

14 Seirbhís do chustaiméirí — forbairt foirmeacha iarratais tacaíochta ioncaim

- 14.1** Is é bunús seirbhís mhaith do chustaiméirí a sholáthar d'iarratasóirí ar thacaíocht ioncaim castacht an phróisis iarratais a laghdú, agus an toradh ceart do gach iarratas a chinntiú. Ba cheart go lorgófaí ar fhoirm iarratais an fhaisnéis atá riachtanach chun an t-éileamh a phróiseáil gan gá a bheith le teagmháil a dhéanamh leis an iarratasóir arís — ba cheart go laghdódh sé seo an t-am agus an costas a theastaíonn, don phróiseálaí agus don iarratasóir araon.
- 14.2** Tá an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí (an Roinn) freagrach as scéimeanna tacaíochta ioncaim agus as an bpróiseas iarratais le haghaidh gach scéim a bhainistiú. Scrúdaítear sa chaibidil seo conas a fhorbraíonn an Roinn foirmeacha iarratais le haghaidh scéimeanna, foirmeacha ar pháipéar agus ar líne.

Achoimre ar sholáthar seirbhíse do chustaiméirí

- 14.3** Is é an ról atá ag Aonad Cumarsáide agus Seirbhíse do Chustaiméirí (ACSC) na Roinne an tseirbhís a fheabhsú d'éilítioirí agus do bhaill foirne, lena n-áirítear faisnéis ghinearálta a sholáthar d'éilítioirí agus do lucht bainistíochta shuíomh gréasáin na Roinne, cairt chustaiméirí agus plean gníomhaíochta na Roinne a chomhordú, polasáí seirbhíse do chustaiméirí a fhorbairt agus córas tuairimí agus gearán na Roinne a bhainistiú.¹ Tá forbairt agus athbhreithniú foirmeacha iarratais ar pháipéar i gceist freisin.

Forbairt foirmeacha iarratais scéime

- 14.4** Baineann go leor deiseanna agus dúshlán le foirmeacha iarratais a fhorbairt le haghaidh scéimeanna lena n-áirítear
- a bheith ar an eolas go leanúnach faoi athruithe ar an reachtaíocht (an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS), mar shampla) agus coinníollacha scéime
 - deiseanna agus éilimh ar iarratais ar líne le haghaidh scéimeanna cosanta sóisialta a mhéadú, mar atá á dhéanamh i ndlínsí eile
 - éagsúlacht i gcéad teanga iarratasóirí a mhéadú
 - tacú le hiarratasóirí a bhfuil riachtanais speisialta acu, lena n-áirítear daoine atá bodhar, faoi lagamharc nó ag a bhfuil deacrachtaí litearthachta agus uimhearthachta.
- 14.5** Seo a leanas na grúpaí atá freagrach as forbairt foirmeacha
- tá ACSC freagrach as forbairt foirmeacha iarratais pháipéar-bhunaithe — tá triúr ball foirne freagrach as forbairt foirmeacha
 - tá an Rannán Seirbhíse Digiteacha freagrach as forbairt seirbhíse agus foirmeacha iarratais ar líne, agus as an suíomh gréasáin MyWelfare.ie agus ról eile freisin — tá dáréag ball foirne ag obair sa Rannán seo.

¹ Glacadh le cairt chustaiméirí agus plean gníomhaíochta 2016 – 2018 i nDeireadh Fómhair 2016. Tá plean eatramhach bunaithe le haghaidh 2019, ar feitheamh glacadh le straitéis athbhreithnithe teagmhála custaiméirí.

14.6 I láthair na huairé, is i nGaeilge agus i mBéarla amháin atá na foirmeacha ar fáil. Tá soláthar seirbhísí ateangaireachta á bhainistiú ag Aonad Seirbhísí Aistriúcháin agus Ateangaireachta na Roinne, lena n-áirítear faisnéis a sholáthar i bhformáidí malartacha cosúil le braille.¹ Tá obair á déanamh ag an Roinn chun cur le líon na dteangacha ina bhfuil faisnéis do chustaiméirí á soláthar, agus tá tús curtha cheana féin leis an obair a bhaineann le trí leabhrán do chustaiméirí a aistriú, atá ar fáil i nGaeilge agus i mBéarla cheana féin,² (Leanaí agus Teachlaigh; Breoiteacht, Míchumas agus Cúram; agus Seanóirí) go sé theanga eile (Polainnis, Liotuáinis, Rómáinis, Laitvis, Portaingéilis agus Spáinnis) roghnaithe bunaithe ar thorthaí daonra dhaonáireamh 2016.

An próiseas iarratais

14.7 Soláthraíonn an Roinn 86 foirm iarratais príomhscéime agus príomhsheirbhíse i nGaeilge agus i mBéarla. Féadfaidh duine iarratas a dhéanamh ar scéim tacaíochta ioncaim mar seo a leanas

- foirm pháipéar-bhunaithe a chomhlánú atá ar fáil in nó ó aon oifig de chuid na Roinne
- foirm atá ar fáil ar shuíomh gréasáin na Roinne a phrintáil agus an fhoirm chomhlánaithe a chur isteach, nó
- (sa chás go bhfuil an rogha ann) iarratas a dhéanamh ar shuíomh gréasáin na Roinne.

14.8 Sa chéad dá chás, seoltar an fhoirm tríd an bpost nó fágann duine éigin an fhoirm in oifig de chuid na Roinne, ansin cuirtear an fhoirm ar aghaidh chuig aonad riaracháin ábhartha na scéime lena próiseáil — uaslódáiltear (trí úsáid a bhaint as bogearraí aitheanta optúla carachtar (OCR)) nó tras-scríobhtar sonraí na foirme.³

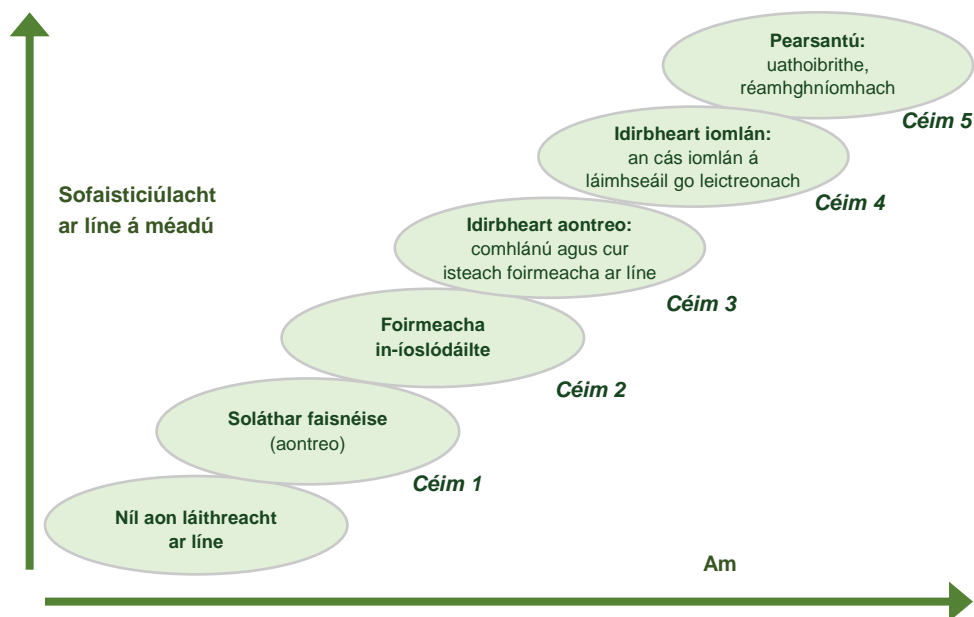
14.9 Taispeántar i Fíor 14.1 samhail de na leibhéil chastachta a bhaineann le seirbhís ar líne a sholáthar. Dírionn Céim 1 agus 2 ar fhaisnéis a sholáthar agus ar fhoirmeacha a chur ar fáil — ceadaíonn céim 3, 4 agus 5 idirghníomhaíocht nó idirbhearta ar líne.

1 Soláthraíonn an Roinn seirbhís aistriúcháin ilteangach (lena n-áirítear teanga chomharthaíochta, ateangairí agus formáidí malartacha) do chustaiméirí a dteastaíonn cúnamh uathu chun faisnéis thábhachtach a rochtain agus chun iarratais a chur faoi bhráid na Roinne.

2 Na leabhráin Bhéarla atá scríofa i ngnáth-Bhéarla agus faofa ag an Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh (NALA).

3 Nuair a fhaightear iarratas páipéir, d'fhéadfadh go mbeadh ábhar na foirme á phróiseáil trí úsáid a bhaint as bogearraí OCR chun na sonraí sin a aistriú go dtí córas na Roinne. Is féidir le scéimeanna atá á mbainistiú ar chóras BOMI na Roinne glacadh le foirmeacha OCR-chumasaithe — teastaíonn idirghabháil de láimh (oibrítheoir atá i mbun athbhreithnithe ar an bhfoirm) nuair nach bhfuil na sonraí soiléir. Ní féidir le scéimeanna atá á mbainistiú ar an gcóras ISTS glacadh le foirmeacha OCR, dá bharr sin, léitear na foirmeacha, agus déanann oibrítheoir na sonraí a thras-scríobh ar an gcóras.

Fíor 14.1 Na leibhéil sofaisticiúlachta a bhaineann le seirbhís ar líne a sholáthar



- 14.10** Soláthraíonn suíomh gréasáin MyWelfare.ie na Roinne áis d'éilitheoir chun iarratas ar líne a dhéanamh, agus iontráiltear na sonraí go leictreonach. Aistrítear na sonraí a iontráiltear go huathoibríoch chuig aonad riaracháin ábhartha na scéime. I láthair na huaire, áfach, ní féidir iarratas ar líne a dhéanamh ach le haghaidh líon teoranta scéimeanna (féach ar Fíor 14.2).

Fíor 14.2 Modhanna iarratais na bpríomhscéimeanna

| Scéim | Iarratas ir | Foirmeacha ag úsáid bogearraí OCR | Iarratas ar líne |
|--|-------------|-----------------------------------|------------------|
| Scéimeanna maoinithe ag vóta | | | |
| Liúntas cuardaitheora poist | ● | | ● |
| Liúntas fiontraíochta um fhilleadh ar an obair | ● | | |
| Liúntas do chúramóirí | ● | ● | |
| Sochar linbh | ● | | ● |
| Liúntas míchumais | ● | ● | |
| Pinsean stáit (neamhranníocach) | ● | ● | |
| Íocaíocht teaghlaigh aontuismitheora | ● | | |
| Íocaíocht teaghlaigh i bhfostaíocht | ● | ● | |
| Forlíonadh cíosa | ● | | |
| Liúntas leasa forlíontach | ● | | |
| Cúnamh feirme | ● | | |
| Scéim liúntais éadaí agus coisbhirt don scoilbhliain nua | ● | | ● |
| Scéimeanna maoinithe Árachais Shóisialta | | | |
| Pinsean stáit (ranníocach) | ● | ● | |
| Pinsean ranníocach marthanóra | ● | ● | |
| Pinsean easláine | ● | ● | |
| Sochar breoiteachta | ● | ● | |
| Sochar cuardaitheora poist (an fhoirm chéanna don liúntas) | ● | | ● |
| Pacáiste sochair teaghlaigh | ● | ● | |
| Sochar máithreachais/atharthachta | ● | | ● |

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

Eochair: ● Tugann an modh iarratais a bhíonn ar fáil le fios.

Dea-chleachtas maidir le dearadh foirmeacha

- 14.11** Léirítear i Fíor 14.3 na prionsabail dea-chleachtas maidir le dearadh foirmeacha iarratais in eintitis san earnáil phoiblí, tiomsaithe bunaithe ar athbhreithniú a rinneadh ar an mbealach a idirghníomhaíonn gníomhaireachtaí rialtais sa Ríocht Aontaithe le saoránaigh.
- 14.12** Tá treoir foilsithe ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe don tseirbhís phoiblí maidir le húsáid gnáth-theanga, chun cumarsáid a dhéanamh ar bhealach níos éifeachtaí.¹ I rith an scrúdaithe seo rinneadh athbhreithniú ar chúig phríomhfhoirm iarratais pháipéir chun measúnú a dhéanamh ar a gcomhlíontacht leis an treoir atá eisithe ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe — tá na torthaí á léiriú i Fíor 14.4 (féach thall).

Fíor 14.3 Prionsabail dea-chleachtas maidir le dearadh foirmeacha iarratais

| | |
|--|---|
| Cur chuige foriomlán | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ba cheart do ghníomhaireachtaí an t-ualach comhlíontachta a chruthaíonn a gcuid foirmeacha do shaoránaigh a laghdú ▪ ba cheart athbhreithniú a dhéanamh ar inrochtaineacht agus ar éascaíocht úsáide na bpríomhfhoirmeacha uair gach trí nó cúig bliana, ar a laghad ▪ ba cheart foirmeacha a leasú áit a bhfuil fianaise leanúnach ann go bhfuil deacrachtaí ag saoránaigh á gcomhlánú, nó sa chás go bhfuil gearáin á ndéanamh go bhfuil siad rófhada, casta nó dochraideach ▪ ba cheart go laghdódh gníomhaireachtaí an méid ama a thógann sé feabhas suntasach a dhéanamh — d'fhéadfadh go mbeadh fócasghrúpaí níos éifeachtaí ná tástáil phiolótach fhadálach le haghaidh foirmeacha ▪ níor cheart go mbeadh ar shaoránaigh faisnéis fúthu féin a chur in iúl i gcás gur soláthraíodh roimhe í ▪ ba cheart cleachtais riaracháin a shimpliú i gcás gur féidir |
| Dearadh mionsonraithe ó thaobh foirmeacha | <ul style="list-style-type: none"> ▪ déan measúnú ar an leibhéal castachta a bhaineann le gach foirm a chomhlánú ▪ bíodh na foirmeacha chomh gearr agus is féidir, i dtéarmaí líon na leathanach agus líon na gceisteanna ▪ saincheap foirmeacha do ghrúpaí móra úsáideoirí — nuair a bhíonn ceisteanna á leagan amach ba cheart na hábhair a bhaineann leis an líon is mó daoine a chur ar dtús, seachas iad a scaipeadh ar fud na foirme i measc na gceisteanna nach mbaineann ach le líon beag úsáideoirí ▪ níor cheart go mbeadh amhras riamh ar ghrúpaí difriúla úsáideoirí foirmeacha faoi na rannóga atá le comhlánú acu, agus ba cheart go mbeadh rannóga a bhaineann le grúpaí difriúla marcáilte go soiléir ▪ tá sé fritorthúil tús a chur le foirmeacha le téacsanna fada brollaigh nó ceisteanna a chur san áireamh nach féidir a thuiscint gan leabhrán treorach a léamh ▪ ba cheart foclóir teicniúil nó neamhghnách a sheachaint ▪ ba cheart go mbeadh rannóga soiléire 'Céard atá le déanamh anois' ag deireadh foirmeacha i gcónaí, lena n-áirítear seicliostaí maidir le gnéithe eile, cosúil le grianghraif, doiciméid nó táillí, nach mór a sheoladh isteach |

¹ Ba le cúnaimh na hÁisíneachta Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh (NALA) a forbraíodh an t-ábhar treorach.

Fíor 14.4 Dea-chleachtas dearaidh á chomhlíonadh ag foirmeacha iarratais pháipéir don chosaint sóisialta

| | Critéir dea-dhearaidh | Liúntas nó sochar cuardaitheora poist | Liúntas míchumais | Sochar linbh | Liúntas do chúramóirí | Pinsean stáit (neamhrann-íocach) |
|--|---|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| | | Samhain 2018 | Bealtaine 2018 | Bealtaine 2018 | Meitheamh 2018 | Márta 2019 |
| Méid | Líon na leathanach | 8 | 36 | 16 | 36 | 20 |
| Teanga, poncaíocht agus gramadach | An bhfuil 'tusa' agus 'muide' in úsáid san fhoirm, i gcás gur féidir? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil formhór na gceisteanna san fhaí ghníomhach? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil ceisteanna scríofa go soiléir gan débhrí? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An sainmhíneáir aon téarmaí speisialta nó giorrúcháin go soiléir ar an bhfoirm? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An seachnaítear frásaí Laidine agus Fraincise agus giorrúcháin Laidine ar an bhfoirm? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil úsáid cheart á baint as poncaíocht? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil focail agus poncaíocht chosúil in úsáid i gceisteanna cosúla? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil an aimsir is simplí agus is féidir den bhriathar in úsáid i gceisteanna? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An seachnaítear ainmfhocail theibí i gceisteanna? | ● | ● | ● | ● | ● |
| Struchtúr | An bhfuil treoracha soiléire ag tús na foirme, go hidéalach? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil rannóga 'úsáid oifigiúil amháin', más ann dóibh, gar do dheireadh na foirme? | ● | ● | Níl a leithéid de rannóg ann | Níl a leithéid de rannóg ann | Níl a leithéid de rannóg ann |
| | An bhfuil na ceisteanna ar an bhfoirm in ord loighciúil? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil ceisteanna neamhriachtanacha nó athluaithe á seachaint? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil ceisteanna cosúla grúpáilte le chéile faoi cheannteidil úsáideacha? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil an córas uimhrithe chomh simplí agus is féidir? | ● | ● | ● | ● | ● |
| Dearadh an leathanaigh | An bhfuil folíneáil, grúpaí de chló iodálach agus ceannlitreacha neamhriachtanacha á seachaint? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil cló-aghaidh (clófhóireann) atá éasca le léamh in úsáid? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil sé soiléir cár cheart freagraí a chur? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil dóthain spáis do fhreagraí? | ● | ● | ● | ● | ● |
| | An bhfuil ceisteanna le ticbhosca in úsáid áit ar féidir? | ● | ● | ● | ● | ● |

Foinse: Critéir dea-dhearaidh: An Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Anailís déanta ag Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste.

Eochair: ● Critéir comhlíonta.
● Critéir neamhchomhlíonta.

14.13 Go ginearálta, bhí treoir na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe á comhlíonadh ag na foirmeacha. Eascraíonn roinnt pointí as an athbhreithniú seo ar na foirmeacha.

- Tríd is tríd, tá na foirmeacha sách fada, tá 36 leathanach sna foirmeacha don liúntas míchumais agus don liúntas do chúramóirí. Bhí an fhaisnéis a bhí á lorg riachtanach, áfach, chun measúnú ar an éileamh a chur i gcrích. B'fhéidir go mbeidh éilithoirí áirithe in ann rannóga de na foirmeacha iarratais a fhágáil folamh — mar shampla, mura bhfuil céile, páirtí sibhialta nó comháitritheoir ag an iarratasóir, is féidir breis is sé leathanach (rannóg 7 agus 8) den fhoirm don liúntas míchumais a fhágáil folamh. D'fhéadfadh go mbeadh sé níos éasca neamhaird a thabhairt ar rannóga neamhriachtanacha ar foirmeacha idirghníomhacha ar líne.
- Bhí an teanga, poncaíocht agus gramadach a úsáideadh sna foirmeacha ar fad ag teacht leis an treoir. Ba ar an bhfoirm don liúntas míchumais a tugadh an t-aon eisceacht faoi deara, áit nach raibh sé soiléir cén 'suim sheachtaintiúil' a bhí le sonrú (féach ar Thaispeántán A i Fíor 14.5).
- Ciallaíonn dea-dhearadh leathanaigh go mbíonn sé níos éasca foirmeacha a léamh agus a thuiscint — tríd is tríd, bhí an treoir á comhlíonadh ag na foirmeacha a ndearnadh athbhreithniú orthu. I measc na mbacainní a d'fhéadfadh a bheith ar léamh gan stró, tá an chuid is mó den téacs ar rannóga na bhfoirmeacha don liúntas don chúramóir agus don liúntas míchumais (Taispeántán B i Fíor 14.5) a bheith i gcló trom.
- Foinse deacrachta ar foirmeacha áirithe é struchtúr na foirme, agus i measc na ndeacrachtaí a tugadh faoi deara bhí
 - ar an bhfoirm don Liúntas Míchumais, ciallaíonn uimhriú/seicheamhú rannóg go mbíonn ar éilithoirí dul ó thús go deireadh na foirme agus ar ais chun an fhoirm á comhlánú (féach ar Thaispeántán C Fíor 14.5).
 - ar fhoirm an Chuardaitheora Poist, áit a bhfuil sonraí a bhaineann le comhlimistéar taistil na hÉireann/na Ríochta Aontaithe ag teastáil chun an coinníoll a bhaineann le gnáthchónaí a chomhlíonadh — i gceist 1 ní mór sonraí maidir le seoladh reatha agus fad ama caite ansin a thabhairt, i gceist 7 ní mór sonraí maidir le suíomhanna cónaithe le dhá bhliain anuas, atá lasmuigh den chomhlimistéar taistil a thabhairt, agus i gceist 11 ní mór sonraí (ticbhocsa) maidir le tíortha cónaithe atá lasmuigh den chomhlimistéar taistil a thabhairt.

Nósanna imeachta ACSC d'fhorbairt agus athbhreithniú foirmeacha

Comhairliúchán le páirtithe leasmhara

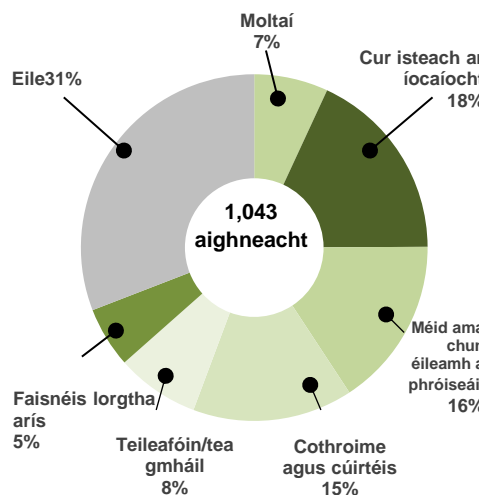
- 14.14** Bainistíonn ACSC grúpa ionadaíoch custaiméirí a bunaíodh chun plé a dhéanamh le páirtithe leasmhara, comhairle a thabhairt maidir le deacrachtaí, agus eolas a chur ar fáil maidir le forbairtí.¹
- 14.15** Tá cuireadh tugtha do 53 comhlacht ionadaíoch, agus tá 80 duine ar fad páirteach (tá cuireadh tugtha do níos mó ná duine amháin ó roinnt comhlachtaí). Buaileann an grúpa le chéile gach ráithe.² In 2018, rinneadh ionadaíocht ar idir 5 agus 12 chomhlacht ag gach cruinniú.
- 14.16** I measc na saincheisteanna a pléadh ag cruinnithe de chuid an ghrúpa ionadaíoch in 2018 bhí
- Suíomh gréasáin MyWelfare.ie (Márta 2018)
 - Pinsin — Cur Chuige na Ranníocaíochta Iomláine (Meitheamh 2018)
 - Seirbhís Athbhreithnithe agus Measúnaithe Leighis (Meitheamh 2018)
 - Sochar Breoiteachta — teastais agus nósanna imeachta nua (Meán Fómhair agus Nollaig 2018) i ndiaidh sheoladh na scéime i Lúnasa 2018
 - Tionchar Bhuiséad 2019 (Nollaig 2018).

Monatóireacht a dhéanamh ar sholáthar seirbhíse

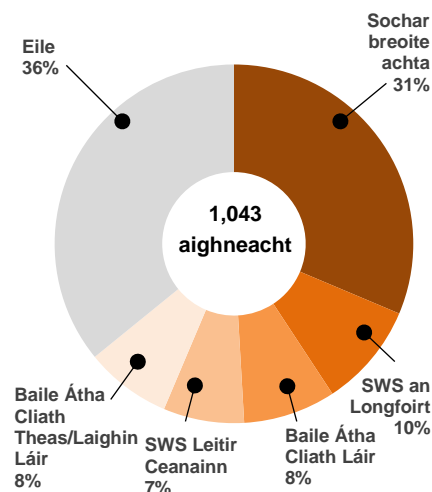
- 14.17** Chun monatóireacht a dhéanamh ar sholáthar seirbhíse do chustaiméirí, cuirtear tuarascáil mhíosúil i dtoll a chéile don lucht bainistíochta, ina sonraítear
- fiosrúcháin teileafóin agus staitisticí freagartha
 - gníomhaíocht ar an suíomh gréasáin agus ar na meáin shóisialta
 - aiseolas ó chustaiméirí (féach ar Fíor 14.6).

Fíor 14.6 Aiseolas ó chustaiméirí idir Eanáir agus Iúil 2019

Tuairimí, gearáin agus moltaí



Suíomh na scéime



1 Chomh maith leis sin, bíonn plé idir an Roinn agus grúpaí páirtithe leasmhara eile, lena n-áirítear an colún pobail agus deonach (dhá chruinniú gach bliain), Fóram bliantúil um Ionchuisiú Sóisialta, agus Fóram bliantúil Réamhbhuiséid, agus maidir le saincheisteanna eile atá ag déanamh inní do ghrúpaí páirtithe leasmhara eile ar bhonn ad-hoc.

2 Bhí socruithe nach raibh chomh foirmiúil céanna ann roimh 2018.

- 14.18** Shonraigh an Roinn go n-úsáideann sí raon treorach dea-chleachtas le haghaidh cumarsáide le custaiméirí agus dearadh foirmeacha, lena n-áirítear Sraith Straitéisí Uilíocha Dearaidh na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe agus treoirlínte NALA, agus go n-oibríonn sí le NALA ar bhonn leanúnach lena chinntiú go bhforbraítear cumarsáid do chustaiméirí de réir chaighdeáin ghnáth-Bhéarla NALA, agus go mbronntar comhartha gnáth-Bhéarla NALA orthu más féidir.
- 14.19** Tá caighdeáin forbartha ag ACSC le haghaidh dearadh foirmeacha, agus tá prionsabail bunaithe do dhearadh foirmeacha iarratais pháipéir
- leagan amach soiléir agus teanga shimplí
 - ní bheidh faisnéis atá i seilbh na Roinne cheana féin á lorg sna foirmeacha
 - níor cheart foirmeacha a dhearadh chun freastal ar gach cás a d'fhéadfadh a bheith i gceist
 - éascóidh foirmeacha le próiseáil uathoibrithe.
- 14.20** Tá gnéithe caighdeánacha leathanaigh á moladh sa treoir chomh maith chun cuma agus éirim chomhsheasmhach a chruthú do chustaiméirí. Shonraigh an Roinn go bhfuil sí ag leanúint lena cuid oibre chun breis comhsheasmhachta a chinntiú sna foirmeacha ar fad — tá ceisteanna agus rannóga á gcaighdeánú, agus tá seicliostaí agus faisnéis chaighdeánach á gcur ar fáil ar na foirmeacha ar fad.
- 14.21** Tá comhfhreagras áirithe le héilitheoirí curtha ar fáil roimh ré (cosúil le teidlíocht leanúnach ar shochar linbh agus sochair pinsin).
- 14.22** Chomh maith leis sin, foilsíonn ACSC treoirleabhar d'aonaid ghnó inmheánacha faoin teanga atá le húsáid ar fhoirmeacha — ionas go mbeidh an leagan amach agus an úsáid teanga (agus téarmaí) chomh comhsheasmhach agus is féidir, de réir mholtaí NALA. Lena chois sin, tá cúig threoirleabhar d'éilitheoirí curtha i dtoll a chéile ag ACSC atá faofa ag NALA.¹
- 14.23** Chomh maith leis sin, bhí plé idir ACSC agus na comhlachtaí ionadaíocha nuair a bhí cuid de na foirmeacha iarratais á bhforbairt. Mar shampla, in Iúil 2018, d'fhoilsigh an Roinn foirm athdheartha don Liúntas do Chúramóirí, a forbraíodh i gcomhairle le grúpa ionadaíoch (*Family Carers Ireland*). Shonraigh an Roinn go raibh an fhoirm deartha ar bhealach a bhí níos éasca do chúramóirí a úsáid agus chomh maith leis sin gur chabhraigh an dearadh nua leis an méid ama a thóg sé éileamh a phróiseáil a laghdú.

Iarratas scéime ar líne

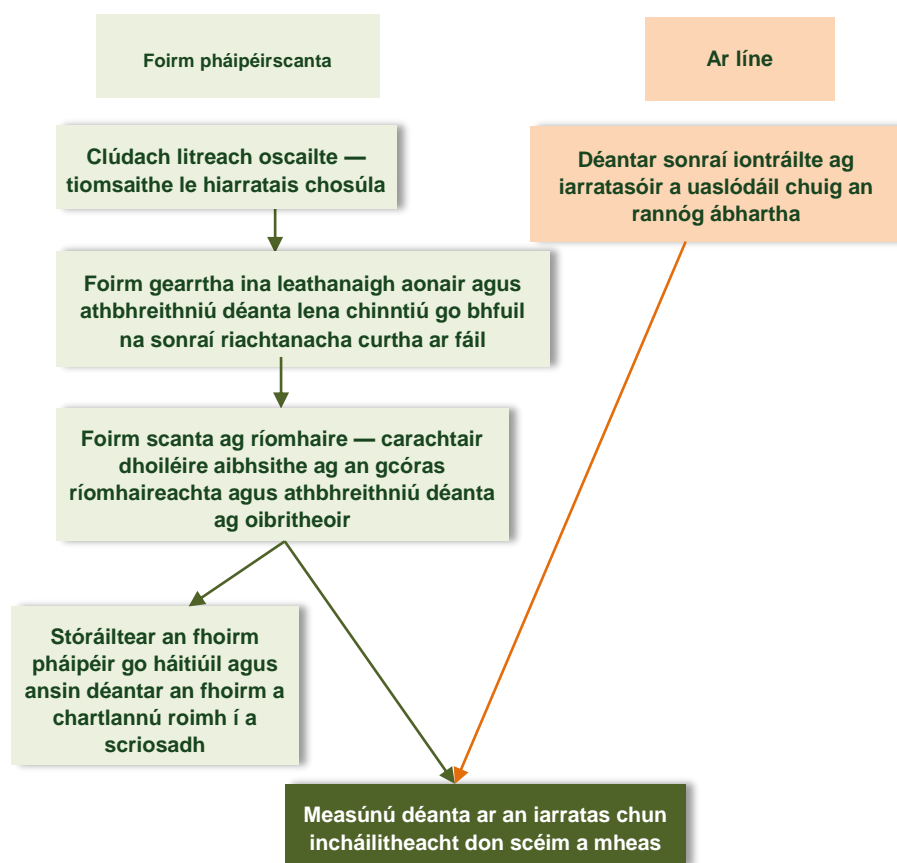
- 14.24** Leagtar amach i Straitéis Chainéal Seirbhísí Digiteacha na Roinne a foilsíodh in 2018, na cuspóirí agus na prionsabail le haghaidh forbairt seirbhísí ar líne sa Roinn — bunphrionsabal den straitéis é úsáid seirbhísí ar líne i measc custaiméirí a spreagadh ar bhonn 'digiteach de rogha'. Tá iarratais ar líne le haghaidh líon beag scéimeanna i measc ceann de na seirbhísí atá ar fáil ar MyWelfare.ie faoi láthair. Cé nach n-oireann sé do gach éilitheoir, tá go leor buntáistí ag baint le háis ar líne d'iarratas scéime d'iarratasóirí agus don Roinn lena n-áirítear
- poitéinseal le haghaidh seirbhíse feabhsaithe do chustaiméirí, 24 uair sa lá, 7 lá na seachtaine
 - d'fhéadfaí freastal ar éileamh custaiméirí ar sheirbhísí iomasacha ar líne
 - cumas chun freastal ar níos mó custaiméirí
 - d'fhéadfaí éifeachtúlacht a fheabhsú.

¹ Is iad na treoirleabhair atá á gcur ar fáil againn *A Plain English Guide to Our Schemes and Services for Families and Children* (Aibreán 2018), *A Plain English Guide to Our Schemes and Services for Illness and Disability* (Meán Fómhair 2018), *A Plain English Guide to Our Schemes and Services for Older and Retired Persons* (Deireadh Fómhair 2018), *A Plain English Mark Employers Guide* (Lúnasa 2019) agus *A Plain English Mark Jobseekers Guide* (Meán Fómhair 2019).

14.25 Déantar comparáid i Fíor 14.7, bunaithe ar pheirspictíocht na Roinne, ar phróiseáil iarratas páipéir (sochar breoiteachta, mar shampla¹) agus ar líne. Seo a leanas na príomhphointí

- Chomh maith leis sin, próiseálann rannóg an tsochair bhreoiteachta iarratais ar shochar díobhála, scéimeanna páirtchumais agus um fhilleadh ar an oideachas² — faightear cúpla míle foirm gach lá.
- Bíonn sonraí ar iarraidh ó fhoirmeacha páipéir áirithe (lena n-áirítear samplaí d'ainmneacha agus de sheoltaí ar iarraidh) — treoraíonn an próiseas ar líne iarratasóir chun an fhaisnéis riachtanach ar fad a chur ar fáil, sular féidir iarratas a chur isteach.
- Sa chás nach féidir lámhscríbhneoireacht ar fhoirmeacha páipéir a léamh, d'fhéadfadh go mbeadh sé riachtanach teagmháil a dhéanamh leis an iarratasóir chun sonraí a dheimhniú.

Fíor 14.7 Comparáid idir próisis iarratais ar líne agus iarratais pháipéir



¹ Is iarratas páipéir amháin atá ar fáil do shochar breoiteachta faoi láthair.

² Déantar iarratais ar an scéim um fhilleadh ar an oideachas a phróiseáil d'éililtheoirí atá ag fáil sochar breoiteachta nó páirteach i scéim ghaolmhar cheana féin.

14.26 Is féidir iarratas ar líne a chur isteach tríd an suíomh gréasáin MyWelfare.ie, ach teastaíonn cuntas fíoraithe MyGovID ón iarratasóir mar aon le Cárta Seirbhísí Poiblí. Is féidir iarratais ar na nithe seo a leanas a dhéanamh ar an suíomh gréasáin MyWelfare.ie

- coinní a chruthú agus a leasú le haghaidh Cárta Seirbhísí Poiblí nó Uimhir Phearsanta Seirbhíse Poiblí (rinneadh beagnach 300,000 iarratas in 2018)
- athbhreithniú ar theidlíochtaí don phinsean Stáit ranníocach (féach ar an gcás-staidéar thíos)
- ráiteas íocaíochtaí nó ranníocaíochtaí (rinneadh breis is 52,000 iarratas in 2018)
- sochar cuardaitheora poist a dhúnadh nó iarratas leanúint le híocaíocht i rith tréimhse saoire (suas le coicís gach bliain)
- atháireamh pinsin le haghaidh pinsean faighte i ndiaidh Mheán Fómhair 2012 (seolta in Eanáir 2019).

Fíor 14.8 Cás-staidéar — Athbhreithniú ar phinsin Stáit ranníocacha

D'éiligh cinneadh Rialtais in 2018 go ndéanfaí athbhreithniú ar phinsin Stáit ranníocacha faighte ar nó i ndiaidh Mheán Fómhair 2012. D'fhorbair an Roinn áis ar líne chun deis a thabhairt d'éilithoirí iarratas a dhéanamh ar athbhreithniú trí MyWelfare.ie agus faisnéis a chur ar fáil don Roinn. Seoladh an tseirbhís in Eanáir 2019. Bhí iarratas ar líne déanta ag beagnach 8,500 custaiméir faoi dheireadh Lúnasa 2019. Níor úsáid 10,400 iarratas eile an áis ar líne.

Nuair a bhí an áis ar líne á forbairt, bhuail an Roinn le sampla custaiméirí agus caitheadh ceithre lá i mbun na seirbhíse ar líne a fhorbairt. Áirítear i measc na n-athruithe a cuireadh i bhfeidhm

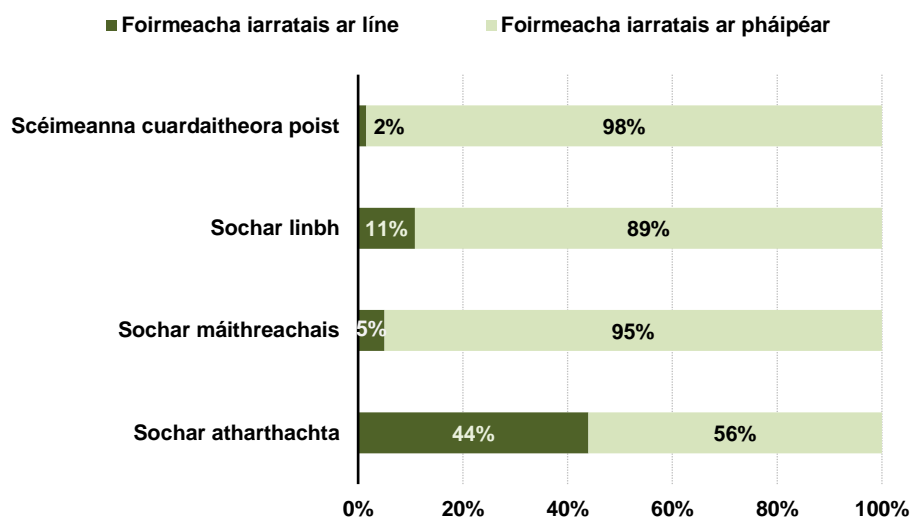
- deis a thabhairt d'éilithoirí mílte nó ciliméadair a shonrú nuair a bhí faisnéis faoi fhad slí á soláthar
- cóip leictreonach den fhaisnéis atá curtha ar fáil a sholáthar d'éilithoirí.

Shonraigh an Roinn, trí labhairt le agus oibriú i gcomhpháirt le custaiméirí chun seirbhísí a fhorbairt, go bhfuiltear á cur sa riocht is fearr is féidir chun seirbhísí ar ardchaighdeán a sholáthar a rachaidh chun tairbhe an chustaiméara agus na heagraíochta.

Áiseanna ar líne in úsáid ag iarratasóirí

14.27 Tá líon teoranta scéimeanna ag an Roinn faoi láthair a bhfuil an rogha ann iarratas a dhéanamh orthu ar líne. Taispeántar i Fíor 14.9 sonraí rátaí na bhfoirmeacha ar líne agus páipéir a fuarthas le haghaidh na gceithre scéim arbh fhéidir iarratas a dhéanamh orthu tríd an áis iarratais ar líne in 2018.

Fíor 14.9 Líon na n-iarratas ar líne in 2018



Foinse: An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí

14.28 Léiríonn comparáidí idirnáisiúnta rátaí cuid mhaith níos airde maidir le líon nan-iarratas a dhéantar ar líne. I gcásanna áirithe, tá iarratas ar líne éigeantach. Mar shampla, caithefear gach iarratas scéime ar chreidmheas uilíoch sa Ríocht Aontaithe a dhéanamh ar líne.¹

Conclúid

14.29 Tá gá le faisnéis ábhartha a bhailiú go beacht agus go tráthúil chun cinntiú go ndéantar cinneadh go tapa ar éilimh le haghaidh tacaíochta ioncaim agus chun na costais riaracháin ghaolmhara a laghdú.

14.30 Tá prionsabail dea-chleachtais ann chun comhlachtaí poiblí a threorú maidir le foirmeacha a dhearadh. Baineann na prionsabail seo le foirmeacha páipéir nó cruachóipe chomh maith le dearadh foirmeacha idirghníomhacha ar líne. Tá seicliosta praiticiúil forbartha ag an Roinn Caiteachais Phoiblí chun cabhrú le comhlachtaí poiblí féin-iniúchadh a dhéanamh ar na foirmeacha ar a mbraitheann siad.

14.31 Braitheann an Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí ar thacar ollmhór foirmeacha cruachóipe chun faisnéis a bhailiú. Bunaithe ar scrúdú ar shampla, bíonn na foirmeacha a mbíonn an Roinn ag brath orthu ag teacht go maith le riachtanais dearaidh seicliosta na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Baineann an Roinn neart úsáide as teicneolaíocht scanta chun foirmeacha páipéir áirithe 'a léamh' ach bíonn gá i gcónaí le roinnt mhaith idirghabhála de lámh.

¹ Tháinig an creidmheas uilíoch in ionad raon sochar — liúntas cuardaitheora poist ioncam-bhunaithe, liúntas fostaíochta agus tacaíochta ioncam-ghaolmhar, tacaíocht ioncaim, creidmheas cánach oibre, creidmheas cánach linbh agus sochar tithíochta.

- 14.32** D'fhéadfadh faisnéis ábhartha a bheith á cur ar fáil agus á bailiú ar líne beachtas a mhéadú agus éifeachtúlacht riaracháin a fheabhsú. Ní féidir iarratas ar líne agus/nó seiceáil agus próiseáil uathoibrithe a dhéanamh ach le haghaidh líon beag de scéimeanna na Roinne, áfach. Sa chás go bhfuil an rogha ar fáil, tá úsáid á baint ag an Roinn as cur chuige 'digiteach de rogha' i.e. déanann éilitheoirí rogha iarratas ar líne a dhéanamh, agus níl sé éigeantach mar atá i ndlínsí eile. Tá éagsúlacht mhór le tabhairt faoi deara sa líon daoine a dhéanann iarratas ar líne.
- 14.33** Go ginearálta, is cosúil go bhfuil neart scóipe ann tuilleadh forbartha a dhéanamh agus roghanna iarratais ar líne a rolladh amach.

