

# An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre

**RÁITEAS STRAITÉISEACH 2022-2024**

Ionchais na bPáirtithe Leasmhara a  
Chomhlíonadh i Saol Oibre atá ag Athrú

**WRC**

An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre  
Workplace Relations Commission

# An Coimisiún Um Chaidreamh san Áit Oibre

**RÁITEAS STRAITÉISEACH 2022-2024**

Ionchais na nGeallsealbhóirí a  
Chomhlíonadh i Saol Oibre atá ag Athrú

*Arna chur faoi bhráid an Aire Stáit Gnó, Fostaíochta  
agus Miondíola, de réir alt 21 (1)(b) den Acht  
Caidrimh San Áit Oibre, 2015*

# An tÁbhar

|  |          |
|--|----------|
| <b>Réamhrá</b>   | <b>1</b> |
| <b>Cuspóir an CCÁO</b>   | <b>1</b> |
| <b>Fís agus Luachanna an CCÁO</b>  | <b>2</b> |
| <b>Saol na hOibre: Comhthéacs Straitéise</b>                             | <b>2</b> |
| <b>Príomhghnéithe Straitéiseacha 2022-2024</b>                           | <b>3</b> |
| Teacht Aniar agus Leanúnachas  | 3        |
| Feabhsú Leanúnach  | 4        |
| Cabhrú le hInoiriúnaitheacht   | 5        |
| Conclúid   | 5        |
| <b>Aguisín 1</b>   | <b>6</b> |
| Plean Straitéiseach an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre 2022-2024 | 6        |
| <b>Aguisín 2</b>   | <b>7</b> |
| Ráiteas Straitéise 2019-2022: Athbhreithniú                              | 7        |

# Réamhrá

Gearrann an tAcht um Chaidreamh san Áit Oibre 2015 ar an Bhord an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre (CCÁO) ráiteas straitéiseach a chur faoi bhráid an Aire gach trí bliana.

Is é an ráiteas straitéiseach seo “Riachtanais na bPáirtithe Leasmhara a Shásamh i Saol Oibre atá ag Athrú” an tríú ráiteas straitéiseach ó bunaíodh an CCÁO an 1 Deireadh Fómhair 2015.

Taobh amuigh de sin, ceanglaítear leis an Acht um Chaidreamh san Áit Oibre 2015 go ndéanfaí athbhreithniú i ngach ráiteas straitéiseach de chuid an CCÁO ar chur i bhfeidhm an ráitis straitéisí a tháinig díreach roimhe. Tá an t-athbhreithniú seo leagtha amach in Aguisín 2.

## Cuspóir an CCÁO

### Is iad príomhfheidhmeanna an CCÁO:

- Caidreamh níos fearr san áit oibre a chur chun cinn, agus dea-chaidreamh san áit oibre a chothabháil,
- Comhlíonadh na reachtaíochta fostaíochta ábhartha a chur chun cinn agus a spreagadh,
- Treoir a chur ar fáil maidir le comhlíonadh na gCód Cleachtas,
- Athbhreithniú a dhéanamh ar an gcaidreamh san áit oibre i gcoitinne agus monatóireacht a dhéanamh ar an bhforbairt,
- Taighde ábhartha a dhéanamh nó a choimisiúnú agus comhairle, faisnéis agus torthaí an taighde a chur ar fáil do na Chomhchoistí Saothair agus na Comhchoistí Tionscail,

- Comhairle a chur ar an Aire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta maidir le cur chun feidhme agus comhlíonadh na reachtaíochta ábhartha, agus
- Faisnéis maidir le reachtaíocht fostaíochta a chur ar fáil don phobal (seachas an tAcht um Chomhionannas Fostaíochta)<sup>1</sup>.

Laistigh den chreat sin, áirítear ar phríomhsheirbhísí an Choimisiúin, idirghabhálacha roimh bhreithiúnais agus seirbhísí idirghabhála, idir-réitigh, éascaithe agus comhairleacha a sholáthar, breithniú a dhéanamh ar ghearáin agus ar aighnis, monatóireacht a dhéanamh ar choinníollacha fostaíochta chun a chinntiú go gcloítear leo agus (nuair is gá) go bhfuil an reachtaíocht um chearta fostaíochta á forfheidhmiú; faisnéis a sholáthar, agus próiseáil a dhéanamh ar na gníomhaireachta fostaíochta agus ar chosaint do cheadúnais (fostaíochta) na ndaoine óga.

## Fís agus Luachanna an CCÁO

### FÍS

A bheith ina Cheannaire Domhanda:  
Ag Soláthar Ionaid Oibre atá Cóir agus  
Comhlíontach agus Seirbhísí a chur ar fáil  
ar bhealach nach ndéanann idirdhealú

### LUACHANNA

Iontaobhas,  
Neamhspleáchas,  
Neamhchlaontacht  
agus Nuálaíocht

1. Faisnéis EEA arna soláthar ag Coimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus an Chomhionannais

# An Saol Oibre: Comhthéacs na Straitéise

Le linn do Ráiteas Straitéiseach 2019-2022 a bheith i bhfeidhm, cé nár tháinig aon athrú ar an gcuspóir bunúsach ná ar na seirbhísí a chuir sé ar fáil, bhí ar an CCÁO déileáil le go leor dúshlán a bhaineann le cur i bhfeidhm agus le struchtúr agus bhí air freagairt go sciobtha do thimpeallacht eacnamaíoch, sóisialta agus reachtúil a bhí dúshlánach in amanna.

## Ó bunaíodh é in 2015, tá athrú suntasach tagtha ar an saol oibre ina bhfeidhmíonn an CCÁO:

- Tá tionchar á imirt ag tarraingt siar na Ríochta Aontaithe as an Aontas Eorpach agus leanfaidh sé de bheith ag athmhúnlú gheilleagar na hÉireann sa mheántéarma,
- Taobh amuigh den tionchar as cuimse atá aige ar shaol na ndaoine, is léir go bhfuil tionchar gearrthéarmach agus meántéarmach ag Covid-19 ar an saol oibre agus tá freagairt ó thaobh beartais agus freagairt ó thaobh gnó spreagtha aige cheana féin,
- Tá athrú ag teacht ar an gcaidreamh agus an muintearais san áit oibre mar gheall ar an nuálaíocht theicneolaíoch agus an chianobair. Dúshlán agus deiseanna atá anseo d'ionadaithe na bhfostaithe agus d'fostóirí agus tá impleachtaí acu do réiteach aighnis san áit oibre, don bhreithniú agus do chomhlachtaí rialála,
- Cuireann fás na meán sóisialta agus an tionchar agus an chumhacht a d'fhéadfadh a bheith aige deiseanna agus dúshlán ar fáil do na páirtithe ar fad uile atá ag obair chun an caidreamh san áit oibre a fheabhsú, agus
- Tá athrú tagtha ar an gcreat reachtach faoina gcaithfidh seirbhís bhreithniúcháin an CCÁO feidhmiú.

## Ag féachaint ar chúrsaí sa mheántéarma, d'fhéadfaí talamh slán a dhéanamh de rudaí áirithe mar a bhaineann leis na trí bliana atá amach romhainn:

- Tugann tionchar sochaíoch na paidéime le tuiscint gur de réir a chéile a fhillfear ar shaol a ceapadh a bheith ina ghnáthshaol oibre roimh Covid-19 agus is dócha gur meascán éigin den chian obair agus den obair ar an láthair a bheidh i gceist. Ar an gcaoi chéanna, beidh an rannpháirtíocht fhíorúil i gcónaí mar chuid de sholáthar seirbhíse an CCÁO.
- D'fhéadfadh go leanfaí le beartas airgeadaíochta garach, mura mbíonn fianaise ann go bhfuil an boilsciú ag ardú go leanúnach
- Is dócha go mbeidh an beartas poiblí dírithe go príomha ar athrú go dtí geilleagar ísealcharbóin a chur i bhfeidhm, rud a mbeidh impleachtaí agus dúshlán aige don áit oibre,
- Beidh tionchar níos leanúnaí na paidéime le feiceáil san fhostaíocht i gcoitinne agus i roinnt earnálacha den gheilleagar, agus
- D'fhéadfadh go ndéanfaí beartais a bhaineann le cearta fostaíochta nó caidreamh tionsclaíoch a fhorbairt.

# Na Príomhghnéithe Straitéiseacha 2022-2024

Mar a luadh níos túisce, in ainneoin na timpeallachta oibre a bheith athraitheach agus dúshlánach is beag athrú atá tagtha, ó bunaíodh é, ar príomhchuspóir an CCÁO agus an creat reachtúil níos leithne faoina bhfeidhmíonn sé.

Sa chomhthéacs sin, déanfaidh an CCÁO cothabháil agus forbairt ar an mbonn láidir atá faoi ach leanfaidh sé de bheith i mbun nuálaíochta, ag beachtú agus ag athmhúnlú a chuid seirbhísí, agus ag aithint agus ag roinnt an dea-chleachtas.

**Chun féachaint leis an bhfís níos leithne atá aige a bhaint amach beidh trí aidhm straitéiseach ag an CCÁO:**

1. Teacht Aniar agus Leanúnachas
2. Feabhsú Leanúnach
3. Cabhrú le hInoiriúnaitheacht

## 1. Teacht Aniar agus Leanúnachas

Rinne an Phaindeim tástáil struis ar an CCÁO agus é ag céim sách luath dá fhorbairt agus chuir sé brú as cuimse ar an mbainistíocht shinsearach agus ar an bhfoireann ag gach leibhéal. Féadfar a bheith ag súil le tuilleadh struis de bharr athruithe paraidíme i bhforbairt na teicneolaíochta, tráth a dtosóidh an rud a bhfuiltear ag rá ina thaobh gurb é an ceathrú réabhlóid thionsclaíoch<sup>2</sup> é, a athróidh dinimic an tslabhra eacnamaíoch agus an tsoláthair agus na beartais freagartha atá riachtanach chun aghaidh a thabhairt ar an athrú aeráide. Ní mór don CCÁO, ach oiread le comhlacht stáit ar bith eile, teacht aniar a chruthú chun go mbeidh sé in ann dul i ngleic le nithe agus cúinsí seachtracha a thagann aniar aduaidh air.

Bíonn páirtithe leasmhara agus úsáideoirí an CCÁO ag súil, in ainneoin na rudaí seachtracha a thagann scaití gan aon choinne, gur féidir brath ar an CCÁO le freastal a dhéanamh ar a gcuid riachtanas mar a bhaineann le seirbhísí atá tráthúil, comhsheasmhach, láidir agus neamhspleách de réir ár bhfíse agus ár bhfeidhmeanna reachtúla.

Tá cáil an CCÁO ag brath ar leanúint de bheith ag soláthar seirbhís den scoth. Tá gné chainníochtúil (amlínte, tréchur cásanna, leibhéal ghníomhaíochta, srl..) agus cháilíochtúil (comhsheasmhacht, cinntí a nglactar leo, aighnis a réiteach agus cur leis an gcomhlíonadh) i gceist agus ba cheart go mbeadh an leanúnachas i gcás an dá ghné chomh maith agus go bhféadfadh cleachtóirí Acmhainní Daonna, oifigigh an cheardchumainn agus ionadaithe dlíthiúla a thuar go réasúnta cruinn conas a d'fhreagródh an CCÁO in aon imthosca ar leith.

Tá an fhoireann oibre agus a dtiomantas, a ngairmiúlacht agus a n-eolas rithábachtach chun go mbeidh rath ar an CCÁO. Thar thréimhse na Straitéise, ar aon dul leis an margadh saothair i gcoitinne, feicfear an- chuid suaitheadh sa CCÁO, tráth a n-imeoidh baill foirne a bhfuil taithí acu agus atá ag obair ag gach leibhéal, as an eagraíocht.

Ó eisíodh an ráiteas straitéiseach deireanach tá athrú ó bhonn tagtha ar shamhail seachadta seirbhíse an CCÁO, rud nár samhlaíodh ag an am, agus é leathnaithe de bharr tionchar comhshaoil agus reachtach; tá baint anois ag a sheirbhís bhreithniúcháin le riaradh an cheartais agus caithfidh sé a nósanna imeachta inmheánacha agus a nósanna imeachta mar a bhaineann le riarachán a chur in oiriúint dá réir, agus tá sé mar bhunchloch ag an CCÁO, tríd is tríd, déileáil go maith leis an timpeallacht shóisialta atá athraithe ó bhonn agus na croísheirbhísí a mbíonn a gheallsealbhoirí ag súil leo á seachadadh aige ag an am céanna.

2. Thosaigh an chéad Réabhlóid Thionsclaíoch, a raibh an gal mar spreagadh aige, sa Bhreatain tar éis na 1750idí. Thosaigh an dara Réabhlóid Thionsclaíoch sna 1860idí, nuair a tosáidh ar leas a bhaint as ola, gás agus leictreachas chun cumhacht a sholáthar do chúrsaí tionsclaíochta agus iompair. Baineann an tríú ceann acu le teacht na ríomhairí sna 1960idí. Tá an ceathrú Réabhlóid Thionsclaíoch á spreagadh ag teicneolaíochtaí dála an intleacht shaorga (AI), róbait, dróin agus priontáil 3D. D'fhéadfadh sé nádúr na hoibre a athshainiú.

Sna cúinsí fiordhúshlánacha seo, chun na spriocanna straitéiseacha leathana atá leagtha amach sa Straitéis seo a bhaint amach, tá sé rithábhachtach go mbeadh an struchtúr bainistíochta cuí ag an leibhéal sinsearach, an fhoireann, na hacmhainní agus an acmhainneacht oibríochtúil fhoriomlán ag an CCÁO le freastal ar an éileamh ar sheirbhísí agus ar na dúshláin seachtracha agus go bhforbróidh agus go gcuirfidh sé i bhfeidhm an phleanáil chomharbais spriocdhírthe agus na cláir ghaolmhara earcaíochta, foghlama agus forbartha le freastal a dhéanamh ar riachtanais atá ag gnóthaí faoi láthair agus ar riachtanais a bheidh acu amach anseo.

Sna trí bliana amach romhainn, cuirfidh an CCÁO timpeallacht thacúil ar fáil dá fhoireann agus déanfaidh sé a fhoireann a fhorbairt chun go mbeidh na scileanna agus an cumas acu le scoth na gairmiúlachta a chur ar fáil d'úsáideoirí agus do gheallsealbhóirí an CCÁO.

## 2. Feabhsú Leanúnach

**Leanfaidh an CCÁO de bheith ag iarraidh teacht ar bhealaí le héifeachtacht, éifeachtúlacht agus caighdeán na seirbhísí a bhíonn á soláthar aige a fheabhsú.**

I ndáil leis an méid sin, úsáidfidh an CCÁO sonraí, eolas, léargas, líonraí le comhlachtaí atá ar aon dul leis agus teicneolaíocht chun feabhas a chur ar a sheirbhísí, a shaoráidí agus a fheidhmeanna corparáideacha ionas go mbeidh siad ábhartha agus freagrúil do riachtanais na n-úsáideoirí; agus go gcuirfear athruithe agus seirbhísí ar fáil go sciobtha agus iad ag tabhairt léargais ar dhúshláin agus ar thosaíochtaí atá ag athrú.

Go sonrach, bainfidh an CCÁO úsáid as an teicneolaíocht agus as infheistíocht sna seirbhísí a chuirtear ar fáil go digiteach, d'fhonn lucht féachana níos leithne a shroicheadh trí sheimineáir ghréasáin agus an ríomhfhoghlaim, treoir ar an suíomh gréasáin agus rannpháirtíocht sna meáin shóisialta.

Déanfaidh sé Straitéis TFC a leagan amach agus a chur i bhfeidhm freisin agus é bunaithe ar an éileamh atá ag athrú agus ar an timpeallacht tacaíochta teicneolaíochta, lena n-áirítear forbairt a dhéanamh ar an bhféinseirbhís agus an uathobriú chun an taithí cianúsáide is fearr dá bhfuil ann a chur ar fáil agus anailís bhainistíochta fíor-ama atá spriocdhírthe a sholáthar, le feabhas a chur ar sheachadadh na seirbhíse. Ar cheann de phríomhghnéithe na Straitéise TFC tá ollstruchtúr córais láidir agus nósanna imeachta atá ceaptha chun riosca seachtrach "cibear" a mhaolú a oiread agus is féidir.

Soláthróidh an CCÁO an meascán cuí de sheirbhísí cianda, hibrideacha agus pearsanta a aimsíonn cothromaíocht idir, nó a chuireann san áireamh, riachtanais na n-úsáideoirí agus na ngeallsealbhóirí, agus an gá atá le cinnteoireacht láidir, réiteach neamhspleách agus éifeachtach ar aighnis, comhlíonadh na gceart fostaíochta chomh maith le cothabháil agus feabhsú ar an gcaidreamh san áit oibre i gcoitinne.

Leanfaidh an CCÁO de bheith ag soláthar faisnéise saor in aisce, atá cruinn agus a bhfuil teacht air go héasca d'oibrithe agus d'fhostóirí araon. Maidir leis an gcigireacht agus an comhlíonadh, beidh iompar an fhostóra á aithint ag an CCÁO agus monatóireacht á dhéanamh aige air agus déanfaidh sé idirghabháil thréan de réir mar a oireann.

Anuas air sin, déanfaidh an CCÁO infheistíocht ina acmhainní foirne chun a sheirbhísí comhairleacha agus oiliúna a fhorbairt, go háirithe mar a bhaineann leis an seachadadh ar líne agus athshamhlóidh sé an tseirbhís réitigh aighnis aonair chun go mbeidh breithnithe láidre á gcur ar fáil ar aon dul le cinneadh na Cúirte Uachtaraí i *Zalewski* agus an tAcht um Chaidreamh san Áit Oibre (Forálacha Ilghnéitheacha), 2021 a tháinig ina dhiaidh, agus cuirfear seirbhís idirghabhála níos fearr ar fáil, rud a dúirt úsáideoirí an CCÁO a theastaigh uathu. Ina theannta sin, tabharfaidh an CCÁO cáilíochtaí gairmiúla isteach d'fhoireann ábhartha allamuigh agus oibriúcháin an CCÁO.

Ar aon dul le príonsabail bhunaithe agus alt 42 d'Acht na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas, 2014, cuireann an CCÁO an-bhéim ar an gceart i leith nósanna cóirchleachtais, an ceart i leith príobháideachas, cothroime rochtana agus caitheamh cothrom, i gás gach cuid de na seirbhísí a bhíonn á soláthar. Ina theannta sin, leanfar den athbhreithniú ar na beartais agus na cleachtais a bhfuil baint acu leis an dream a úsáideann seirbhísí an Choimisiúin, d'fhonn a chinntiú go gcomhlíonfar noirm chearta an duine agus an chomhionannais.

Ar an gcaoi chéanna, oibreoidh an CCÁO lena chinntiú go gcosnófar dínit agus leas na foirne ar fad, agus spreagfar cultúr rannpháirtíochta agus measa. I measc na saincheisteanna i dtaca le cearta an duine agus an comhionannas a mbíonn tionchar acu ar an bhfoireann, tá an ceart a bhaineann le nósanna cóirchleachtais, an ceart i leith príobháideachas, cothroime rochtana, caitheamh cothrom agus dínit san áit oibre.

Agus é i mbun scrúdaithe ar a éifeachtúlacht i leith a fheidhmeanna reachtúla, féachfaidh an CCÁO freisin le cur go leanúnach lena chlár feabhsúcháin, trí bhearta meántéarmacha agus fadtéarmacha maidir le tionchar an CCÁO, i gcoitinne, ar na hionaid oibre agus ar an gcaidreamh san áit oibre.

### 3. Cabhrú le hInoiriúnaitheacht

**Mar a bhaineann lena fheidhm bhreithniúcháin, chruthaigh breithiúnas na Cúirte Uachtaraí i gcás Zalewski dúshlán suntasach don CCÁO. Tá sé mar chuspóir ag an CCÁO fadhbanna san áit oibre a réiteach agus, ag an am céanna, aon damáiste don chaidreamh fostaíochta a sheachaint a oiread agus is féidir agus, mar a bhaineann leis seirbhísí breithnithe, é seo a chur i gcrích ar bhealach a thagann le riaradh an cheartais i gcomhréir le hAirteagal 34 den Bhunreacht. Déanfaidh an CCÁO a dhícheall i gcás a chuid gníomhaíochtaí ar fad, seirbhís atá éasca le húsáid, neamhspleách agus éifeachtúil a chur ar fáil, rud a chuirfidh ar chumas na bpáirtithe aighnis a réiteach agus comhlíonadh a bhaint amach ar bhealach chomh neamh-chonspóideach agus chomh réamhghníomhach agus is féidir.**

Glactar leis, tríd is tríd, go mbeidh tionchar fadtéarmach ag an bpaindéim ar thodhchaí na hoibre, ní hamháin ó thaobh a bheith ag obair ón mbaile nó ag obair go hibrideach ach freisin ar bhealach níos ginearálta ó thaobh an chaidrimh san áit oibre agus an mhuintearais san áit oibre. Anuas air sin, tá an cineál oibre a bhíonn idir lámha ag athrú agus feictear go soiléir an tionchar níos leithne atá ag na h-ardáin dhigiteacha, na n-algartaim agus an intleacht shaorga. Go deimhin bheadh dealramh leis a rá go bhfeicfeadh, thar shaolré an ráitis straitéisigh seo, tús na n-impleachtaí a bheidh ar an áit oibre ag an gceathrú Réabhlóid Thionsclaíoch agus ag an aistriú go dtí geilleagar ísealcharbóin.

De bharr na bhforbairtí sin agus na dúshláin eacnamaíocha a bheith ag athrú, spreagadh plé ar bheartais freagartha. Sa ról atá aige mar a bhaineann leis an gcaidreamh san áit oibre a chothabháil agus a fheabhsú i gcoitinne, cuirfidh an CCÁO leis an bhforbairt ar eolais i dtaobh nádúr athraitheach shaol na hoibre trí pháipéir ócáideacha, taighde domhain agus seimineáir agus comhdhálacha débhlíantúla a bhaineann leis an ábhar.

Oibreoidh an CCÁO i gcomhar le heagraíochtaí atá cosúil leis sa Ríocht Aontaithe (e.g. Labour Relations Agency, Advisory Conciliation and Arbitration Service, Gangmasters agus Labour Abuse Authority) agus san Aontas Eorpach i réimsí comhleasa, dála taighde agus oibríochtaí i gcoitinne (e.g. An tÁrdán Eorpach um Obair Neamhdhearbhaithe agus an tÚdarás Eorpach Saothair).

Ina theannta sin, oibreoidh an CCÁO, agus é airdeallach ar úsáid éifeachtach a bheith á bhaint as acmhainní, le páirtithe leasmhara agus le grúpaí eile, ar mhaithe leis an dea-chleachtas a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm agus na príomhtheachtaireachtaí i dtaca le sainchúram an CCÁO agus a sheirbhísí a chur in iúl do pháirtithe leasmhara trí láithreán gréasáin an CCÁO, na meáin shóisialta agus seimineáir ghréasáin

### Conclúid

Bhí tionchar ag paindéim Covid-19 ar shaol na hoibre ar bhealach nach bhfacthas riamh cheana. Níor cuireadh isteach an oiread céanna ar gach earnáil ná ar gach post, ach tá athrú a bheag nó a mhór tagtha orthu ar fad. Tá impleachtaí aige seo do chomhlachtaí ar nós an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre a chuaigh in oiriúint agus atá ag leanúint de bheith ag dul i dtaithí go himheánach ó thaobh acmhainní, teicneolaíocht agus cúrsaí foirne ach níos tábhachtaí fós, go seachtrach, mar a bhaineann leis an mbealach ina gcuireann sé i bhfeidhm a fheidhmeanna rialála agus reachtúla, is cuma an soláthar faisnéise, réiteach aighnis, breithniú ar chearta fostaíochta nó cigireacht agus comhlíonadh atá i gceist.

Ní hamháin go dtugann an Straitéis seo aghaidh ar na dúshláin sin ach breathnaíonn sé níos faide chun cinn ná tionchar Covid-19 faoi láthair agus leagtar síos ann na céimeanna a leanfaidh an Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre chun a chinntiú go soláthróidh sé an tsainchúram reachtúil níos leithne atá aige agus é i rith an ama ag leanúint de bheith ag nuáil, ag feabhsú, ag beachtú agus ag athmhúnlú a chuid seirbhísí.



# Aguisín 1

## Plean Straitéiseach an Choimisiúin um Chaidreamh san Áit Oibre 2022-2024

| Teacht Aniar agus Leanúnachas   | Feabhsú Leanúnach   | Ag Cabhrú le hInoiriúnaitheacht  |
|---|---|--|
| <b>A mBainfimid Amach</b>   | <b>A mBainfimid Amach</b>   | <b>A mBainfimid Amach</b>  |
| <p>Freastal ar an éileamh ar sheirbhísí ar bhealach atá tráthúil, comhsheasmhach, láidir ó thaobh na breithiúnachta de, agus neamhspleách bunaithe ar ár bhfeidhmeanna reachtúla agus ár bhfís.</p>   | <p>Feabhas a chur ar ár bhfoireann, ár gcórais agus ár nósanna imeachta ar mhaithe le feabhas a chur ar ár seirbhísí.</p>   | <p>Cabhrú lenár bpáirtithe leasmhara dul i ngleic le hathruithe eacnamaíocha agus sóisialta agus le dúshlán.</p>   |
| <b>Conas a mBainfimid Amach é</b>   | <b>Conas a mBainfimid Amach é</b>   | <b>Conas a mBainfimid Amach é</b>  |
| <p>Na hamlínte a bhaineann le próisis bhliantúla an Chláir Oibre agus caighdeán cháilíochta a chomhlíonadh.</p> <p>A chinntiú go bhfuil na hacmhainní agus an struchtúr cuí ag an CCÁO, agus go bhfuil sé sofheagrach go himheánach, chun freastal ar an luaineacht éilimh i dtaca lena chuid seirbhísí ar fad.</p> <p>Go bhfuil an phleanáil chomharbais, an earcaíocht, an fhoghlaim agus an fhorbairt dírithe go hiomlán ar fhreastal ar na riachtanais atá ag gnóthaí faoi láthair agus a bheidh acu sa todhchaí.</p> <p>An fheidhmíocht aonair agus eagraíochtúil a fheabhsú.</p> <p>Timpeallacht oibre atá tacúil a chur ar fáil don fhoireann.</p> <p>An meascán ceart d'obair ó chian agus d'obair ar an láthair a chur ar fáil, le go mbeidh seachadadh na seirbhísí comh maith agus is féidir agus cuidiú le cúinsí na mball foirne aonair, ar aon dul le beartas níos leithne an Rialtais.</p> | <p>An meascán cuí de sheirbhísí cianda, hibrídeacha agus pearsanta a sholáthar a chruthóidh cothromaíocht idir, nó a chuirfidh san áireamh, riachtanais na n-úsáideoirí agus na bPáirtithe Leasmhara, agus an gá atá le cinnteoireacht láidir, réiteach aighnis atá neamhspleách agus éifeachtach, comhlíonadh na gcearta fostaíochta agus cothabháil agus feabhsú an chaidrimh san áit oibre i gcoitinne.</p> <p>Straitéis TFC a cheapadh agus a chur i bhfeidhm atá bunaithe ar éileamh atá ag athrú agus ar an timpeallacht teicneolaíochta a thacaíonn leis, lena n-áirítear forbairt ar an bhféinseirbhís agus ar an uathobriú, ar mhaithe leis an taithí cianúsáide is fearr dá bhfuil ann a chur ar fáil agus anailísíocht bhainistíochta spriocdhírthe fíor-ama a sholáthar, chun feabhas a chur ar sheachadadh na seirbhíse.</p> <p>Ionstraim mheántéarmach agus fhadtéarmach a aithint chun tionchar an CCÁO ar na háiteanna oibre agus ar an gcaidreamh san áit oibre i gcoitinne a thomhas.</p> <p>Cáilíochtaí gairmiúla a thabhairt isteach agus a chur i bhfeidhm don fhoireann ábhartha allamuigh agus oibriúcháin an CCÁO.</p> <p>Modúil chomhairleacha agus oiliúna ar líne de chuid an CCÁO a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm d'fhonn an dea-chleachtas caidrimh san áit oibre a fheabhsú.</p> | <p>A bheith ag cur leis an bhforbairt ar an tuiscint agus an díospóireachta mar a bhaineann leis an athrú atá tagtha ar nádúr shaol na hoibre trí pháipéir ócáideacha, taighde domhain agus seimineáir ábhartha agus trí chomhdhála deábhliantúla.</p> <p>Páirtithe leasmhara a chur ar an eolas tríd an suíomh gréasáin, na meáin shóisialta agus seimineáir ghréasáin i dtuairisc na bpríomhtheachtaireachtaí a bhaineann le sainchúram agus seirbhísí. Cóid Chleachtais a fhorbairt de réir mar is gá.</p> <p>Oibriú le páirtithe leasmhara agus le páirtithe eile chun an dea-chleachtas a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm i gcoitinne.</p> <p>Samhail seachadta do na seirbhíse réigiúnacha agus caidreamh le páirtithe leasmhara sa phobal.</p> |

# Aguisín 2

## Ráiteas Straitéiseach 2019-2022: Athbhreithniú

Chuimsigh an ráiteas straitéiseach *Ionaid Oibre Choithroma agus Chomhlíontacha agus Seirbhísí a Chaitheann go Cothrom Cóir* don bhliain féilire ó Eanáir 2019 go dtí Eanáir 2022.

Cé go bhfuil cuid mhaith den obair a bhí leagtha amach sa ráiteas curtha i gcrích nó curtha chun cinn go maith, ba é an príomhchúram a bhí ar an CCÁO le linn chuid mhaith den tréimhse sin ná oiriúnú agus athrú a dhéanamh, ar bhealach tairbheach, ar na próisis oibre agus ar na samhlacha seachadta seirbhíse mar fhreagairt láithreach bonn agus mar fhreagairt níos fadtéarmaí ar Covid-19. Mar sin féin, de bharr gur theastaigh sofhreagracht agus nuálaíocht i réimse na seirbhíse, bhí, le tacaíocht ón bhfoireann chorparáideach agus dlí, níos mó dul chun cinn déanta ar gnéithe áirithe den straitéis ná mar a bheifí ag súil leis, agus tugadh isteach forbairtí nua mar a bhain le seirbhísí, nach raibh beartaithe sa straitéis.

D'aithin an straitéis sé phríomh-chomhpháirt mar a bhain leis an seachadta straitéiseach: seirbhís den scoth, for-rochtain agus cosc, cumarsáid agus rannpháirtíocht, gearáil na dteicneolaíochtaí, sonraí agus tomhas, agus foireann agus struchtúr.

### Seirbhís den Scoth

Bhí tionchar ag Covid-19 ar chumas an CCÁO a bheith in ann aighnis a réiteach ar aighnis go pearsanta agus b'éigean, dá bharr seo, formhór na seirbhísí eile a chuireann an CCÁO ar fáil a sheachadadh go "fíorúil" nó ar bhealach a bhí difriúil ón gcur chuige a bhí leagtha amach Ráiteas.

Mar sin féin, d'éirigh le Líne Eolais an CCÁO seirbhís a bhí beagnach gan bhriseadh a chur ar fáil do ghlaiteoirí (os cionn 53,000 in 2020 agus 55,000 in 2019), chomhlíon an tseirbhís idir-réitigh gach éileamh go tráthúil agus cuireadh idirghabháil ar fáil i bhformhór na gcásanna má d'aontaigh na páirtithe leis an idirghabháil agus má bhí sé indéanta réiteach a fháil ar an aighneas.

Ó thaobh an bhreithnithe de, d'éirigh leis an CCÁO gearradh siar ar an méid ama a thógann sé, ar an meán, le gearáin a phróiseáil, 51 lá sa bhliain 2019 agus coicís eile lena chois sa chéad ráithe de 2020. Bhí tionchar suntasach ag Covid-19 ar éisteachtaí a bhí beartaithe, ach faoi thús 2021 bhí líon na n-éisteachtaí a bhí beartaithe gach seachtain ar ais ag an leibhéal ag a mbíodh siad roimh an bpaindéim agus faoi dheireadh 2021 tá líon na n-éisteachtaí 50% níos airde ná an líon éisteachtaí a chonacthas in 2020. Roimh bhreithiúnas na Cúirte Uachtaraí i *Zalewski*, bhí an CCÁO dírithe ar dheireadh 2021 ó thaobh na leibhéil réamh-phaindéime a shroicheadh mar a bhain le cásanna a bhí idir lámha, ach mar gheall ar an mbreithiúnas b'éigean líon suntasach de na héisteachtaí a chur ar athló nó ar atráth, ag fanacht ar reachtaíocht leasaithe. Tá tús curtha leis an reachtaíocht seo, agus is é R1/R2 2022 an sprioc leasaithe.

Thug an Rannóg Cigireachta agus Forfheidhmithe breis agus 12,000 cigireacht spriocdhírithe chun críche in 2019/2020. Chomh maith le gur fhreagair an Roinn do na srianta agus na dúshláin a bhain le paindéim COVID ar bhealaí a bhí difriúil agus nuálach, bhí beagnach 8,000 *cigireacht Filleadh ar an Obair go Sábháilte* déanta faoi dheireadh Mhí Mheán Fómhair 2021 chomh maith le gur tugadh cuairteanna suímh reachtúla, a bhaineann le fostaíocht, ar na háitribh sin.

Tógadh na tionscnaimh a cuireadh i gcrích le linn na tréimhse ar ardán atá bunaithe ar nósmaireacht feabhsúcháin leanúnach agus ar fhreagrúlacht atá fite fuaite ar bhealach fóna i ngach cuid den CCÁO, mar a bhaineann le córais agus próisis TFC, agus inoiriúnaitheacht foirne araon.

Maidir leis an tseirbhís do chustaiméirí, d'oscail an CCÁO dhá oifig nua in Inis agus i gCorcaigh le linn na tréimhse, áit a bhfuil fáil ag úsáideoirí ar an tsraith iomlán de sheirbhísí an CCÁO atá i mBaile Átha Cliath, i gCeatharlach agus i Sligeach.

Sheol an CCÁO a shuíomh gréasáin athbheithnithe i mí na Bealtaine 2019: comhlíonann sé go hiomlán na caighdeáin do ghréasáin ar fad ó thaobh struchtúr, leagan amach agus ábhar agus leanann sé na caighdeáin do ghréasáin atá leagtha amach ag Cuibhreannas an Ghréasáin Dhomhanda (W3C) agus Údarás Náisiúnta Míchumais na hÉireann. Ina theannta sin, in 2020 le go mbeadh rochtain níos éasca ag úsáideoirí ar an suíomh gréasáin, cuireadh athruithe i bhfeidhm bunaithe ar mholtaí ó Chumann Ríomhaireachta na hÉireann i gcomhar leis an Údarás Náisiúnta Míchumais.

Le linn na tréimhse, rinne an CCÁO infheistíocht d'fhonn a chinntiú go gcomhlíonann na spásanna poiblí agus na seomraí cruinnithe ar fad atá aige na caighdeáin cheirde agus sábháilteachta agus, mar chuid de seo, rinneadh rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais ar leith acu. Chomh maith leis sin, tugadh obair chun críche a bhain le sraith iomlán faisnéise a chur ar fáil i réimse formáidí inrochtana lena n-áirítear cló mór, Braille agus fuaim.

## For-rochtain agus Cosc

Thar thréimhse na Straitéise, tá an Roinn Cigireachta agus Forfheidhmithe sa CCÁO gníomhach agus iad ag obair leis na húdaráis ábhartha náisiúnta agus idirnáisiúnta chun aghaidh a thabhairt ar dhúshaothrú oibríthe nó ar chásanna inar earcaíodh daoine ó thiortha thar lear go fealltach.

Ar an ábhar seo, thug an CCÁO, i gcomhar leis an nGarda Síochána, an Roinn Coimirce Sóisialaí agus na Coimisinéirí Ioncaim faoi fheachtais chigireachta mar chuid d'oibríocht atá ar bun ar fud na hEorpa dírithe ar dhúshaothrú a aimsiú sna hearnálacha atá an-leochaileach. D'oibrigh an CCÁO go dlúth freisin leis an Údarás Eorpach Saothair (ELA) lena n-áirítear ar an Ardán Dul i nGleic le hObair Neamhdhearbhaithe, feachtas um Obair Choithrom an AE. Tá an CCÁO ina chomhpháirtí freisin san obair atá ar bun ag an Údarás Eorpach Saothair maidir le rochtain ar fhaisnéis a fheabhsú agus dea-chleachtas sa chigireacht. Ghlac an CCÁO páirt freisin i dTionscadal Eorpach trasnáisiúnta chun feabhas a chur ar an gcomhoibriú ar chúrsaí riaracháin agus an rochtain ar eolas d'Oibríthe Ar Postú agus shinigh sé comhaontú débhlantúil um chomhroinnt faisnéise le hÚdarás Cigireachta Saothair na Portaingéile (ACT).

Ghlac an CCÁO páirt freisin i #EU4FairWork, an chéad fheachtas de chuid an AE a bhí dírithe ar na buntáistí a bhaineann leis an obair dhearbhaithe, agus ina raibh an t-Údarás Eorpach Saothair páirteach. Bhí sé mar chuspóir ag an bhfeachtas, i measc cuspóirí eile, oibríthe a chur ar an eolas maidir lena gcearta, an drochthionchar a bhíonn ag an obair neamhdhearbhaithe, agus an chaoi gur féidir athrú go dtí an obair dhearbhaithe

Le linn na tréimhse, rinne an CCÁO an-fhorbairt ar a sheirbhís oiliúna, d'fhonn cabhrú le heagraíochtaí feabhas a chur ar a gcumas cleachtais agus le go mbeadh nósanna imeachta éifeachtacha i leith an chaidrimh thionsclaíoch i bhfeidhm acu agus béim curtha ar aighnis a réiteach ar bhealach eagraithe, agus caidreamh dearfach oibre a chinntiú laistigh den áit oibre. I ndáil leis sin, forbraíodh agus seachadadh cláir (go pearsanta, go fíorúil agus ar líne) ar gach gné den chaidreamh fostaíochta agus cuireadh na hidirghabhálacha oiliúna uilig in oiriúint do na riachtanais ar leith a bhí ag gach áit oibre as féin. I measc na gclár a cuireadh ar fáil bhí cláir a bhain le dínit san áit oibre, úsáid éifeachtach a bhaint as nósanna imeachta i leith aighnis, coimhlínt san áit oibre a réiteach agus cumarsáid inmheánach éifeachtach a chur chun cinn.

## Cumarsáid agus Rannpháirtíocht

Tá mar aidhm atá le straitéis chumarsáide an CCÁO a chinntiú go mbainfidh an CCÁO a oiread leasa agus is féidir as bealaí traidisiúnta agus modhanna digiteacha araon chun tacú le cuspóirí an ráitis straitéise maidir le "áit oibre atá cothrom agus comhlíontach a chur chun cinn, chomh maith le caitheamh cothrom mar a bhaineann le seirbhísí".

Chomh maith leis an suíomh gréasáin nua a bheith seolta, sheol an CCÁO cuntais nua Twitter agus LinkedIn le linn na tréimhse, le leas a bhaint as acmhainneacht na meán sóisialta mar a bhaineann le tacaíocht for-rochtain do pháirtithe leasmhara. Faoi dheireadh Mhí Mheán Fómhair 2021 bhí díreach faoi bhun 2,000 leantóir ag cuntas Twitter an CCÁO agus bhí beagnach 6,000 leantóir ag cuntas LinkedIn an CCÁO. D'úsáid an CCÁO straitéis fógraíochta Facebook freisin mar thacaíocht d'fheachtais eolais in earnálacha na tógála agus an fháilteachais. Ina theannta sin, baineadh úsáid as cainéil meán sóisialta an CCÁO chun nuashonruithe faisnéise a roinnt leis an bpobal, go háirithe mar a bhain le seachadadh seirbhíse le linn Covid-19.

D'fhonn cabhrú le cuairteoirí a bhí in Oifigí an CCÁO le haghaidh éisteachtaí Duine le Duine le linn shrianta Covid-19, forbraíodh físeáin faisnéise agus bhí fáil orthu seo ar shuíomh gréasáin an CCÁO agus i gcomhfhreagras bainteach, ar mhaithe le gach ball foirne agus úsáideoir a chur ar an eolas i dtaobh leagan amach na n-áitreach éagsúla agus na riachtanais a bhain leis na bealaí isteach agus na bealaí amach, go háirithe i dtaca le héisteachtaí in oifigí an CCÁO i dTeach Lansdún, in Inis agus i Sligeach.

## Giaráil na dTeicneolaíochtaí

In ainneoin na hoibre a theastaigh le hathrú a chur ar sheachadadh na seirbhísí mar fhreagairt ar Covid-19 (go háirithe an trealamh a fháil agus a sholáthar, chun go bhféadfadh an fhoireann oibriú ón mbaile, agus an leibhéal seirbhíse agus na hardáin a bhí ann roimh Covid-19 a chothabháil le cur ar chumas an CCÁO a sheirbhísí a sheachadadh "go fíorúil"), rinne an CCÁO na córais inmheánacha agus na cláir thacaíochta a chothabháil agus a fheabhsú chun straitéis TFC an CCÁO le haghaidh 2019-2022 a sheachadadh.

Le linn na tréimhse d'fhorbair an CCÁO, agus chuir sé i bhfeidhm, feidhmchláir shuntasacha ghnó ar na ardáin teicneolaíochta CRM, mar thacaíocht dá cuid oibríochtaí, le héifeachtúlacht agus éifeachtacht a chur chun cinn agus bonn eolais a chur faoin gcinnteoireacht.

Cuireadh i bhfeidhm Iarratas Cigireachta agus Forfheidhmithe nua, ERCES, rud a chuireann ar chumas an CCÁO eolas 'fíor-ama' a chur ar fáil maidir le bainistiú an phróisis iniúchta agus forfheidhmithe, agus dá bharr bíonn na n-oibríochtaí níos éifeachtaí agus spreagtar tuilleadh comhlíonta mar a bhaineann le cearta fostaíochta. Bhí tábhacht ar leith ag baint leis seo ó thaobh a chinntiú gur seachnaíodh le linn srianta Covid an gá a bhí le cóipeanna fisiciúla de na doiciméid ábhartha.

Forbraíodh agus cuireadh i bhfeidhm córas nua do na Seirbhísí Idirghabhála chun bainistiú a dhéanamh ar chásanna, rud a d'fhág go raibh an tuairisciú bainistíochta feabhsaithe agus go raibh bainistíocht níos éifeachtúla déanta ar chásanna, agus rinneadh córas nua le haghaidh bainistíocht ar chásanna a dhearadh agus a thógáil do Sheirbhísí Idir-réitigh an CCÁO. Tá gach córas oidhreachta de chuid an CCÁO as feidhm anois: nuair a bhíonn an t-ardán céanna in úsáid sna Ranna ar fad cuireann sé go mór leis an éifeachtúlacht mar a bhaineann le cúrsaí riaracháin, stórála agus próisis.

Trí chreat comhaontaithe na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe 2020 (OPS2020) rinneadh dul chun cinn i dtaca le comhéadain le custaiméirí agus uathobriú ar na próisis. Bhí tionchar ar an tionscadal ag na tosaíochtaí a tugadh do sheirbhísí Covid-19 ach beidh fáil go luath in 2022 ar na chéad leaganacha i riocht foirm ríomh-ghearáin agus rianú ar cásanna custaiméirí.

Tá tús curtha le hobair ar shamhail hibrídeach le haghaidh seirbhísí, rud a chuirfidh ar chumas an CCÁO meascán d'éisteachtaí fíorúla agus cianda a chur ar fáil trína mbeifear in ann fianaise a chomhroinnt, chun go mbeifear in ann cloí go hiomlán leis na treoirilínte sláinte poiblí, solúbthacht a chur ar fáil mar a bhaineann le riachtanais an pháirtí aonair agus deis tinreamh a thabhairt don pobal, ar mhaithe le trédhearcacht iomlán a chinntiú i dtaca le riaradh an cheartais, chomh maith le go bhféadfar cur le héifeachtúlacht na sceidealú ar acmhainní, feabhas a chur ar na rátaí tinrimh agus na costais ghaolmhara a laghdú do na páirtithe agus don CCÁO.

Seoladh suíomh gréasáin athdheartha don CCÁO i mí na Bealtaine 2019 agus é mar chuspóir aige eispéreas atá i bhfad níos fearr a chur ar fáil don úsáideoir agus féiniúlacht ar leith a chruthú ar líne don CCÁO agus don Chúirt Oibreachais. Chomh maith le go bhféachann sé níos tarraingtí, go bhfuil sé níos soláimhsithe agus níos éasca é a nascleanúint, cuireann sé ar fáil chomh maith gné aistriúcháin, Cnaipí na Meán Sóisialta, Topaicí Coitianta agus bunachar sonraí maidir le Cuardaigh agus Cinntí atá feabhsaithe agus bhí na páirtithe leasmhara an-tógtha leis an uasghrádú.

## Sonraí agus Tomhas

Le linn na tréimhse d'fhorbair an CCÁO samhlacha tuairiscithe caighdeánaithe a mbaintear úsáid astu chun acmhainní, gníomhaíochtaí agus próisis a thomhas agus a rianú; tá na samhlacha seo lárnach don bhainistiú ar éifeachtúlacht agus éifeachtacht an CCÁO agus tá siad mar bhunús don chaoi a dtuairiscíonn an CCÁO ar bhealach níos leithne don Bhord, don Aire agus do pháirtithe leasmhara i gcoitinne.

Cuireann na hardáin inneachair agus na huirlisí anailíseacha eile a tugadh isteach le linn na tréimhse sonraí fíor-ama ar fáil maidir le cásanna aonair agus bainistiú ar chásanna ar bhonn níos leithne, agus déantar iad a cheistiú chun anailísí treochta a fháil atá bunaithe ar an tsaincheist, ar an earnáil, an réigiún srl.

Tá na hardáin agus na huirlisí sin lárnach i gclár píolótach atá ar siúl faoi láthair a bhaineann le díriú isteach níos géire ar ghníomhaíocht na cigireachta agus na faisnéise, bunaithe ar an earnáil /na hearnálacha agus an suíomh/na suíomhanna.

## Foireann agus Struchtúr

Rinneadh struchtúr bainistíochta sinsearach an CCÁO a ailíniú athuair chun cuspóirí an Ráitis Straitéise a léiriú agus tacú leo, agus cuireadh le acmhainní foriomlána an CCÁO agus an Ranna chun aghaidh a thabhairt ar na tosaíochtaí straitéiseacha agus ar an éileamh (TFC, Breithniú, Dlí). Ina theannta sin, roghnaíodh dhá sciar eile de d'Oifigigh Bhreithnithe thar thréimhse na Straitéise, agus tiocfaidh fás suntasach ar na hacmhainní sa Roinn Chigireachta thar thréimhse an Ráitis Straitéise 2022-2024.

Léirigh an fhreagairt thras-Rannach, fheidhmiúil a tugadh ar na héilimh a d'eascair as Covid-19, a raibh gá freastal orthu láithreach agus ar bhonn práinne, an fhreagrúlacht agus an bonn eolais leathan atá forbartha sa CCÁO ó bunaíodh é, rud a d'fhág go bhféadfaí an fhoireann agus na hacmhainní a dhíriú ar na réimsí inar theastaigh siad láithreach bonn.

I dtaca leis sin, cuireadh síneadh i gcásanna áirithe leis na hamlínte a bhain le cásanna/ gearáin/saincheisteanna a cuireadh faoi bhráid an CCÁO. Tá sé mar aidhm ag an CCÁO go bhfillfí ar an leibhéal a bhí ann roimh Covid-19 faoi thús 2022 agus na spriocanna a leagadh amach sa straitéis roimhe sin a bhaint amach faoi 2023.

Tá infheistíocht shuntasach déanta ag an CCÁO le linn na tréimhse chun a fhoireann a uas-sciliú agus foirne nua a thabhairt ar bord agus a fhorbairt (i mblianta áirithe bhí síorathrú foirne thart ar 25% ag an CCÁO). Glacann baill foirne nua agus baill foirne a bhfuil níos mó taithí acu sna Ranna ábhartha páirt freisin i gcúrsaí tríú leibhéal ar idirghabháil, breithniú, cumarsáid agus rialachas corparáideach. Mar shampla, tá lámhleabhar cuimsitheach maidir leis an dlí fostaíochta curtha le chéile don fhoireann ag an Roinn Dlí agus beidh sé ina chúnamh freisin d'Oifigigh Bhreithnithe. Cuirtear é seo ar fáil don fhoireann ar fad mar chuid dá gcead taithí ar an CCÁO agus iad ag tosú ag obair.

D'oibrigh an CCÁO leis an bhfoireann, trí shuirbhéanna foirne débhlantúla, chun na réimsí is mó atá ag déanamh buartha dóibh a aithint agus oibriú leis an bhfoireann chun dul i ngleic leo seo. Chuir tionchar Covid-19 tuilleadh dúshláin os ár gcomhair ach d'éirigh leis an CCÁO dul i ngleic leo seo toisc go raibh comhoibriú agus rannpháirtíocht leanúnach aige ón bhfoireann ar fad. Tá athbhreithniú agus forbairt déanta ar fhorhmór na gcleachtas oibre chun dul i ngleic leis na dúshláin leanúnacha a bhaineann le timpeallacht oibre ina bhfuil srianta nua agus bhí ról suntasach ag an bhfoireann maidir leis an nuálaíocht agus an fhreagúlacht a theastaigh.

Seoladh e-zine foirne an CCÁO, "The Works", le linn thréimhse na Straitéise; is foilseachán comhoibríoch é ina mbíonn ábhar ón mbainistíocht agus ón bhfoireann araon ar chúrsaí gnó agus ar chúrsaí sóisialta.



**Áras Lansdún, Bóthar Lansdún, Droichead  
na Dothra, Baile Átha Cliath 4, Éire D04 A3A8.**

**Lansdowne House, Lansdowne Road,  
Ballsbridge, Dublin 4, Ireland D04 A3A8.**

**T: 0818 80 80 90**

**E: [info@workplacerelations.ie](mailto:info@workplacerelations.ie)**

**[www.workplacerelations.ie](http://www.workplacerelations.ie)**

**WRC**  
An Comhionannas Eorpach  
Workplace Relations Commission