PRTB

Bord Um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha
Private Residential Tenancies Board

Plean Corparáideach 2009 - 2011

An Clár

Réamhfhocal an Chathaoirligh 5

Réamhrá 6

Ár Misean, Fís, Sainordú agus Luachanna 9

Anailís Timpeallachta 12

Fócas PRTB 16

Eochair-Réimsí Torthaí, Torthaí Tosaíochta, Sain-Spriocanna agus Táscairí Feidhmíochta:

Eochair-Réimse Torthaí a hAon:
(Clárúchán Tionóntachta) 18

Eochair-Réimse Torthaí a Dó:
(Clárúchán Tionóntachta) 20

Eochair-Réimse Torthaí a Trí:
(Taighde agus Faisnéis) 22

Eochair-Réimse Torthaí a Ceathair:
(Nuáil agus Seirbhís do Chustaiméirí) 24

Eochair-Réimse Torthaí a Cúig:
(Ceannasaíocht agus Rialú) 26

Eochair-Réimse Torthaí a Sé:
(HR agus Airgeadas) 28

Aguisíní

Aguisín I: 30
Ballraíocht an Bhoird

Aguisín II: 31
Cairt Eagraíochta

Aguisín III: 33
Ballraíocht ar Fhochoistí agus ar Phainéil

Bord Um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha
Private Residential Tenancies Board

Plean Corparáideach 2009 - 2011

Private Residential Tenancies Board

"Ó bunaíodh é, tá an PRTB tiomanta d'fhorbairt na seirbhíse nua agus riachtanais a gcuid custaiméirí agus geallsealbhóirí a chomhlíonadh laistigh de théarmaí an Achta."

Teachtaireacht ón gCathaoirleach

Tá lúcháir orm Plean Corparáideach 2009 – 2011 an Bhoird um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha a chur i láthair. Tá ceithre bliana caite ó bunaíodh an PRTB agus tá sé in am dúinn measúnú agus daingniú a dhéanamh ar a bhfuil bainte amach go dtí seo. Is eagraíocht óg é an PRTB agus chuaigh líon na dtionóntachtaí cláraithe agus an t-éileamh ar sheirbhísí réiteach díospóide i bhfad thar mar a bhí súil. Dá thairbhe sin, bhí deacrachtaí ag an mbord a shainchúraimí a chomhlíonadh chomh gasta agus ba mhian linn, in ainneoin obair iontach a rinne foireann agus bainistíocht an PRTB. Bíodh sin mar atá, anois agus foireann bhreise agus oifigí nua-aimseartha againn táimid ábalta fís uaillmhianach do na 3 bliana atá amach romhainn a chur i bhfeidhm.

Tá an Plean Corparáideach sonrach go maith i dtaobh na gcuspóirí atá le baint amach againn agus cathain a bhainfear amach iad.

Feidhmeoimid straitéis chuimsitheach ICT le linn an dá bhliain atá romhainn. Feabhsóidh sin na tréimhsí próiseála agus soláthrófar seirbhísí mar chlárú agus iarratais ar réiteach díospóide ar líne. Forbrófar líon na dtuarascálacha agus na hanailíse staitistiúla atáimid in ann a chur ar fáil freisin. Tá sé de rún againn uathoibriú a dhéanamh ar an malartú faisnéise le comhlachtaí reachtúla eile ar mhaithe le nósanna imeachta forfheidhmithe a neartú. Cuirfear tuilleadh le sainchúraimí na heagraíochta ó thaobh taighde agus forbairt beartas de trí chomhaontaithe comhpháirtíochta a fhorbairt le heagraíochtaí mar an tIonad um Thaighde Tithíochta agus trí chiste scoláireachtaí PhD. Coinneoimid i dteagmháil lenár ngeallsealbhóirí lena chinntiú go bhfuilimid ag freagairt dá riachtanais.

Leis an bPlean, leagtar amach spriocanna soiléire i ndáil le Rialú Corparáideach, a chinnteoidh go gcloífear le dea-chleachtas ó thaobh cúrsaí airgeadais agus riaracháin. Éascófar leis an bpróiseas sin trí Straitéis Bainistíochta Acmhainní Daonna a fhorbairt agus a fheidhmiú lena chinntiú go mbeidh tacaíocht ag ár bhfoireann lena bhforbairt ghairmiúil mar aon le sár-sheirbhísí a sholáthar dár gcustaiméirí.

Bhí dlúthbhaint ag an mBord Stiúrthóirí agus ag foireann an Bhoird um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha le forbairt an Phlean Chorparáidigh. Táimid tiomanta d'fheidhmiú an Phlean ina iomláine le linn na trí bliana atá romhainn.

Tom Dunne, Cathaoirleach

Réamhrá

Cúlra

Tháinig an tAcht um Thionóntachtaí Cónaithe 2004 i bhfeidhm mar thoradh ar ghníomhartha an Rialtais chun an earnáil cíosa phríobháideach a fhorbairt agus a leasú. Is é ceann de phríomhthorthaí an Achta ná bunú an Bhoird um Thionóntachtaí Cónaithe Príobháideacha (PRTB) i Meán Fómhair 2004 chun maoirsiú a dhéanamh ar fheidhmiú na reachtaíochta úire agus seirbhísí a bhainistiú agus a fhorbairt ar son tiarnaí talún agus tionóntaí araon, san earnáil cíosa phríobháideach. Leis an Acht, rinneadh iarracht cearta tionóntaí a neartú agus tacú le cur chuige níos gairmiúla ag tiarnaí talún, agus mar thoradh air sin bheadh caidrimh thionóntachta níos fearr ann.

Ó bunaíodh é, tá an PRTB tiomanta don tseirbhís úr seo agus chun riachtanais a chustaiméirí agus a gheallsealbhóirí a chomhlíonadh de réir téarmaí an Achta. Tháinig forás ar struchtúir chorparáideacha, ar chórais, agus ar phróisis an PRTB ó bunaíodh é a léiríonn leibhéal an éilimh ar a chuid seirbhísí agus castacht dhlíthiúil na hoibre agus a fhreagrachtaí. Is céim thábhachtach chun tosaigh é forbairt an chéad phlean chorparáidigh seo chun an eagraíocht a bhogadh thar a ré giniúna agus chun treo na heagraíochta amach anseo a chinntiú. Léiríonn an Plean seo go soiléir spriocanna agus tosaíochtaí straitéiseacha na heagraíochta don chéad 3 bliana eile go dtí 2011.

Feidhmeanna

Is comhlacht reachtúil é PRTB atá freagrach as oibriú córas náisiúnta clárúcháin do gach tionóntacht cónaithe phríobháideach, as seirbhís réiteach díospóide a sholáthar, faisnéis a scaipeadh, taighde a dhéanamh agus comhairle a chur ar fáil i dtaca le beartas san earnáil cíosa phríobháideach.

I ndáil le Clárúcháin Tionóntachta de, is faoi chúram an PRTB:

a. clárúchán tiarnaí talún a phróiseáil agus na táillí cuí a bhailiú
b. forfheidhmiú riachtanais chlárúcháin agus gníomhú ar neamhchomhlíonadh lena n-áirítear smachtbhannaí ar thiarnaí talún neamhchláraithe
c. clár tionóntachtaí a bheidh nuashonraithe dhá uair gach bliain a fhoilsiú ar an láithreán gréasáin nó i gcruachóip in oifigí na heagraíochta
d. an clár a chur ar fáil do gach údarás áitiúil ar bhonn ceantar feidhme chun cabhrú le forfheidhmiú na gcaighdeán agus rialúcháin leabhair cíosa.

Tá seirbhís réiteach díospóide an PRTB ann anois in ionad na gcúirteanna maidir le formhór na ndíospóidí idir tiarnaí talún agus tionóntaí. Oibríonn an Bord próiseas dhá chéim maidir le réiteach díospóide. Is éard atá sa chéad chéim ná idirghabháil, (má roghnaíonn an dá pháirtí é sin), nó breithniú. Ceapadh Painéil Idirghabhálaithe agus Breithneoirí ar feadh trí bliana ar a laghad. Is éisteacht phoiblí ón mBinse Tionóntachta an dara céim, mura réiteofar an t-ábhar ag an gcéad chéim.

Eisíonn an PRTB orduithe cinnidh ceangailteacha i ndiaidh an phróisis réiteach díospóide, agus foilsítear na cinntí sin ar a láithreán gréasáin (ach amháin comhaontaithe idirghabhálaithe). Tugtar cumhacht don PRTB, faoi réir an Achta, imeachtaí coiriúla a thionscnamh in aghaidh aon pháirtí neamh-chomhlíonta i ndiaidh eisithe orduithe cinnidh. Is iad cineálacha na gcásanna réiteach díospóide a chuirtear ar aghaidh chuig an PRTB go dtí seo ná coinneáil éarlaise, díshealbhú neamhdhleathach, Fógraí Foirceanta neamhbhailí, rósheilbh, riaráiste cíosa, sáruithe eile ar oibleagáidí tionónta, sáruithe oibleagáidí tiarnaí talún, agus iompraíocht fhrithshóisialta a chuireann an tríú páirtí ar aghaidh.

Is é eochairghníomhaíocht an Bhoird soláthar seirbhís réiteach díospóide do thionóntaí agus do thiarnaí talún agus tuigtear go gcaithfear comhrogha suntasach de sheirbhísí na cúirte a chur ar fáil. Is dúshlán mór don eagraíocht óg é leibhéal an éilimh ar an tseirbhís seo a chomhlíonadh mar gheall ar chastacht dhlíthiúil an Achta agus an leibhéal soláthar foirne. Leis an bPlean Corparáideach, tugtar aghaidh ar an dúshlán an dualgas seo maidir le córais cáis-bhainistiú níos fearr, imlonnú acmhainní agus ICT agus moltaí do leasuithe ar an Acht.

Tugtar sainordú don Bhord faoi réir an Achta chun taighde a dhéanamh agus comhairle a chur ar an Aire dá réir sin agus maidir le hábhair beartais. Tá comhaontú comhpháirtíochta déanta idir an PRTB agus an tIonad Taighde Tithíochta (CHR) agus bainistíonn an CHR tionscadail ábhartha taighde ar son an PRTB. Chuidigh staidéir le déanaí ar choinneáil éarlaise agus ar iompraíocht fhrithshóisialta chun beartais a chumadh agus le dea-chleachtas le linn réiteach díospóide. Cuireann láithreán gréasáin an PRTB faisnéis chruinn phraiticiúil ar fáil do thionóntaí agus do thiarnaí talún agus forbrófar é thar thréimhse an Phlean Chorparáidigh chun seirbhísí ar líne a chur san áireamh.

Struchtúir Rialaithe

Tá an PRTB tiomanta d'ardchaighdeán rialaithe corparáideacha a chothú de réir an Chóid Chleachtais um Rialú Comhlachtaí Stáit. Tá Cóid Iompair Gnó ullmhaithe agus glactha ag an mBord dá Bhaill Bhoird, Stiúrthóir agus Foireann agus dá Bhreithneoirí agus Idirghabhálaithe. De réir Alt 157 den Acht um Thionóntachtaí Cónaithe 2004 bhunaigh an Bord roinnt coistí chun cuidiú lena fhreagrachtaí a chomhlíonadh.

Tá an *Coiste Réiteach Díospóide* freagrach as Binsí Tionóntachta a bhunú a mbíonn éisteachtaí acu a bhaineann le díospóidí a chuireann tiarnaí talún, tionóntaí agus tríú páirtithe ina láthair. Tá cinneadh Binse ina cheangal dlí agus ní fhéadfar iad a achomharc ach ar phointe dlí san Ard-Chúirt.

Buaileann *Coiste Alt 189* le chéile nuair a iarrann an Stiúrthóir orthu toisc iarratas a bheith faighte ag an mBord faoi alt 189 den Acht. Is é feidhm an Choiste cinneadh a dhéanamh cé acu ar chóir don Bhord iarratas a dhéanamh chuig an gCúirt Chuarda nó nár chóir i gcás díshealbhú neamhdhleathach mar shampla.

Cinneann an *Coiste Taighde* an taighde atá riachtanach, cuí nó inmhianaithe don Bhord a dhéanamh, socraítear cur i gcrích an taighde sin, déantar machnamh ar thorthaí staidéar taighde agus cuirtear na torthaí in iúl don Bord.

Is é ról an *Choiste Iniúchóireachta* comhairle a thabhairt agus moltaí a dhéanamh don Bhord agus do Bhainisteoirí Sinsearacha maidir le hábhar ar bith a bhaineann le feidhm na hIniúchóireachta Inmheánaí agus chun cinneadh a dhéanamh maidir le próisis a bheith i bhfeidhm chun rioscaí a bhainistiú de réir treoirlínte eagraíochtúla agus pleananna gnó.

Bunaíodh *Coiste Airgeadais* chun cabhrú leis an mBord comhfhreagrachtaí agus freagrachtaí aonair dlí a chomhlíonadh a tharlaíonn go príomha i réimsí tuairiscithe agus rialaithe airgeadais. Bhí ról lárnach ag an gCoiste Airgeadais in ullmhú an Phlean Chorparáidigh.

Oibríonn an PRTB faoi stiúir a mháthair-roinne, an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta, agus Rialtas Áitiúil - agus faigheann sé tacaíocht airgeadais ó dheontas i gcabhair.

Conclúid

Tá an Plean Corparáideach dírithe ar an todhchaí mar aon lena bheith dírithe ar ghníomhartha mar chuid den chreat reachtaíochta den Acht um Thionóntachtaí Cónaithe 2004. Tá an Plean dírithe ar chumas na heagraíochta a dualgas a chomhlíonadh de réir a ráiteas misin agus a sainordú mar aon le riachtanais a custaiméirí a shásamh ó thaobh luach ar airgead agus fiúntas seirbhíse de. Meastar a éifeacht faoi dheireadh de réir na spriocanna uaillmhianacha atá leagtha amach sa Phlean.

Ráiteas Misin

An earnáil cíosa phríobháideach a rialú agus tacú léi trí chóras éifeachtúil cothroime réiteach díospóide, clárúchán tionóntachta, agus seirbhísí faisnéise a sholáthar do thionóntaí, do thiarnaí talún agus don Aire mar aon le geallsealbhóirí eile agus dea-chleachtas a chur chun cinn san earnáil.

Ár bhFís

Forbairt earnáil cíosa phríobháideach a fheidhmíonn go maith a éascú agus a bhíonn ag freastal ar riachtanais a geallsealbhóirí ar fad.

Sainordú PRTB

- Seirbhís éifeachtúil inrochtana réiteach díospóide a sholáthar do thiarnaí talún, do thionóntaí agus do thríú páirtithe
- Clárúchán tionóntachtaí a dhaingniú san earnáil cíosa phríobháideach
- Dea-chleachtas a chur chun cinn trí fhaisnéis agus treoirlínte do thiarnaí talún, do thionóntaí agus páirtithe eile leasmhara a sholáthar agus a fhoilsiú
- Taighde a dhéanamh ar an earnáil cíosa phríobháideach
- Comhairle beartais a sholáthar don Aire Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil
- Comhoibriú agus teagmháil a dhéanamh leis an bpobal geallsealbhóirí níos leithne ar ábhair a bhaineann leis an earnáil cíosa phríobháideach

Ár gCroíluachanna

Is mian leis an PRTB sraith luachanna a leagan síos a thacaíonn leis an dóigh a mbítear ag plé agus ag idirghníomhú lena gcuid geallsealbhóirí ar fad. Tá na luachanna a leanas lárnach do chomhlíonadh ár misin agus ár sainordaithe:

- Cothromas agus cothroime
- Éifeachtúlacht agus gairmiúlacht
- Obair fhoirne agus forbairt foirne
- Fócas ar chliaint agus ar cháilíocht
- Oscailteacht agus sofhreagracht d'athrú

Anailís Timpeallachta

Forbhreathnú

Léiríonn an anailís timpeallachta seo forbhreathnú réalaíoch ar láidreachtaí agus ar laigí an PRTB agus na féidearthachtaí agus na bagairtí atá roimh an eagraíocht ó Dheireadh Fómhair 2008 ar aghaidh. Breithnítear *tosca seachtracha* eacnamaíochta, timpeallachta agus déimeagrafacha agus *tosca inmheánacha* amhail cumas eagraíochtúil, beartas corparáideach, cumas ICT agus rialú.

Saincheisteanna Seachtracha

An Margadh Tithíochta: Tá an earnáil cíosa phríobháideach lárnach maidir le riachtanais náisiúnta cóiríochta a chomhlíonadh, go háirithe do phobail ar leith mar imircigh le déanaí, daoine a fhaigheann íocaíochtaí leasa sóisialaigh, iad siúd nach bhfuil in ann teach a cheannach nó teacht ar áitíocht-úinéara, agus scéimeanna éagsúla tithíochta sóisialta agus inacmhainne agus fostaithe a dteastaíonn solúbthacht agus soghluaisteacht uathu. Tá thart ar 10% go 12% den stoc iomlán tithíochta san earnáil seo agus tá gach cuma ar an scéal go bhfuil líon na dtithe atá ar fáil ar cíos príobháideach ag dul i méid. Bíonn tionchar díreach suntasach ag an margadh tithíochta ar an earnáil cíosa phríobháideach agus, ar bhealach, ar fheidhmiú an PRTB freisin. Is é an treocht reatha san am i láthair ná clárúcháin tionóntachta atá imithe i méid agus cíos fadtéarmach, gan dabht tá tionchar ag an moilliú maidir le ceannach tithe air seo mar aon leis an gcinnteacht a chruthaíonn an tAcht um Thionóntachtaí Cónaithe, 2004. Agus laghdú ar dhíolachán tithe meastar go dtiocfaidh fás ar thábhacht na hearnála cíosa príobháidí chun freastal ar riachtanais raon teaghlaigh éagsúla.

Cíosanna: Léiríonn sonraí ón CSO go bhfuil cíosanna ag ardú ó mhí Bealtaine 2005 lena n-áirítear ardú 11% le linn na bliana go dtí Eanáir 2008. Léiríonn sin teaglaim éilimh, go háirithe ó hinimircigh agus níos mó daoine ag fáil áiteanna ar cíos seachas a bheith ag ceannach de dheasca coinníollacha an mhargaidh. Meastar go mbeidh an treocht fhadtéarmach cíosa measarthach toisc gur ionann an meán-mhéadú bliantúil agus dhá faoin gcéad cé go raibh ardú de thrí déag faoin gcéad air ó Eanáir 2002 ach is meathlú é sin i ndáiríre.
Leis sin féin, tá seo ag tarlú le linn tréimhse nuair atá fócas ar íoschaighdeáin agus níl aon chinnteacht go bhfanfaidh cíosanna cobhsaí. Léiríonn figiúirí ón CSO agus ó DAFT go bhfuil laghdú ar chíos sa chéad ráithe de 2008 agus tá an treocht seo ag dul i méid le roinnt míonna anuas. Taobh leis an laghdú seo ar chíosanna, tá fianaise ann go bhfuil riaráiste cíosa ag éirí níos suntasaí ná mar a bhí go dtí seo. Tá an tIonad um Thaighde Tithíochta coimisiúnaithe ag an mBord le forbhreathnú comparáideach a sholáthar faoi conas a bhainistigh údaráis eile an cheist seo agus nuair a gheofar an tuarascáil seo, beidh an Bord in ann moltaí ábhartha beartas a dhéanamh.

Éileamh ar Chíosanna: Léiríonn na figiúirí treochta cothrom le dáta maidir le hinimirce go bhfuil laghdú foriomlán tagtha ar inimirce agus go mbeidh an treocht fhadtréimhseach anois ceangailte le feidhmiú an gheilleagair. I ndáiríre, tháinig ardú ar fhostaíocht do neamhnáisiúnaigh agus léiríonn sin ardú ar inimirce. Meastar go mbeadh tionchar dearfach ag idirghníomhaíochtaí idir tiarnaí talún agus tionóntaí, de thairbhe laghdú éilimh agus leanúnachas ar leibhéil stoic, agus de thairbhe seo go mbeadh titim ar líon na ndíospóidí.

Caidreamh leis an Aire: Is eochaircheist don Bhord é, ó thaobh leanúnachas, a chaidreamh lena mháthair-roinn, an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta, agus Rialtais Áitiúil, agus an caidreamh siombóisigh a d'eascair le roinnt blianta anuas a chothabháil agus a fheabhsú. Is é an tAire, tríd an Roinn, a cheapann baill an bhoird agus a leagan síos tionacht agus íocaíocht na mball sin. Tá maoirseacht ag an Roinn ar an mBord maidir le líon na mball foirne, gráid agus íocaíochta, agus maidir le comhairleoirí agus sainchomhairleoirí a fhostú. Cabhraíonn an Roinn leis an mBord i dtaobh treoirlínte oibríochtúla a fhorbairt mar aon le leasuithe reachtaíochta agus soláthraíonn sí cúnamh laethúil trí bhallraíocht an Bhoird agus choistí. Bíonn toiliú an Aire de dhíth ar an mBord chun táillí clárúcháin a ghearradh agus a ghlacadh isteach.

Tá sé de rogha an ag Aire freagrachtaí breise a thabhairt don PRTB de réir an Achta. Cé go bhfuil an PRTB ag bainistiú méid suntasach oibre agus ag gníomhú ar chumas éifeachtach féadfar freagrachtaí breise a chur faoina bhráid i gcónaí. Is é freagracht an Bhoird an tAcht um Thionóntachtaí Cónaithe a chur i bhfeidhm ag tacú le hearnáil cíosa chothromasach phríobháideach a chomhlíonann riachtanais an Achta. Measann an Bord nach mbeadh sé praiticiúil ag an am seo cur go suntasach le dualgais an PRTB mar gheall ar a stádas teacht chun cinn faoi láthair.

Caidreamh le Custaiméirí: Tá an custaiméir lárnach dár ngníomhaíochtaí ar fad. Tá níos mó na 450,000 tiarna talún agus tionónta cláraithe faoi láthair a úsáideann seirbhís díospóide. Ceaptar go méadófar seo trí bhearta forfheidhmithe níos éifeachtaí agus trí fheasacht mhéadaithe an PRTB, a fheidhmeanna agus seirbhísí. Is ábhair ríthábhachtacha iad caidrimh sheachtracha agus idirghníomhaíochtaí an Bhoird lena chur i gcrích. Is gá dúinn an pháirt a d'imir DEHLG, na húdaráis áitiúla agus geallsealbhóirí eile a aithint chun cabhrú le gníomhaíochtaí an PRTB agus ár bpáirt chun ionchais a n-eagraíochtaí a chomhlíonadh. Is eochairchaidreamh é don Bhord an caidreamh atá aige lena mháthair-roinn, an Roinn Comhshaoil, Oidhreachta, agus Rialtais Áitiúil. Tá caidrimh sheachtracha tábhachtacha eile le comhlachtaí mar Tairseach agus Cumann Úinéirí Réadmhaoine na hÉireann a bhfuil spéis ar leith acu san ábhar seo, mar aon le heagraíochtaí eile na hearnála poiblí a bhaineann le ceisteanna tithíochta amhail an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh agus na hÚdaráis Áitiúla.

An Staid Eacnamaíoch: Is seirbhís éileamh-tiomáinte é an PRTB, agus cé go bhfuil sé tiomanta do sheirbhís d'ardchaighdeán a sholáthar, tá sé cosúil le gach eagraíocht eile ag iarraidh soláthar leanúnach na seirbhíse seo a chinntiú in aeráid eacnamaíoch níos dúshlánaí. Ciallaíonn atheagrú próisis inmheánacha le déanaí, a bhí mar thoradh ar mhéadú ar an bhfoireann, go bhfuil an Bord in áit tréan chun an tseirbhís d'ardchaighdeán a choinneáil, ar a laghad, ach ina theannta sin, trí nuáil leanúnach, beifear in ann caighdeán na seirbhíse a chuirtear ar fáil a fheabhsú. In ainneoin dáileadh leanúnach na n-acmhainní agus na foirne chun an tseirbhís a sholáthar, tuigimid go dtiocfadh le haon mhéadú ualaigh, nó aon laghdú ar an líon foirne nó ar leibhéal na maoinithe de dheasca coinníollacha eacnamaíocha ag an am, drochthionchar a imirt ar chaighdeán na seirbhíse atá mar aidhm againn a chur ar fáil.

Saincheisteanna Inmheánacha

Comhthéacs: Cuireadh tús leis an PRTB i dtimpeallacht deacair réamh-mheasta go míchruinn i dtaca le líon na n-iarratas ar chlárúchán tionóntachta, líon na n-iarratas clárúcháin a bhí neamhchríochnaithe, córas IT easnamhach, castachtaí dlíthiúla a bhaineann le próiseas réiteach díospóide agus líon na ndíospóidí faighte. Leis sin féin, d'éirigh leis, le ceithre bliana anuas, na dúshláin éagsúla a bhí roimhe a bhainistiú agus tá an eagraíocht deabhunaithe i dtaca le hacmhainní airgeadais agus taithí chun a dhualgais a chomhlíonadh. Go háirithe, d'aithin an Bord agus an tAire go gasta go raibh an fhoireann lánaimseartha d'ochtar easnamhach chun freastal ar an eagraíocht agus, ó mhí Iúil 2008, d'fhostaigh an Bord 40 ball foirne lánaimseartha ina theannta le roinnt foirne gníomhaireachta. Glacfaidh an PRTB freagrachtaí an Bhinse Cíosa air féin freisin ó 2009 ar aghaidh. Cé nach nglacfaidh seo ann féin am iomarcach foirne, i gcomhthéacs éilimh mhéadaithigh ar an bhfoireann faoi láthair, is gá gach dualgas eile a dháilfear ar an mBord go hincriminteach a mheas i gcomhthéacs ár gcumas chun seirbhís ghasta d'ardchaighdeán a chur ar fáil mar is mian linn.

Mar gheall ar an éileamh ar sheirbhísí réiteach díospóide agus castacht dhlíthiúil an phróisis tá méadú tagtha anois ar líon na riaráistí díospóidí á mbreithniú go daingean. D'ardaigh meánlíon na n-iarratas tionóntachta a fuarthas go seasta ó bunaíodh an PRTB agus tá líon na n-iarratas neamhiomlán ard fós ag thart ar 25%. Rinne an Bord machnamh ar a chumas eagraíochtúil agus a ábaltacht chun na dúshláin seo a bhainistiú agus conas a sheachadfar iad. Leis an bPlean Corparáideach, leagtar amach tosaíochtaí straitéiseacha soiléire le tacaíocht ó phlean feidhmiúcháin.

Ath-Thionóntachtaí Cuid 4: Forálann Cuid 4 den Acht um Thionóntachtaí Cónaithe 2004 go gcuirfear tús le hath-thionóntacht Chuid 4 ag deireadh tréimhse 4 bliana ó thosaigh tionóntachta roimhe sin. Ciallaíonn seo go gcaithfidh tionóntachtaí athchlárú má bhí ann dóibh le 4 bliana anuas. Cuireadh deireadh leis an gcéad tréimhse 4 bliana an 31 Lúnasa 2008 agus chuir an PRTB in iúl do thiarnaí talún faoina ndualgas athchlárú don ath-thionóntacht Chuid 4 mar is cuí. Cuireadh litreacha meabhrúcháin chuig beagnach 50,000 tiarna talún a raibh an chéad tréimhse 4 bliana bainte amach acu i Meán Fómhair 2008. Ullmhaíodh liosta de Cheisteanna Coitianta, nuashonraíodh an láithreán gréasáin chun na hathruithe a aimsiú agus cuireadh fógraí sna nuachtáin. Cuireadh oiliúint bhreise ar fáil don fhoireann chomh maith. Ba é an tionchar a bhí aige sin gur méadaíodh líon an phoist a fuarthas agus an líon ceisteanna teileafóin go suntasach. Chuir an t-ualach oibre breise seo éileamh millteanach ar an bhfoireann agus ar acmhainní an PRTB, go háirithe sna réimsí Clárúcháin agus Airgeadais agus, cé go laghdófar líon na dtionóntachtaí ar gá dóibh athchlárú le himeacht ama, idir 2,000 agus 5,000 sa mhí, léirítear éifeacht reachtaíochta ar riarachán gníomhaireacht san earnáil phoiblí.

Úsáid ICT: Tá gá le cur chuige dírithe ar chustaiméirí chun seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí agus éifeachtúlacht agus éifeachtacht

níos fearr a chinntiú. Tá forbairt ar straitéis ICT á déanamh faoi láthair chun tacú le feabhsúcháin shuntasacha agus athruithe bunúsacha faoin tslí a ndéantar agus a soláthraítear na seirbhísí. Tá an PRTB ag scrúdú deiseanna go gníomhach chun teicneolaíocht a chur i bhfeidhm a chuireann an méid agus is féidir le luach ar airgead, a mhéadaíonn táirgiúlacht agus a sholáthraíonn éifeachtúlacht agus éifeachtacht níos fearr dá chliaint. Chuige sin, aithneoidh an straitéis ICT úsáid éifeachtach ICT chun an obair agus sreabhadh sonraí a shimpliú agus a imeascadh; cuirfear an méid agus is féidir le torthaí ar infheistíocht teicneolaíochta; tabharfar tacaíocht le heiseamláir seachadta seirbhíse imeasctha agus le tomhas na dtorthaí chun cinntiú go mbainfear na héifeachtúlachtaí amach agus go ndéanfar measúnú ar ionchais custaiméirí agus go gcomhlíonfar iad. Tá soláthar rathúil na seirbhísí ar líne agus imeascadh 3 chóras dhiscréideacha ríthábhachtach do ghníomhaíochtaí an PRTB amach anseo. Cuirfear seo i bhfeidhm thar thréimhse an Phlean Chorparáidigh.

Imlonnú Acmhainní: Mar thoradh ar mhaoiniú reatha agus an méadú ar líon na foirne le déanaí, tá an PRTB in áit níos fearr anois lena thodhchaí a bhainistiú. Bíodh sin mar atá, tá sé ríthábhachtach go mbainimid an leas is fearr as na hacmhainní atá ar fáil ar mhaithe leis an PRTB agus go n-aithnímid agus go gcuirimid in ord tosaíochtaí ár gcuid acmhainní lenár gcroífheidhmeanna a chomhlíonadh. Caithfimid a bheith dírithe ar sheachadadh éifeachtúil a sholáthar maidir le réiteach chéad chéim díospóide. Tá moltaí déanta ag an mBord maidir le leasú an Achta um Thionóntachtaí Cónaithe agus táthar ag súil go n-achtófar sin in Earrach 2009. Leanfaidh an Bord ar aghaidh ag déanamh monatóireachta ar fheidhmiú an Achta um Thionóntachtaí Cónaithe agus breithneofar cé acu an bhfeabhsódh leasú eile próisis fheidhmíochta an Achta nó nach bhfeabhsódh.

Clú: Is gá muinín san eagraíochta mar aon le tacaíocht na gcustaiméirí agus na ngeallsealbhóirí a choinneáil agus a chothú. Tá an caidreamh idir an Bord agus an Feidhmeannas ríthábhachtach agus bunaithe ar idirphlé macánta cuiditheach ar an ábhar gurb é todhchaí cinnte inmharthana an PRTB, príomhaidhm cách.

Achoimre

Mar fhocal scoir, soláthraíonn ullmhúchán na hAnailíse Timpeallachta i gcomhar leis an mBord, leis an bhfeidhmeannas agus leis na geallsealbhóirí, creatlach thagartha shoiléir chun tosaíochtaí eagraíochtúla a aithint agus chun spriocanna a shocrú don chéad Phlean Chorparáideach de chuid an PRTB. Mar gheall ar shreabhántacht agus éiginnteacht na timpeallachta ina bhfeidhmíonn sé agus castacht a cháis dlíthiúla faoin Acht, aithníonn an PRTB gur gá glacadh le hathruithe, agus a bheith réidh chun freastal ar riachtanais custaiméirí, geallsealbhóirí agus foirne ina chinnidh agus ina oibríochtaí. Tá an Bord agus an fhoireann ar an eolas maidir le fhreagairt do chúinsí a bhíonn ag athrú agus an gá le pleanáil ar mhaithe le soláthar córasach spriocanna indéanta ardleibhéil agus spriocanna le tacaíocht ó chlár feidhmithe uileghabhálach spriocthiomáinte.

Fócas PRTB

Tá an Plean Corparáideach dírithe ar ghníomhú agus leagtha amach chun fís, misean agus sainordú an Bhoird a sholáthar, ar dhóigh atá ag teacht le riachtanais an Achta um Thionóntachtaí Cónaithe 2004 agus atá sofhreagrach do riachtanais na ngeallsealbhóirí. Leis an bPlean, aithnítear go bhfuil gá le luach ar airgead, a chur ar fáil mar aon le dea-chleachtas agus díriú láidir a bheith ar chustaiméirí. Tá sé bunaithe ar na sé Eochair-Réimse Torthaí seo a léiríonn na saincheisteanna straitéiseacha don eagraíocht thar thréimhse an Phlean:

1. Seirbhís réiteach díospóide ghairmiúil a sholáthar atá inrochtana, tapúil agus tacaithe ag prionsabail cás-bhainistiú éifeachtúla de réir fhorálacha an Achta um Thionóntachtaí Cónaithe 2004

2. Clár tionóntachta a choinneáil de réir an Achta agus bunachar sonraí cothrom le dáta a chur ar fáil agus a bhainistiú ar mhaithe le faisnéis, ceapadh beartas agus staitisticí

3. Dea-chleachtas san earnáil a chur chun cinn trínár dtaighde, faisnéis, foilseacháin, comhairle bheartais, agus idirphlé le geallsealbhóirí

4. Eagraíocht fhorásach a chothú atá bunaithe ar nuáil agus úsáid ICT i dtaobh soláthar seirbhíse de agus le béim ar fhorbairt fhoirne

5. Cumas ceannaireachta agus rialú na heagraíochta a thógáil ar gach leibhéal

6. A chinntiú go bhfuil na hacmhainní daonna agus airgeadais chuí ag an PRTB chun a shainordú a sheachadadh bunaithe ar éiteas luach ar airgead

Laistigh den chreatlach de shé Eochair-Réimse Torthaí tá roinnt torthaí tosaíochta aitheanta maidir le gach réimse agus spriocanna sonracha comhaontacha a threoróidh obair na heagraíochta ar bhealach soiléir dírithe agus intomhaiste. Ina theannta sin leagtar amach sraith táscairí feidhmíochta nasctha chun cabhrú monatóireacht a dhéanamh ar an bPlean agus chun na torthaí a mheasúnú.

Forbraíodh an Plean i gcomhairle leis an mBord, leis an bhFeidhmeannas, le foireann PRTB agus leis na heochair-gheallsealbhóirí.

Eochair-Réimsí Torthaí, Torthaí Tosaíochta, Sain-Spriocanna agus Táscairí Feidhmíochta

Eochair-Réimse Torthaí a hAon

Seirbhís réiteach díospóide ghairmiúil a sholáthar atá inrochtana, tapúil agus tacaithe ag prionsabail cás-bhainistiú éifeachtúla de réir fhorálacha an Achta um Thionóntachtaí Cónaithe 2004

TORTHAÍ TOSAÍOCHTA

a. Ag freagairt d'iarratas ó thiarnaí talún, tionóntaí agus tríú páirtithe le haghaidh seirbhísí réiteach díospóide
b. Na meicníochtaí leagtha amach san RTA le réiteach díospóidí a bhaint amach ar bhealach atá cothrom trédhearcach agus cothromasach a bhainistiú agus a sheirbhísiú
c. Faisnéis bhainistíochta agus staitistiúil a chur ar fáil a bhaineann le hiarratais díospóide, próisis agus torthaí
d. Forálacha an RTA 2004 a athbhreithniú ar bhonn leanúnach agus moltaí a dhéanamh leis an Aire maidir le leasuithe de réir mar is cuí
e. Córas cás-bhainistiú nua a fhorbairt agus a fheidhmiú mar chuid den straitéis ICT
f. Úsáid éifeachtach acmhainní chun tacú leis an bpróiseas díospóide a chinntiú agus chun dul i ngleic le riaráistí le linn tréimhse an phlean

SAIN-SPRIOCANNA

Meicníochtaí Réiteach Díospóide

1.1 Leanúint ar aghaidh ag bainistiú an phróisis réiteach díospóide i dtaca le scrúdú agus logáil cásanna nua faighte; breithnithe nó éisteachtaí páipéar bunaithe a bhunú mar is cuí; tuairisciú torthaí do pháirtithe mar is gá agus an córas achomhairc a bhainistiú
1.2 An líon mór ríomhphoist agus glaonna teileafóin ar an gcóras díospóide go ginearálta agus ar dhul chun cinn torthaí cásanna ar leith a bhainistiú
1.3 Tacaíocht fheidhmiúcháin a chur ar fáil do na coistí a bhfuil baint acu le réiteach díospóide agus d'fhoghrúpaí an PRTB agus a gcuid cruinnithe a éascú
1.4 Míonscríbhinní a mhionnú i dtaca le cásanna forfheidhmithe sibhialta agus coiriúla araon agus le hullmhú do láithreas
1.5 Na painéil breithneoirí agus idirghabhálaithe a bhainistiú i dtaca lena roghnú, lena gceapadh agus lena n-oiliúint, agus teagmháil a dhéanamh le breithneoirí agus idirghabhálaithe maidir le cásanna ar leith agus a gcuid riachtanas tuairiscithe
1.6 Na tuarascálacha a éiríonn ó éisteachtaí, agus achomhairc a dhearbhú agus beartais ar chlár ama chun tuarascálacha a chur isteach a fhorbairt
1.7 Coiste Alt 189 an Bhoird a thabhairt le chéile ar bhonn éigeandála chun déileáil le cásanna díshealbhuithe neamhdhleathacha
1.8 An struchtúr táillí do sheirbhís réiteach díospóide a athbhreithniú ar bhonn leanúnach

Cás-Bhainistiú

1.9 Córas cás-bhainistiú imeasctha a fheidhmiú agus a fhorbairt mar chuid den straitéis ICT don eagraíocht

1.10 Córas clárúcháin díospóidí ar líne a fheidhmiú

1.11 Córas nua nó mionathraithe a thástáil go cruinn lena chinntiú go bhfuil sé éasca le húsáid, go dtugann sé faisnéis bhainistíochta agus staitisticí cruinne agus go soláthraíonn sé rianú cáis chun tréchur cásanna a bhainistiú

1.12 Athbhreithniú agus anailís a dhéanamh ar thorthaí próisis réiteach díospóide ar bhealach córasach mar bhonn le ceapadh beartas agus dea-chleachtas a chur chun cinn

1.13 Dul i dtreo córas sealúchais ríomh-chomhaid le doiciméid scanta agus úsáid ríomhshínithe

1.14 Na seirbhísí forfheidhmithe, binse agus breithnithe a chostáil ar bhonn luach ar airgead

1.15 Tréimhsí feithimh a laghdú go suntasach maidir le próiseáil díospóide le linn tréimhse an phlean úr agus leanúint ar aghaidh ag cur chun cinn úsáid idirghabhála mar an chéadchéim i gcásanna díospóide

1.16 A chinntiú go bhfoilseofar torthaí agus staitisticí cothrom le dáta ar Orduithe Cinnidh an Bhoird ar láithreán gréasáin an PRTB

Soláthar Foirne

1.17 Acmhainní foirne a imlonnú chun seirbhís ghairmiúil ghasta do chustaiméirí a chinntiú

1.18 Leanúint ar aghaidh ag cur oiliúint ar an bhfoireann agus á bhforbairt chun castacht an ualach oibre a léiriú agus chun eolas corparáideach a éiríonn as athrúchán foirne a choinneáil

1.19 Conraitheoireacht seirbhísí dlí a bhainistiú agus measúnú a dhéanamh ar conas na seirbhísí sin a fheidhmiú chun riaráistí a laghdú

TÁSCAIRÍ FEIDHMÍOCHTA

- Iarratais ar sheirbhísí réiteach díospóide próiseáilte ar bhealach tráthúil agus inrochtana taobh istigh de chúig nó de shé mhí agus mar thoradh air sin beidh seirbhís níos éifeachtach ann do gach páirtí
- Meicníochtaí réiteach díospóide curtha i bhfeidhm agus bainistithe de réir an RTA agus Orduithe Cinnidh curtha i bhfeidhm mar is gá
- Faisnéis bhainistíochta agus staitistiúla a éiríonn as feidhmiú réiteach díospóide bailithe agus anailís déanta air seo ar bhonn tráthúil agus a chuidíonn leis an úsáideoir.
- Athbhreithniú ar an Acht agus moltaí leasuithe déanta leis an Aire mar is gá
- Córas cás-bhainistiú imeasctha forbartha, tástáilte agus tugtha isteach mar pháirt de Straitéis ICT laistigh de spriocdhátaí atá leagtha amach istigh iontu
- Acmhainní – foirne, airgeadais, seirbhísí conartha agus ICT – úsáide mar is cuí chun seirbhís éifeachtach do chliaint a chinntiú agus chun riaráiste ar bith a bhainistiú
- Athbhreithniú leanúnach ar réiteach díospóide chun réimsí a fhéadtar a fheabhsú a aithint

Eochair-Réimsí Torthaí, Torthaí Tosaíochta, Sain-Spriocanna agus Táscairí Feidhmíochta

Eochair-Réimse Torthaí a Dó

Clár tionóntachta a choinneáil de réir an Achta agus bunachar sonraí cothrom le dáta a chur ar fáil agus a bhainistiú ar mhaithe faisnéis, ceapadh beartas agus staitisticí

TORTHAÍ TOSAÍOCHTA

a. An córas clárúcháin tionóntachta ar líne a sheoladh agus leanúint ar aghaidh chun breis agus 6000 clárúchán tionóntachta a phróiseáil gach mí
b. Leanúint ar aghaidh ag cur comhlíonadh an Achta chun cinn trí mhodhanna cumarsáide éagsúla a úsáid
c. Socruithe comhpháirtíochta a fhorbairt le heagraíochtaí agus tacadóirí eile an PRTB (an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh, mar shampla) maidir le soláthar faisnéise ar bhonn náisiúnta
d. Clár tionóntacht chruinn agus cothrom le dáta a choinneáil agus malartú sonraí le comhpháirtithe ábhartha mar is cuí a chur ar fáil
e. A chinntiú go mbíonn an córas a thacaíonn le clárúchán éifeachtach ó thaobh costais de, de réir dea-chleachtais agus go gcomhlíontar RTA 2004

SAIN-SPRIOCANNA

Próiseáil Clárúcháin

2.1 Córais a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm lena chinntiú go ndéantar Cuid 4 den Acht a bhainistiú agus a chur i bhfeidhm go héifeachtach agus go héifeachtúil mar ghníomhaíocht den chéad uair agus ina dhiaidh sin ag leanúint ar aghaidh chun na córais seo a chur i bhfeidhm
- 2.2.1 Córas clárúcháin ar líne a fhorbairt agus a sheoladh mar chuid den straitéis ICT
- 2.2.2 An córas Clárúcháin a imeascadh leis an gcóras Cuntasaíochta

2.3 Maoirseacht a dhéanamh ar ionchur seolta sonraí, próiseáil táillí, scrúdú foirmeacha, aithint agus eisiúint uimhreacha clárúcháin maidir le hiarratais clárúcháin

2.4 Próisis a bhaineann le hiarratais nach bhfuil comhlánaithe (thart ar 25% faoi láthair) a bhainistiú agus na leibhéil seo a bhainistiú agus bealaí a aithint chun earráidí a laghdú

2.5 Athbhreithniú a dhéanamh ar leibhéil táillí, mar is cuí, i gcomhar leis an mBord

2.6 Athbhreithniú a dhéanamh ar éifeachtacht chostais an chórais reatha chlárúcháin ar bhonn leanúnach.

2.7 Córais a bhainistiú chun íocaíocht cúig sheachtú den ioncam táille clárúcháin d'Údaráis Áitiúla faoi stiúir an Aire a éascú

Bunachar Sonraí Clárúcháin

2.8 Bunachar sonraí iomláine de thionóntachtaí cláraithe a choinneáil agus clár poiblí a fhoilsiú dhá uair sa bhliain

2.9 Liosta bliantúil de chlárúcháin áitiúla a sholáthar d'Údaráis Áitiúla ina gceantair féin chun cabhrú leo ina sainchúram cigireachta

2.10 Bheith páirteach i malartú sonraí le comhlachtaí poiblí eile amhail Na Coimisinéirí Ioncaim, an Roinn Gnóthaí Sóisialacha agus Teaghlaigh, mar is cuí

2.11 Innéacs cíosa a chruthú agus a léiriú ag úsáid an bhunachair sonraí chlárúcháin; cuideoidh seo leis an mBord chun comhairle a chur ar an Aire

Faisnéis Clárúcháin agus Forfheidhmiú

2.12 Bearta forfheidhmithe a chur i bhfeidhm i gcoinne tiarnaí talún neamhchomhlíonta, imeachtaí suas go dtí agus imeachtaí cúirte san áireamh

2.13 Athbhreithniú agus monatóireacht a dhéanamh ar reachtaíocht a bhaineann le neamh-chomhlíonadh

2.14 Socruithe comhpháirtíochta le heagraíochtaí eile ar bhonn náisiúnta a fhorbairt chun faisnéis a bhaineann le riachtanais dlíthiúla chun clárú ar son an PRTB

2.15 Ionadaíocht a dhéanamh ar obair an PRTB agus í a chur chin cinn sna fóraim chuí

2.16 Láithreán gréasáin an PRTB a choinneáil agus a fhorbairt mar an chéad phointe faisnéise

2.17 Teagmháil a dhéanamh le comhlachtaí eile stáit agus deonacha agus Eagraíochtaí Neamhrialtais (NGO) ar chúrsaí a bhaineann leis an earnáil cíosa phríobháideach

2.18 Ath-leanúint agus lorg a dhéanamh ar atreoraithe bainteach le neamh-clárúchán tionóntachtaí

TÁSCAIRÍ FEIDHMÍOCHTA

- An líon mór iarratas de chlárúchán tionóntachtaí próiseáilte go cruinn éifeachtúil agus an córas clárúcháin ar líne forbartha, tástáilte agus curtha i bhfeidhm mar chuid den straitéis ICT in Q1 de 2010
- Riachtanais chlárúcháin agus comhlíonadh tionóntachtaí curtha in iúl agus curtha chun cinn le gach páirtí ábhartha go leanúnach
- Socruithe comhpháirtíochta le comhlachtaí éagsúla amhail an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh chun faisnéis PRTB forbartha agus daingnithe
- Cláir tionóntachta cothrom le dáta coinnithe go cruinn agus foilsithe agus malartú sonraí le comhlachtaí eile mar is cuí éascaithe

Eochair-Réimsí Torthaí, Torthaí Tosaíochta, Sain-Spriocanna agus Táscairí Feidhmíochta

Eochair-Réimse Torthaí a Trí

Dea-chleachtas san earnáil a chur chun cinn trínár dtaighde, faisnéis, foilseacháin, comhairle bheartais, agus idirphlé le geallsealbhóirí

TORTHAÍ TOSAÍOCHTA

a. Comhairle a sholáthar don Aire ar bheartais i ndáil leis an earnáil cíosa phríobháideach
b. Treoirlínte dea-chleachtais acu siúd atá rannpháirteach san earnáil a fhorbairt agus a fhoilsiú
c. Faisnéis a bhaineann leis an earnáil cíosa phríobháideach a bhailiú agus a sholáthar, go háirithe faisnéis bainteach le leibhéil cíosa an tráth sin
d. Taighde sonraithe a choimisiúnú a dhéanann monatóireacht ar threochtaí agus anailís ar na corraithe sa timpeallacht socheacnamaíoch agus a bhaineann úsáid as taithí PRTB chun díospóidí a réiteach

SAIN-SPRIOCANNA

Treoirlínte Dea-Chleachtals

3.1 Treoirlínte an PRTB agus seirbhísí eile faisnéise don phobal a chur chun cinn ar bhonn gníomhach agus an fhaisnéis sin a nuashonrú mar is gá bunaithe ar dhea-chleachtas agus aiseolas ó chustaiméirí

3.2 Seirbhís fhaisnéise a chur ar fáil do thiarnaí talún, tionóntaí agus tríú páirtithe ar ghníomhú an Achta um Thionóntachtaí Cónaithe 2004 trí ghníomhaireachtaí amhail an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

3.3 Treoirlínte sainiúla a fhoilsiú ar Choinneáil Éarlaise agus Iompraíocht Fhrithshóisialta i gcomhar leis an Ionad um Thaighde ar Thithíochta

3.4 A chinntiú go mbíonn ár bhfoilseacháin inrochtana soláimhsithe agus go gcomhlíonann siad riachtanais ár gcustaiméirí uile

Bailiú agus Soláthar Faisnéise

3.5 Tabhairt faoi anailís ar eochairfhoinsí faisnéise chun staitisticí agus tuarascálacha riachtanacha a sholáthar chun an Bord, agus an tAire, a chur ar an eolas maidir le ceapadh beartas

3.6 Forbairt innéacs cíosa a éascú le riachtanais an mhargaidh cíosa phríobháidigh a chomhlíonadh agus chun foráil geo-mhapaí na hearnála a chinntiú le cabhrú leis na hÚdaráis Áitiúla le pleananna straitéiseacha tithíochta

3.7 Dul i dteagmháil agus comhoibriú le gníomhaireachtaí eile reachtúla agus

deonacha a bhfuil bunachar sonraí ábhartha acu, go háirithe leis an bPríomh-Oifig Staidrimh

Taighde

3.8 Tuilleadh taighde a dhéanamh ar na cúiseanna is coitianta díospóidí chun na próisis réiteach díospóide a chur ar an eolas

3.9 Monatóireacht agus athbhreithniú a dhéanamh ar shocruithe fo-chonraitheoireachta le haghaidh taighde leis an Ionad um Thaighde ar Thithíochta agus dul i dteagmháil leis an Ionad ar bhonn rialta

3.10 An ciste scoláireachtaí PhD a bhainistiú agus faighteoir a roghnú gach re bliain

3.11 Na cúiseanna a mbíonn achomharc déanta ar chásanna os comhair binsí a scrúdú chun éifeachtacht an phróisis díospóide a fheabhsú

TÁSCAIRÍ FEIDHMÍOCHTA

- Comhairle fianaise-bhunaithe i dtaca le beartas san earnáil cíosa phríobháideach tugtha don Aire
- Treoirlínte dea-chleachtais agus faisnéis eile an PRTB léirithe agus foilsithe i bhformáid a chomhlíonann riachtanais ár gcustaiméirí
- Faisnéis agus staitisticí cuimsitheacha ábhartha a bhaineann leis an earnáil bailithe, i dtoll a chéile agus curtha ar fáil dár ngeallsealbhóirí ar bhealach tráthúil agus a chuidíonn leis an úsáideoir
- An clár sonraithe taighde curtha ar fáil agus scaipthe chun forbairt earnáil dhea-rialaithe a éascú

Eochair-Réimsí Torthaí, Torthaí Tosaíochta, Sain-Spriocanna agus Táscairí Feidhmíochta

Eochair-Réimse Torthaí a Ceathair

Eagraíocht fhorásach a chothú atá bunaithe ar nuáil agus úsáid ICT i dtaobh soláthar seirbhíse de agus le béim ar fhorbairt fhoirne

TORTHAÍ TOSAÍOCHTA

a. Straitéis imeasctha ICT a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm le cur le héifeachtacht na heagraíochta in iomlán
b. Cairt Custaiméara a fhorbairt mar mhodh chun seirbhís ardchaighdeáin do chustaiméirí a sholáthar
c. Leanúint ar aghaidh ag cur le muinín na gcustaiméirí i seirbhísí na heagraíochta bunaithe ar ghairmiúlacht agus inniúlacht foirne agus úsáid ICT chun seirbhísí a sheachadadh
d. Athbhreithniú a dhéanamh ar ábhar agus formáid faisnéise chustaiméirí ar bhonn leanúnach lena chinntiú go bhfuil sé ábhartha agus inrochtana
e. Obair fhoirne a chur chun cinn mar bhealach chun seirbhísí éifeachtacha agus éifeachtúla a chur ar fáil

SAIN-SPRIOCANNA

Seirbhís do Chustaiméirí

4.1 Cairt custaiméara agus plean gníomhaíochta um sheirbhís chustaiméirí a fhorbairt don PRTB
4.2 A chinntiú go mbíonn déileáil custaiméirí leis an PRTB dearfach agus tagarmharcáilte in éadán leibhéil sheirbhíse in eagraíochtaí eile dá samhail
4.3 Painéil chustaiméirí a bhunú mar is cuí chun riachtanais custaiméirí a shainmhíniú agus athbhreithniú a dhéanamh ar aiseolas ó chustaiméirí agus meicníochtaí gearán
4.4 Suirbhé a dhéanamh ar shampla d'úsáideoirí seirbhísí réiteach díospóide chun leibhéil sásaimh le comhéadan custaiméirí an PRTB a fháil
4.5 Leanúint ar aghaidh chun naisc níos fearr fhorbairt le húdaráis áitiúla, an Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh agus eagraíochtaí eile a fhorbairt chun an scaipeadh is leithne faisnéise do thiarnaí talún, thionóntaí agus daoine nach iad a éascú
4.6 Leanúint ar aghaidh chun litríocht PRTB a chur ar fáil i leabharlanna, i bhforais oideachais, agus in oifigí poiblí Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus in áiteanna poiblí eile

Cumas ICT

4.7 Leanúint ar aghaidh chun straitéis imeasctha ICT a fhorbairt chun tacú lenár gcroífheidhmeanna - clárúcháin tionóntachta; seirbhísí réiteach díospóide; taighde agus beartas; feidhmeanna

airgeadais agus cuntasaíochta; agus an cumas bheith ann leis na bunachair sonraí a scrúdú chun tuilleadh faisnéise bainistíochta agus staitistiúla níos cuimsithí a chur ar fáil

4.8 An cumas neartaithe ICT a chur i bhfeidhm le tréimhsí feithimh agus freagartha a laghdú i dtaca leis an tseirbhís iarratais chlárúcháin agus réiteach díospóide

4.9 Na próisis reatha a scrúdú mar chuid d'fhorbairt na straitéise ICT agus an próiseas tairisceana agus soláthair a éiríonn as an Straitéis úr a bhainistiú

4.10 Oibriú i dtreo fhorbairt bhunachair sonraí cruinn imeasctha clárúcháin, cásanna agus custaiméirí

4.11 Gnéithe córas teileafóin an PRTB a fhorbairt níos mó chun bainistíocht glaonna a fheabhsú

4.12 An láithreán gréasáin a fhorbairt chun clárúchán ar líne a éascú agus chun cead a thabhairt do chustaiméirí a gclárúchán tionóntachta agus faisnéis eile lena mbaineann a sheiceáil ar líne

Oibriú Foirne

4.13 Oibriú foirne a fhorbairt san eagraíocht mar bhealach chun éiteas láidir seirbhíse do chustaiméirí a chruthú agus mar uirlis inspreagtha

4.14 Buíonta oibre a chumasú chun a sreabhadh saothair agus a n-aschur chun caighdeáin aontaithe feidhmíochta a chomhlíonadh a bhainistiú

4.15 Cultúr nuála agus feabhsú leanúnach a spreagadh agus tacaíocht tógála foirne a chur ar fáil mar is gá

TÁSCAIRÍ FEIDHMÍOCHTA

- An straitéis ICT forbartha agus curtha i bhfeidhm ina iomláine faoi 2011
- Sraith iomlán seirbhísí ar líne tástáilte agus ag gníomhú go héifeachtach
- Seirbhísí ICT feadh an PRTB ar fad imeasctha ina n-iomláine lena chéile
- Cairt Custaiméara agus Plean Gníomhaíochta um Sheirbhís Chustaiméirí forbartha i gcomhar le foirne agus cliaint le linn tréimhse an Phlean
- Nuáil i seachadadh seirbhísí spreagtha agus curtha i bhfeidhm trasna croífheidhmeanna na heagraíochta chun tréimhsí freagartha do chliaint de réir téarmaí RTA a chinntiú
- Faisnéis custaiméara profáilte i dtaca le hábharthacht, inrochtaineacht agus inléiteacht ar bhonn leanúnach
- Cur chuige obair fhoirne i seachadadh seirbhísí cothaithe ar bhonn leanúnach

Eochair-Réimsí Torthaí, Torthaí Tosaíochta, Sain-Spriocanna agus Táscairí Feidhmíochta

Eochair-Réimse Torthaí a Cúig

Cumas ceannaireachta agus rialú na heagraíochta a thógáil ar gach leibhéal

TORTHAÍ TOSAÍOCHTA

a. Cur chuige dea-chleachtas próiseas leanúnach nósanna imeachta rialaithe á leabú taobh istigh den eagraíocht
b. Struchtúir eagraíochtúla á bhforbairt chun tacú le sainordú na heagraíochta de réir téarmaí an RTA 2004
c. Cumas straitéiseach na heagraíochta a fhorbairt go háirithe ag leibhéal an Bhoird
d. Ceannasaíocht ag gach leibhéal san eagraíocht a spreagadh agus ag cinntiú toscaireachta éifeachtacha
e. Ag freastal ar an mBord agus ar a choistí agus ar fho-struchtúir go héifeachtúil agus ag soláthar faisnéis bhainistíochta ardchaighdeáin chun cabhrú leis an bpróiseas cinnteoireachta

SAIN-SPRIOCANNA

Struchtúir

5.1 Seirbhísiú éifeachtach agus tacaíocht rúnaíochta a chur ar fáil don bhord agus a fho-struchtúir: Airgeadas, Iniúchadh, Taighde, Rannóg 189, agus na Coistí Réiteach Díospóide agus painéal na mbreithneoirí agus na n-idirghabhálaithe

5.2 Conas an dóigh a d'fhéadfadh ionchur Bhaill an Bhoird in ábhair taighde is féidir bheith struchtúrtha agus éascaithe níos fearr a fhiosrú

5.3 Na téarmaí tagartha do fho-choistí a scagadh chun soiléireacht níos fearr ar róil fheidhmiúcháin agus bhoird faoi seach a sholáthar

5.4 Cinntí Choiste 189 a thaifeadadh go foirmiúil i miontuairiscí cruinnithe an Bhoird agus taifead a dhéanamh ar chásanna ar atreoraíodh chuig an gCoiste seo agus an Chúirt Chuarda

5.5 Córas cuí chun cumarsáid agus pleanáil oibre i measc fhoireann shinsearach bhainistíochta atá méadaithe a leabú

5.6 Socruithe a bhaineann le rialú agus coinníollacha fostaíochta in eagraíochtaí den sórt céanna eile mar bhonn cinnteoireachta i dtaca le feidhmiú an PRTB a thagarmharcáil

5.7 Ionduchtú cuí do bhainisteoirí sinsearacha nuacheaptha a sholáthar chun eolas corparáideach a choinneáil

Rialú

5.8 Obair straitéiseach an Bhoird a scaradh óna shainchúram ar réiteach díospóide ach go háirithe chun athbhreithniú a dhéanamh ar bhainistíocht na gcruinnithe díospóide

5.9 Toscaireacht feidhmeanna déanta ag an mBord don Fheidhmeannas ar mhaithe le héifeachtacht eagraíochtúil a sholáthar

5.10 Athbhreithniú bliantúil ar an bPlean Corparáideach ag an mBord agus Feidhmeannas agus tuarascálacha ráithiúla an Chathaoirligh don Bhord ar dhul chun cinn gnéithe ar leith an Phlean a shocrú

5.11 Athbhreithniú a dhéanamh ar chóid iompair do bhaill an Bhoird, d'idirghabhálaithe, do bhreithneoirí, don Stiúrthóir agus don fhoireann mar is gá

5.12 Féilire bhliantúil a fhorbairt d'obair an Bhoird

5.13 Tús a chur le measúnú agus comhairliúchán araon don chéad timthriall eile de phleanáil chorparáideach go luath in 2011

Straitéiseach

5.14 Tuairisciú chuig an Aire ar bhonn bliantúil agus tuarascálacha bliantúla, ráitis airgeadais, agus cáipéisí eile a fhoilsiú go tráthúil agus de réir an RTA

5.15 Pleananna bliantúla gnó a fhorbairt bunaithe ar na spriocanna atá leagtha amach sa phlean corparáideach

5.16 Caidrimh láidre comhoibrithe a fhorbairt le DEHLG agus comhlachtaí eile stáit agus geallsealbhóirí

5.17 Córas cumarsáide seachtrach a fhorbairt maidir le caidreamh poiblí agus Faisnéis chorparáideach maidir leis an PRTB

TÁSCAIRÍ FEIDHMÍOCHTA

- Nósanna imeachta rialaithe dea-chleachtas leabaithe san eagraíocht
- Sainmhíniú níos soiléire ar róil, freagrachtaí, téarmaí tagartha aontaithe chun éifeachtacht eagraíochtúil a fheabhsú
- Cumas agus fócas straitéiseach níos fearr ag leibhéal an Bhoird
- Ceannaireacht agus toscaireacht éifeachtach léirithe ag gach leibhéal fud fad na heagraíochta
- An Bord agus a fho-struchtúir seirbhísithe go héifeachtach agus leis an tacaíocht chuí chun cinnteoireacht agus ceapadh beartas d'ardchaighdeán a chinntiú

Eochair-Réimsí Torthaí, Torthaí Tosaíochta, Sain-Spriocanna agus Táscairí Feidhmíochta

Eochair-Réimse Torthaí a Sé

Lena chinntiú go bhfuil na hacmhainní daonna (AD) agus airgeadais chuí ag PRTB chun a shainordú a sheachadadh bunaithe ar éiteas luach ar airgead

TORTHAÍ TOSAÍOCHTA

a. Straitéis éifeachtach shofhreagrach HR a chur ar fáil chun cumas eagraíochtúil a fheabhsú
b. Córais chuí earcaíochta, ionduchtaithe,oiliúna agus forbartha, bainistíocht feidhmíochta agus bainistíocht eolais a chur i ngníomh chun gairmiúlacht ag gach leibhéal a chinntiú
c. Áit oibre a chruthú a chothaíonn oibriú foirne agus foghlaim laistigh d'éiteas seirbhís do chustaiméirí
d. A chinntiú go ndéantar gníomhaíochtaí airgeadais an PRTB de réir na gcaighdeán is airde ag teacht lena stádas mar chomhlacht atá á mhaoiniú ag airgead poiblí agus a bhfuil muinín poiblí ann
e. Costais a bhaineann le heochairfheidhmeanna clárúcháin agus réiteach díospóide chun cur in iúl do chinnteoireacht chorparáideach faoi chumraíocht na seirbhísí amach anseo agus a mbonn cuntasaíochta a anailísiú agus a ríomh
f. Úsáid na gcúlchistí ioncaim táille a bharrfheabhsú chun an eagraíocht agus a oibríochtaí a fhorbairt don todhchaí agus chun freastal ar an méadú éilimh

SAIN-SPRIOCANNA

Bainistíocht Acmhainní Daonna

6.1 Straitéis HR a ullmhú i gcomhairle leis an mBord agus leis an bhfoireann
6.2 Leanúint ar aghaidh leis an gCóras PMDS ar bhealach tráthúil agus foireann-lárnach
6.3 A chinntiú go ndéantar earcaíocht agus roghnú de réir beartais agus nósanna imeachta na seirbhíse poiblí
6.4 An gá le hearcaíocht fhoireann gníomhaireachta shealadacha, ar bhonn sainriachtanais, a bhainistiú
6.5 Riocht fhoireann ar iasacht faoi láthair san eagraíocht a shocrú go foirmeálta
6.6 Líon na bpost ceadaithe a choinneáil agus le daoine fóirsteanacha a earcú de réir mar thagann folúntais aníos

Oiliúint agus Forbairt

6.7 Straitéis oiliúna don fhoireann uile, baill Bhoird, Breithneoirí agus idirghabhálaithe a fhorbairt

Tuairisciú Iniúchta agus Airgeadais

6.8 An straitéis ICT a úsáid agus tograí gaolmhara curtha i bhfeidhm chun córais bhainistíocht airgeadais a luathú agus chun dáiltí airgeadais agus acmhainní a fhócasú
6.9 Comhlíonadh Chód Cleachtais um Rialú Comhlachtaí Stáit, lena n-áirítear, scrúdú, measúnú agus tuairisciú oiriúnacht an chórais smachta inmheánaigh rollaigh trí bliana a chur i bhfeidhm chun dul i ngleic le ceisteanna bainistíochta riosca go forghníomhach

6.10 Ráitis airgeadais bhliantúla a ullmhú chun caighdeáin iniúchta a chomhlíonadh agus chun acmhainní airgeadais an PRTB a uasmhéadú agus a n-úsáid éifeachtach maidir le luach ar airgead a chinntiú

6.11 Tuarascálacha Bliantúla a ullmhú agus an clár riosca a choinneáil cothrom le dáta ar bhonn tráthúil

Ioncam

6.12 Tarraingt anuas agus caiteachas cuí an Státchiste a chinntiú

6.13 Úsáid íocaíochtaí cártaí creidmheasa a spreagadh i dtaca le seirbhísí díospóide agus clárúcháin

Soláthar agus Párolla

6.14 Leanúint ar aghaidh chun beartais soláthair agus nósanna imeachta do thairiscintí agus ceannaíocht a fheabhsú ag teacht le stádas an PRTB mar chomhlacht neamhspleách agus cáin shiarchoinneálach a chur i bhfeidhm mar is cuí

6.15 Athbhreithniú a dhéanamh ar phróisis párolla maidir le foireann bhuan agus iad ar iasacht agus chun aisghabháil tuarastal fhoireann ar iasacht a shocrú go foirmeálta

Sonraí Airgeadais agus Costais

6.16 Feidhmeanna PRTB a chostáil, forchostais san áireamh, go háirithe i dtaca le réiteach díospóide agus clárúcháin mar dhóigh chun luach ar airgead agus éifeachtúlacht an eiseamláir ghnó faoi láthair agus gníomhaíochtaí a mheasúnú

6.17 Faisnéis a fháil agus sin a anailísiú ar chostais agus modus operandi seirbhísí comparáideacha mar chuid d'athbhreithniú straitéiseach leanúnach agus nósanna imeachta tagarmharcála chun caighdeán agus luach ar airgead a chinntiú

6.18 Impleachtaí na tuarascála ar choinneáil éarlaise a chur 'Candy Murphy and Associates' ar fáil a scrúdú agus moltaí a chur faoi bhráid an Bhoird mar is cuí

TÁSCAIRÍ FEIDHMÍOCHTA

- Straitéis HR, lena n-áirítear Straitéis Oiliúna agus Forbartha, forbartha le cur i bhfeidhm aontaithe thar thréimhse an Phlean
- Córais chearta earcaíochta, ionduchtaithe, oiliúna agus forbartha, PMDS agus bainistíocht eolais curtha i bhfeidhm chun tacú le soláthar gairmiúil seirbhísí laistigh d'éiteas seirbhíse do chustaiméirí
- Tuairisciú airgeadais ar ghníomhaíochtaí PRTB déanta de réir Chód Cleachtais um Rialú Comhlachtaí Stáit agus fócas ar luach ar airgead
- Costáil heochairfheidhmeanna PRTB tugtha faoi agus monatóireacht déanta go leanúnach
- Deontas i gcabhair agus ioncam táillí úsáide mar is cuí chun éifeachtacht na heagraíochta a chinntiú

Aguisíní

Aguisín I:
Ballraíocht an Bhoird

Tom Dunne (Cathaoirleach)	Ceannaire ar Scoil Eastát Réadaigh agus Eacnamaíocht Foirgníochta, Institiúid Teicneolaíochta Bhaile Átha Cliath
Aideen Hayden	Aturnae agus Cathaoirleach Threshold
Anne Colley	Aturnae
An tOllamh Bairbre Redmond	Leas-phríomhoide, Coláiste na nEolaíochtaí Daonna, Coláiste na hOllscoile, Baile Átha Cliath
Cian Ó Lionáin	Príomhoifigeach Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil
Ciaran McNamara	Bainisteoir Cúnta Cathrach, Comhairle Átha Cliath
Dervla Quinn	Aturnae
An Dr. Eoin O'Sullivan	Léachtóir Sinsearach le Beartas Sóisialta, Scoil na hOibre Sóisialta agus Beartais Shóisialta, Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath
Fintan McNamara	Institiúid na gCeantálaithe agus Luachálaithe Gairmiúla
Mary Heaslip	Ceantálaí agus Luachálaí
Orla Coyne	Aturnae
Thomas J. Reilly	Cumann Úinéirí Réadmhaoine na hÉireann
Tony Taaffe	Aturnae

Stiúrthóir	**Anne Marie Caulfield**
Stiúrthóirí Cúnta	**Kathryn Ward** **Frank Gallagher** **Máire O'Mahony** **Carmel Diskin (Gníomhach)**

Aguisín II:
Cairt Eagraíochta

Anne Marie Caulfield
Stiúrthóir

Clárúchán/Seirbhísí Corparáideacha/HR/Airgeadas/ICT

Carmel Diskin
Stiúrthóir Cúnta Gníomhach

Próiseáil Clárúcháin

Forfheidhmiú Clárúchán

Fiona Cashin
EO
Robert Allen
EO
Bart Counihan
SO

Raph Keegan
CO
Linda Creighton
CO
Alan O'Brien
CO

Máire O'Mahony
Stiúrthóir Cúnta

Seirbhísí Corparáideacha /HR
- Joanne Moore HEO
- Carolyn O'Brien EO

Oiliúint/ Earcaíocht/ PMDS
- Rosaleen Keane HEO

Airgeadas/ párolla
- Muireann McGarry HEO
- Donna Hannelly EO
- Ann Morris EO
- Michael Panteris CO

ICT/ Tuarascálacha Staitisticí Clárúcháin
- Brinsley Sheridan HEO
- David White EO

HEO - Ard-Oifigeach Feidhmiúcháin
EO - Oifigeach Feidhmiúcháin
SO - Oifigeach Foirne
CO - Oifigeach Cléireachais

Aguisín II:
Cairt Eagraíochta – Ar lean

Seirbhís Réiteach Díospóide

Kathryn Ward
Stiúrthóir Cúnta

- **Forfheidhmiú Orduithe Cinnidh**
  - Dave Lockhart HEO
  - Paul Staunton EO
- **Binsí/Staitisticí**
  - Janette Fogarty HEO
  - Sonia Darwish EO
  - Iwona Piech EO

Frank Gallagher
Stiúrthóir Cúnta

- **Idirghabhálacha**
  - Majella Walsh HEO
  - Ronan Conlan EO
  - Tom Coghlan CO
- **Breithiúnais – Tír**
  - Annmarie Quinn HEO
  - Pat McDonnell EO
  - Gloria Gallagher EO
  - Tréasa Woods EO
  - Josephine Doyle CO
  - Laura Daly CO
  - Ade Lawal CO
- **Breithiúnais – Baile Átha Cliath**
  - Pat Healy HEO
  - Mairead Delamere EO
  - Deirdre Adamson EO
  - Ger Norton EO
  - Adrian McGrath CO
  - Claire Diggin CO

HEO - Ard-Oifigeach Feidhmiúcháin
EO - Oifigeach Feidhmiúcháin
SO - Oifigeach Foirne
CO - Oifigeach Cléireachais

Aguisín III: Ballraíocht na bhFo-Choistí agus na bPainéal

COISTE RÉITEACH DÍOSPÓIDE

Tom Dunne (Cathaoirleach)
Gus Cummins
Anne Colley
Charlie Corcoran
Orla Coyne
John C. Elliott
Michael Farry
Cian Ó Lionáin
Aideen Hayden
Mary Heaslip
Bill Holohan
Fintan McNamara
Liam Nolan
Liam O'Donnell
An Dr. Eoin O'Sullivan
Dervla Quinn
An tOllamh Bairbre Redmond
Pat Riney
Tony Taaffe
Kyra Donnelly
Geraldine Feeney
Paul Good
Nesta Kelly
John Lynch
Mary Morris
Henry Murdoch

COISTE AIRGEADAIS

Tom Dunne (Cathaoirleach)
Cian Ó Lionáin
Aideen Hayden
Fintan McNamara
An Dr. Eoin O'Sullivan
Anne Colley

COISTE ALT 189

Tom Dunne (Cathaoirleach)
Orla Coyne
Tom O'Reilly
Aideen Hayden
Cian Ó Lionáin

COISTE TAIGHDE

An Dr. Eoin O'Sullivan (Cathaoirleach)
Tom Dunne
Aideen Hayden
Mary Heaslip
Fintan McNamara
An tOllamh Bairbre Redmond

COISTE INIÚCHÓIREACHTA

Noel O' Connell (Cathaoirleach)
Dermot Byrne
Cian Ó Lionáin
Aideen Hayden

COISTE REACHTAÍOCHTA

Tom Dunne (Cathaoirleach)
Aideen Hayden
Anne Colley
Dervla Quinn
Orla Coyne
Cian Ó Lionáin

Designed by catalyst

BORD UM THIONÓNTACHTAÍ CÓNAITHE
PRÍOBHÁIDEACHA

2ú hUrlár
Teach Dhroichead Uí Chonaill
Sráid D'Olier
Baile Átha Cliath 2
Teil: 01 6350 600
Facs: 01 6350 601
Ríomhphost: prtb@prtb.ie
Láithreán gréasáin: www.prtb.ie