2005 go dtí Iúil 2007 ar fhorbairt na sonraíochta feidhme mionsonraithe atá riachtanach don Chárta Seirbhísí Poiblí. D'fhorbair sí togra tionscadail freisin maidir le forbairt agus scaipeadh an Chárta Seirbhísí Poiblí, agus bonneagar gaolmhar. Rinne Rannóg na Roinne a bhíonn ag plé le Seirbhísí Aitheantais Chliant formhór na hoibre sin agus bhainistíodar í. Dá thoradh sin seoladh moladh chuig Bord Bainistíochta an RCS ar an 23 Iúil 2007 inar tugadh cead dul ar aghaidh le togra, struchtúr agus ballraíocht an tionscadail agus le hullmhú iarratais ar thairiscintí le haghaidh seirbhís bainistíochta cárta a bheadh le foinsíú allamuigh.

### ***Moilleanna ar an Tionscadal***

- 10.20** D'fhorbair agus d'fhógair an RCS comórtas in 2007 chun soláthraí seirbhíse a roghnú chun táirgeadh Cárta Seirbhísí Poiblí a bhainistiú agus roghnaíodh soláthraí i Meitheamh 2008. Nuair a chuaigh cúrsaí airgeadais phoiblí chun donais, áfach, cuireadh an comórtas ar fionraí go dtí go gcríochnófaí próiseas na meastachán bliantúil do 2009.
- 10.21** Ina dhiaidh sin chuaigh an RCS ar aghaidh leis an bpróiseas soláthair agus síníodh conradh le soláthraí seirbhíse bainistithe i mí na Nollag 2009. Bhíothas ag súil faoin gconradh go gcuirfí tús le táirgeadh na gcártaí roimh fhómhar na bliana 2010 ach tráth nach déanaí ná Aibreán 2011. Cuireadh tús le táirgeadh cártaí ar bhonn píolótach i mí Dheireadh Fómhair 2011 agus bhí thart ar 4,000 cárta táirgthe faoi dheireadh na bliana.
- 10.22** Dúirt an RCS ag an am, gur tháinig méadú tapa gan fasach ar líon na gcustaiméirí agus ar an éileamh dá réir ar sheirbhísí. Lena chois sin bhí sé riachtanach freisin tabhairt faoi chomhtháthú dá eagraíocht eile agus próisis shuntasacha nua a thabhairt isteach. Dá thoradh sin go léir tháinig méadú suntasach ar líon na mball foirne a bhí ag teastáil. Sa chomhthéacs sin, mheas an RCS go gcaithfí uasghrádú agus leathnú suntasach a dhéanamh ar a bonneagar teicniúil lárnach, agus go gcaithfí tosaíocht a thabhairt don obair sin seachas do na tionscadail teicniúla eile go léir. Dá thoradh sin chaith an Roinn an chéad leath de 2011 ag tógáil an bonneagair theicniúil bhunúsach - bhain sé sin leis an bhfreastalaí lárnach den chuid is mó (tréchur, cumas bainistíochta agus an cumas cur suas le lochtanna). Chiallaigh sé sin nárbh fhéidir fheidhmiúlacht na gCártaí Seirbhísí Poiblí nua a chur ar siúl go fómhar na bliana 2011.
- 10.23** Sna pleananna tosaigh don Chárta Seirbhísí Poiblí bhí leagan malartach ar ghá é a chomhtháthú le córas ticéadaithe an líonra iompair phoiblí a bhí á fhorbairt ag an am céanna. Cuireadh moill ar an leagan malartach toisc go rabhthas ag feitheamh ar shonraíocht oiriúnach ón nGníomhaireacht um Fháil Iarnród<sup>1</sup> chun go bhféadfaí an Cárta Seirbhísí Poiblí a chomhcheangal leis an gcóras ticéadaithe.

<sup>1</sup> Tá an fhreagracht sin aistrithe chuig an Údarás Náisiúnta Iompair.

### ***Costais Tionscadail agus leaganacha éagsúla***

- 10.24** Sa chead a thug an RCPA i nDeireadh Fómhair 2009 bhí moladh gur cheart go mbeadh foráil sa chonradh leis an soláthraí go bhféadfaí athbhreithniú a dhéanamh ar an gconradh gach bliain, agus go gcuirfí ar cheal nó ar fionraí é gan phionós in imthosca áirithe, m.sh. dá mbeadh cáilíocht na táirgeachta faoi bhun caighdeáin, nó toisc nár cloíodh le caighdeáin a aontaíodh nó toisc gan an mhaoiniú riachtanach a bheith ar fáil. Faoi théarmaí an chonartha leis an soláthraí seirbhíse, choinnigh an RCS an ceart aici féin an conradh chur ar ceal ag céim ar bith ach na costais réasúnacha a íoc a bheadh fabhráithe go dáta an fhoirceanta.
- 10.25** I lár 2012, d'iarr an conraitheoir go ndéanfaí athbhreithniú ar an gconradh chun déileáil le himpleachtaí tráchtála a dhearbhaigh sé/sí a d'eascair ó mhoilleanna an RCS i bhforbairt an Chárta Seirbhísí Poiblí. D'aontaigh an RCS téarmaí an chonartha faoi phraghsanna a leasú toisc gur táirgeadh níos lú cártaí ná mar a réamh-mheasadh.
- 10.26** Bhí sé soiléir in 2015 nach ndéanfaí na 3 mhilliún cártaí a ndearnadh conradh fúthu a chríochnú roimh dheireadh 2016. I mí na Nollag 2015, fuair an RCS cead ón RCPA dul i mbun idirbheartaíochta le soláthraí na seirbhíse bainistithe. Tugtar achoimre i bhFíor 10.5 ar na hathruithe ar théarmaí an chonartha.

**Fíor 10.5 Achoimre ar na athruithe ar chonradh faoin tseirbhís bhainistithe**

	2009	2012	2016	Tagairt
Costas Aonaid an chárta	€	€	€	
Cárta caighdeánach	4.221	4.961	5.375	Tugtar meánmhéid na rátaí in 2012 agus in 2016 chun tús-ualú na n-íocaíochtaí de bharr moilleanna agus na n-athruithe a d'iarr an RCS a chur san áireamh.
Leagan malartach do thaisteal saor in aisce	5.520	5.901	6.363	
<b>Costais táirgthe</b>	<b>€m</b>	<b>€m</b>	<b>€m</b>	
Caighdeánach	8.8	10.4	11.3	
Saorthaisteal	5.0	5.3	5.7	
<b>Iomlán na gcostas táirgthe</b>	<b>13.8</b>	<b>15.7</b>	<b>17.0</b>	
<b>Costais eile</b>				
Leagan amach teicniúil	1.5	1.5	1.5	Costais leagain amach thosaigh
Táillí seasta eile	–	1.3	0.7	Forbairt bogearraí breise don leagan malartach le haghaidh taistil saor in aisce de bharr moilleanna ar na sonraíochtaí le haghaidh comhoiriúnacht leis an gcóras ticéadaithe comhtháite agus athruithe a rinneadh orthu; agus forbairt agus tástáil céim 2.
Postas	2.7	1.8	1.8	Laghdú 50% ar chostas postais toisc nár úsáideadh PIN.
Deasc chabhrach	1.8	2.1	2.1	Costais bhreise mar gheall ar nós imeachta gníomhachtaithe a sholáthar tríd an deasc chabhrach.
<b>Iomlán na gcostas eile</b>	<b>6.0</b>	<b>6.7</b>	<b>6.1</b>	
<b>Iomlán</b>	<b>19.8</b>	<b>22.4</b>	<b>23.1</b>	

Foinse: Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste

**10.27** Tháinig méadú €3.3 milliún (16%) ó fhiúir na bliana 2009 ar costas an chonartha le soláthraí na seirbhíse bainistithe mar gheall ar athruithe agus athbhreithniú a rinneadh ar an gconradh, lena n-áirítear

- síneadh an chonartha go dtí 2017 agus €0.737 breise in aghaidh an chárta - €1.28 milliún
- cuireadh cinegram<sup>1</sup> leis i ndiaidh conradh na bliana 2009 a bheith sínithe ar chostas breise €0.38 in aghaidh an chárta - €1.14 milliún
- moilleanna agus leasuithe a bhain leis an gcárta taistil saor in aisce - €0.72 milliún.

**10.28** Foráiltear le conradh na bliana 2016 go ndéanfaidh an RCS réamhíocaíocht in Eanáir 2017 de 50% de chostas iarmhéid gan íoc na 3 mhiliún cárta. Tá costas na gcártaí a tháirgfear in 2017 le hasbhaint go hiomlán ón réamhíocaíocht. Ina theannta sin, mura mbainfear amach an sprioc maidir le 3 mhiliún cárta roimh dheireadh 2017, beidh costas na gcártaí nár táirgeadh iníoctha go hiomlán.

**10.29** Sa chás go dtáirgfear breis agus 3 mhiliún cárta faoin 31 Nollaig 2017, cuirfear lascaine 5% i bhfeidhm, sa chaoi go mbeidh an costas in aghaidh an chárta mar seo a leanas

- Cárta Seirbhísí Poiblí caighdeánach €4.3804
- taisteal saor in aisce €5.6154.

<sup>1</sup> Is éard is cinegram ann ná gléas slándála díraonta atá cabhartha i substráit. Tá sé i gceist go mbeadh sé ina ghné slándála agus taitneamhach le breathnú air agus tugann sé slándáil bhreise don chárta chun macasamhlú a chosc.

*Tuairimí Oifigeach Cuntasaíochta na Roinne Coimirce Sóisialaí*

- 10.30** Tá sé ráite ag an RCS go bhfuil sí sásta go ndéanfar an spriocdháta athbhreithnithe maidir le soláthar 3 mhilliún cárta a bhaint amach agus nach mbeidh íocaíochtaí riachtanach toisc gan cártaí a sholáthar. Dúirt sí freisin go dtiocfaidh deireadh leis an gconradh le soláthraí na seirbhíse bainistithe i mí na Nollag 2017 agus go bhfuil sé beartaithe aici tairiscintí a iarradh le haghaidh táirgeadh Cártaí Seirbhísí Poiblí ón 1 Eanáir 2018.
- 10.31** Dúirt an tOifigeach Cuntasaíochta gur píosa mór de bhonneagar na seirbhíse poiblí é tionscadal na gCártaí Seirbhísí Poiblí agus go mbainfidh gach comhlacht poiblí tairbhe astu le himeacht aimsire. Dúirt sí freisin gurb é príomhbhuntaiste na gCártaí Seirbhísí Poiblí agus an chlár SAFE ná spáráil an méid ama a chaitear ag ath-fhíorú céannacht an duine gach uair a dhéanann ball den phobal iarracht seirbhís phoiblí a rochtain - ní bheidh ach coigilteas bheag ann i gcás gach idirghníomhaíocht le sealbhóirí cárta ach beidh coigilteas mhór ann san iomlán.

*Tuairimí Ard-Rúnaí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe*

- 10.32** Maidir le méid an cháis ghnó, dúirt an Ard-Rúnaí go raibh sé tábhachtach a thabhairt faoi deara, nuair a tugadh cead i nDeireadh Fómhair 2009 gurbh é sin an toradh a bhí ar phróiseas cúig bliana. Rinne an Rialtas breithniú mionsonraithe ar an scéal ag tosú i Meitheamh 2004 nuair cheadaigh siad forbairt chreatlaí bunaithe ar chaighdeáin don Cárta Seirbhísí Poiblí agus bunú Grúpa Stiúrtha chun maoirseacht a dhéanamh ar an tasc. D'eisigh an Rialtas cinneadh breise i mí Iúil 2005, inar thug siad faoi deara an dul chun cinn a bhí déanta sa chlár SAFE, inar cheadaigh siad forbairt sonraíochta teicniúla a bhí riachtanach do soláthar cártaí agus inar cheadaigh siad forbairt moltaí maidir le beartas cuimsitheach náisiúnta um bainistiú féiniúlachta agus um chosaint príobháideachais. Dúirt sé gur bhain an cead a tugadh i mí Dheireadh Fómhair 2009 le forbairt an chárta agus go raibh sé ag teacht le cinntí an Rialtais thuasluaite agus i ndiaidh fhorbairt an chlár SAFE, an phróisis tairisceana agus roghnú an tairgeora.
- 10.33** Dúirt sé gur ghlac an RCPA leis go mbeadh baill foirne breise ag teastáil chun an tionscadal a chur i gcrích agus gur cheadaigh sí é sin i mí Feabhra 2012. Bhí leithdháileadh foirne reatha an RCS chuig an tionscadal le déanamh ó acmhainní an RCS ag an am.
- 10.34** Tá sé ráite ag an RCPA cé gur measadh go dtiocfaidh deireadh le costais foirne ag deireadh na bliana 2017, nach bhfuil cead ann faoi láthair chun oifigh chléireachais shealadacha a choinneáil i ndiaidh dheireadh na bliana 2016. Beidh ar an RCS plé a dhéanamh leis an RCPA maidir le líon na mball foirne sealadacha a bheidh ag teastáil do 2017. B'fhéidir go dtabharfar cead de thoradh an phróisis sin chun líon níos lú foirne a choinneáil ná mar a glacadh leis ar dtús, rud a mbeadh tionchar aige ar costais amach anseo.

## Buntáistí an tionscadail

### Coigilteas bainte amach

- 10.35** Dúirt an RCS gurb é príomhbhuntaíste an Chárta Seirbhísí Poiblí ná spáráil an méid ama a chaitear ag ath-fhíorú aitheantais nuair a dhéanann ball den phobal iarracht seirbhís phoiblí a rochtain. Measann an RCS gur buntáiste eile atá ag baint leis na cártaí is ea an laghdú ar líon na ndaoine a mhaíonn go calaoiseach gur dhaoine eile iad agus an chaoi go bhfuil laghdú anois ar dheiseanna brionnaithe. Níor cheap an RCS sprioc choigiltis sa réimse seo mar gheall ar na deacrachtaí a bhaineann le measúnú a dhéanamh cé mhéad duine a bhí nó atá ag gabháil de chalaois aitheantais.
- 10.36** Ríomhann an RCS coigiltis ó na rialuithe a chuireadh i bhfeidhm trí mhéid na ró-íocaíochtaí iarbhir a chur leis na híocaíochtaí nach mbeidh á ndéanamh aici amach anseo.
- 10.37** Déantar coigiltis a thaifeadh i gcás daoine atá ag fáil íocaíochtaí leasa agus nuair a iarrtar orthu clárú le haghaidh SAFE nach gcríochnaíonn siad an próiseas, agus go dtagann deireadh leis an íocaíocht nó go gcuirtear ar fionraí í. Ní thaifeadtar coigilteas i gcásanna ina bhfuil éileamh nua déanta ar chúnamh ach go n-éirítear as nó go ndéantar é a tharraingt siar mar gheall ar mhainneachtain nó míchumas clárú SAFE a chur i gcrích.
- 10.38** Is de réir cheannteideal scéime a dhéantar próisis rialaithe an RCS a mheas agus áirítear gur baineadh amach coigilteas €2.5 milliún faoi dheireadh mhí Iúil 2016 mar gheall ar thabhairt isteach an Chárta Seirbhísí Poiblí.

### Fíor 10.6 Coigilteas clárúcháin SAFE a bhí taifeadh ag deireadh mhí Iúil 2016

Scéim	Suirbhé ar chalaois agus earráidí	Líon na gcásanna ina ndearnadh coigilteas	Coigilteas €000	Comhréir faighteoirí na scéime a cláraíodh
Cúnamh Cuardaitheora Poist	3.1%	204	1,217	90%
Sochar Cuardaitheora Poist	1.6%	87	428	84%
An Liúntas Leasa Forlíontach	–	5	11	–
Íocaíocht Teaghlaigh Aontuismitheora	2.7%	16	334	89%
Pinsean Stáit Neamhranníocach	n/b	2	60	72%
An Sochar Linbh	0.5%	1	5	65%
Sochar Teaghlaigh agus Saorthaisteal	–	1,540	447	– <sup>a</sup>
<b>Iomlán</b>		<b>1,855</b>	<b>2,502</b>	<b>66%</b>

Foinse: An Roinn Coimirce Sóisialaí

Nóta: a Tá 69% d'fhaighteoirí an tSochair Teaghlaigh cláraithe agus tá 63% d'fhaighteoirí Saorthaistil cláraithe.

- 10.39** San áireamh sa choigilteas €2.5 milliún thuas tá 131 chás (€1.7 milliún) de calaiois amhrasta a braitheadh leis na bogearraí meaitseála íomhá aghaidhe. Tá siad sin curtha ar aghaidh chuig aonad speisialta imscrúdaithe an RCS agus/nó don Gharda Síochána. Tá cur síos i bhFíor 10.7 ar stádas na 131 chás sin.

**Fíor 10.7 Cásanna calaoise amhrasta amhail Iúil 2016**

Stádas	Líon
Bailchríoch curtha air - níor tháinig aon cheist chun cinn maidir le calaois aitheantais	11
Tugadh chun críche sa chúirt, pianbhreith choimeádta	9
Tugadh chun críche sa chúirt, pianbhreith neamhchoinneála	4
Tús curtha le himeachtaí dlíthiúla <sup>a</sup>	22
Imscrúdú ar siúl	70
Níor leanadh ar aghaidh leo (go príomha toisc gur fhág an duine an dlínse)	15
<b>Iomlán</b>	<b>131</b>

Foinse: An Roinn Coimirce Sóisialaí

Nóta: a Tá barántas gabhála idirnáisiúnta iarrtha i gcás amháin.

*Tuairimí Oifigigh Chuntasaíochta an RCS*

- 10.40** Dúirt an tOifigeach Cuntasaíochta gur bhain an coigilteas a taifeadadh leis na cásanna ina ghabh an RCS na daoine a raibh aitheantas bréagach á úsáid acu. Ní féidir leis an Roinn measúnú a dhéanamh ar na coigiltis iarbhír a baineadh amach i gcásanna inar chuir duine deireadh lena n-éileamh nó dúirt nach raibh cúnaimh/sochar shóisialaigh ag teastáil uathu a thuilleadh in ait dul trí phróiseas clárúcháin SAFE.

*Úsáid Cártaí Seirbhísí Poiblí agus forbairtí sa todhchaí*

- 10.41** Ní amháin go bhfuil an RCS ag úsáid an Chárta Seirbhísí Poiblí agus próiseas SAFE2 ach tá siad á n-úsáid mar seo a leanas
- Tá an leagan malartach saorthaistil á úsáid ar an ngréasán iompair phoiblí lena n-áirítear oibreoirí busanna príobháideacha rannpháirteacha
  - Ní mór Cárta Seirbhísí Poiblí a bheith ag iarrthóirí fásta atá ag cur isteach ar phas den chéad uair.
  - Tá an Cárta Seirbhísí Poiblí curtha le liosta na gcineálacha aitheantais atá inghlactha le vótáil i dtoghcháin, chun íocaíochtaí cúnaimh tithíochta a fháil, chun cuairteanna bpríosún a dhéanamh agus chun scrúduithe Stáit a dhéanamh mar iarrthóirí seachtracha.
- 10.42** Tá an cárta á thriail ar bhonn píolótach sna réimsí seo a leanas nó úsáidfeadh é go gairid iontu
- bíonn siad ag teastáil ón Údarás um Shábháilteacht ar Bhóithre mar chuid den iarratas ar cheadúnas tiomána, lena n-áirítear iarratais ar thástálacha teoirice agus athnuachan ceadúnais tiomána
  - eisíodh Cárta Seirbhísí Poiblí chuig daltaí idirbhliana ar bhonn trialach i mí na Bealtaine 2016 agus chuireadh tús le tionscnamh chun iad a sholáthar do gach dalta idirbhliana sa bhliain scoile 2016/2017.

- 10.43** Moladh i Meamram Mhí Mheithimh 2004 don Rialtas, go ndéanadh grúpa lárnach scrúdú
- ar an ngá atá le reachtaíocht phríomhúil maidir le bhainistiú céannachta
  - ar úsáid an UPSP agus Cárta Seirbhísí Poiblí sna hearnálacha cheartais agus sláinte príobháideach agus san earnáil phríobháideach i gcoitinne
  - ar an ngá atá le struchtúr eagraíochtúil a chruthú chun seirbhísí lárnacha bainistíochta aitheantais a bhainistiú go náisiúnta.
- 10.44** Ceann de na dúshláin a bhaineann le leathnú úsáid bonneagair na gcártaí seirbhísí poiblí chuig gníomhaireachtaí eile is ea an gá atá le bearta a chur i bhfeidhm chun rochtain ar aitheantais a bhainistiú (IAM). Sheol an RCS gcóras IAM i mí Feabhra 2016 atá ar fáil do chomhlachtaí poiblí eile chun a gcuid custaiméirí a fhíordheimhniú ar líne. Tá sé bunaithe ar an gCárta Seirbhísí Poiblí agus ar próiseas clárúcháin SAFE2.<sup>1</sup>
- 10.45** I mí an Mheithimh 2016, cheadaigh Bord Bainistíochta na Státseirbhíse<sup>2</sup> (CSMB) tionscadal chun tacú le tionscnamh níos leithne um bainistíocht céannachta a chuirfeadh ar chumas comhlachtaí poiblí eile leas a bhaint as an gCárta Seirbhísí Poiblí agus próisis SAFE. Beidh an tionscadal á threorú go comhphárteach ag an RCS agus an RCPA trí Oifig Príomh-Oifigigh Faisnéise an Rialtais (OGCIO).
- Spreagfar comhlachtaí seirbhíse poiblí an Cárta Seirbhísí Poiblí a úsáid chun aitheantas a bhainistiú agus a chinntiú go gcuirfeadh an clár bainistíochta aitheantais a chuimsíonn an clár SAFE2, agus an córas IAM i bhfeidhm go hiomlán agus ar bhealach inbhuanaithe. I dtaca leis seo, beidh sé éigeantach i gcás gach próisis nua atá á soláthar ar líne nó go digiteach go n-úsáidfeadh SAFE2 agus an córas IAM ann agus ba cheart plean a fhorbairt chun iad a chur i bhfeidhm le himeacht ama sna seirbhísí/próisis atá ann cheana.
  - Beidh próisis aitheantais phearsanta sa tseirbhís poiblí á mhapáil, d'fhonn aistriú chuig an gcóras leathan um bainistíocht aitheantais.
  - Spreagfar comhlachtaí poiblí éileamh ar a gcuid gcliaint clárú go leibhéal SAFE2 agus an Cárta Seirbhísí Poiblí a úsáid.
  - Déanfar clár cumarsáide poiblí a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm chun feasacht a spreagadh faoi na buntáistí a bhaineann le húsáid an chórais IAM agus Cárta Seirbhísí Poiblí.

### *Tuairimí Ard-Rúnaí na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe*

- 10.46** Chuaigh an RCPA i mbun taighde agus comhairliúcháin domhain faoi fhorbairt beartais chuimsithigh náisiúnta um bainistiú céannachta agus cosaint príobháideachta tar éis chinneadh an Rialtais in 2005 a raibh roinnt páipéar díospóireachta agus comhairliúchán le réimse ranna agus gníomhaireachtaí i gceist leis. Dá thoradh sin forbraíodh dréacht-togra in 2009 inar moladh go ndéanfaí bainistíocht céannachta a lárú don tseirbhís poiblí. Tarraingíodh anuas ábhair imní ó thaobh caidreamh tionsclaíoch maidir le haistriú feidhmeanna. Rinneadh tuilleadh breithnithe ar an scéal in 2011 agus tugadh le fios nach mbeadh sé oiriúnach an fheidhm a lárú i roinn aon líne agus nach mbeadh sé soiléir ar feadh tamaill cén áit ar cheart bainistíocht aitheantais a lonnú.

<sup>1</sup> [www.mygovid.ie](http://www.mygovid.ie)

<sup>2</sup> Tá Bord Bainistíochta na Státseirbhíse (CSMB) comhdhéanta d'Ard-Rúnaí agus de Cheannairí na n-oifigí móra agus faoi chathaoirleacht Ard-Rúnaí an Rialtais. Cuid dá ról is ea tionscadail tras-earnála a bhainistiú a mbíonn baint ag ranna agus gníomhaireachtaí éagsúla leo agus cuntasacht a sholáthar ina leith.

- 10.47** Dúirt an tArd-Rúnaí gur díriodh ina dhiaidh sin ar fhorbairt an Chárta Seirbhísí Poiblí mar aon le prótacail chun uasmhéadú a dhéanamh ar úsáid sonraí ardchaighdeáin a bailíodh le linn phróiseas clárúcháin an Chárta Seirbhísí Poiblí. D'oibrigh an RCPA i gcomhar leis an RCS d'fhonn léargas aonair a fhorbairt ar chustaiméirí trína dtógtar sonraí ó stórtha éagsúla ar fud na seirbhíse poiblí agus nasctar iad le chéile. Is é an léargas aonair ar chustaiméirí an dara réiteach is fearr agus tá sé sa dara háit i ndiaidh a stór iontaofa amháin a cheapadh d'fhaisnéis chéannachta.
- 10.48** Dúirt sé freisin gur chuir a Roinn tús le hobair a bhí ag teacht le forbairt na bPrótacal sin maidir le ceisteanna a bhaineann le comhroinnt sonraí, rialachas agus slándáil sonraí a bheidh ina bpríomhghnéithe den reachtaíocht atá á forbairt faoi láthair. Beidh foráil sa reachtaíocht chun roinnt sonraí idir comhlachtaí poiblí a rialú agus maidir le cosaint agus coinníollacha infheidhme. Beidh foráil ann freisin i gcás na ndaoine sin a mbeidh baint acu le roinnt na sonraí go gcuirfidh siad measúnú tionchair príobháideachta i gcrích. Beidh sé sin ina chuid de rialachas eolais a chinnteoidh go mbeidh cearta an duine aonair i leith príobháideachta agus rúndachta á gcosaint go cuí.
- 10.49** Mar fhocal scoir, thug sé le fios maidir le cinneadh an Rialtais in 2004 faoi bheartas chun rochtain ar aitheantas a bhainistiú, cé go bhféadfadh bheartas ginearálta a bheith tairbheach nár chreid sé go bhféadfaí srian a chur le glacadh leis an gCárta Seirbhísí Poiblí díreach toisc nach raibh beartas den sórt sin ceaptha.

## Conclúidí

- 10.50** Bhí sé i gceist ar dtús go gcruthófaí 3 mhiliúin Cárta Seirbhíse Poiblí faoi dheireadh na bliana 2013. Ag deireadh mhí an Mheithimh 2016, bhí os cionn 2 milliún cárta táirgthe. Bhí roinnt tosca ann a ba chúis leis an moill, lena n-áirítear an gá a bhí le bonneagar TF a nuashonrú. Tá an RCS ag súil go mbainfear amach an sprioc maidir le 3 mhiliúin cártaí roimh dheireadh na bliana 2017 faoi shocruithe leasaithe atá déanta le soláthraí na seirbhíse bainistithe.
- 10.51** Measann an RCS go dtabhófar costais suas le €60 milliún go deireadh na bliana 2017 i bhforbairt agus in eisiúint na gCártaí Seirbhísí Poiblí. Tháinig méadú breis is €3 milliún (16%) ar costas an chonartha le soláthraí na seirbhíse bainistithe mar gheall ar athruithe a rinneadh ar an gconradh agus athbhreithniú a d'eascair ó moilleanna ar an tionscadal agus gnéithe slándála breise.
- 10.52** Chaith an RCS €2.2 milliún ag gníomhachtú cártaí faoi Mheitheamh 2016. Bhí beagán níos lú ná 60% de na cártaí eisithe curtha i ngníomh ag deireadh mhí an Mheithimh 2016. Ní dhearna an gníomhachtú aon rud maidir le cumas na gcártaí is níor chuir sé lena bhfeidhmeanna ach dheimhnigh sé gur ghlac an duine an cárta.
- 10.53** Rinne an Rialtas roinnt cinntí in 2004 agus in 2005 ar ar tógadh tionscadal an Chárta Seirbhísí Poiblí. Níor fhorbraíodh aon cás gnó ná plean tionscadail ag an am sin. I gcásanna gnó ba cheart iomlán na gcostas a chainníochtú agus a chur i gcomparáid leis na buntáistí a bhfuiltear ag súil leo chun eolas a sholáthar don phróiseas cinnteoireachta. Lena chois sin, éascaíonn an cás gnó tionscadail athbhreithniú leanúnach lena chinntiú go gcruthaíonn an caiteachas leanúnach an luach is fearr agus go bhfuil sé inacmhainne, agus gur féidir an tionscadal a chur i gcrích go rathúil

- 10.54** Maidir leis an chaoi nach raibh aon chás gnó ann ag tús an tionscadail nó le linn dó a bheith á chur chun feidhme ba é a dúirt an tOifigeach Cuntasaíochta gur bunaíodh an tionscadal i mblianta luatha an chéid seo agus gur tionscadail nuálacha, úrscothacha iad na Cártaí Seirbhísí Poiblí agus SAFE maidir le húsáid cártaí cliste agus bainistiú céannachta nár úsáideadh in aon áit eile sa Rialtas. Bhí tionscnaimh dá leithéid san earnáil phríobháideach fós ina dtús. Mar sin, níorbh fhéidir cás gnó sonraithe amháin den chineál a shamhlaítear a thógáil roimh ré. Dúirt an tOifigeach Cuntasaíochta freisin cé nár forbraíodh cás gnó go ndearnadh an tionscadal a phleanáil ar bhealach comhtháite agus gur cuireadh i bhfeidhm é i gcomhar leis an RCPA agus le tacaíocht ó chinnteoirí agus páirtithe leasmhara ábhartha.
- 10.55** Ní dhearnadh costais shonracha a fhorbairt go dtí 2009 i ndiaidh an próisis soláthair le haghaidh soláthraí na seirbhíse bainistithe agus in 2011 maidir leis na baill foirne a bhí ag teastáil ón RCS. Ní raibh sé soiléir go ndearnadh measúnú riosca cuimsitheach agus measúnú ar rudaí tábhachtacha a mbeadh siad ag braith orthu ar nós spleáchas ar chórais TF agus ar chumas eagraíochta.
- 10.56** Níor leag an RCS sprioc síos maidir leis an gcoigilteas a rabhthas ag súil leis ó thabhairt isteach an chárta de bharr coigiltis riaracháin nó custaiméirí ó thaobh an méid ama chaitear ag ath-fhíorú céannacht daoine. Níor leag sí sprioc síos ach oiread maidir le coigilteas a d'fhéadfaí a bheith ag súil leis de bharr laghdú calaoise aitheantais nuair a thabharfaí an cárta isteach.
- 10.57** Mheas an RCS i mí Iúil 2016 gur coigíodh €2.5 milliún ó tugadh isteach an Chárta Seirbhísí Poiblí, bunaithe ar na híocaíochtaí leasa shóisialaigh a cuireadh ar fionraí i gcásanna nuair a tugadh cuireadh do dhaoine clárú SAFE a dhéanamh ach nach ndearna siad é.
- 10.58** Tá dul chun cinn déanta maidir le beartas cuimsitheach a fhorbairt um bainistiú céannachta agus príobháideachta. Sheol an RCS córas ar líne in 2016 trínar féidir le comhlachtaí poiblí eile a gcuid custaiméirí a fhíordheimhniú ar líne. Lena chois sin, tá sé ráite ag an RCPA go bhfuil siad i mbun oibre ag forbairt reachtaíochta chun rialáil a dhéanamh ar shonraí a roinnt idir comhlachtaí poiblí mar aon le cosaintí agus coinníollacha infheidhme.